## 臺北市 信義區健康服務中心

# 111年度策略地圖及平衡計分卡

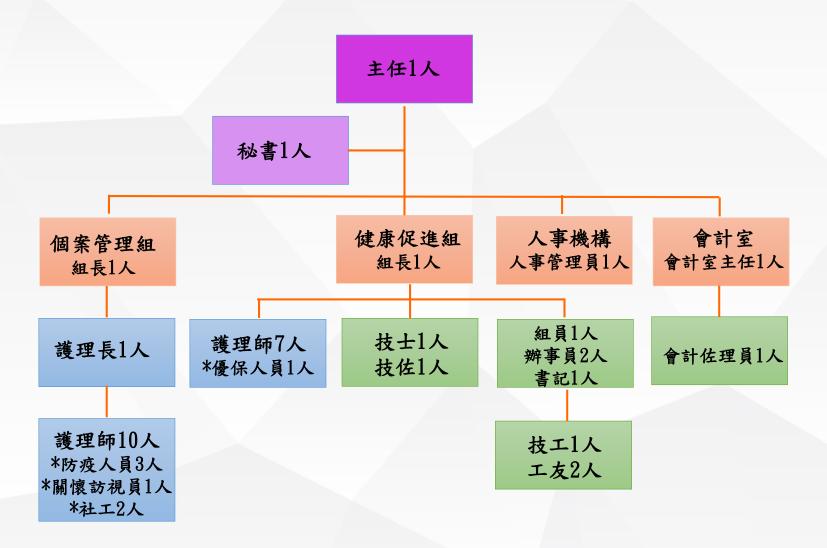
主任 周真貞

中華民國111年3月





### 臺北市信義區健康服務中心組織架構



106 年 12 月 13 日經考試院同意備查健康服務中心組織修編案,將護理人員改制為護士或護理師共用員額方式,及社區防疫、精神疾病個案管理及長期照護業務列入業務權管,修編案追溯至 105 年 12 月 3 日生效。



