



# 110

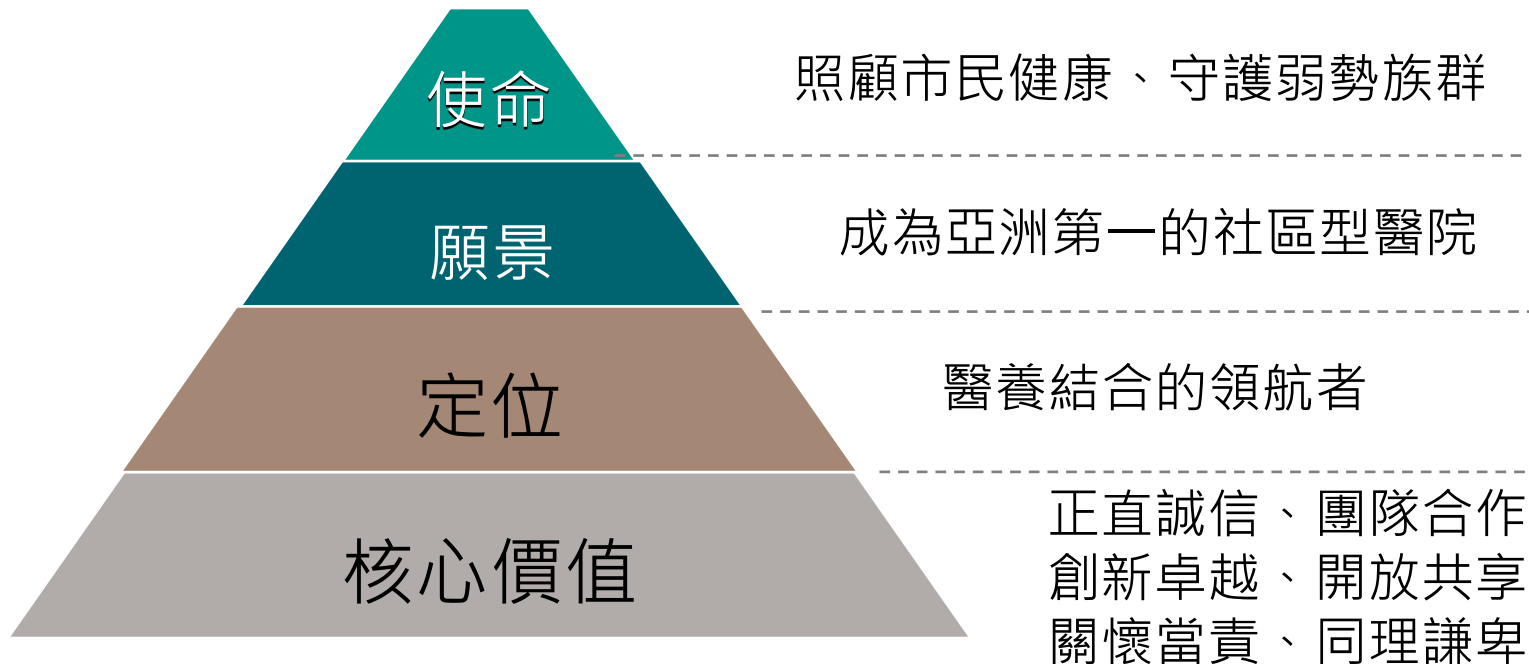
## 臺北市立聯合醫院和平婦幼院區

# 策略地圖及平衡計分卡



# 110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



# 和平婦幼院區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	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	CF1 確保經營效能	PF1 確保經營效能	MF1 確保經營效能
顧客構面 C	CC1 降低疫病威脅 CC2 優化顧客體驗 CC3 擴大急重症照護量能	PC1 全人全程參與的整合照護 PC2 強化弱勢關懷	MC1 提升病人信任 MC32 提升社會認同
流程構面 P	CP1 促進有效溝通 CP2 落實價值醫療	PP1 擴增居家醫療整合照護特色 PP2 提供社區增值照護 PP3 優化失能失智照護	MP1 推動價值醫療 MP2 整合資源有效運用
學習成長構面 L	CL1 厚植人力資源 CL2 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	CL1 厚植人力資源 CL2 追求人文創新，重塑組織文化

