



臺北市立聯合醫院
TAIPEI TAIPEI CITY HOSPITAL

臺北市政府衛生局

臺北市立聯合醫院 106~107年度平衡計分卡

臺北市立聯合醫院
Taipei City Hospital



修改日期：106年3月9日

臺北市政府衛生局106年策略地圖

【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

GC1 打造健康城市						
顧客 構面 C	MC1 提供民眾正確的食安資訊，強化民眾健康管理能力 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 提供民眾有感服務	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 發展客製化創意服務	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 運用資訊科技，增進服務效率 TP2 整合跨單位標準作業流程	LP1 精實長期照顧個案管理作業流程 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 強化人才專業技能	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	GF1 健全財務結構 GF2 有效運用預算					

臺北市立聯合醫院106年~108年策略地圖

【使命】
照顧市民健康、守護弱勢族群

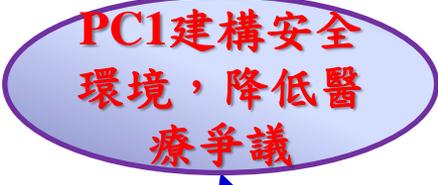
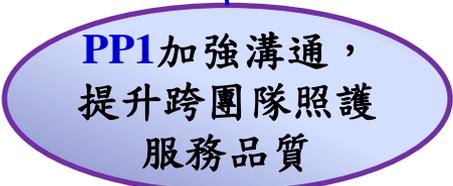
【願景】
成為社區醫療的領航者

【定位】
全國最受信賴的社區型醫院

【核心價值】
謙卑關懷、全人照護
團隊當責、創新卓越

策略主題	P-強化病人安全	C-深耕社區服務	E-優化急重症救護	T-推廣貼心醫療	L-完善長照安寧	M-追求永續經營
顧客構面 C	PC1 建構安全環境 降低醫療爭議	CC1 擴大居家醫療整合服務量能	EC1 提供高品質急重症照護(含生命末期照護) EC2 擴大急重症服務量能	TC1 提升病人滿意度 TC2 提供感動服務	LC1 精進高齡友善服務 LC2 提升長照及生命末期照護品質	MC1 擴大服務量能 MC2 營造幸福職場
內部流程構面 P	PP1 加強溝通，提升跨團隊照護服務品質	CP1 提供四段七級服務 CP2 發展居家醫療整合服務特色	EP1 加強急重症病人溝通 EP2 精進雙向轉診流程	TP1 擴增無縫接軌服務，服務品質流程精實再造	LP1 再造長者整合性照護流程	MP1 發展院區特色 MP2 亮點橫向整合 MP3 精進行政管理效能 MP4 因應法規變遷
學習與成長構面 L	GL1 厚植人力資源 GL2 追求人文創新 GL3 加速科技應用					
財務構面 F	GF1 提升營運效益 GF2 穩健投資醫療軟硬體 GF3 有效運用資源					

106~107年策略主題：強化病人安全

構面	策略地圖/策略目標	關鍵指標	行動計畫
顧客		PC1.1 醫療爭議件數減少比率	PC1.1.1 醫療品質提升及病人安全計畫 PC1.1.2 提升醫病溝通質量促進計畫
流程		PP1.1 家庭會議次數與住院人次比	PP1.1.1 營造溝通關懷文化計畫 PP1.1.2 醫療品質提升及病人安全計畫
學習成長		GL1.1 臨床人力新進數高於離職數 GL2.1 各類人員教育訓練必要學分達成率 GL3.1 醫療軟體開發完成率	GL1.1.1 人力資源計畫 GL2.1.1 各類人員教育訓練計畫 GL3.1.1 開發醫療資訊系統
財務		GF1.1 業務盈餘 GF2.1 固定資產預算執行率(未扣除不可控因素) GF3.1 醫療救助金補助人次成長率	GF1.1,GF2.1.1 營運執行計畫 GF3.1.1 社會救助金補助計畫

106~107年策略主題：深耕社區服務

構面	策略地圖/策略目標	關鍵指標	行動計畫
顧客	<p>CC1擴大居家醫療整合服務量能</p> <p>CP1提供四段七級服務</p> <p>CP2發展院區特色</p>	CC1.1居家醫療照護人數(西醫、牙醫、精神科)	CC1.1.1臺北藍鵲計畫
流程	<p>GL1厚植人力資源</p> <p>GL2追求人文創新</p> <p>GL3加速科技運用</p> <p>GF1提升營運效益</p> <p>GF2穩健投資醫療軟硬體</p> <p>GF3有效運用資源</p> <p>確保經營效能</p>	CP1.1,CP2.1建置具特色與有效的社區整合照護模式	CP1.1.1,CP2.1.1.1臺北藍鵲計畫
學習成長	<p>GL1厚植人力資源</p> <p>GL2追求人文創新</p> <p>GL3加速科技運用</p>	GL1.1臨床人力新進數高於離職數 GL2.1各類人員教育訓練必要學分達成率 GL3.1醫療軟體開發完成率	GL1.1.1人力資源計畫 GL2.1.1各類人員教育訓練計畫 GL3.1.1開發醫療資訊系統
財務	<p>GF1提升營運效益</p> <p>GF2穩健投資醫療軟硬體</p> <p>GF3有效運用資源</p> <p>確保經營效能</p>	GF1.1業務盈餘 GF2.1固定資產預算執行率(未扣除不可控因素) GF3.1醫療救助金補助人次成長率	GF1.1.1,GF2.1.1營運執行計畫 GF3.1.1社會救助金補助計畫

