

110年度 策略地圖及平衡計分卡

臺北市立聯合醫院松德院區

Songde Branch, Taipei City Hospital

松德院區 110年使命、願景、定位及核心價值

持續朝社區型醫院經營發展



110年度 策略地圖及平衡計分卡

Healthcare Balanced Scorecard

松德院區110年策略地圖

	【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	優化醫療照護 C	善盡公衛責任 P	強化經營管理 M	
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 PC3 強化弱勢關懷	MC1 提升病家信任 MC2 營造幸福職場 MC3 提升社會認同	
內部流程構面 P	CP1 促進有效溝通 CP2 強化風險管理 CP3 落實價值醫療	PP1 整合個案管理 PP2 擴展成癮醫療 PP3 優化精神長期照護	MP1 強化以人為本之服務 MP2 落實資源有效運用	
學習與成長構面 L	GL1 厚植人力質與量 GL2 追求人文創新，重塑組織文化			
主題責任人	陳坤波醫務長	郭千哲醫務秘書	劉興政醫務長	

110年策略主題：優化醫療照護(C)

構面	策略地圖/策略目標	關鍵成功因素	關鍵指標	行動方案
財務	<p>GF1確保經營效能</p>	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	GF1.1.1 即時監測及滾動式對策精進計畫
顧客	<p>CC1精進醫病關係 CC2降低就醫風險 CC3優化顧客體驗</p>	CC1 高品質醫病溝通 CC2 全方位的醫品文化 CC3 正向體驗	CC1.1 醫療爭議事件數 CC2.1 群聚感染事件數 CC3.1 出院30天內因同一疾病再入院率 CC3.2 出院病人淨推薦值	CC1.1.1 醫療爭議業務推動計畫 CC2.1.1 新興傳染病應變計畫 CC3.1.1 出院準備服務精進計畫 CC3.2.1 精進服務品質計畫
內部流程	<p>CP1促進有效溝通 CP2強化風險管理 CP3落實價值醫療</p>	CP1 高品質醫病溝通 CP2 安全的治療性環境 CP3 持續改善精進	CP1.1 電腦版家庭溝通會議佔家庭溝通會議比率 CP2.1 消防安檢缺失改善率 CP3.1 精實醫療計畫數 CP3.2 老人多重用藥整合率	CP1.1.1 營造溝通關懷文化 CP2.1.1 消防防護計畫 CP3.1.1 精實管理推廣計畫 CP3.2.1 用藥安全計畫
學習成長	<p>GL1厚植人力質與量 GL2追求人文創新，重塑組織文化</p>	GL1 提升各職類專業能力 GL2 翻轉組織文化	GL1.1 各類人員教育訓練必要學分達成率 GL1.2 SCI/SSCI論文發表篇數 GL2.1 組織文化訓練達成率	GL1.1.1 教育訓練計畫 GL1.2.1 研究發展計畫 GL2.1.1 醫學人文與管理創新計劃

110年策略主題：善盡公衛責任(P)

構面	策略地圖/策略目標	關鍵成功因素	關鍵指標	行動方案
財務	<p>GF1確保經營效能</p>	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	GF1.1.1 即時監測及滾動式對策精進計畫
顧客	<p>PC1 以家庭為單元的照護 PC2 優化社區服務 PC3 強化弱勢關懷</p>	PC1 持續性照護 PC2 民眾賦權社區賦能 PC3 整合社區資源	PC1.1 門診家族/婚姻治療轉介成功率 PC2.1 慢性酒癮合併失智篩檢人次 PC3.1 社會安全網討論會場次	PC1.1.1 家族/婚姻治療執行計畫 PC2.1.1 東區失智共照計畫 PC3.1.1 社區精障滋擾緊急處遇計畫
內部流程	<p>PP1 整合個案管理 PP2 擴展成癮醫療 PP3 優化精神長期照護</p>	PP1 提供全程照護 PP2 多元戒癮醫療 PP3 建立精神長照模式	PP1.1 出備銜接居家醫療及長照人數 PP2.1 法律身分戒癮個案退出率 PP3.1 精神長照計畫收案人數 PP3.2 輕度失智ACP人數	PP1.1.1 出院準備服務計畫 PP2.1.1 藥癮醫療示範中心計畫 PP2.1.2 酒駕個案醫療介入計畫 PP3.1.1 精神病人長期照顧示範計畫 PP3.2.1 失智症照護計畫
學習成長	<p>GL1 厚植人力質與量 GL2 追求人文創新，重塑組織文化</p>	GL1 提升各職類專業能力 GL2 翻轉組織文化	GL1.1 各類人員教育訓練必要學分達成率 GL1.2 SCI/SSCI論文發表篇數 GL2.1 組織文化訓練達成率	GL1.1.1 教育訓練計畫 GL1.2.1 研究發展計畫 GL2.1.1 醫學人文與管理創新計劃

110年策略主題：強化經營管理(M)

構面	策略地圖/策略目標	關鍵成功因素	關鍵指標	行動方案
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	GF1.1.1 即時監測及滾動式對策精進計畫
顧客	<p>MC1 提升病家信任 MC2 營造幸福職場 MC3 提升社會認同</p>	MC1 提升醫院口碑與形象 MC2 提升內部顧客滿意度 MC3 精進協力夥伴關係	MC1.1 初診人次成長率 MC2.1 員工離職率 MC3.1 病人轉診率	MC1.1.1 醫療品質提升計畫 MC2.1.1 績效獎勵計畫 MC2.1.2 職場心理健康促進計畫 MC3.1.1 家庭責任醫師計畫 MC3.1.2 藥癮醫療示範中心計畫 MC3.1.3 東區失智共照計畫
內部流程	<p>MP1 強化以人為本之服務 MP2 整合資源有效運用</p>	MP1 優化跨單位流程整合 MP2 資源有效配用	MP1.1 精實醫療計畫數 MP2.1 重大節流政策達成率	MP1.1.1 精實管理推廣計畫 MP2.1.1 重大節流政策
學習成長	<p>GL1 厚植人力質與量 GL2 追求人文創新, 重塑組織文化</p>	GL1 提升各職類專業能力 GL2 翻轉組織文化	GL1.1 各類人員教育訓練必要學分達成率 GL1.2 SCI/SSCI論文發表篇數 GL2.1 組織文化訓練達成率	GL1.1.1 教育訓練計畫 GL1.2.1 研究發展計畫 GL2.1.1 醫學人文與管理創新計畫