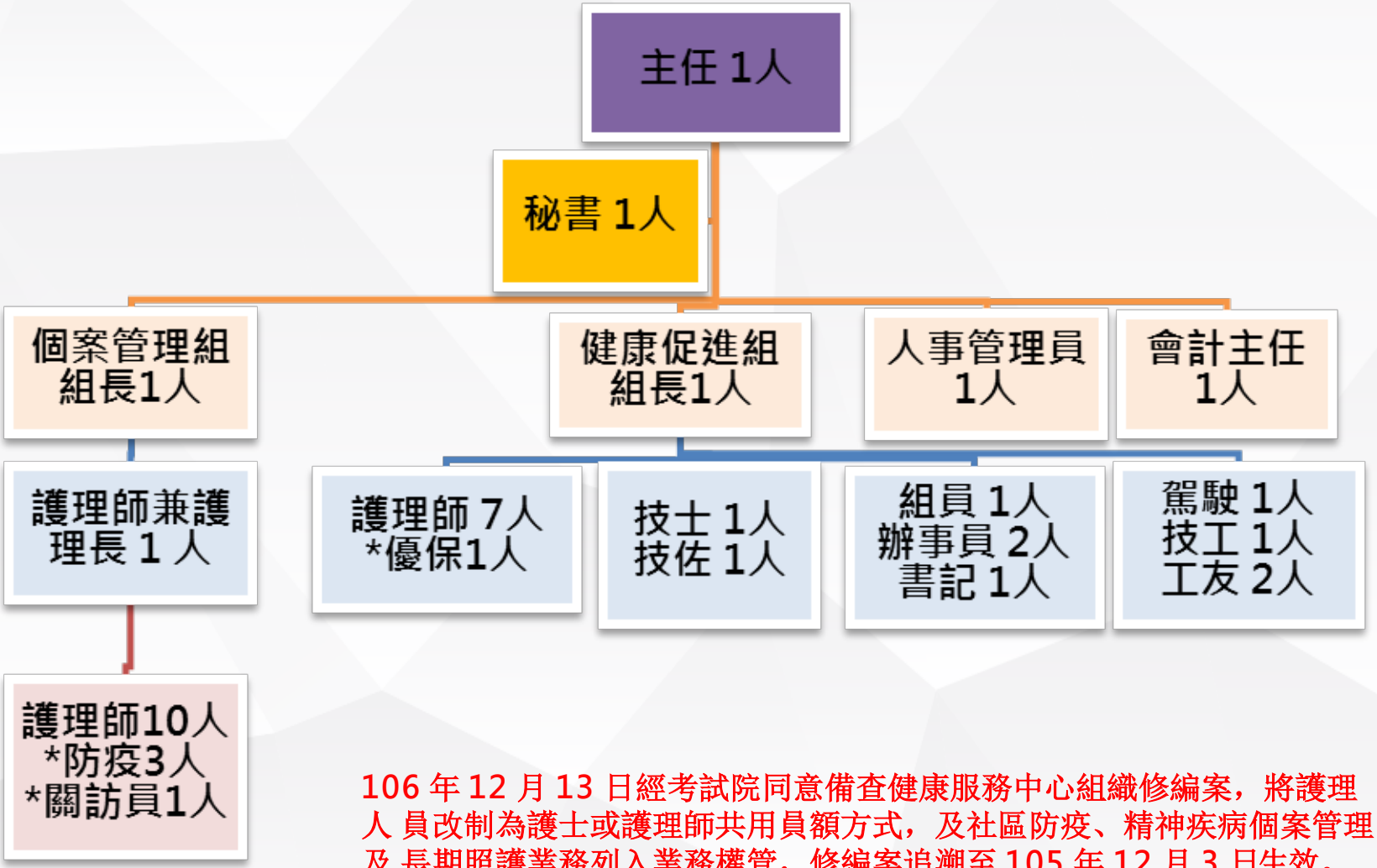
臺北市
信義區健康服務中心

108年度策略地圖及平衡計分卡

主任 周真貞

中華民國108年3月28日

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

臺北市政府108年度策略地圖

108 年3 月5 日第2029 次市政會議通過版

【使命】	【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

策略主題		營造永續環境 A	健全都市發展 B	發展多元文化 C	優化產業勞動 D	強化社會支持 E	打造優質教育 F	精進健康安全 G	精實良善治理 H
策略目標	顧客 C	TC1 提升滿意的住民、TC2 增加快樂的員工、TC3 發展協力的企業、TC4 促成和諧的府際關係							
		AC1 提升環境品質 AC2 建構低碳城市 AC3 減少資源耗用	BC1 推動宜居城市 BC2 建構智慧生活 BC3 加速都市更新 BC4 提升綠色運輸使用	CC1 鼓勵參與多元藝文活動 CC1 成為亞洲必遊城市 CC2 提升休閒旅遊風氣 CC3 推廣國際運動賽事	DC1 促進充分就業 DC2 穩健產業發展 DC3 完善創業服務及投資環境	EC1 強化弱勢關懷 EC2 提升福利服務滿意度 EC3 強化新移民社會支持	FC1 減輕幼兒園家長之學費負擔 FC2 提升畢業生素質 FC3 提升終身學習品質 FC4 提高規律運動人口	GC1 促進市民健康 GC2 營造安全環境	HC1 提高公民參與度 HC2 提升市民對政府信任度 HC3 強化市民對政策認知度 HC4 提升行政透明度
	內部流程 P	AP1 加強公害防治 AP2 建構綠色基礎建設 AP3 建構友善生態 AP4 強化治山防洪 AP5 打造海綿城市	BP1 打造智慧政府 BP2 營造優質環境 BP3 創造臺北新象 BP4 優化綠色運輸 BP5 完善供水品質 BP6 打造安全舒適的基礎建設	CP1 友善宗教文化 CP2 提升創造力 CP3 保存文化資產 CP4 塑造臺北國際品牌 CP5 推動智慧觀光城市 CP6 強化競技運動實力	DP1 健全商貿環境 DP2 打造創業搖籃 DP3 發展重點產業 DP4 友善勞動環境 DP5 建構職場安全體系	