

110年策略地圖暨平衡計分卡

修訂日期：109.10.05



局、院本部、院區策略地圖承接關係

110年聯醫承接市府、衛生局策略主題

市政府

八大策略主題



衛生局

四大策略主題



北市聯醫

三大策略主題



臺北市立聯合醫院忠孝院區110年策略地圖

109.10.05 修訂

忠孝院區策略地圖

北市聯醫110年策略地圖

110年
修改為3大主題、
增修12項策略目標

【使命】 照顧市民健康 守護弱勢族群	【願景】 成為亞洲第一的 社區型醫院	【定位】 醫養結合的領航者	【核心價值】 正直誠信、團隊合作、創新卓越 開放共享、關懷當責、同理謙卑
策略主題	C-優化醫療照護	P-善盡公衛責任	M-強化經營管理
財務構面 F	GF1 確保經營效能		
顧客構面 C	CC1 精進醫病關係 CC2 降低就醫風險 CC3 優化顧客體驗	PC1 以家庭為單元的照護 PC2 優化社區服務，發展社區共生 PC3 強化弱勢關懷	MC1 提升病人信任 MC2 營造幸福職場 MC3 提升社會認同
流程構面 P	CP1 促進有效溝通 CP2 強化風險管理 CP3 落實價值醫療	PP1 擴展社區個管模式 PP2 杜絕毒品危害 PP3 社區資源資訊科技運用 PP4 優化失能失智照護	MP1 強化以人為本之服務流程 MP2 整合資源有效運用
學習成長構面 L	GL1 厚植人力質與量 GL2 追求人文創新，重塑組織文化 GL3 加速運用資訊科技		
馮大成副總院長 馮容莊副策略長		黃遵誠副總院長	
社區醫學部：孫文華部主任 康促進與管理中心：陳明正主任		大數據中心：黃肇明數據長 醫事室：朱昭美主任	

聯合醫院策略地圖



使命、願景、定位、核心價值

持續朝社區型醫院經營發展

使命

照顧市民健康、守護弱勢族群

願景

成為亞洲第一的社區型醫院

定位

醫養結合的領航者

核心價值

正直誠信、團隊合作、創新卓越
開放共享、關懷當責、同理謙卑

忠孝的目標「成為臺北市東區最受信賴的社區型醫院」

註：經109年9月2日院本部共識營；忠孝目標經110年1月28日院區共識營確認



臺北市立聯合醫院忠孝院區110年策略地圖

109.10.05 修訂

	【使命】 照顧市民健康 守護弱勢族群	【願景】 成為亞洲第一的 社區型醫院	【定位】 醫養結合的領航者	【核心價值】 正直誠信、團隊合作、創新卓越 開放共享、關懷當責、同理謙卑
策略主題	C-優化醫療照護		P-善盡公衛責任	M-強化經營管理
財務構面 F	GF1確保經營效能			
顧客構面 C	CC1 促進醫病友善關係 CC2 提供安全的 照護環境 CC3 高品質的醫療照護， 優化顧客體驗	PC1 提供社區整合照護服務 PC2 強化弱勢關懷	MC1 提升病人信任與社會認同 MC2 營造幸福職場	
流程構面 P	CP1 促進有效溝通 CP2 強化風險管理 CP3 落實價值醫療及提升醫療品質	PP1 擴展社區個管模式 PP4 社區弱勢需求評估	MP1 發展特色醫療 MP2 落實資源有效運用	
學習成長構面 L	GL1 厚植人力質與量 GL2 追求人文創新，重塑組織文化			
主題當責人	郭麗琳醫務長	邱婷芳醫務秘書	洪士奇醫務長 施華菁主任	