## 臺北市信義區健康服務中心 使命、願景及核心價值

使命

促進市民健康安全

願景

成為首屈一指健康安全社區

定位

健康促進的關鍵推手

核心價值

正直誠信、團隊合作、創新卓越開放共享、關懷當責



## 臺北市政府111年度策略地圖

٠.										
		[ f	吏命】		【願景】				【核心價值】	
		為市民服務	・替城市創新		成為宜居永續	城市		正直誠信	、團隊合作、創新卓	越、開放共享
_		110-11-20-110-110	H 444-12411							
١	策略	營造永續環境	健全都市發展	發展文化多元	優化產業勞動	強化社會支持	1	丁造優質教育	精進健康安全	精實良善治理
L	主題	Α	В	c	D	E		F	G	н
	T. R.B.	^				-		,		"
$\overline{}$	_									
l				TC1 提升 <b>滿意的住</b>	民、TC2 增加 <b>快樂的員工</b> 、	TC3 發展協力的企業、	TC4 促成	和諧的府際關係		
l	顧客	AC1 提升環境品質	BC1 強化水資源運用	CC1 鼓勵參與藝文多元活動	DC1 促進充分就業	EC1 提升弱勢經濟能力	FC1 提升	學生學習成效	GC1 促進市民身心健康	HC1 提高公民參與度
l	С	AC2 建構低碳城市	BC2 實現居住正義	CC2 成為亞洲必遊城市	10/30/10/10/10/		FC2 推廣	運動參與	GC2 營造安全環境	HC2 強化市民對政策認知度
l		AC3 提升綠色運輸 AC4 減少資源耗用	BC3 建構智慧生活 BC4 加速都市更新	CC3 提升休閒旅遊風氣	DC3 完善創業服務及投資環境	EC3 強化新移民社會支持				
l		AC4 AD RAFEM	504/加速都市 史朝							
l		AP1 建構綠色基礎建設	BP1 推動宜居城市	CP1 友善宗教文化	DP1 健全商買環境	EP1 打造友善生養環境	FP1 提供	優質平價近便的學前教育	GP1 精造疫病防治	HP1 擴大開放資料
l.	~	AP2 建設綠色運輸環境	BP2 創造臺北新象	CP2 保存文化資產	DP2 打造創業搖籃	EP2 推動長青樂齡環境	FP2 升級	優化中小學教育	GP2 杜絕毒品危害	HP2 確保依法行政
19	内部	AP3 強化治山防洪	BP3 打造安全舒適的基礎建設	CP3 行銷臺北國際品牌	DP3 發展重點產業	EP3 深化社福力	FP3 提升	多元國際學習環境	GP3 強化食品衛生安全	HP3 推動全面數位化
1	各 流程	AP4 打造海綿城市		CP4 推動智慧觀光城市				安全友善的永續校園	GP4 完善警療長照安寧	HP4 提升財政自主
[	₽				DP5 建構職場安全體系	EP5 建構社會安全網絡	FP5 打造	建剪取口	GP5 強化社會與交通安全機制 GP6 優化緊急救護及防災應變	
1	票								機制	
l										
l	學習	AL1 培育優秀人力	BL1 培育優秀人力	CL1 培育優秀人力	DL1 培育優秀人力	EL1 培育優秀人力	FL1 培育		GL1 培育優秀人力	HL1 完成政策導向重要訓練
l	成長	£					FL2 提升	場館資訊應用效能	GL2 型塑當責文化	
l	L									
l		AF1 提高預算執行效能	BF1 提高預算執行效能	CF1 提高預算執行效能	DF1 提高預算執行效能	EF1 提高預算執行效能	FF1 提高	<b>葡萄執行</b> 效能	GF1 提高預算執行效能	HF1 致力開闢財源
l	財務	THE MEMORITAN TO A MICE	DI I IEMINAMII AM	CI I IEMINA WIJ MAG	DI I MENINAMINI ANNO	ET Z IKIN JK # WIT J AMO		市政教育及體育經費來源	OI I REPORT WITH	HF2 促進資產有效運用
l	F									HF3 提高預算執行效能
_										
4		環保局(主政)	都發局 (主政)	文化局(主政)	產業局(主政)	社會局(主政)	教育局(	主政)	衛生局(主政)	研考會(主政)
Ħ		翡管局、工務局、產業局、	工務局・地政局・資訊局・自	観傳局、民政局、原民會、客委	勞動局	勞動局、民政局、交通局、	體育局		警察局、消防局、兵役局、交	秘書處、財政局、主計處、人
Fi		自來水處、交通局、捷運	來水處、翡管局、產業局、公	會、捷運公司、勞動局		公訓慮			通局、教育局、公訓處	事處、政風處、法務局、公訓
ļ	4	局、財政局	訓成							虚・資訊局・民政局



### 臺北市政府衛生局111年度策略地圖

1110304奉核

【使命】 促進市民健康安全 【願景】 打造亞洲第一健康城市

【定位】 驅動衛生福祉的領航者 【核心價值】 正直誠信、團隊合作、創新卓越、 開放共享、關懷當責

策略	強化食品安全	促進市民健康	精進防疫減毒	整合醫療長照
主題	M	H	1	L

顧客	GC1促進市民健康					
構面 C	MC1提升民眾對食安管理的信賴 MC2提升食安有感服務	HC1提升民眾健康促進能力 HC2營造健康友善支持環 境	IC1降低疫病威脅 IC2提升反毒識能	LC1增進全人照護和諧 LC2落實成功在地老化		
内部流程 構面 P	MP1強化跨域風險管理 MP2運用智慧科技管理	HP1強化政策方案 <mark>執行品</mark> 質 HP2精實作業流程 HP3整合跨域服務	IP1強化風險管理 IP2緊密跨域合作與網絡 <mark>連</mark> 結	LP1強化照護資源連結 LP2完善全程照護服務		
學習與成長 構面 L	ML1型塑跨部門整合文化 ML2強化人才培育	HL1強化人才培訓及經驗 傳承 HL2提升跨域整合能力	IL1強化資訊應用能力 IL2提升團隊防治能力	LL1培育照護人力 LL2強化團隊合作		
財務構面 F	MF1提高預算執行效能	HF1提高升預算執行效能	IF1提高預算執行效能	LF1提高預算執行效能		
權管 單位	食品藥物管理科(主責)、 衛生稽查科、檢驗科	健康管理科(主責)、心理衛生科、聯合醫院	疾病管制科(主責)、聯 合醫院昆明防治中心	長期照護科(主責)、醫 事管理科、聯合醫院		
主題 責任人	邱秀儀主任秘書 黃秋玉簡任技正	李碧慧副局長	陳正誠副局長 歐佳齡專門委員	王素琴簡任技正		



