



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	<p>MC1提供民眾正確的食安資訊，強化民眾健康管理能力</p> <p>MC2建構食品安全消費環境</p>	<p>HC1賦權民眾健康促進能力</p> <p>HC2整合社區資源，提供民眾有感服務</p>	<p>IC1建構健康安全環境</p> <p>IC2提供整合性且具特色的減毒服務</p>	<p>EC1提供適切的緊急照護</p>	<p>TC1提供民眾有感服務</p>	<p>LC1提升可近性、可用性之長照服務資源</p> <p>LC2增進臨終長者有尊嚴、有品質善終照護</p>
內部 流程 構面 P	<p>MP1改善作業流程</p> <p>MP2強化風險管理</p> <p>MP3健全內外部法規落實</p>	<p>HP1改善作業流程</p> <p>HP2發展客製化創意服務</p>	<p>IP1擴大智慧科技運用，增進健康管理</p> <p>IP2強化風險管理</p>	<p>EP1提升緊急醫療照護品質</p>	<p>TP1運用資訊科技，增進服務效率</p> <p>TP2整合跨單位標準作業流程</p>	<p>LP1精實長期照顧個案管理作業流程</p> <p>LP2建立跨部門整合機制</p>
學習 與成 長構 面 L	<p>ML1提升專業知識與技能</p> <p>ML2強化人才培訓及經驗傳承</p>	<p>HL1強化人才專業技能</p>	<p>IL1培育專業人才，建構專責網絡</p>	<p>EL1賦權民眾急救知識與技能</p>	<p>TL1強化人才培訓及經驗傳承</p>	<p>LL1提升專業知識與技能</p> <p>LL2擴大照護能量</p>
財務 構面 F	<p>GF1健全財務結構</p> <p>GF2有效運用預算</p>					

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】

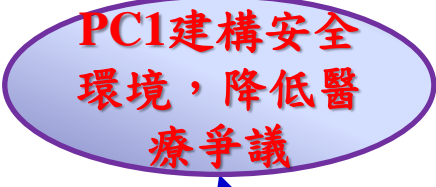
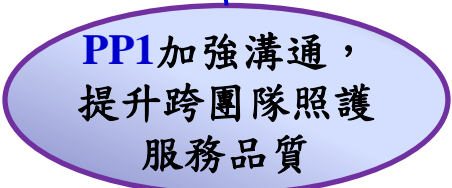


全國最受信賴的社區型醫院

【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	 <p>PC1 建構安全環境，降低醫療爭議</p>	<p>PC1.1 醫療爭議件數減少比率</p>	<p>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</p>
流程	 <p>PP1 加強溝通，提升跨團隊照護服務品質</p>	<p>PP1.1 家庭會議次數與住院人次比</p>	<p>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</p>
學習成長	 <p>GL1 厚植人力資源 GL2 追求人文創新 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 GL3.1 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 GF2 穩健投資醫療軟硬體 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, 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：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>CC1.1居家醫療照護人數(西醫、牙醫、精神科)</p>	<p>CC1.1.1臺北藍鵲計畫</p>
流程	<p>CP1提供四段七級服務 CP2發展院區特色</p>	<p>CP1.1,CP2.1建置具特色與有效的社區整合照護模式</p>	<p>CP1.1.1,CP2.1.1.1臺北藍鵲計畫</p>
學習成長	<p>GL1厚植人力資源 GL2追求人文創新 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 GL3.1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 GF2穩健投資醫療軟硬體 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>

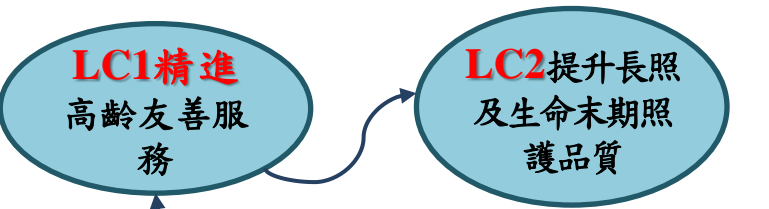



106~107年策略主題：優化急重症救護

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>EP1.1ICU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>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：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,GF2.1.1營運執行計畫</p> <p>GF3.1.1社會救助金補助計畫</p>