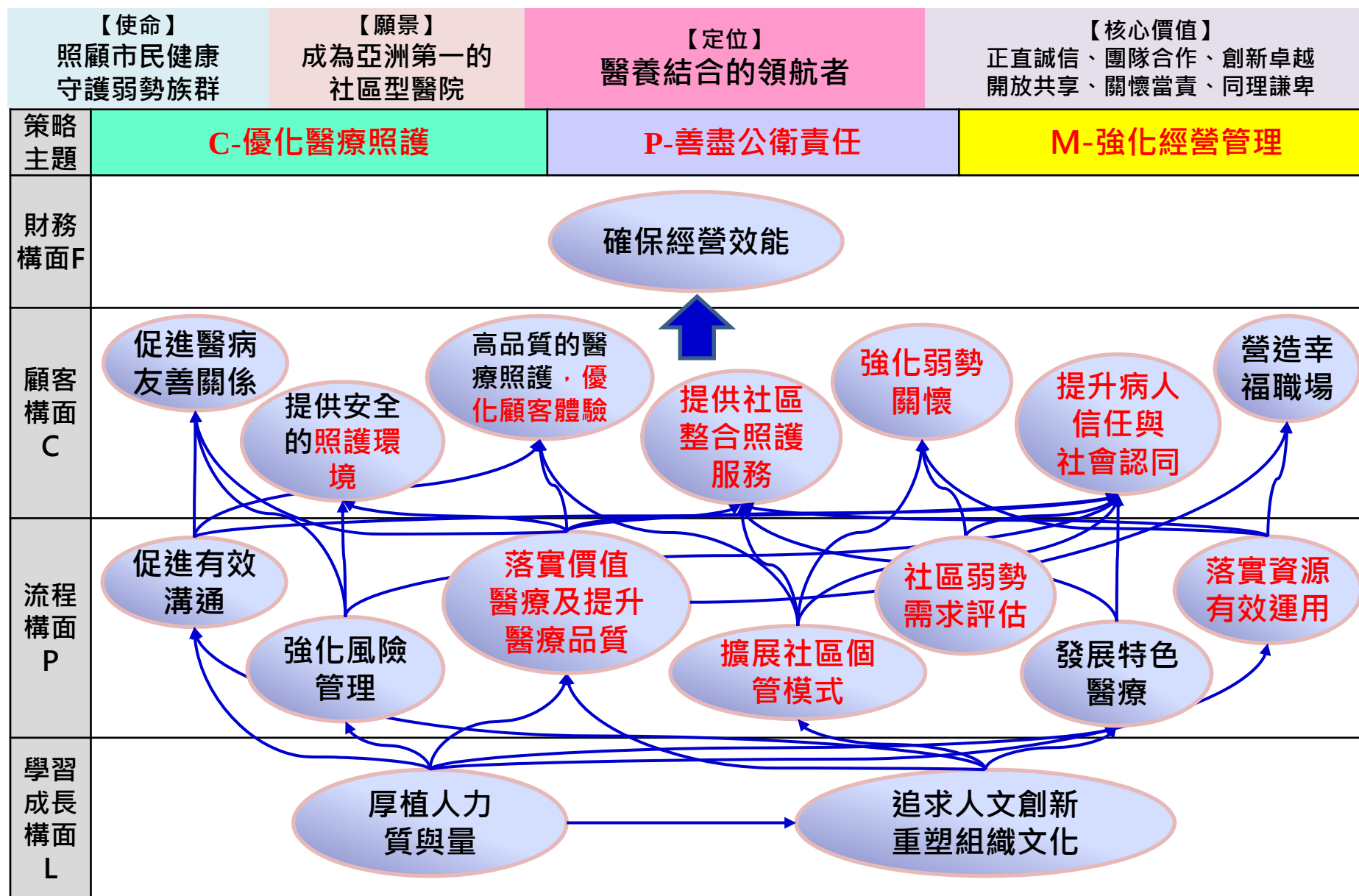
註：紅字表示相較109年度修訂處。

優化醫療照護主題結合原先「強化病人安全」及「整合醫療照護」
善盡公衛責任主題結合原先「深耕社區服務」及「完善長照安寧」



臺北市立聯合醫院忠孝院區110年策略地圖(概念性)

109.10.5 修訂



優化醫療照護主題

110年策略目標與行動計畫

註：藍色網底—
承接院本部指標

構面	策略地圖/策略目標	關鍵成功因素	關鍵績效指標	行動計畫
財務	GF1 確保經營效能	GF1維持合理利潤	GF1.1獎前賸餘達成率	GF1.1.1即時監測及滾動式對策精進計畫
			GF1.2醫療收入達成率	GF1.2.1即時監測及滾動式對策精進計畫
			GF1.3自費收入成長率	GF1.3.1營運計畫
顧客		CC1高品質醫病溝通 CC2全方位的醫品及病安文化 CC3民眾正向經驗	CC1.1醫療爭議件數 CC2.1全院異常事件列管案件改善率 CC3.1急重症返診指標異常率 CC3.2出院30天內因同一疾病再入院率 CC3.3出院病人淨推薦值(NPS)	CC1.1.1服務品質計畫 CC2.1.1醫品及病安計畫 CC3.1.1醫品及病安計畫 CC3.2.1醫品及病安計畫 CC3.3.1服務品質計畫
流程		CP1高品質醫病溝通 CP2建構安全環境 CP3持續改善並推動精實與價值醫療	CP1.1電腦版家庭溝通會議佔家庭溝通會議比率 CP2.1電器及消防查核缺失改善完成率 CP3.1TCPI指標異常率 CP3.2精實醫療計畫案件數 CC3.3老人多重用藥整合(4M)	CP1.1.1電腦版家庭溝通會議使用推動計畫 CP2.1.1工務課工作計畫 CP3.1.1醫品及病安計畫 CP3.2.1精實管理推廣計畫 CP3.3.1用藥安全管理計畫
學習成長	GL1厚植人力質與量 GL2追求人文創新，重塑組織文化	GL1培養各職類專業能力 GL2翻轉組織文化	GL1.1期刊發表篇數 GL2.1員工參與組織文化訓練比率	GL1.1.1教研科工作計畫 GL2.1.1醫學人文與管理創新推動計畫