### 臺北市信義區健康服務中心

111年度策略主題

營造 永續 環境 健全 都市 發展 發展 文化 多元 優化 產業 勞動

強化 社會 支持 打造 優質 教育

精進 健康 安全

精實 良善 治理

### 以四大策略主題承接府級施政重點

強化食品安全

- 1.提升民眾對食安的
- 信賴 2.提升食安有感服務

 促
 進

 市
 民
 健

 康

- 1.提升民眾健康促 進能力
- 2.營造健康友善支持環境

精 進 防 疫 減 毒

- 1.降低疫病威脅
- 2.提升反毒識能

整 合 醫療長 照

- 1.增進全人照護和 諧
- 2.落實成功在地老

#### 健康服務中心以三大策略主題承接衛生局策略主題

促進市民健康

HC1提升民眾健康促進能力

HC2營造健康友善支持環境

HP1整合社區資源

HP2精實作業流程

HL1強化人才培訓

完善長照與個管

DC1提升民眾照護服務滿意

度

DP1提高可近性資源 DP2精進服務流程

DL1強化人員專業知能

精進社區防疫

IC1降低疾病威脅

IP1強化風險管理 IL1增進防疫識能

GF1提高預算執行效能



### 臺北市信義區健康服務中心111年度策略地圖

111.03.04修訂奉核

			111.05.04 沙町 学核
【使命】 促進市民健康安全	【願景】 成為首屈一指健康安全社 區	【 定位 】 健康促進的關鍵推手	【核心價值】 正直誠信、團隊合作、 創新卓越、開放共享、 關懷當責
策略主題	促進市民健康	完善長照與個管	精進社區防疫
構面	Н	D	I
顧客構面 C	HC1提升民眾健康促進 能力 HC2營造健康友善支持 環境	DC1提升民眾照護服務 滿意度	IC1降低疫病威脅
內部流程構面 P	HP1整合社區資源 HP2精實作業流程	DP1提高可近性資源 DP2精進服務流程	IP1強化風險管理
學習與成長構面 L	HL1強化人才培訓	DL1強化人員專業知能	IL1增進防疫識能
財務構面 F		GF1提高預算執行效能	
權管單位	健康促進組/個案管理組	健康促進組/個案管理組	個案管理組
主題責任人	張玲瑜組長	張曼齢組長	林岳良護理長



### 111年度策略主題:促進市民健康(H)

構面	策略地圖/策略目標	關鍵 成功因素	關鍵指標	行動方案
顧客	HC1 提升 民眾 健康 促進 能力	1400 提供多元万基误标	HC1.1提升市民參與身心活動 成長率 HC2.1友善場域結合數	HC1.1.1社區健康生活型態與健康城市及安全社區營造計畫 HC2.1.1社區健康生活型態與健康城市及安全社區營造計畫
內部 流程	HP1 整合 社區 資源 流程	HP2整合作業流程		HP1.1.1社區健康生活型態與健康城市及安全社區營造計畫 HP2.1.1精實專案管理計畫
學習成長	強化人才培訓		HL1.1員工在職 <b>菁英訓練達成</b> 率	HL1.1.1員工在職訓練計畫
財務構面	GF1 提高預算執行效能	GF1如期落實預算執 行	GF1.1預算執行率	GF1.1.1內部控制計畫 GF1.2.1臺北市政府零基預算精實管 理推動計畫