EP1 打造友善生養城市 EP2 推動長青樂齡環境 EP3 深化社福力 EP4 提供適量公共住宅 EP5 完善無障礙交通環境 EP6 強化家暴及性侵害防治	FP1 提供優質平價近便的學前教育 FP2 升級優化中小學教育 FP3 推展創新教學 FP4 提升多元文化及國際學習環境 FP5 推動全民運動 FP6 建構安全友善的永續校園 FP7 推廣終身教育	GP1 精進疫病防治 GP2 防治毒品危害 GP3 強化食品及衛生安全 GP4 優化醫療救護 GP5 完善長照安寧 GP6 強化社會與交通安全機制 GP7 強化防災及應變機制	HP1 擴大開放資料 HP2 確保依法行政 HP3 推動全面數位化 HP4 提升財政自主
	學習成長 L	AL1 培育優秀人力	BL1 培育優秀人力	CL1 培育優秀人力 CL2 提升創新學習效能	DL1 培育優秀人力	EL1 培育優秀人力	FL1 培育優秀人力 FL2 提升主管政策溝通及危機管理素養 FL3 提升主管人員創新學習能力	GL1 培育優秀人力 GL2 型塑當責文化	HL1 強化公民參與訓練 HL2 強化專案管理能力 HL3 精實管理訓練
	財務 F	AF1 覈實編列年度預算 AF2 提高預算執行效能	BF1 覈實編列年度預算 BF2 提高預算執行效能	CF1 致力開闢財源 CF2 提高預算執行效能	DF1 覈實編列年度預算 DF2 提高預算執行效能	EF1 覈實編列年度預算 EF2 提高預算執行效能	FF1 覈實編列年度預算 FF2 提高預算執行效能	GF1 覈實編列年度預算 GF2 提高預算執行效能	HF1 致力開闢財源 HF2 促進資產有效運用 HF3 覈實編列年度預算
分組成員		環保局(主政) 翡管局、工務局、產發局、都發局、教育局、自來水處、交通局	都發局(主政) 工務局、交通局、捷運局、捷運公司、地政局、資訊局、都委會、自來水處、環保局、翡管局、產業局、公訓處	文化局(主政) 觀傳局、民政局、體育局、原民會、客委會、捷運公司	產業局(主政) 勞動局	社會局(主政) 都發局、勞動局、民政局、交通局、公訓處	教育局(主政) 體育局、民政局、公訓處、原民會、客委會	衛生局(主政) 警察局、消防局、兵役局、環保局、交通局、財政局、教育局、公訓處	研考會(主政) 秘書處、財政局、主計處、人事處、政風處、法務局、公訓處、資訊局、民政局

