

# 臺北市立聯合醫院中興院區 108年度策略地圖及平衡計分卡





# 108年度北市聯醫 使命、願景、定位及核心價值 持續朝社區型醫院經營發展



註：依107年7月27日108年策略地圖及平衡計分卡共識會議討論後修改



# 臺北市立聯合醫院中興院區108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	P-強化病人安全	E-優化急重症救護	T-推廣貼心醫療	C-深耕社區服務	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	EF1確保經營效能	TF1確保經營效能 TF2有效運用資源	CF1確保經營效能 CF2有效運用資源	LF1確保經營效能 LF2有效運用資源	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	EC1提供高品質急重症照護	TC1擴大社區醫療服務	CC1增進民眾信賴感	LC1建構開放共享醫養結合的全人照護	MC1擴大照護服務 MC2營造幸福職場
流程構面 P	PP1促進有效溝通	EP1推動醫療垂直整合 EP2強化急重症核心照護	TP1擴增出院準備無縫接軌服務 TP2提供有感照護	CP1建構多元社區整合照護模式	LP1擴展長照照護網絡	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	EL1厚植人力資源 EL2追求人文創新， 重塑組織文化	TL1厚植人力資源 TL2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	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



# 臺北市立聯合醫院中興院區107年策略地圖(概念性)



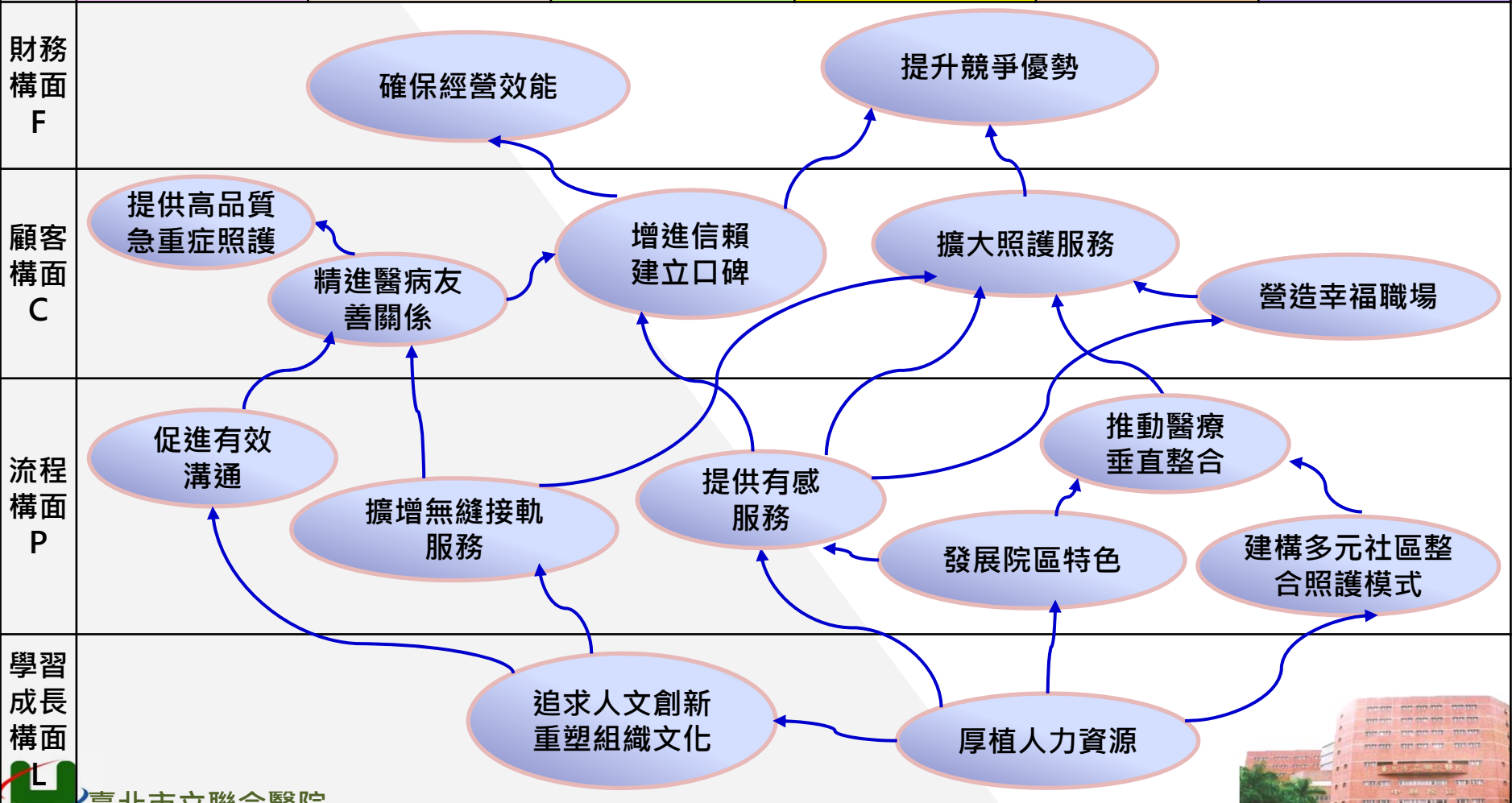
**【使命】**  
照顧市民健康  
守護弱勢族群

**【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  
開放共享、關懷當責、同理謙卑

策略主題	P-強化病人安全	E-優化急重症救護	T-推廣貼心醫療	C-深耕社區服務	S-完善長照安寧	M-追求卓越經營
------	----------	-----------	----------	----------	----------	----------