### 111年度策略主題:完善長照與個管(D)

構面	策略 <mark>地圖/策略目標</mark>	成功關鍵因素	關鍵指標	行動方案
顧客	DC1 提升民眾照護服務滿意度 ★ ★	DC1因應需求·提供即時有感服務	DC1.1社區個案滿意度	DC1.1.1 個案管理計畫
內部			DP1.1 成功轉介長期照顧服務個 案人數完成率	DP1.1.1 個案管理計畫
流程	DP1 提高 可近性 資源	DP2便捷服務流程		DP1.2.1 長期照顧社區愛心總動員 計畫 DP2.1.1 個案管理計畫
學習成長	DL1 強化人員專業知能	DL1提升護理人員專 業能力	DL1.1護理人員專業知能訓練達 成率	DL1.1.1 個案管理相關教育訓練計 畫
財務構面	GF1 提高預算執行效能	GF1如期落實預算執 行		GF1.1.1內部控制計畫 GF1.2.1臺北市政府零基預算精實 管理推動計畫



## 111年度策略主題:精進社區防疫(I)

構面	策略地圖/策略目標	成功 關鍵因素	關鍵指標	行動方案
顧客	IC1降低疫病威脅		IC1.1疫苗接種涵蓋率	IC1.1.1學齡前兒童各項常規疫苗 接種計畫
展日	TCIPFIE 及利奴自	IC1增進群體免疫	IC1.2登革熱重點防治區域及社區囤 積、積水陳情案件調查及完 成率(信義區特色)	IC1.2.1信義區執行社區防疫業務 計畫 IP1.2.1社會安全網友善社區計畫
內部 流程	IP1強化風險管理	IP1民眾識能 IP1跨域合作	IP1.1 傳染病防治衛教宣導場次完成率 IIP1.2後疫情時代開發社區互動及介 入模式案件數(信義區特色)	IP1.1.1臺北市防疫宣導團暨種子 師資教育訓練計畫 IP1.2.1社會安全網友善社區計畫
學習成長	IL1增進防疫識能	IL1精進在職教 育訓練	IL1.1線上專業教育訓練涵蓋率	IL1.1.1防疫專業教育訓練計畫
財務構面	GF1 提高預算執行效能	GF1如期落實預 算執行	l(¬	GF1.1.1內部控制計畫 GF1.2.1臺北市政府零基預算精實管 理推動計畫

與110年相異以紅字呈現



# 臺北市信義區健康服務中心 111年及未來四年施政重點

- ◆ 社區健康生活型態與健康城市及安全社區營造計畫
- ◆ 精實專案管理 計畫
- ◆ 員工在職訓練 計畫
- ◆內部控制計畫
- ◆臺北市政府零 基預算精實管 理推動計畫

促進市民健康 H

111年 施政重點

精進社區防疫

- 完善長照與個管 D
- ◆個案管理計畫
- ◆ 長期照顧社區愛心總 動員計畫
- ◆ 個案管理相關教育訓 練計畫
- ◆內部控制計畫
- ◆ 臺北市政府零基預算 精實管理推動計畫

- ◆ 學齡前兒童各項 常規疫苗接種計 書
- ◆ 信義區執行社區 防疫業務計畫
- ◆ 臺北市防疫宣導 團暨種子師資教 育訓練計畫
- ◆ 防疫專業教育訓 練計畫
- ◆內部控制計畫
- ◆臺北市政府零基 預算精實管理推 動計畫

紅字標示為較110年度修訂處



# 促進市民健康

社區健康生活型態與健康城市及安全社區營造計畫

#### > 重點工作:

- 1.里鄰評估,整合社區資源
- 2.健全健康服務網絡,提升可近 性服務
- 3.運用多元管道宣導,推動五項 活動:個案管理及健康篩檢、 里鄰健走活動、身體健康活動 及防跌課程、健康參訪、慢性 病及健康促進講座
- 4.營造社區健康促進氛圍

#### > 預期成效:

- 1.營造健康友善支持環境
- 2.促進跨域網絡合作
- 3.提升市民參與身心活動成長率
- 4.提升民眾健康促進能力

•里鄰評估 •整合社區 資源

•營造社區

健康促進

氛圍

營造健康 友善支持 環境

提升民眾

健康促進

能力

促進跨域 網絡合作

提升市民

參與身心

活動成長

•健全健康 服務網絡 ·提升可近 性服務

• 運用多元

管道宣導



健康參訪

主要任務	111年	112年	113年
提升市民參與身心活動成長率	2%	2%	2%
友善場域結合數	9	10	11
	1	1	1
員工在職訓練達成率	97.5%	98%	98.5%