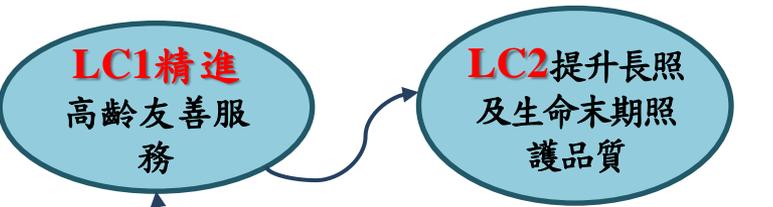
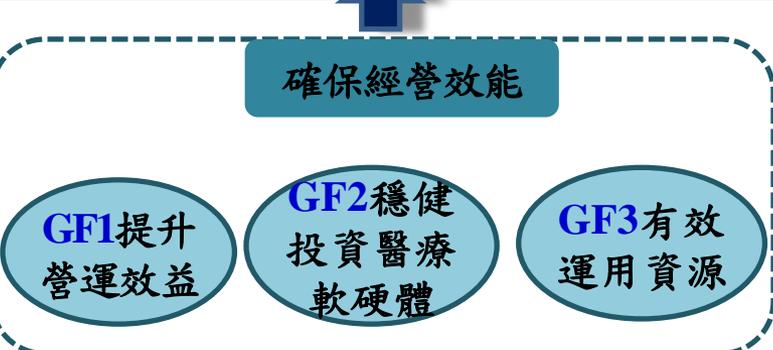
106~107年策略主題：優化急重症救護

構面	策略地圖/策略目標	關鍵指標	行動計畫
顧客	<p>EC1 高品質急重症照護(含生命末期照護)</p> <p>EC2 擴大急重症服務量能</p>	<p>EC1.1 簽屬DNR人數</p> <p>EC1.2 病人滿意度(急診)</p> <p>EC2.1 門急住服務量(急診、住院)</p>	<p>EC1.1.1 緊急醫療部四年躍進計畫(含急診及重症醫學科)</p>
流程	<p>EP1 強化急重症病人溝通</p> <p>EP2 精進雙向轉診流程</p>	<p>EP1.1 ICU病人溝通會議比率</p> <p>EP1.2 急診醫病溝通會議件數</p> <p>EP2.1 醫學中心(臺大醫院)成功轉入本院比率</p>	<p>EP1.1.1 緊急醫療部四年躍進計畫(含急診及重症醫學科)</p> <p>EP2.1.1 雙向轉診四年躍進計畫</p>
學習成長	<p>GL1 厚植人力資源</p> <p>GL2 追求人文創新</p> <p>GL3 加速科技運用</p>	<p>GL1.1 臨床人力新進數高於離職數</p> <p>GL2.1 各類人員教育訓練必要學分達成率</p> <p>GL3.1 醫療軟體開發完成率</p>	<p>GL1.1.1 人力資源計畫</p> <p>GL2.1.1 各類人員教育訓練計畫</p> <p>GL3.1.1 開發醫療資訊系統</p>
財務	<p>GF1 提升營運效益</p> <p>GF2 穩健投資醫療軟硬體</p> <p>GF3 有效運用資源</p> <p>確保經營效能</p>	<p>GF1.1 業務盈餘</p> <p>GF2.1 固定資產預算執行率(未扣除不可控因素)</p> <p>GF3.1 醫療救助金補助人次成長率</p>	<p>GF1.1.1, GF2.1.1 營運執行計畫</p> <p>GF3.1.1 社會救助金補助計畫</p>

