

臺北市立聯合醫院中興院區 109年度策略地圖及平衡計分卡





109年度臺北市立聯合醫院 使命、願景、定位及核心價值

持續朝社區型醫院經營發展





臺北市立聯合醫院中興院區109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】

醫養合一的領航者

【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	P-強化病人安全	C-深耕社區服務	I-整合醫療照護	L-完善長照安寧	M-追求卓越經營
財務構面 F	PF1確保經營效能	CF1提升競爭優勢	IF1確保經營效能	LF1確保經營效能	MF1確保經營效能 MF2提升競爭優勢
顧客構面 C	PC1精進醫病友善關係	CC1全人全程參與的整合照護	IC1適切的醫療照護	LC1優化以人為本的醫養結合照護服務	MC1提高病人信賴度 MC2營造幸福職場
流程構面 P	PP1促進有效溝通	CP1建構多元社區整合照護模式	IP1全人全程整合照護 IP2提升醫療照護品質	LP1完善長照安寧照護網絡	MP1發展院區特色
學習成長構面 L	PL1厚植人力資源 PL2追求人文創新， 重塑組織文化	CL1厚植人力資源 CL2追求人文創新， 重塑組織文化	IL1厚植人力資源 IL2追求人文創新， 重塑組織文化	LL1厚植人力資源 LL2追求人文創新， 重塑組織文化	ML1厚植人力資源 ML2追求人文創新， 重塑組織文化
主責人	醫療醫務長	行政醫務長	醫療醫務長	醫療醫務長	行政醫務長



強化病人安全策略地圖

構面	策略地圖/策略目標	關鍵成功因素	關鍵指標	行動計畫
財務		PF1 落實開源節流	PF1.1 業務盈餘成長率	PF1.1.1 院區營運計畫書
			PF1.2 業務成本與費用成長率	PF1.2.1 院區營運計畫書
顧客		PC1 加強溝通與同理心	PC1.1 民眾滿意度	PC1.1.1 服務品質精進計畫
內部流程		PP1 營造溝通文化	PP1.1 出備跨團隊個案討論次數	PP1.1.1 出院準備服務精進計畫
學習成長	 	PL1 營造幸福職場	PL1.1 三年以上在職員工比例	PL1.1.1 院區營運計畫書
		PL2 加強人員訓練識能	PL2.1 教育訓練課程滿意度	PL2.1.1 各類人員教育訓練計畫


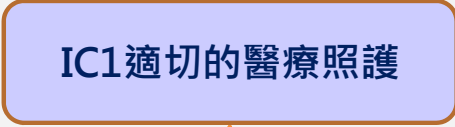
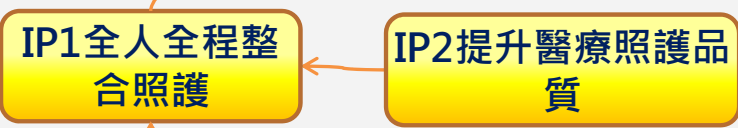
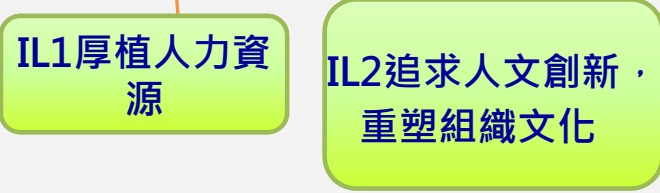


深耕社區服務策略地圖

構面	策略地圖/策略目標	關鍵成功因素	關鍵指標	行動計畫
財務	CF1提升競爭優勢	CF1強化社區經營	CF1.1所責行政區門診人次成長率	CF1.1.1院區營運計畫書
顧客	CC1全人全程參與的整合照護	CC1建立完善居家醫團隊	CC1.1 居家醫療照護人數	CC1.1.1藍鵲送愛-提供以居家為中心的整合照護計畫
內部流程	CP1建構多元社區整合照護模式	CP1發展跨領域社區照護特色	CP1.1社區整合醫療據點數	CP1.1.1 社區整合照顧服務計畫
學習成長	CL1厚植人力資源 CL2追求人文創新，重塑組織文化	CL1營造幸福職場	CL1.1三年以上在職員工比例	CL1.1.1院區營運計畫書
		CL2加強人員訓練識能	CL2.1教育訓練課程滿意度	CL2.1.1各類人員教育訓練計畫



整合醫療照護策略地圖

構面	策略地圖/策略目標	關鍵成功因素	關鍵指標	行動計畫
財務		IF1 落實開源節流	IF1.1 業務盈餘	IF1.1.1 院區營運計畫書
			IF1.2 業務成本與費用成長率	IF1.2.1 院區營運計畫書
顧客		IC1 強化醫療照護品質	IC1.1 出院14天同一疾病再入院率	IC1.1.1 醫療品質提升及病人安全計畫
內部流程		IP1 強化垂直合作關係	IP1.1 綠色通道轉診住院人次	IP1.1.1 醫療垂直整合銜接照護計畫
		IP2 精進整合照護	IP2.1 醫學中心轉診病人門診回診率	IP2.1.1 整合醫學病房照護計畫
學習成長		IL1 營造幸福職場	IL1.1 三年以上在職員工比例	IL1.1.1 院區營運計畫書
		IL2 加強人員訓練識能	IL2.1 教育訓練課程滿意度	IL2.1.1 各類人員教育訓練計畫



完善長照安寧策略地圖

構面	策略地圖/策略目標	關鍵成功因素	關鍵指標	行動計畫
財務		LF1落實開源節流	LF1.1業務盈餘成長率	LF1.1.1院區營運計畫書
			LF1.2業務成本與費用成長率	LF1.2.1院區營運計畫書
顧客		LC1提供以病家為考量的可近、即時安寧及長照服務	LC1.1社區安寧照護服務人數	LC1.1.1社區安寧照護計畫
內部流程		LP1建立全方位個案照顧模式	LP1.1出院準備銜接長照人數	LP1.1.1長期照護發展計畫
學習成長		LL1營造幸福職場	LL1.1三年以上在職員工比例	LL1.1.1院區營運計畫書
		LL2加強人員訓練識能	LL2.1教育訓練課程滿意度	LL2.1.1各類人員教育訓練計畫





追求卓越經營策略地圖

構面	策略地圖/策略目標	關鍵成功因素	關鍵指標	行動計畫
財務		MF1落實開源節流	MF1.1業務盈餘成長率	MF1.1.1院區營運計畫書
			MF1.2業務成本與費用成長率	MF1.2.1院區營運計畫書
		MF2提昇增值照護，培養忠誠病人	MF2.1忠誠顧客成長率	MF2.1.1院區營運計畫書
顧客		MC1提升整體服務品質，建立口碑	MC1.1門急住診人次	MC1.1.1院區營運計畫書
		MC2提升員工向心力	MC2.1員工離職率	MC2.1.1院區營運計畫書
內部流程		MP1提升弱勢照護服務	MP1.1整合醫學病房滿意度	MP1.1.1 整合醫學病房照護計畫
			MP1.2遊民法定傳染病陽性個案追蹤率	MP1.2.1都市遊俠傳染病防治計畫
學習成長		ML1營造幸福職場	ML1.1三年以上在職員工比例	ML1.1.1院區營運計畫書
		ML2提升學術風氣及品質	ML2.1全院學術論文發表篇數	ML2.1.1院區營運計畫書