臺北市政府衛生局108年度策略地圖 108.3.20修訂奉核

【使命】	【願景】	【定位】	【核心價值】
促進市民健康安全	打造亞洲第一健康城市	衛生福祉的全方位領航者	正直誠信、團隊合作、創新卓越、開放共享、關懷當責

策略主題	強化食品安全 M	促進市民健康 H	精進疫病防治 I	防治毒品危害 R	優化醫療救護 C	完善長照安寧 L
顧客構面 C	GC1促進市民健康					
	MC1提升民眾對食安的信賴 MC2食品資訊公開透明	HC1賦權民眾健康促進能力 HC2促進銀髮健康	IC1降低疫病威脅 IC2增進群體免疫	RC1提升市民反毒識能 RC2提升藥酒癮者整合性服務	CC1提供適切民眾照護 CC2改善醫病關係	LC1提升可近性、可用性之長照服務資源 LC2增進臨終者有尊嚴、有品質善終照護
內部流程構面 P	MP1提供食安有感服務 MP2強化風險管理	HP1改善作業流程 HP2發展客製化服務	IP1智慧風險管理 IP2緊密跨域合作	RP1加強資訊科技運用 RP2強化跨域聯結合作	CP1建構安全醫療環境 CP2提升醫療照護品質	LP1精實長期照顧個案管理
學習與成長構面 L	ML1型塑當責組織文化 ML2培育優秀人才	HL1強化人才培訓及經驗傳承	IL1提升專業能力 IL2強化資訊應用能力	RL1提升專業能力	CL1培育照護人才 CL2強化病人自主醫療觀念	LL1培育優秀人力
財務構面 F	MF1提高預算效能	HF1提高預算執行效能	IF1提高預算執行效能 IF2爭取中央計畫補助款	RF1提高預算執行效能	CF1有效運用預算	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	疾病管制科（主責）、聯合醫院	聯合醫院昆明防治中心（主責）、疾病管制科(督導)	醫事管理科（主責）、聯合醫院	長期照護科（主責）、聯合醫院
主題責任人	黃秋玉簡任技正	林秀亮副局長	陳正誠副局長	李碧慧主任秘書	李玠芬專門委員	王素琴簡任技正

臺北市信義區健康服務中心
108年度策略主題

營造永續環境 | 健全都市發展 | 發展多元文化 | 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

以六大策略主題承接府級施政重點

- 強化食品安全
- 促進市民健康
- 精進疫病防治
- 防治毒品危害
- 優化醫療救護
- 完善長照安寧

健康服務中心以三大策略主題承接衛生局四大策略主題

促進市民健康

HC1賦權民眾健康促進能力
HC2促進銀髮健康
HP1整合社區資源
HP2創新服務流程
HL1強化人才培訓及經驗傳承
HL2提升資訊運用能力
HF1有效運用預算

完善長照與個管

DC1提升照護服務品質
DP1提高可近性資源
DP2精進服務流程
DL1強化人員專業知能
DF1有效運用預算

精進社區防疫

IC1建構健康安全環境
IP1強化風險管理
IL1精進防疫專業知能
IF1有效運用預算

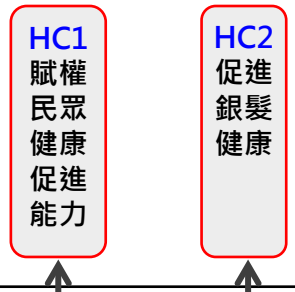
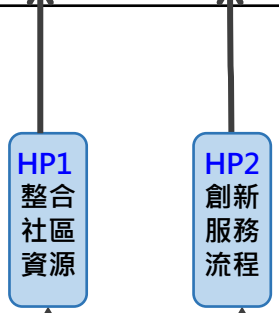
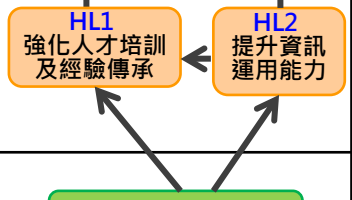
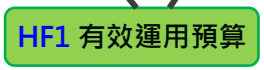
臺北市信義區健康服務中心108年度策略地圖

