

構面	策略目標	衡量項目	2007年實際值	目標值	目標設定		行動計畫	科室/團隊
				2008	衡量項目	目標值		
財務	自費項目成長率	本年度提報衛生局報備新增自費項目4項	較去年成長10%以上	人工水晶體	1項	向榮計畫	眼科	
				人工關節 骨折固定器材 3D電腦定位手術	3項	乎您勇骨跔跔走計畫	骨科	
				冷光美白閃貝齒 美容牙醫	2項	冷光美白閃白齒推廣方 美容牙醫推廣方案	牙科	
				早期肺癌診治(64切胸部電腦斷層加螢光支氣管內視鏡)	1項	肺癌篩檢自費項目計畫	胸腔科	
				養生餐自費伙食	1項	養生套餐推廣方案	營養科	
				攝護腺雷射汽化手術(自費耗材)	1項	攝護腺雷射汽化手術(自費耗材)推行方案	泌尿科	
				自費聽性腦幹反應檢查 自費音聲分析 自費過敏原篩檢	3項		耳鼻喉科	
				人工水晶體	10.6%	向榮計畫	眼科	
				婦產科非健保收入成長率	↑10%		婦產科	
				小兒科非健保收入成長率	18.50%	開拓財源	小兒科	
	MDR-TB照護	114.3%(1,200萬)	建構MDR-TB照護計畫	胸腔科				
	降低試劑、衛材成本	61,000元/年	TB合約實驗室暨品質改善計畫	胸腔科				
	心臟內科非健保收入成長率	12%(210萬)	降低導管室一般衛材成	心臟內科				
	住院病患自費伙食費成長率	6.00%	提昇住院病患膳食滿意	營養科				
	養生餐營業額	10萬/年	養生套餐推廣方案	營養科				
	外科非健保收入成長率	18.50%	築夢計畫	外科				
	神內科非健保收入成長率	↑3%	非健保方案	神經內科				
	攝護腺雷射汽化手術(自費耗材)	較去年成長10%以上	攝護腺雷射汽化手術(自費耗材)推行方案	泌尿科				
	護理科非健保收入成長率	5%(2,794,985)	深耕社區計畫	護理科				
	耳鼻喉科非健保收入成長率	12.05%		耳鼻喉科				
	復健科非健保收入	↑3%	◎職能治療自費收入成長計畫 ◎長期照護早期療育社區復健推廣計畫 ◎義肢裝具室 ◎輔具資源中心 ◎暑期正音班 ◎暑期兒體班 ◎自費住院復健計畫	復健科				
	健保總額外收入成長率	7.33%	10%	婦產科健保總額外收入成長率	↑10%		婦產科	
				◎C4門診無健保結核 ◎結核病管理照護 ◎住診結核	8.2%(700萬)	建構MDR-TB照護計畫	胸腔科	
				監獄代檢收入	25%(100萬元/年)	監獄健保總額外自費項目合作代檢	檢驗科	

構面	策略目標	衡量項目	2007年實際值	目標值	目標設定		行動計畫	科室/團隊
				2008	衡量項目	目標值		
降低對公務預補助依賴，改善財務結構	其他			高價自費藥(restasis)使用率	7.43瓶/月		向榮計畫	眼科
				降低全年水費	↓2%(4,455,025元/年)		降低水電費成本計畫	總務室
				降低全年電費	維持不成長			
				降低生物醫療廢棄物清除處理量	↓5%(約0.5公斤/每人日床)		降低廢棄物相關產出量計畫	總務室
				降低廢棄物垃圾袋總請領量	↓5%(約13,954磅/季)			
				降低衛材庫存成本	↓2%(69,731,585元/		降低衛材庫存成本計畫	藥劑科
				同儕用藥每日平均金額	27.58元		降低藥費計畫	
				降低高價抗腫瘤藥物庫存	17,735,689元/年			
				藥費佔醫療收入比率	19.93%			婦產科
				婦產科總營收成長率	↑10%			婦產科
				病歷資料申請收入成長率	↑5%(126萬/年)		病歷資料申請強化計畫	病歷室
				小兒科總收入	↑2%(480萬/年)		發揮潛能	小兒科
