



臺北市大安區健康服務中心

106-107年度策略地圖及平衡計分卡

主任 周真貞

106年3月30日



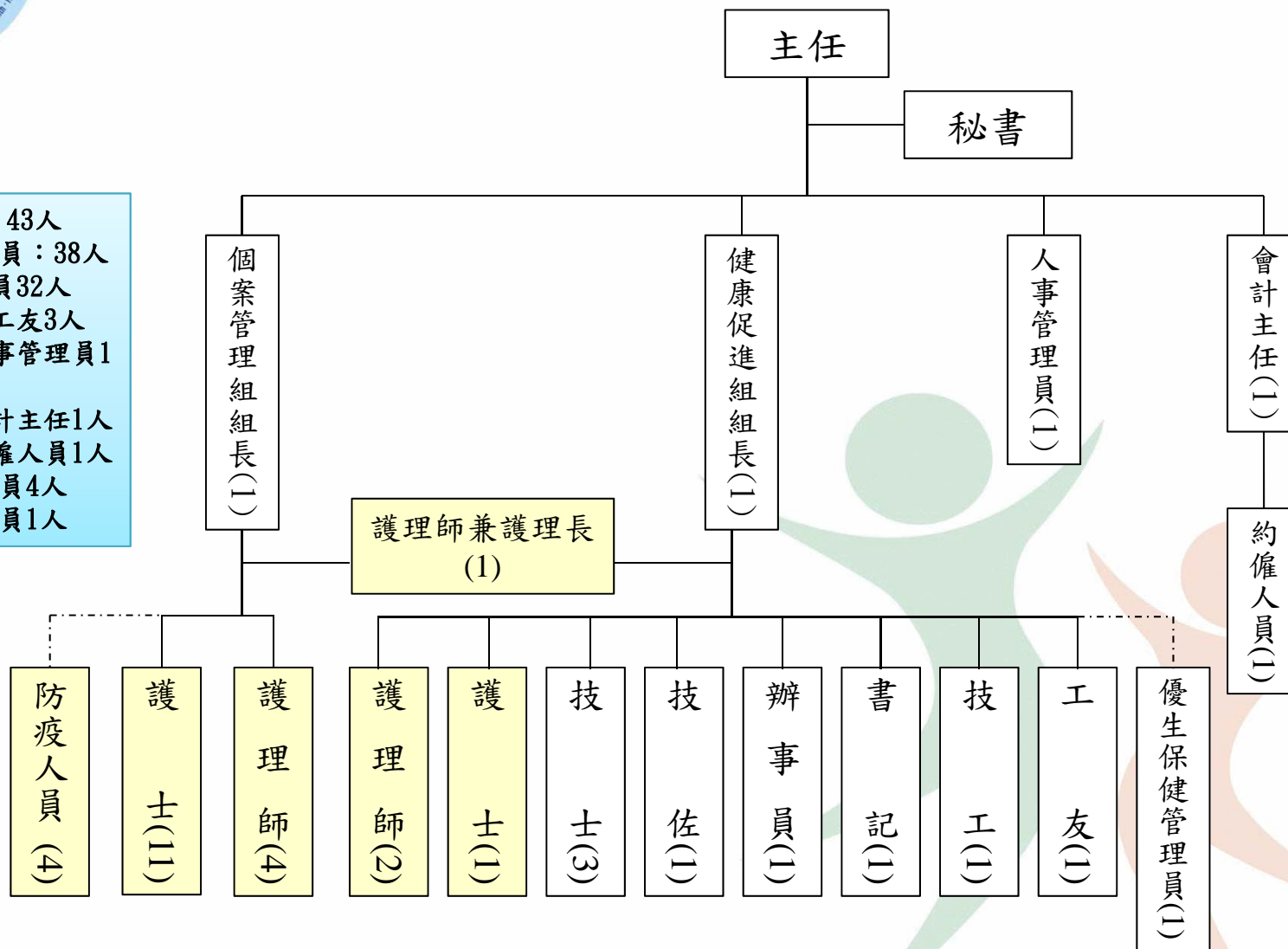
臺北市政府衛生局
市立聯合醫院·健康服務中心

體驗一座健康美麗的城市



大安區健康服務中心組織架構

大安區：43人
 ◆ 編制人員：38人
 ◆ 職員32人
 ◆ 技工友3人
 ◆ 人事管理員1人
 ◆ 會計主任1人
 ◆ 約僱人員1人
 ◆ 防疫人員4人
 ◆ 優保人員1人





