

110年度院本部 策略地圖及平衡計分卡

黃勝堅總院長



北市聯醫使命、願景、定位及核心價值

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

註:經109年9月2日共識營確認

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 <mark>優化顧客體驗</mark>	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 <mark>提升病人信任</mark> 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 <mark>落實價值醫療</mark>	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						
主責人	許家禎副總院長	璩大成副總院長 馮容莊副策略長	黃遵誠副總院長				
總幹事	內科部:詹尚易醫務秘書 外科部:丁金聰醫務長	社區醫學部:孫文榮部主任 健康促進與管理中心:陳明正主任	大數據中心:黃肇明數據長 醫事室:朱昭美主任				

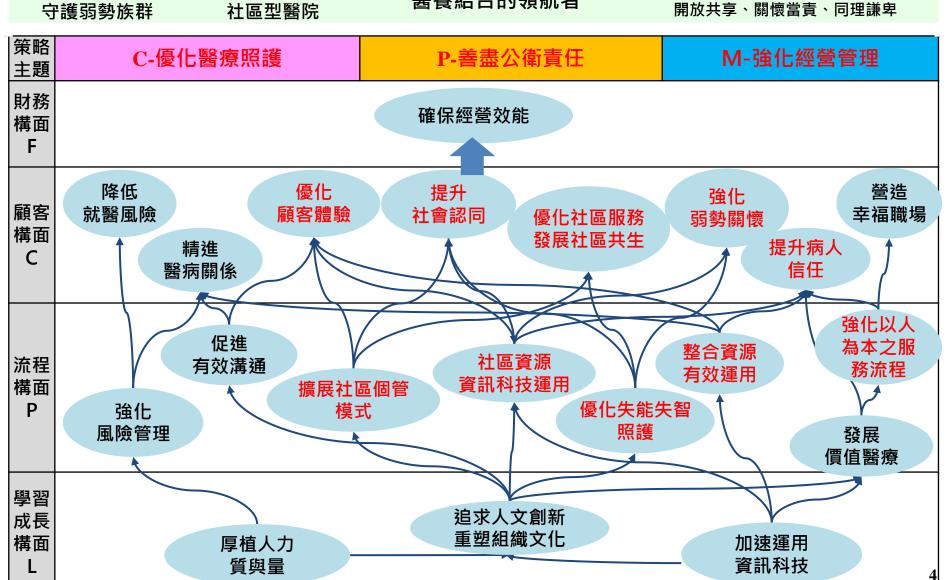
註:紅字表示相較109年度修訂處。

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110年策略地圖(概念性)

【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



110年

功率

_	略地圖			1愛1	L	: 起
構	等 略	各地圖/策略目標		關鍵成功因素	關鍵績效指標	
面	X HO			(KSF)	(KPI)	
	(GF		GF1維持合理利	GF1.1獎前賸餘達成率	GF1.1.1即
l I∤ I		_ 1 1 _ 1 _ 1 _ 1		治日	OP1 4 医病儿 】 法武安	±±±

润 確保經營 GF1.2酱燎收入搓放率 務 效能

行動計畫 時監測及滾動式對策精進 計畫

客

流

CP1

促進

有效溝通

CP3

落實價值

醫療

CC1.1醫療爭議案件內部溝通成 CC1.1.1醫病關懷溝通精進計畫

CC₁ CC3 CC2 精進醫病 降低就醫 優化顧客 關係 體驗 風險

CP2

強化

風險管理

CC2 全方位的醫 CC2.1 群聚感染事件 品文化 CC3 民眾正向經 驗 CC3.2出院病人淨推薦值(NPS)