108.03.28修訂奉核

【使命】	【願景】	【定位】	【核心價值】
促進市民健康安全	成為首屈一指健康安全社區	健康促進的全方位推手	正直誠信、團隊合作、創新卓越、開放共享、關懷當責

策略主題 / 構面	促進市民健康 H	完善長照與個管 D	精進社區防疫 I
顧客構面 C	HC1賦權民眾健康促進能力 HC2促進銀髮健康	DC1提升照護服務品質	IC1建構健康安全環境
內部流程構面 P	HP1整合社區資源 HP2創新服務流程	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強化人才培訓及經驗傳承 HL2提升資訊運用能力	DL1強化人員專業知能	IL1精進防疫專業知能
財務構面 F	HF1有效運用預算	DF1有效運用預算	IF1有效運用預算
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	張雯齡組長	林岳良護理長

108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肥胖者參與健康減重意願 HC1普及健康識能 HC2老人心理健康	HC1.1 肥胖者參與健康減重成功百分比 HC1.2 癌症篩檢涵蓋率 HC2.1老人憂鬱篩檢達成率	HC1.1.1 健康減重行動計畫 HC1.2.1癌症篩檢及陽性個案追蹤計畫 HC2.1.1長者心理健康照護計畫
內部流程		HP1精實人力及時間 HP1社區連結度 HP2創新作業流程	HP1.1信義區推動社區安全營造計畫進度達成率 HP1.2長者參與健康促進活動成長率 HP1.3市民心理衛生宣導參與人次成長率(信義區) HP2.1創意提案達成率	HP1.1.1社區安全與健康城市促進計畫 HP1.2.1臺北市長者健康促進推動計畫 HP1.3.1社區心理健康促進計畫 HP2.1.1創意提案計畫
學習成長		HL1提升員工專業能力 HL2增進資訊技能	HL1.1員工在職菁英訓練達成率 HL2.1資訊相關課程在職訓練達成率	HL1.1.1員工在職訓練計畫 HL2.1.1衛生資訊系統教育訓練方案
財務構面		HF1 如期如質如實使用	HF1.1 預算執行率	HF1.1.1 內部控制計畫