# 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	<p>PF1確保經營效能</p>	PF1落實開源節流	PF1.1 業務盈餘成長 PF1.2 業務成本與費用成長率	PF1.1.1、PF1.2.1院區營運計畫書
顧客	<p>PC1精進醫病友善關係</p>	PC1加強溝通與同理心	PC1.1 民眾感謝案件成長率	PC1.1.1服務品質精進計畫
內部流程	<p>PP1促進有效溝通</p>	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	<p>PL1厚植人力資源 PL2追求人文創新·重塑組織文化</p>	PL1營造幸福職場 PL2辦理多元教育訓練課程	PL1.1 3年以上在職員工比例 PL2.1 教育訓練課程滿意度	PL1.1.1人力資源計畫 PL2.1.1各類人員教育訓練計畫





# 優化急重症救護策略地圖

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		EF1 落實開源節流	EF1.1 業務盈餘成長率 EF1.2 業務成本與費用成長率	EF1.1.1、EF1.2.1 院區營運計劃書
顧客		EC1 提升急診照護品質	EC1.1 檢傷分類1-3級轉住院<8HR比率	EC1.1.1 緊急醫療部四年躍進計畫
內部流程		EP1 建立良好垂直合作關係 EP2 強化人員急重症訓練	EP1.1 醫學中心轉診件數 EP1.2 轉銜醫療收案人數 EP2.1 具備ACLS指導員資格人數	EP1.1.1 雙向轉診計畫 EP1.2.1 醫療垂直整合銜接照護計劃 EP2.1.1 各類人員教育訓練計畫
學習成長		EL1 營造幸福職場 EL2 辦理多元教育訓練課程	EL1.1 3年以上在職員工比例 EL2.1 教育訓練課程滿意度	EL1.1.1 人力資源計畫 EL2.1.1 各類人員教育訓練計畫





# 推廣貼心醫療策略地圖

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	<p>TF1確保經營效能</p>	TF1落實開源節流	TF1.1 業務盈餘成長率 TF1.2 業務成本與費用長率	TF1.1.1、TF1.2.1 院區營運計畫書
顧客	<p>TC1擴大社區醫療服務</p>	TC1建立與社區互動關係	TC1.1 社區服務場次	TC1.1.1 院區營運計畫書
內部流程	<p>TP1擴增出院準備無縫接軌服務</p> <p>TP2提供有感照護</p>	TP1精進照護流程 TP2提供創新感動服務	TP1.1 出備出院28天內同一疾病再入院 TP2.1 民眾滿意度	TP1.1.1 出院準備服務精進計畫 TP2.1.1 服務品質精進計畫
學習成長	<p>TL1厚植人力資源</p> <p>TL2追求人文創新·重塑組織文化</p>	TL1營造幸福職場 TL2辦理多元教育訓練課程	TL1.1 3年以上在職員工比例 TL2.1 教育訓練課程滿意度	TL1.1.1 人力資源計畫書 TL2.1.1 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確保經營效能	CF1落實開源節流	CF1.1 業務盈餘成長率 CF1.2 業務成本與費用長率	TF1.1.1、TF1.2.1 院區營運計劃書
顧客	CC1增加民眾信賴感	CC1精進社區及居家醫療服務	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 CL2辦理多元教育訓練課程	CL1.1 3年以上在職員工比例 CL2.1 教育訓練課程滿意度	CL1.1.1人力資源計畫 CL2.1.1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 LF1.2 業務成本與費用成長率	LF1.1.1、LF1.2.1 院區營運計畫書
顧客		LC1 提供可近性暨高品質的長照服務	LC1.1 社區整合照顧個案平均住院次數	LC1.1.1 社區整合照顧服務計畫
內部流程		LP1 加強連續性照護	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 LL2 辦理多元教育訓練課程	LL1.1 3年以上在職員工比例 LL2.1 教育訓練課程滿意度	LL1.1.1 人力資源計畫 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	<p>MF1確保經營效能 MF2提升競爭優勢</p>	MF1落實開源節流 MF2提升增值照護， 培養忠誠病人	MF1.1業務盈餘成長率 MF1.2 業務成本與費用成長率 MF2.1忠誠顧客成長率	MF1.1.1、MF1.2.1、 MF2.1.1 院區營運計畫書
顧客	<p>MC1擴大照護服務 MC2營造幸福職場</p>	MC1提升照護能力 MC2營造友善綠色環境	MC1.1 CMI值 MC2.1 綠覆率	MC1.1.1院區營運計畫書 MC2.1.1節能減碳計畫
內部流程	<p>MP1發展院區特色</p>	MP1.提升弱勢照護服務	MP1.1 整合醫學病房滿意度 MP1.2遊民法定傳染病陽性個案追蹤率	MP1.1.1 整合醫學病房照護計畫 MP1.2.1都市遊俠傳染病防治計畫
學習成長	<p>ML1厚植人力資源 ML2追求人文創新， 重塑組織文化</p>	ML1營造幸福職場 ML2提升學術風氣及品質	ML1.1 3年以上在職員工比例 ML2.1 全院學術論文發表篇數	ML1.1.1人力資源計畫 ML2.1.1