建構策略核心組織
推動過程

建構衛生局暨所屬機關策略核心組織

導入策略地圖及平衡計分卡管理手法

級機關首長宣誓



為確立本市衛生體系努力方向，便於政策溝通、資源分配、迎接挑戰，進行變革，重新改造組織文化，達成使命及願景。

臺北市
政府衛生局
市立聯合醫院
健康服務中心

體 驗 一 座 健 康 美 麗 的 城 市



建構策略核心組織五大步驟

5. 使策略成為持續性的循環流程

- 5.1 召開經營策略管理會議
- 5.2 預算與人力的連結
- 5.3 連結至作業流程管理
- 5.4 年度優秀部門最佳經驗分享
- 5.5 企劃處為策略管理部門
- 5.6 與智慧資本結合
- 5.7 行動方案導入其他管理制度

4. 將策略落實到每一個人的日常工作

- 4.1 局長對員工專題演講
- 4.2 整合至個人目標
- 4.3 整合至個人考績及能力發展



1. 由高階領導帶動變革

- 1.1 首長親自領導
- 1.2 明確擬訂改變計畫
- 1.3 成立跨單位領導團隊
- 1.4 明定願景、分析內外部環境
考量地方需求，以訂定策略
- 1.5 型塑新組織文化

2. 將策略轉化為營運面的用語

- 2.1 發展局層面及單位策略地圖
- 2.2 設計局層面及單位平衡計分卡
- 2.3 明訂策略目標
- 2.4 明訂策略衡量指標
- 2.5 明訂策略行動方案，任務分工

3. 以策略為核心之組織

- 3.1 組織定位明確
- 3.2 動員各單位成為策略推動單位為共同願景而努力
- 3.3 整合行政、醫療、社區、跨縣市等合作夥伴
- 3.4 整合本局、市立聯合醫院及12區健康服務中心資源

臺北市政府衛生局

市立聯合醫院·健康服務中心

(出處：修改自Kaplan & Norton, 2005, 2005 Asia Pacific Balanced Scorecard Summit & Hall of Fame Awards. 的 城 市



建構策略核心組織
推動過程

重塑健康服務中心

使命、願景、定位及核心價值



臺北市政府衛生局
市立聯合醫院·健康服務中心

體驗一座健康美麗的城市



臺北市政府106-107年度策略地圖

滾動修訂106~107年版
經第1907次市政會議報告

【使命】
為市民服務，替城市創新

【願景】
成為宜居永續城市

【核心價值】
正直誠信、團隊合作、創新卓越、開放共享

策略主題	營造永續環境 A	健全都市發展 B	發展多元文化 C	優化產業勞動 D	強化社會支持 E	打造優質教育 F	精進健康安全 G	精實良善治理 H
------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------

策略目標	顧客 C	TC1提升滿意的住民、TC2增加快樂的員工、TC3發展協力的企業、TC4促成和諧的府際關係							
	內部 流程 P	AC1提升市民對環境滿意度 AC2提升環境品質 AC3建構低碳城市 AC4減少資源耗用	BC1推動宜居城市 BC2建構智慧生活 BC3加速都市更新 BC4提升綠色運輸使用 BC5增進數位機會	CC1提升市民人文素養 CC2成為亞洲必遊城市 CC3提升休閒旅遊風氣 CC4成功舉辦世大運	DC1促進充分就業 DC2穩健產業發展 DC3完善創業服務 DC4改善投資環境	EC1確保市民居住權益 EC2強化弱勢關懷 EC3提升福利服務滿意度 EC4強化新移民社會支持	FC1提升幼兒園滿意度 FC2提升畢業生素質 FC3提升終身學習人數 FC4提高規律運動人口	GC1打造健康城市 GC2營造安全環境 GC3提供市民有感服務	HC1提高公民參與度 HC2提高員工工作效能 HC3重建市民對政府信任度 HC4強化市民對政策認知度 HC5提升行政透明度
	學習 成長 L	TL1培育優秀人力、TL2提升員工政策行銷能力、TL3強化資訊整合平台、TL4提升創新學習效能、TL5建立反省改進文化、TL6型塑當責組織文化							
	財務 F	TF1致力開闢財源、TF2清理及活化閒置資產、TF3減少不經濟支出、TF4嚴實編列年度預算、TF5提高預算執行效能、TF6爭取中央計畫型補助款							