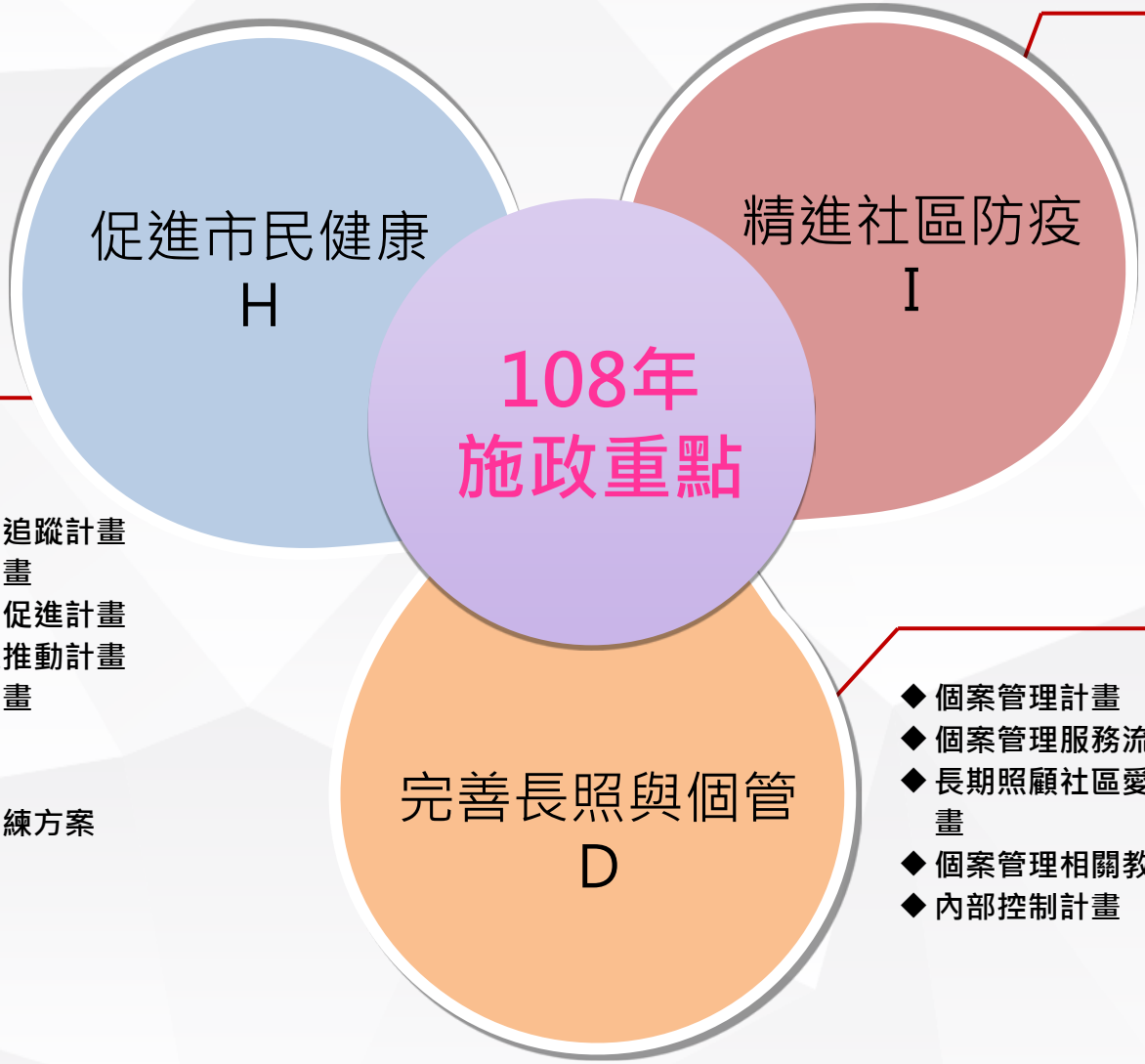
108年度策略主題：完善長照與個管(D)

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	DC1 提升照護服務品質	DC1因應需求，提供即時有感服務	DC1.1信義區罹患慢性病及獨居長者滿意度	DC1.1.1 個案管理計畫 DC1.1.2 個案管理服務流程稽核計畫
內部流程	DP1 提高可近性資源 DP2 精進服務流程	DP1健全轉介服務 DP2便捷服務流程	DP1.1 成功轉介長期照顧服務個案人數完成率 DP1.2 失智症初篩人數成長率 DP1.3 失智症轉介率 DP2.1 個案管理訪視達成率	DP1.1.1 個案管理計畫 DP1.2.1 長期照顧社區愛心總動員計畫 DP1.3.1 長期照顧社區愛心總動員計畫 DP2.1.1 個案管理計畫 DP2.1.2 個案管理服務流程稽核計畫
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	DF1 有效運用預算	DF1如期落實預算執行	DF1.1 預算執行率	DF1.1.1 內部控制計畫

108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建構健康安全環境	IC1訊息能正確完整傳達至目標族群	IC1.1公費流感疫苗接種涵蓋率 IC1.2疫苗接種涵蓋率 IC1.3登革熱重點防治區域病媒蚊密度調查及清除完成率(信義區)	IC1.1.1流感疫苗工作計畫 IC1.2.1滿5歲至國小入學前預防接種率提升計畫 IC1.3.1維持3歲以下嬰 幼兒各項常規疫苗接種率計畫 IC1.3.1登革熱防治計畫
內部流程	IP1強化風險管理	IP1民眾識能	IP1.1 傳染病防治衛教宣導場次	IP1.1.1臺北市防疫宣導團暨種子師資教育訓練計畫
學習成長	IL1 精進防疫專業知能	IL1專業師資及標準化教材	IL1.1 護理及防疫人員參與防疫課程完成率	IL1.1.1防疫人員教育訓練機制
財務構面	IF1 有效運用預算	IF1預算控管	IF1.1 預算執行率	IF1.1.1 內部控制計畫