				健保費收入(TB合約實驗室暨品質改善-結核菌代檢業務)	78.7%(300萬)		TB合約實驗室暨品質改善計畫	胸腔科
				心臟內科健保收入	10.57%(3,100萬)		提昇導管檢查人次	心臟內科
				腸胃科健保營收成長率	3%		腫瘤化療及安寧照護計畫 幽門桿菌根除計畫 BC肝治療計畫	腸胃科
				腸胃科自費佔總營收之百分比	2%		無痛大腸鏡倍增計畫 減痛細胃鏡檢查計畫 治療性內視鏡發展計畫	
				腸胃科耗材佔收入比例	7%		降低耗材單價計畫	
				新屋分院健保收入成長率	12%		預防保健、提升急性病房佔床率、寶貝肝計畫	新屋分院
				新屋分院社服基金收入	10萬		小太陽計畫-分院社服基金募款活動	
				冷光美白閃貝齒	20%(1,499萬元/年)		冷光美白閃白齒推廣方	牙科
				牙科健保收入成長率	6%(926萬元/年)		搶錢大作戰	
				64切面電腦斷層攝影服務量	8-10人/月		非保健檢推動計畫	放射線科
				乳房X光攝影服務量	110人次/月			
				社服基金收入成長率	15%(148萬)		財源滾滾來-大溫暖計畫	社服室
				降低自費項目漏帳件數	3件/月		精算盤	門診流程團隊
				兵役體檢複檢成長率	5%(56萬)		兵檢GO GO GO !!	家醫暨職醫科
				職災/職傷就診成長率	10%(490萬)		職災/職傷，有保障!!	
				門診收入成長率	10%(500萬)		門庭若市，川流不息!!	
				健康管理中心成長率	10%(約801萬)			
				人工關節服務量	12件/年		乎您勇骨趴趴走計畫	骨科
				骨折固定器材服務量	12件/年			資訊室
				降低印表機保固維護費率	↓10%(13.5萬)		印表機無償保固計畫	
				人事費用佔醫療收入	39%		增減有方	人事室
降低檢驗科耗材成本	5萬元/年		降低血庫耗材成本	檢驗科				
降低廢棄物處理費用支出	25萬元/年		垃圾報確實分類減量並核計代檢分攤處理金額					
降低血液培養瓶耗材成本	12萬元/年		血液培養瓶耗材替代計					

構面	策略目標	衡量項目	2007年實際值	目標值	目標設定		行動計畫	科室/團隊
				2008	衡量項目	目標值		
					健保勞務收入成長率	1%	推廣腹膜透析計畫	腎臟內科
					腹膜透析人數	1人/月(12人/年)		
					CKD收案人數	較去年增加5人/月(330人/年)	推廣慢性腎臟病照護計畫	
					透析人次	2,900人次/月		
					感染性廢棄物產出量	<0.85公斤	減少感染性廢棄物之產出量	
					漏帳率(特殊染色)	1%	降低檢查項目漏帳率計畫	病理科
					儀器保養合格率監測	90%	提升儀器使用效能評估計畫	
					衛材成本評估	3%	降低衛材成本計畫	
					健保收入成長率	↑5%	肥水流入方案	神經內科
					急診高價藥品適用性	>80%	急診「高價藥品衛材不漏」計畫	急診流程團隊
					急診高價衛材漏計價率	<1%		
					門診就診人次成長率	10%(3,279人次)	中醫五路財神計畫	中醫科
					自費收入成長率	15%(171,350)		
					漏帳金額下降額度	0元/月	滴水不漏計畫	腫瘤科
					術後止痛術個案數成率	20%(240人次)	術後止痛術推廣計畫	麻醉科
					高價衛材使用漏帳率	2%	單位衛材管理計畫	護理科
					護理之家收入成長率	5%(35,559,815)	護理之家營運計畫	
					降低維修保養費	5萬2千元/年		耳鼻喉科
					語言健保勞務收入成長率	↑1%	語言小兒團體治療方案	復健科
