



臺北市立聯合醫院中興院區 111年度策略地圖及平衡計分卡





111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111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
財務構面 F	GF1確保經營效能		
顧客構面 C	CC1 降低就醫風險 CC2 優化顧客體驗	PC1 完善 以家庭為單元的照護	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 優化社區失能照護 PP2 運用 社區資源資訊科技	MP1 整合資源有效運用 MP2 發展院區特色
學習與成長 構面 L	GL1厚植人力質與量		
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		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 GF1.2.1即時監測及滾動式對策精進計畫
顧客		CC1 全方位的醫品文化 CC2 民眾正向經驗	CC1.1出院30天內因同一疾病再入院率 CC2.1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 CC2.1.1精進服務品質計畫
流程		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比率 CP2.1老人多重用藥比率	CP1.1.1電腦版家庭溝通會議使用推動計畫 CP2.1.1用藥安全管理計畫
學習成長		GL1 提升員工向心力 GL2 提升各職類專業能力	GL1.1三年以上在職員工比例 GL2.1科技部及國衛院研究計畫申請件數	GL1.1.1院區營運計畫書 GL2.1.1研究能量深耕支援推廣計畫



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 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 GF1.2.1即時監測及滾動式對策精進計畫
顧客	PC1 完善以家庭為單元的照護	PC1 建立完善居家安寧長照服務團隊	PC1.1主治醫師為居家安寧個案開立死診的比率 PC1.2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 PC1.2.1失智整合照護計畫
流程	PP1 優化社區失能照護 PP2 運用社區資源資訊科技	PP1 提供全程照護 PP2 建立完善社區輔助系統	PP1.1輕度失智預立醫療照護諮商ACP人次數 PP2.1醫養初篩評估系統 PP2.1.A經醫養初篩有居家醫療需求收案率(40%) PP2.1.B經醫養初篩有長照需求轉介照管中心比率(60%)	PP1.1.1失智症照護計畫 PP2.1.1社區整合照護計畫
學習成長	GL1 厚植人力質與量	GL1 提升員工向心力 GL2 提升各職類專業能力	GL1.1三年以上在職員工比例 GL2.1科技部及國衛院研究計畫申請件數	GL1.1.1院區營運計畫書 GL2.1.1研究能量深耕支援推廣計畫



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 GF1.2.1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初診病人成長率(不含疫苗接種、PCR、快篩採檢) MC2.1分級醫療轉診率	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提升員工向心力 GL2提升各職類專業能力	GL1.1三年以上在職員工比例 GL2.1科技部及國衛院研究計畫申請件數	GL1.1.1院區營運計畫書 GL2.1.1研究能量深耕支援推廣計畫