註：紅框部分表示臺北市政府策略地圖與衛生局策略地圖主要鏈結點

臺北市立聯合醫院·健康服務中心



臺北市政府衛生局106-107年度年策略地圖

106.3.22修訂奉核

【使命】 促進市民健康安全	【願景】 打造亞洲第一健康城市	【定位】 衛生福祉的全方位領航者	【核心價值】 正直誠信、開放共享、創新卓越 團隊合作、 關懷當責
-------------------------	---------------------------	----------------------------	--

策略主題	強化食品安全 M	促進市民健康 H	精進防疫減毒 I	優化緊急救護 E	推廣貼心醫療 T	完善長照安寧 S
------	--------------------	--------------------	--------------------	--------------------	--------------------	--------------------

顧客構面 C	GC1 打造健康城市					
	MC1 提供民眾正確的食安資訊 MC2 建構食品安全消費環境	HC1 賦權民眾健康 促進能力 HC2 整合社區資源，提供民眾有感服務	IC1 建構健康安全環境 IC2 提供整合性且具特色的減毒服務	EC1 提供適切的 緊急照護	TC1 提升民眾有感 服務	LC1 提升可近性、可用性之長照服務資源 LC2 增進臨終長者有尊嚴、有品質善終照護
內部流程構面 P	MP1 改善作業流程 MP2 強化風險管理 MP3 健全內外部法規落實	HP1 改善 作業流程 HP2 發展 客製化服務	IP1 擴大智慧科技運用，增進健康管理 IP2 強化風險管理	EP1 提升緊急醫療照護品質	TP1 整合跨局處標準作業流程	LP1 精實 長期照顧個案管理作業 LP2 建立跨部門整合機制
學習與成長構面 L	ML1 提升專業知識與技能 ML2 強化人才培訓及經驗傳承	HL1 強化人才培訓及經驗傳承	IL1 培育專業人才，建構專責網絡	EL1 賦權 民眾急救 知識與技能	TL1 強化人才培訓及經驗傳承	LL1 提升專業知識與技能 LL2 擴大 照護 能量
財務構面 F	北 市 政 府 衛 生 局 聯 合 醫 院 · 健 康 服 務 中 心		GF1 健全財務結構 GF2 有效運用預算			

體 驗 一 座 健 康 美 麗 的 城 市



106-107年健康服務中心 以兩大策略主題承接府、局施政重點



以六大策略主題承接府級施政重點



健康服務中心兩大策略主題承接衛生局三大策略主題

促進市民健康 精進個案管理

1. 達到健康安全環境
2. 提升民眾自我健康管理知能
3. 強化風險管理
4. 提升科技運用
5. 培育專業人才

1. 提升市民滿意度
2. 提供民眾有感服務
3. 提高可用性資源
4. 精進服務流程
5. 強化人員專業知能



106年健康服務中心策略地圖

<p>【使命】 促進市民健康安全</p>	<p>【願景】 成為首屈一指健康安全社區</p>	<p>【定位】 健康促進的全方位推手</p>	<p>【核心價值】 正直誠信、開放共享、創新卓越 團隊合作、關懷當責</p>
---------------------------------	-------------------------------------	-----------------------------------	--

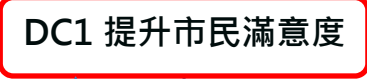
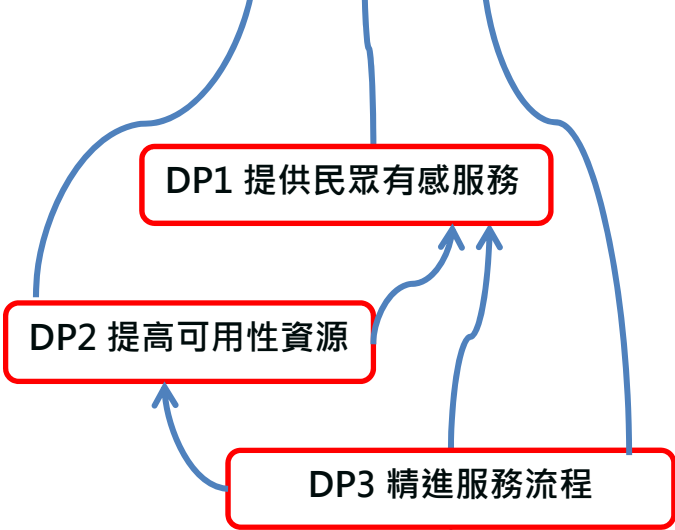

