



臺北市立聯合醫院中興院區 110年度策略地圖及平衡計分卡





110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





中興院區110年度策略地圖

【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	C-優化醫療照護	P-善盡公衛責任	M-強化經營管理
顧客構面 C	CC1 優化顧客體驗	PC1 以家庭為單元的照護 PC2 優化社區服務，發展社區共生	MC1 提升病人信任 MC2 提升社會認同
內部流程構面 P	CP1 促進有效溝通 CP2 落實價值醫療	PP1 社區資源資訊科技運用 PP2 優化失能失智照護	MP1 落實資源有效運用 MP2 發展院區特色
學習與成長構面 L	GL1厚植人力資源		
財務構面 F	GF1確保經營效能		
主題責任人	醫療醫務長 醫務秘書	醫療醫務長 行政醫務長	行政醫務長 行政中心主任



優化醫療照護策略地圖



構面	策略地圖/策略目標	關鍵成功因素	關鍵績效指標	行動計畫
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 GF1.1.1 即時監測及滾動式對策精進計畫
顧客	<p>CC1 優化顧客體驗</p>	CC1 民眾正向經驗	CC1.1 出院30天內因同一疾病再入院率 CC1.2 出院病人淨推薦值(NPS)	CC1.1.1 醫療品質提升及病人安全計畫 CC1.2.1 精進服務品質計畫
流程	<p>CP1 促進有效溝通 CP2 落實價值醫療</p>	CP1 高品質醫病溝通 CP2 持續改善並推動價值醫療	CP1.1 電腦版家庭溝通會議佔家庭溝通會議比率 CP2.1 精實醫療計畫案件 CP2.2 老人多重用藥整合率	CP1.1.1 電腦版家庭溝通會議使用推動計畫 CP2.1.1 精實管理推廣計畫 CP2.2.1 用藥安全管理計畫
學習成長	<p>GL1 厚植人力資源</p>	GL1 提升員工向心力	GL1.1 三年以上在職員工比例	GL1.1.1 院區營運計畫書



善盡公衛責任策略地圖



構面	策略地圖/策略目標	關鍵成功因素	關鍵績效指標	行動計畫
財務		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 GF1.1.1即時監測及滾動式對策精進計畫
顧客		PC1 建立完善居家安寧長照服務團隊 PC2 民眾賦權社區賦能	PC1.1安寧居家於居家醫療之佔率 PC2.1失智家戶服務比率(個案與家庭照顧者)	PC1.1.1居家醫療照護整合計畫 PC2.1.1失智整合照護計畫
流程		PP1 社區資源資訊科技運用 PP2 優化失能失智照護	PP1.1醫養初篩評估人數 PP2.1輕度失智ACP人數	PP1.1.1社區整合照護計畫 PP2.1.1失智症照護計畫
學習成長		GL1 厚植人力資源	GL1 提升員工向心力	GL1.1三年以上在職員工比例



強化經營管理策略地圖



構面	策略地圖/策略目標	關鍵成功因素	關鍵績效指標	行動計畫
財務		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 GF1.1.1即時監測及滾動式對策精進計畫
顧客		MC1 提昇醫院口碑與形象 MC2 精進協力夥伴關係	MC1.1初診病人就醫人次成長率 MC2.1病人轉診率	MC1.1.1亮點醫療推廣計畫 MC2.1.1轉診計畫
流程		MP1 資源有效配置及運用 MP2 提升弱勢照護服務	MP1.1重大節流政策達成率 MP1.2重大儀器服務人次達成率(500萬) MP2.1整合醫學病房出院病人淨推薦值(NPS) MP2.2遊民法定傳染病陽性個案追蹤率	MP1.1.1重大節流政策計畫 MP1.2.1重大儀器投資效益計畫 MP2.1.1整合醫學病房照護計畫 MP2.2.1都市遊俠傳染病防治計畫
學習成長		GL1 厚植人力資源	GL1 提升員工向心力	GL1.1三年以上在職員工比例