					急診欠款率	0.10%/月	熱線call、call、call-降低急診欠款率	住院室
					急診漏帳件數	7件/月	防漏抓、抓、抓-降低急診漏帳件數	
					職傷案件成長率	5%/月	職傷追、追、追-提高職傷案件成長率	
					IC卡上傳錯誤率	4%/月	健保卡上傳零缺失-降低IC卡上傳錯誤率	

構面	策略目標	衡量項目	2007年實際值	目標值	目標設定		行動計畫	科室/團隊
				2008	衡量項目	目標值		
顧客	門診初診率	桃醫-5% 新屋-6%	8%	眼科門診初診率	13.0%			眼科
				牙科門診初診率	20%		搶錢大作戰	牙科
				小兒科門診初診率	↑14%		初診率提升	小兒科
				新屋分院門診初診率	7%		預坐保健	新屋分院
				家醫科門診初診率	20.70%		門庭若市，川流不息！！	家醫暨職醫科
				中醫科門診初診率	12%		中醫金滿意計畫	中醫科
				泌尿科門診初診率	8%			泌尿科
				復健科門診初診率	18%		活水流通計畫	復健科
				眼科降低外部顧客抱怨數	0.225人次以下/月			眼科
				總務室降低外部顧客抱怨數	↓20%(38件)		提升外部顧客滿意度計畫	總務室
				藥劑科降低外部顧客抱怨數	0.735人次以下/月		提升服務滿意計畫	藥劑科
				婦產科外部顧客抱怨數	6人次/年			婦產科
				骨科外部顧客抱怨數	12件以下/年		金滿意計畫	骨科
				病歷室外部顧客抱怨數	0.3次以下/月		病歷輸送改善計畫	病歷室
				小兒科外部顧客抱怨數	2人次/季		滿意度提升	小兒科
				心臟內科外部顧客抱怨次數	1次/月		降低導管術後之不良反應	心臟內科
				新屋分院外部顧客抱怨數	4人次/月		提昇急診醫療護理服務品質、預防保健	新屋分院
				放射線科外部顧客抱怨數	10件/月		影像醫療流程改造計畫	放射線科
	門診部外部顧客抱怨數	2件/月		圓滿意計畫	門診流程團隊			
	家醫暨職業科外部顧客抱怨數	8人次/月		門庭若市，川流不息！	家醫暨職醫科			
	急診室外部顧客抱怨數	2件以下/月		急診「化危機為轉機」計	急診流程團隊			
	中醫科外部顧客抱怨數	0.5人次/月		中醫金滿意計畫	中醫科			
	腫瘤科外部顧客滿意度	↑5%		顧客圓滿意計畫	腫瘤科			
	泌尿科外部顧客滿意度	2人次以下/月			泌尿科			
	護理科外部顧客抱怨件數	2件/月		提升病人護理服務滿意度計畫	護理科			
	耳鼻喉科外部顧客抱怨件數	5件/年			耳鼻喉科			
	復健科外部顧客抱怨件數	8人次/月		互利共生	復健科			
	住院室外部顧客抱怨件數	25件/月		以客為尊-降低外部顧客抱怨件數	住院室			
	眼科內部顧客滿意度	較去年成長10%以上		眼睛守護計畫	眼科			
	住院醫師滿意度	85%			眼科			
	藥劑科內部顧客滿意度	74.53分		提升服務滿意計畫	藥劑科			
	婦產科內部顧客滿意度	2007年72.14(2008年↑)			婦產科			
	骨科內部顧客滿意度	80分		金滿意計畫	骨科			
	病歷室內部顧客滿意度	74.6分		病歷輸送改善計畫	病歷室			
	營養科內部顧客滿意度	80分		提昇內部顧客滿意度	營養科			
	新屋分院內部顧客滿意度	80.65分		內部顧客滿意度	新屋分院			
	放射線科內部顧客滿意度	2007年(74.13分)		影像醫療流程改造計畫	放射線科			
	社服室內部顧客滿意度	2007年(74.52分)		歡嘉來逗陣-大感動計畫	社服室			
	家醫暨職業科內部顧客滿意度	80%以上		門庭若市，川流不息！	家醫暨職醫科			