106~107年策略主題：推廣貼心醫療

構面	策略地圖/策略目標	關鍵指標	行動計畫
顧客	<p>TC1提升病人滿意度</p> <p>TC2提供感動服務</p>	<p>TC1.1病人滿意度(門急诊)</p> <p>TC2.1醫院型家庭責任醫師服務合計收案數(到宅)</p> <p>TC2.2醫院型家庭責任醫師制度計畫民眾滿意度(滿分5分)</p>	<p>TC1.1.1精進服務品質計畫</p> <p>TC2.1.1醫院型家庭責任醫師制度試辦計畫</p>
流程	<p>TP1擴增無縫接軌服務，服務品質流程精實再造</p>	<p>TP1.1高危出備出院14天內因同一疾病再入院率</p>	<p>TP1.1.1出院準備服務精進計畫</p>
學習成長	<p>GL1厚植人力資源</p> <p>GL2追求人文創新</p> <p>GL3加速科技運用</p>	<p>GL1.1臨床人力新進數高於離職數</p> <p>GL2.1各類人員教育訓練必要學分達成率</p> <p>GL3.1醫療軟體開發完成率</p>	<p>GL1.1.1人力資源計畫</p> <p>GL2.1.1各類人員教育訓練計畫(同理心訓練計畫)</p> <p>GL3.2.1開發醫療資訊系統(加強APP便民服務規劃)</p>
財務	<p>GF1提升營運效益</p> <p>GF2穩健投資醫療軟硬體</p> <p>GF3有效運用資源</p>	<p>GF1.1業務盈餘</p> <p>GF2.1固定資產預算執行率(未扣除不可控因素)</p> <p>GF3.1醫療救助金補助人次成長率</p>	<p>GF1.1.1,GF2.1.1營運執行計畫</p> <p>GF3.1.1社會救助金補助計畫</p>

106~107年策略主題：完善長照安寧

構面	策略地圖/策略目標	關鍵指標	行動方案
顧客	 <p>LC1精進 高齡友善服務</p> <p>LC2提升長照 及生命末期照 護品質</p>	<p>LC1.1安寧長照服務人數 LC2.1安寧長照服務滿意度</p>	<p>LC1.1.1長期照護計畫 LC2.1.1社區安寧照護計畫</p>
內部 流程	 <p>LP1再造長者整合性照護 流程</p>	<p>LP1.1建構符合衛福部長照2.0資格</p>	<p>LP1.1.1長期照護計畫</p>
學習 成長	 <p>GL1厚植 人力資源</p> <p>GL2追求 人文創新</p> <p>GL3加速 科技運用</p>	<p>GL1.1臨床人力新進數高於離職數 GL2.1各類人員教育訓練必要學分 達成率(長照訓練完成率) GL3.2醫療軟體開發完成率</p>	<p>GL1.1.1人力資源計畫 GL2.1.1各類人員教育訓練 計畫 GL3.1.1開發醫療資訊系統</p>
財務	 <p>GF1提升 營運效益</p> <p>GF2穩健 投資醫療 軟硬體</p> <p>GF3有效 運用資源</p> <p>確保經營效能</p>	<p>GF1.1業務盈餘 GF2.1固定資產預算執行率(未扣除 不可控因素) GF3.1醫療救助金補助人次成長率</p>	<p>GF1.1.1,GF2.1.1營運執行 計畫 GF3.1.1社會救助金補助計 畫</p>

106~107年策略主題：追求永續經營

構面	策略地圖/策略目標	關鍵指標	行動計畫
顧客	<p>MC1擴大服務量能</p> <p>MC2營造幸福職場</p>	<p>MC1.1門急住服務量</p> <p>MC2.1員工進出率</p>	<p>MC1.1營運執行計畫</p> <p>MC2.1.1人力資源管理計畫</p>
內部流程	<p>MP1發展院區特色</p> <p>MP2亮點橫向整合</p> <p>MP3精進行政管理效能</p> <p>MP4因應法規變遷</p>	<p>MP1.1發展院區特色</p> <p>MP2.1獲獎情形</p> <p>MP3.1精進行政管理效能件數</p> <p>MP4.1即時因應法規變遷規劃</p>	<p>MP1.1營運執行計畫(院區特色)</p> <p>MP2.1.1橫向整合亮點計畫</p> <p>MP3.1.1精實醫療推動方案</p> <p>MP4.1.1即時因應法規變遷專案</p>
學習成長	<p>GL1厚植人力資源</p> <p>GL2追求人文創新</p> <p>GL3加速科技運用</p>	<p>GL1.1臨床人力新進數高於離職數</p> <p>GL2.1各類人員教育訓練必要學分達成率</p> <p>GL3.1醫療軟體開發完成率</p>	<p>GL1.1.1人力資源計畫</p> <p>GL2.1.1各類人員教育訓練計畫</p> <p>GL3.1.1開發醫療資訊系統</p>
財務	<p>GF1提升營運效益</p> <p>GF2穩健投資醫療軟硬體</p> <p>GF3有效運用資源</p> <p>確保經營效能</p>	<p>GF1.1業務盈餘</p> <p>GF2.1固定資產預算執行率(未扣除不可控因素)</p> <p>GF3.1醫療救助金補助人次成長率</p>	<p>GF1.1.1,GF2.1.1營運執行計畫</p> <p>GF3.1.1社會救助金補助計畫</p>