# 110年優化醫療照護策略地圖

◆ 紅色為承接院本部

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>CF1確保經營效能</p>	CF1.維持合理利潤	CF1.1獎前賸餘達成率 CF1.2療收入達成率	CF1.1.1即時監測及滾動式對策精進計畫
顧客	<p>CC1降低疫病威脅 CC2優化顧客體驗 CC3擴大急重症照護量能</p>	CC1.全方位的醫品文化 CC3 民眾正向經驗	CC1.1降低群聚感染事件 CC2.1出院30天內因同一疾病再入院率 CC2.2出院病人淨推薦值(NPS) CC3.1大量傷患模擬演練	CC1.1.1新興傳染病應變計畫 CC2.1.1出院準備服務精進計畫 CC2.2.1精進服務品質計畫 CC3.1.1大量傷患處置計畫
內部流程	<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 CP3實施用電安全管理	CP1.1電腦版家庭溝通會議佔家庭溝通會議比率 PP1.2出備跨團隊個案討論次數 CP2.1精實醫療計畫案件 CP2.2老人多重用藥整合率	CP1.1.1營造溝通關懷文化方案計畫 CP1.2.1出院準備服務精進計畫 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>CL1厚植人力資源</p>	CL1.具磁吸及留任人力的幸福職場	PL1.1三年以上員工在職比率	PL1.1.1營運計畫

# 110年善盡公衛責任策略地圖

◆ 紅色為承接院本部

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.維持合理利潤	PF1.1獎前賸餘達成率 PF1.2醫療收入達成率	PF1.1.1即時監測及滾動式對策精進計畫
顧客	<p>PC1全人全程參與的整合照護</p> <p>PC2強化弱勢關懷</p>	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
內部流程	<p>PP1擴增居家醫療整合照護特色</p> <p>PP2提供社區加值照護</p> <p>PP3優化失能失智照護</p>	PP1.提供全程照護 PP2.提供便民加值服務 PP3.建立完善社區輔助系統、完善失智團隊	PP1.1慈悲關懷社區服務訪視人次 PP2.1醫養初篩評估人數 PP3.1輕度失智ACP人數	PP1.1.1臺北市家庭責任醫師照護整合計畫 PP2.1.1社區整合照護計畫 PP3.1.1社區整合照護畫、失智症照護計畫
學習成長	<p>CL1厚植人力資源</p> <p>CL2精進照護技能</p>	PL1.具磁吸及留任人力的幸福職場 PL2、PL3.加強人員照護技能及健康識能	PL1.1三年以上員工在職比率 PL2.1安寧專業完訓人數	CL1.1.1營運計畫 CL2.1.1社區安寧教育訓練計畫

# 110年強化經營管理策略地圖

◆ 紅色為承接院本部

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</p>	MF1.維持合理利潤	<p>MF1.1獎前賸餘達成率</p> <p>MF1.2醫療收入達成率</p>	MF1.1.1、MF1.2.1即時監測及滾動式對策精進計畫
顧客	<p>MC1提升病人信任</p> <p>MC2提升社會認同</p>	<p>MC1、MC3提升整體服務品質</p> <p>MC2.營造幸福職場</p>	<p>MC1.2初診病人就醫人次成長率</p> <p>MC1.2健檢異常回診率</p> <p>MC2.1病人轉診率</p>	<p>MC1.1.1亮點醫療推廣計畫</p> <p>MC1.2.1健檢報告異常回診提升計畫</p> <p>MC2.1.1轉診計畫</p>
內部流程	<p>MP1推動價值醫療</p> <p>MP2整合資源有效運用</p>	<p>MP1.推動價值醫療</p> <p>MP2.資源有效配置及運用</p>	<p>MP1.1獲獎情形</p> <p>MP2.1重大節流政策達成率</p> <p>MP2.2重大儀器服務人次達成率(500萬)</p>	<p>MP1.1.1營運計畫</p> <p>MP2.1.1重大節流政策計畫</p> <p>MP2.2.1重大儀器投資效益計畫</p>
學習成長	<p>ML1厚植人力資源</p>	<p>ML1.具磁吸及留任人力的幸福職場</p> <p>ML2.加強人員照技能</p>	<p>PL1.1三年以上員工在職比率</p>	<p>ML1.1.1營運計畫</p>



謝謝您的聆聽！