	資訊室內部顧客滿意度	2007年71.24分(2008年↑)		主動立即服務計畫	資訊室			
	病理科內部顧客滿意度	85%		內部顧客滿意度成長率計	病理科			
	急診室內部顧客滿意度				急診流程團隊			
泌尿科內部顧客滿意度	78.8分			泌尿科				
耳鼻喉科內部顧客滿意度	2007年(75.92分)			耳鼻喉科				
內部顧客滿意度	65分		滿意ok-提昇內部顧客滿意度	住院室				
	外部顧客抱怨數(人次/月)※必選	226人次/年 平均21人次/月	15人次					
	內部顧客滿意度(各科室互評)※必選	各科室互評	較去年成長10%以上					

構面	策略目標	衡量項目	2007年實際值	目標值	目標設定		行動計畫	科室/團隊
				2008	衡量項目	目標值		
顧客	創造內外部顧客信賴滿意的緊密關係	正面媒體曝光數(件/季/科室)	65件/年 平均5件/月	20件	眼科媒體曝光數	3篇		眼科
					骨科媒體曝光數	3篇/季	金滿意計畫	骨科
					牙科媒體曝光數	4件	美容牙醫推廣方案	牙科
					小兒科媒體曝光數	1篇/季	提高能見度	小兒科
					營養科媒體曝光數	12件/年	Show出自己	營養科
					新屋分院媒體曝光數	12篇/年	活動報馬仔	新屋分院
					社服室媒體曝光數	6篇/年	歡嘉來逗陣-大感動計畫	社服室
					神經內科媒體曝光數	3件/季	行銷計畫	神經內科
					泌尿科媒體曝光數	1次以上/季	攝護腺雷射汽化手術(自費耗材)推行方案	泌尿科
					耳鼻喉科媒體曝光數	3件/年		耳鼻喉科
					復健科媒體曝光數	3件/季	曝光計畫	復健科
					急診轉院病人數(人/月)	桃醫-54人次 新屋-52人次	40人	眼科急診轉院病人數
				新屋分院急診轉院病人數	45人次	提升急診醫療護理服務品	新屋分院	
	員工離職率	20%	18%	病歷室員工離職率	5%	病歷輸送改善計畫	病歷室	
				小兒科員工離職率	1.25%/季	同舟共濟	小兒科	
				全院員工離職率	18%	增減有方	人事室	
				約用護理人員離職率	24%	護理人員留任計畫	護理科	
				員工離職人數	2人/年	懶得"走"	復健科	
				同仁離(調)職率	4%/季	戀戀同仁-降低員工離(調)職率	住院室	
	其他			社區藥事服務案件數	700件	社區藥事服務計畫	藥劑科	
				院內媽媽教室	6場次/年	媽媽教室計畫	婦產科	
				牙科轉介量成長率	50%	搶錢大作戰	牙科	
				小兒科病人自動出院數	4人次/月	包君滿意	小兒科	
				TB衛教宣導及顧客滿意度	11場/年	建構MDR-TB照護計畫	胸腔科	
				MDR-TB個案監測管理	12~15人/年			
				TB菌代檢件數	1,500件/年	TB合約實驗室暨品質改善計畫		
				提升氣喘照護品質，並病患滿意度及對醫院的信賴度品質指標	◎回診率25% ◎急診率23% ◎住院率18%	慢性呼吸道疾病診治計畫		
				Cath檢查人次	440人次/年	提升導管檢查人次	心臟內科	
				ABI篩選率	300人/年	提昇周邊血管檢查儀之使		
				提昇腸胃科每月住院率	85.00%	提昇住院人次計畫	腸胃科	
				全、半麻手術數	157台/月	開刀闖膈	外科	
				癌症手術數	13件/月	月上高樓		
				員工志工服務達成率	40%	歡喜來逗陣-大感動計畫	社服室	
				每月病患就診滿意度調查80%	80%	圓滿意計畫	門診流程團隊	
				院方年度滿意度調查86%	86%	顧客先生計畫		
				回饋活動滿意度	70%	老歌新唱	人事室	