CC1 高品質醫病 溝通

> CC2.1.1新興傳染病應變計畫 CC3.1出院30天內因同一疾病再 入院率

CC3.1.1醫療品質提升及病人安全 計畫 CC3.2.1精進服務品質計畫 動計書

CP1 高品質醫病 溝通 CP2 建構安全環 | CP2.1智慧化消防安檢達成率 境 CP3 持續改善並

CP1.1電腦版家庭溝通會議佔家

CP1.1.1電腦版家庭溝通會議使用推 CP2.1.1消防安全設備檢修申報管理 計畫

推動價值醫

CP3.1精實醫療計畫案件 CP3.2老人多重用藥整合率

庭溝通會議比率

GL3.1策略流程資訊化達成率

CP3.1.1精實管理推廣計畫

GL₁ GL₃ 厚植人力 加速運用 習 質與量 資訊科技 戍 GL₂ 長 追求人文創新

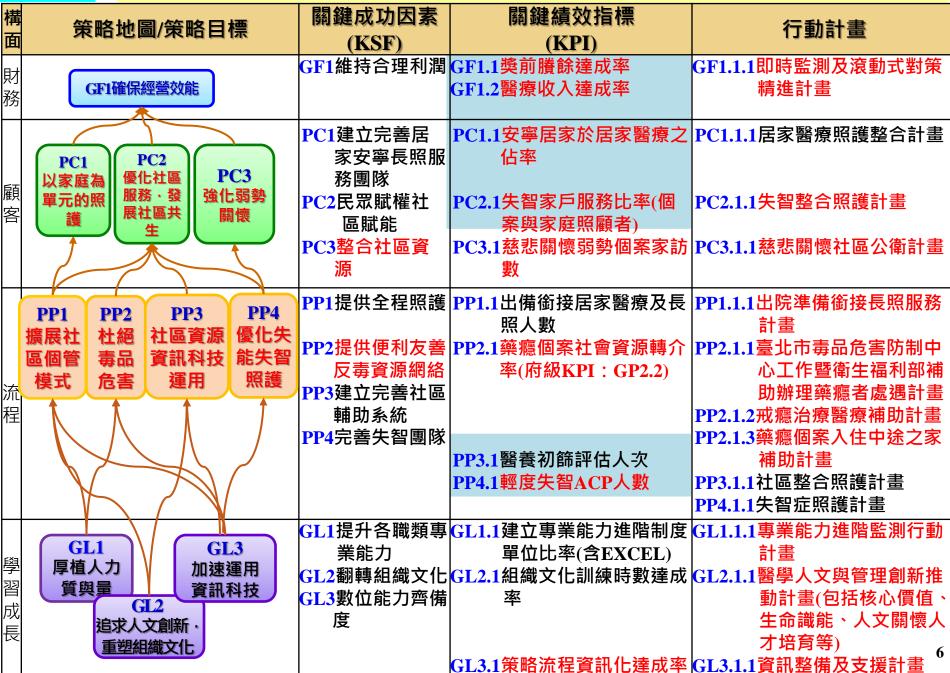
重塑組織文化

GL1提升各職類 專業能力 GL2翻轉組織文 化 GL3數位能力齊 備度

CP3.2.1用藥安全管理計畫 GL1.1建立專業能力進階制度單 GL1.1.1專業能力進階監測行動計畫 位比率(含EXCEL) GL2.1組織文化訓練時數達成率 GL2.1.1醫學人文與管理創新推動計 畫(包括核心價值、生命識 能、人文關懷人才培育等) GL3.1.1資訊整備及支援計畫



善盡公衛責任策略主題



110年 策略地圖

強化經營管理策略主題

構面	策略地圖/策略目標	關鍵成功因素 (KSF)	關鍵績效指標 (KPI)	行動計畫
財務	GF1 確保經營 效能		GF1.1獎前賸餘達成率 GF1.2醫療收入達成率	GF1.1.1即時監測及滾動式對 策精進計畫
	MC1 提升病 MC2 營造幸 提升社		MC1.1初診病人就醫人次成長 率	MC1.2.1健檢報告異常回診
顧客	人信任 福職場 會認同	MC2提升內部顧客滿意 度 MC3精進協力夥伴關係	MC1.2健檢異常回診率 MC2.1員工離職率 MC3.1病人轉診率	提升計畫 MC2.1.1員工留任計畫 MC3.1.1轉診計畫
	MP1	MCS情廷協力移住關係 ————————————————————————————————————	1001 110011	MP1.1.1精實管理推廣計畫
流 程	強化以人 為本之服 務流程 MP2 整合資源 有效運用	MP2資源有效配置及運 用	MP2.2重大儀器服務人次達成 率(500萬)	MP2.1.1重大節流政策計畫 MP2.2.1重大儀器投資效益 計畫
		GL1提升各職類專業能力	MP2.3精實專案橫向展開件數 GL1.1建立專業能力進階制度	MP2.3.1精實管理推廣計畫 GL1.1.1專業能力進階監測行
學習成長			單位比率(含EXCEL)	動計畫 GL2.1.1醫學人文與管理創新 推動計畫(包括核心 價值、生命識能、
長	GL2 追求人文創新· 重塑組織文化	GL3數位能力齊備度	GL3.1策略流程資訊化達成率	人文關懷人才培育 等) GL3.1.1資訊整備及支援計畫 7

北市聯醫中長程目標

104-107年目標

- 建構符合衛福部長照2.0
- 擴大社區全責照護服務網
- 精進居家醫療整合照護
- 持續擴展社區安寧,提升 生命末期照護品質
- 發展院區特色,並獲SNO 認證
- 規劃特色智慧醫療病房

臺北市社區醫療 的領航者

擴展安寧 圓滿善終

落實 分級醫療

醫病 共享平台

醫養結合 社區共生

108-109年目標

- 前瞻健康概念推動社區醫療照 護(慈悲關懷社區)
- 發展兒童家庭責任醫師、居家 住院等新趨勢
- 發展長照社區整合照護模式
- 精進急重症核心照護能力
- 拓展院區亮點與橫向整合
- 推動智慧健康照護與智慧醫療
- 發展人文關懷高價值醫療照護

成為亞洲第一

的社區型醫院

110-111年目標

- 優化醫養結合,建構全 光譜跨域融合照護
- 成為社區整合照護模式 典範
- 打造有溫度的智慧科技
- 引領人文閣懷的高價值 醫療照護
- 精進營運效能,營造幸 福職場

邁向世界一流 的社區型醫院

民眾賦權 社區賦能

註:紅字為新增修處

提升 生命識能

聯醫中長程發展



☆支援診所(個案系統、報告)

☆下轉穩定門診病人