善進公衛責任主題

110年策略目標與行動計畫

註：藍色網底—
承接院本部指標

構面	策略地圖/策略目標	關鍵成功因素	關鍵績效指標	行動計畫
財務	<pre> graph TD GF1[GF1 確保經營效能] PC1[PC1 提供社區整合照護服務] PC2[PC2 強化弱勢關懷] PP1[PP1 擴展社區個管模式] PP2[PP2 社區弱勢需求評估] GL1[GL1 厚植人力質與量] GL2[GL2 追求人文創新，重塑組織文化] GF1 --> PC1 GF1 --> PC2 PC1 --> PP1 PC1 --> PP2 PC2 --> PP1 PC2 --> PP2 PP1 --> GL1 PP1 --> GL2 PP2 --> GL1 PP2 --> GL2 </pre> GF1 確保經營效能	GF1維持合理利潤	GF1.1獎前賸餘達成率 GF1.2醫療收入達成率 GF1.3自費收入成長率	GF1.1.1即時監測及滾動式對策精進計畫 GF1.2.1即時監測及滾動式對策精進計畫 GF1.3.1營運計畫
顧客		PC1建立完善社區整合及居家安寧長照服務團隊 PC2民眾賦權社區賦能、整合社區資源	PC1.1安寧居家於居家醫療之佔率 PC1.2公衛指標達成率 PC2.1失智家戶服務比率(個案與家庭照顧者) PC2.2慈悲關懷弱勢訪視個案數	PC1.1.1居家醫療照護整合計畫 PC1.2.1公衛指標執行計畫 PC2.1.1失智整合照護計畫 PC3.1.1慈悲關懷社區公衛計畫
流程		PP1提供全程照護 PP2建立完善社區輔助系統及團隊	PP1.1出備銜接居家醫療及長照人數 PP2.1醫養初篩評估人數 PP2.2輕度失智ACP人數	PP1.1.1出院準備銜接長照服務計畫 PP2.1.1社區整合照護計畫 PP2.2.1失智症照護計畫
學習成長		GL1培養各職類專業能力 GL2翻轉組織文化	GL1.1期刊發表篇數 GL2.1員工參與組織文化訓練比率	GL1.1.1教研科工作計畫 GL2.1.1醫學人文與管理創新推動計畫



強化經營管理主題

8

110年策略目標與行動計畫

註：藍色網底—
承接院本部指標

構面	策略地圖/策略目標	關鍵成功因素	關鍵績效指標	行動計畫
財務	GF1 確保經營效能	GF1維持合理利潤	GF1.1獎前賸餘達成率 GF1.2醫療收入達成率 GF1.3自費收入成長率	GF1.1.1即時監測及滾動式對策精進計畫 GF1.2.1即時監測及滾動式對策精進計畫 GF1.3.1營運計畫
顧客	MC1 提升病人信任與社會認同 MC2 營造幸福職場	MC1提昇醫院口碑與形象，精進協力夥伴關係 MC2提升內部顧客滿意度	MC1.1初診病人就醫人次成長率 MC1.2病人轉診率 MC1.3門急住診病人滿意度 MC2.1員工離職率	MC1.1.1亮點醫療推廣計畫 MC1.2.1轉診計畫 MC1.3.1服務品質計畫 MC2.1.1員工留任計畫 MC2.1.2人力資源管理計畫
流程	MP1 發展特色醫療 MP2 落實資源有效運用	MP1優化跨單位流程整合 MP2資源有效配置及運用	MP1.1通過SNQ認證、續審比率 MP1.2社群、媒體正面報導或露出數 MP2.1重大節流政策達成率 MP2.2重大儀器服務人次達成率(500萬)	MP1.1.1醫療品質提升及病人安全計畫 MP1.2.1營運計畫 MP2.1.1重大節流政策計畫 MP2.2.1重大儀器投資效益計畫
學習成長	GL1 厚植人力質與量 GL2 追求人文創新， 重塑組織文化	GL1培養各職類專業能力 GL2翻轉組織文化	GL1.1期刊發表篇數 GL2.1員工參與組織文化訓練比率	GL1.1.1教研科工作計畫 GL2.1.1醫學人文與管理創新推動計畫