				員工體適能參與人數	100人			
				外部顧客滿意度	93%以上	持續改善外部客戶滿意度	檢驗科	
				食品衛生安全	85%	提昇住院病患膳食滿意度	營養科	
				膳食品質	80%			
				服務品質	85%			
				惡性腫瘤簡訊通報成功率	90%	改善工作效率計畫	病理科	
	降低住院病患跌倒發生率	1%	降低住院病患跌倒發生率	神經內科				
	降低住院病患泌尿道感染率	3%	及泌尿道感染率					
	每月住院平均人次	50人次	肥水流入方案					
	每月住院平均人日	600人日						

構面	策略目標	衡量項目	2007年實際值	目標值	目標設定		行動計畫	科室/團隊
				2008	衡量項目	目標值		
顧客					會診量	20人/月	中醫金滿意計畫	中醫科
					社區曝光數	3場/季		
					病人麻醉滿意度調查	10項	病人麻醉滿意度調查計畫	麻醉科
					外科麻醉滿意度調查	10項	外科麻醉滿意度調查計畫	
					護理之家新入住數	88人	護理之家營運計畫	護理科
					居家護理新收案數	160人(10%)	深耕社區計畫	
					社區營造活動計畫數	7項		
					護理服務滿意度	門診：95% 急診：85% 住院：95%	提升病人護理服務滿意度計畫	
					住民照護服務滿意度	95%	提升住民護理服務滿意度計畫	復健科
					護理工作滿意度	85%	護理人員留任計畫	
					住院平均人次	50人次/月	住院增長計畫	
					住院平均床數	660床/月	住院復健計畫	
					重症病人數	90%	發展急重症計畫	

構面	策略目標	衡量項目	2007年實際值	目標值	目標設定		行動計畫	科室/團隊
				2008	衡量項目	目標值		
流程	縮短各種檢查/治療/流程等候時間項次	14	21	縮短FAG等候時間	75mins	縮短FAG等候時間行動計	眼科	
				提昇醫療儀器修繕效能	儀器修繕流程天數10工作天完成80%	提昇醫療儀器修繕效能計畫	總務室	
				提昇一般修繕效率	自修項目佔維修比率(60%)	提昇一般修繕效率計畫		
					自修項目：2天(90%)			
					1萬元以上：7天(85%)			
					1萬元至10萬元：9天(75%)			
				門診病歷平均調送時間	20分鐘內	病歷輸送改善計畫	病歷室	
				縮短小兒腦波檢查等候時間	14天	縮短流程	小兒科	
				縮短病房照會營養科等待訪視時	90%	提昇病患營養照顧品質方	營養科	
				縮短新屋分院門診等候時間	10分鐘	縮短門診批價流程等候時	新屋分院	
				縮短CT及MR排程時間	10天	影像醫療流程改造計畫	放射線科	
				降低各項等候時間	檢驗等候時間15分	就診快亦通	門診流程團隊	
					病歷等候時間20分			
					看診等候時間40分			
					放射等候時間20分			
				縮短兵役體檢報告發放時間	10天	門庭若市，川流不息!!	家醫暨職醫科	
				縮短電腦報修等候時間	15m/2d	報即修服務計畫	資訊室	
				縮短門診抽血等待時間	15分	縮短門診抽血等待時間	檢驗科	
				縮短冷凍切片出報告時間	30分鐘/50%	改善工作效率計畫	病理科	
				縮短病患等候住院時間	10%	急診「住院病人不用等」計畫	急診流程團隊	
				就診等候時間縮短	40分內	中醫好貼心計畫	中醫科	
縮短檢查治療流程	4天(20%)	檢查治療流程改善計畫	腫瘤科					
縮短攝護腺超音波檢查等候時間	7天以下		泌尿科					
縮短膀胱鏡檢查流程等候時間	6天以下							