# **一**完善長照與個管

個案管理計畫

### 。個案管理相關教育訓練計畫

#### > 重點工作:

透過健康日及社區篩檢,找 出高風險族群,進行個案管 理追蹤照護

#### > 預期成效:

依個案需求提供預防保健知識,有效使用健康照護資源 及提供健康服務,進而達自 我保健之效





#### ▶ 重點工作:

辦理個案管理人員服務教育訓練、中老年慢性病在 職教育,強化人員專業知 能

#### > 預期成效:

透過教育訓練,增進護理 人員個案管理之專業知能 及技巧,提升照顧服務管 理品質

### 長期照顧社區愛心總動員計畫

#### > 重點工作:

透過鄰里長及社區共同落實「在地安老」,提供需求個案適切之長期照顧資源,招募長照關懷志工,達成多元連續服務的長期照顧服務目標

#### > 預期成效:

使民眾受惠,讓失能者獲得身心靈的 全人照顧服務

		,	,
主要任務	111年	112年	113年
 _ 社區個案滿意度	94分	95分	96分
成功轉介長期照顧服務個案人 數完成率	91%	92%	93%
	93%	94%	95%
個案管理訪視達成率	97.5%	98%	98.5%
護理人員專業知能訓練達成率	93%	94%	95%



# 3 精進社區防疫

### 學齡前兒童各項常規疫苗接種計畫

#### ▶ 重點工作:

- 1.訂定年度國小入學前預防接種計畫
- 2.幼兒園及國小新生入學時加強宣導
- 3.加強催種作業。

#### > 預期成效:

提升嬰幼兒各項常規疫苗預防接種涵 蓋率,及小一新生疫苗接種全數完成 率,達群體免疫保護力。



### 防疫宣導團暨種子師資教育訓練計畫

#### > 重點工作:

- 1.參加防疫宣導團種子師資教育訓練
- 2.邀請專家學者進行傳染病防治相關講習
- 3.提供種子師資最新防疫資訊
- 4.進行傳染病防治衛教宣導

#### > 預期成效:

建置防疫宣導講師人力資料庫,提升其 防疫專業知能,增加民眾對傳染病的正 確認知,降低疫病威脅。

主要任務	111年	112年	113年	
疫苗接種涵蓋率	93.5%	93.55%	93.6%	
¦ 傳染病防治衛教宣導場次完 ¦ 成率	100%	100%	100%	
線上專業教育訓練涵蓋率	10%	15%	20%	





### 信義區特色計畫



#### > 重點工作:

- 1.建立重點防治區域,因地制宜、加強社 區病媒蚊密度調查頻率及清除。
- 2.結合本市轄區警察局、建管處、環保局 及社會局辦理會勘,並進行跨局處合作 及研商處理辦法。有發生傳染病之虞時 ,依傳染病防治法相關規定辦理

#### 預期成效:

- 1..減少防疫死角,快速正確的掌握疫病資訊,使信義區「零擴散」,免於疫病威脅的恐懼,進而保障市民的健康。
- 2.相關單位發現有囤積行為,儘早協助連結親友、社區鄰里等資源,共同關懷、 勸導、協助清理與定期訪視,積極減緩 囤積行為,改善環境衛生及公共安全。

### 社會安全網友善社區計畫

#### ▶ 重點工作:

在後疫情時代,中心結合產、官、學、民一同合作辦理課程活動,強化長輩與社會連結以及思考設計 讓高齡者在疫情下也可以參加的互動課程。

#### 預期成效:

- 1. 持續營造信義區的高齡友善社區氛圍。
- 2.動員更多單位加入營造高齡友善合作團隊。
- 3.提供社區長者有更多建立「生活化」的延緩失能方案,不會因疫情影響而減少互動、學習的機會。

主要任務	111年	112年	113年
│ 登革熱重點防治區域及 │ 社區囤積、積水陳情案 │ 件調查及完成率	100%	100%	100%
¦後疫情時代開發社區互 ¦動及介入模式案件數	2件	2件	2件