臺北市信義區健康服務中心
108年及未來四年施政重點



- ◆ 健康減重行動計畫
- ◆ 癌症篩檢及陽性個案追蹤計畫
- ◆ 長者心理健康照護計畫
- ◆ 社區安全與健康城市促進計畫
- ◆ 臺北市長者健康促進推動計畫
- ◆ 社區心理健康促進計畫
- ◆ 創意提案計畫
- ◆ 員工在職訓練計畫
- ◆ 衛生資訊系統教育訓練方案
- ◆ 內部控制計畫

- ◆ 流感疫苗工作計畫
- ◆ 滿5歲至國小入學前預防接種率提升計畫
- ◆ 維持3歲以下嬰幼兒各項常規疫苗接種率計畫
- ◆ 登革熱防治計畫
- ◆ 臺北市防疫宣導團暨種子師資教育訓練計畫
- ◆ 防疫人員教育訓練機制
- ◆ 內部控制計畫

- ◆ 個案管理計畫
- ◆ 個案管理服務流程稽核計畫
- ◆ 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

1 促進市民健康 (HC1.1.1、HC1.2.1、HC2.1.1)

長者心理健康照護計畫

- **重點工作：**
  1.辦理長者憂鬱篩檢及個案訪視
  2.結合衛教宣導管道，宣導心理健康重要性，提升民眾對心理健康之認知
- **預期成效：**
  1.提升長者心理健康
  2.降低自殺率

癌症篩檢及陽性個案追蹤計畫

- **重點工作：**
  1.深入社區、結合大型職場及高危網絡
  2.加強醫療院所結合提供客製化優質服務
  3.運用多元工具及管道行銷
  4. 強化防癌志工效能
- **預期成效：**
  1.提升癌症篩檢率及陽性個案追蹤率
  2.降低癌症死亡率

健康減重行動計畫

- **重點工作：**
  1.結合職場、社區及學校推動體重控制計畫
  2.推動營養教育及運動環境營造
- **預期成效：**
  1.提昇市民均衡飲食健康識能
  2.降低過重及肥胖率
  3.提高規律運動人口比率

主要任務	108年	109年	110年	111年
長者憂鬱症篩檢及轉介	■	■	■	■
健康體位宣導及營養環境營造	■	■	■	■
癌症篩檢推廣及執行	■	■	■	■
癌症陽性個案追蹤管理	■	■	■	■

2 完善長照與個管 (DC1.1.1、DP1.2.1、DL1.1.1)

個案管理計畫

- **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

個案管理相關教育訓練計畫

- **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	108年	109年	110年	111年
個案追蹤與管理				
個案管理相關教育訓練				
長照關懷志工招募				
長照服務轉介				

3 精進社區防疫 (IC1.1.1、IC1.2.1、IC1.2.2、IP1.1.1)

流感疫苗工作計畫

- **重點工作：**
  鼓勵醫療院所簽訂合約提供流感疫苗接種服務，社區設站並配合宣導鼓勵符合接種資格之市民接種流感疫苗。
- **預期成效：**
  提升公費流感疫苗接種涵蓋率。

臺北市政府防疫宣導團暨種子師資教育訓練計畫

- **重點工作：**
  參加防疫宣導團種子師資教育訓練：邀請專家學者進行傳染病防治相關講習，提供種子師資最新防疫資訊；種子師資可擔任各項傳染病衛教宣導講師，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。

預防接種計畫

- **重點工作：**
  訂定年度國小入學前預防接種計畫，並於轄區幼兒園及國小新生入學時加強宣導；加強宣導及催種作業，維持 3 歲以下 嬰幼兒各項常規疫苗接種率達群體免疫保護力。
- **預期成效：**
  提升小一新生 (當年入學世代)、入學前三劑預防接種涵蓋率與三歲以下幼童各項、常規疫苗接種全數完成率。

主要任務	108年	109年	110年	111年
簽訂合約提供流感疫苗接種服務	■	■	■	■
加強宣導及催種作業	■	■	■	■
傳染病防治衛教宣導	■	■	■	■

臺北市立聯合醫院．臺北市政府衛生局．健康服務中心
Taipei City Hospital · Taipei City Government Department of Health · Health Centers
TAIPEI