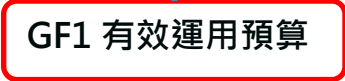
策略主題 構面	促進市民健康 H (註1)	完善長照與個管 D (註2)
顧客構面 C	<p>HC1 達到健康安全環境</p> <p>HC2 提升民眾自我健康管理知能</p>	<p>DC1 提升市民滿意度</p>
內部流程構面 P	<p>HP1 強化風險管理</p> <p>HP2 提升科技運用</p>	<p>DP1 提供民眾有感服務</p> <p>DP2 提高可用性資源</p> <p>DP3 精進服務流程</p>
學習與成長構面 L	<p>HL1 培育專業人才</p>	<p>DL1 強化人員專業知能</p>
財務構面 F	<p>GF1 有效運用預算</p>	

註1：涵蓋原105年促進市民健康、精進社區防疫及落實銀髮照顧之主題。
 註2：涵蓋原105年精進個案管理主題並加入完善長照。

策略主題：促進市民健康(H)

構面	策略地圖/策略目標	關鍵指標	行動方案
顧客C	<p>HC1 達到健康安全環境</p> <p>HC2 提升民眾自我健康管理知能</p>	<p>HC1.1AED安心場所認證率</p> <p>HC1.2十二區推動社區安全營造計畫進度達成率</p> <p>HC1.3菸害分派檢舉稽查案件數完成率[新]</p> <p>HC1.4公費流感疫苗接種率</p> <p>HC1.5小一新生(當年入學世代)入學前三劑疫苗接種全數完成率</p> <p>HC1.6三歲以下幼童各項常規疫苗接種全數完成率</p> <p>HC2.1肥胖者參與健康減重活動達成百分比</p> <p>HC2.2民眾接受CPR+AED急救教育訓練初訓率</p> <p>HC2.3癌症篩檢涵蓋率</p>	<p>HC1.1.1AED安心場所認證輔導計畫</p> <p>HC1.2.1社區安全與健康城市促進計畫</p> <p>HC1.3.1臺北市菸害防制工作計畫</p> <p>HC1.4.1流感疫苗工作計畫</p> <p>HC1.5.1滿5歲至國小入學前預防接種率提升計畫</p> <p>HC1.6.1維持3歲以下嬰幼兒各項常規疫苗接種率計畫</p> <p>HC2.1.1健康減重行動計畫</p> <p>HC2.2.1急救教育訓練計畫</p> <p>HC2.3.1癌症篩檢及陽性個案追蹤計畫</p>
內部流程P	<p>HP1 強化風險管理</p> <p>HP2 提升科技運用</p>	<p>HP1.1病媒蚊密度調查初次複查合格率</p> <p>HP2.1市民自主健康量測使用量</p>	<p>HP1.1.1登革熱防治計畫</p> <p>HP2.1.1市民健康保健服務計畫</p>
學習成長L	<p>HL1 培育專業人才</p>	<p>HL1.1護理人員防疫課程完成率</p>	<p>HL1.1.1防疫人員教育訓練機制</p>
財務構面F	<p>GF1 有效運用預算</p>	<p>GF1.1預算執行率</p>	<p>GF1.1.1內部控制計畫</p>

策略主題：完善長照與個管(D)

構面	策略地圖/策略目標	關鍵指標	行動方案
顧客 C	 <p>DC1 提升市民滿意度</p>	DC1.1本市罹患慢性病及獨居長者滿意度	DC1.1.1滿意度調查計畫 DC1.1.2行動社區服務計畫
內部 流程 P	 <p>DP1 提供民眾有感服務</p> <p>DP2 提高可用性資源</p> <p>DP3 精進服務流程</p>	DP1.1客製化專案數達成率 DP2.1成功轉介長期照顧服務個案人數完成率 DP2.2長期照顧天使志工服務派案率(大安特色) DP3.1個案管理訪視達成率 DP3.2失智症轉介率 DP3.3標準作業流程檢討率	DP1.1.1創意提案計畫 DP2.1.1個案管理計畫 DP2.2.1天使志工暨長期照顧社區愛心總動員計畫 DP3.1.1個案管理計畫 DP3.1.1個案管理服務流程稽核計畫 DP3.2.1失智個案照護計畫 DP3.3.1標準作業程序書檢討計畫
學習 成長 L	 <p>DL1 強化人員專業知能</p>	DL1.1終身學習平均完成時數	DL1.1.1個案管理相關教育訓練計畫
財務 構面 F	 <p>GF1 有效運用預算</p>	GF1.1預算執行率	GF1.1.1內部控制計畫

註：紅字表示大安特色部分。



106年大安區健康服務中心平衡計分卡

財務構面：二大策略主題共用之策略目標

構面	策略地圖/策略目標	關鍵指標	行動方案
財務構面 F	GF1 有效運用預算	GF1.1預算執行率(府級KPI：TL5.1 局級KPI：GF2.1)	GF1.1.1內部控制計畫



大安區健康服務中心亮點計畫

促進 市民健康 H

- 流感疫苗工作計畫(HC1.4.1)
- 急救教育訓練計畫(HC2.2.1)
- 癌症篩檢及陽性個案追蹤計畫(HC2.3.1)
- 市民健康保健服務計畫(HP2.1.1)

完善 長照與個管 D

- 行動社區服務計畫(DC1.1.2)
- 個案管理計畫(DP2.1.1、DP3.1.1)
- 失智個案照護計畫(DP3.2.1)

促進市民健康(H)



流感疫苗 工作計畫

(HC1. 4. 1)

策略目標：達到健康安全環境(HC1)

KPI：預防接種涵蓋率：公費流感疫苗
接種率(HC1. 4)

Step：訂定年度計畫，輔導醫療院所簽
訂合約提供流感疫苗接種服務，
並配合宣導鼓勵符合接種資格之
市民接種流感疫苗。



急救教育 訓練計畫

(HC2. 2. 1)

策略目標：提升民眾自我健康管理知能
(HC2)

KPI：民眾接受CPR+AED急救教育訓練
初訓率(HC2. 2)

Step：結合轄區消防及醫療單位共同推
動急救訓練；辦理安心場所認證
；招募及培訓新社區救命志工。



癌症篩檢及陽性 個案追蹤計畫

(HC2. 3. 1)

策略目標：提升民眾自我健康管理知能
(HC2)

KPI：癌症篩檢涵蓋率(HC2. 3)

Step：鼓勵民眾至醫院及社區接受癌症
篩檢；結合宣導品或台北卡癌症
防治服務；持續結合市府相關局
處及社區資源，以多元化方式宣
導免費癌症篩檢；辦理整合性社
區篩檢，提供社區到點服務。



市民健康保健 服務計畫

(HP2. 1. 1)

策略目標：提升科技運用(HP2)

KPI：市民自主健康量測使用量(HP2. 1)

Step：結合台北卡宣傳雲端血壓量測；
辦理市民自主健康量測之推廣
或宣導相關活動。

臺北市立聯合醫院·健康服務中心



完善長照與個管(D)



行動社區服務計畫

(DC1.1.2)

策略目標：提升市民滿意度(DC1)

KPI：本市罹患慢性病及獨居長者滿意度(DC1.1)

Step：配合開發「行動公共衛生資訊管理系統」與「iCAN衛教指引系統」，運用行動載具將提供公共衛生護士及時、行動化的服務。



失智個案照護計畫

(DP3.2.1)

策略目標：精進服務流程(DP3)

KPI：失智症轉介率(DP3.2)

Step：篩檢：透由本中心進行篩檢；診斷：委請合約醫院對收治之疑陽個案(包含院內轉診之疑陽個案)進行醫療確診服務。



個案管理計畫

(DP2.1.1、DP3.1.1)

策略目標：提高可用性資源(DP2)
精進服務流程(DP3)

KPI：成功轉介長期照顧服務個案人數完成率(DP2.1)

個案管理訪視達成率(DP3.1)

Step：依個案健康狀況進行訪視及追蹤管理；慢性病收案之個案3個月訪視1次；獨居長者有照護需求且有意願接受服務者，定期每2個月訪視1次。



THANKS FOR YOUR ATTENTION