縮短急診內科病人等候住院時間	≤4hrs	急診內科病人住院不用等計畫	護理科					
縮短等候檢查項次	5項		耳鼻喉科					
縮短聽力檢查等候天數	12天							
縮短門診就診等候時間	45分							
縮短各項等候時間	1項	語言發展遲緩兒童追蹤計	復健科					
尖峰時段門診掛批價等候時間	10分鐘/件	門診批掛速捷計畫-降低尖峰時段門診掛批價等候	住院室					

構面	策略目標	衡量項目		2007年實際值	目標值	目標設定		行動計畫	科室/團隊
					2008	衡量項目	目標值		
流程	提供以顧客為中心的就醫流程	降低急/住診再返率	24小時非計畫性急性返診率	1.36%	10%	眼科24小時非計畫性急性返診率	1.20%	降低急診再返率計畫	眼科
			72小時非計畫性急性返診率	3.73%		兒科急診24hrs再返率	6%	降低急診再返率	小兒科
			14天內再度住院率	桃醫-3.81% 新屋-8.99%		眼科72小時非計畫性急性返診率	3.35%	降低急診再返率計畫	眼科
			其他			兒科14天再住院之病人數	4人/月	降低出院再返率	小兒科
		管理指標持續維持之達成率	97年各科室KPI指標數	80%	眼科管理指標達成率	100%		眼科	
					家醫暨職醫科管理指標達成率	80%		家醫暨職醫科	
					社區藥事服務	1件	社區藥事服務計畫	藥劑科	
					婦產科創新與感動服務件數	3件		婦產科	
					牙科創新與感動服務件數	4件/年	門診病患醫療服務品質提昇方案	牙科	
					小兒科創新與感動服務件數	1.5件/季	創新感動	小兒科	
					RCW他院患者義剪活動	2次/季	耳目一新照護計畫	胸腔科	
					心臟內科感動服務之件數	4件/年	感動服務計畫	心臟內科	
					營養科創新與感動服務件數	2件/年	營養補給站計畫	營養科	
					新屋分院創新與感動服務件數	2件/年	CKD及寶貝肝計畫-病友會	新屋分院	
					社服室創新與感動服務件數	2件/年	歡喜來逗陣-大感動計畫	社服室	
					門診部創新與感動服務件數	3件/年	窩心計畫	門診流程團隊	
					資訊室創新與感動服務件數	2件/年	人性科技提昇計畫	資訊室	
					人事室感動服務件數	2件/年	感動永續杯	人事室	
					腎臟科感動服務件數	4件/年	感動計畫	腎臟內科	
					病理科創新服務件數(增設新的免疫染色項目)	1件/年	創新工作計畫	病理科	
					神經內科創新與感動服務件數	3件/年	感動服務方案	神經內科	
					急診離院高危險群病人電話關懷人次	>75人次/月	「電話關懷感重服務」計畫	急診流程團隊	
					中醫科創新與感動服務件數	2件/年	中醫好貼心計畫	中醫科	
					泌尿科創新與感動服務件數	較去年成長1件		泌尿科	
					護理科感動服務創新之件數	5件/年	關心病人動動腦計畫	護理科	
					復健科感動服務創新之件數	3件/年	感動服務創新維持計畫： ◎病患暨家屬聯歡會 ◎出院病人電話關懷 ◎物理治療溫馨計畫	復健科	

構面	策略目標	衡量項目	2007年實際值	目標值	目標設定		行動計畫	科室/團隊
				2008	衡量項目	目標值		
流程	其他	完成病人安全風險管理 件數(RCA、FMEA)(件/	13	21	牙科病人安全改善件數	2件/年	門診病患醫療服務品質提 昇方案	牙科
		問題處方處理案件數		47件/月	用藥安全計畫	藥劑科		
		調劑錯誤率		0.000542	產婦溫馨關懷服務	產婦電訪追蹤計畫	婦產科	
		產婦溫馨關懷服務		↑200件(1,300次)	門診病歷逾時未歸本數	50本以下/月	病歷輸送改善計畫	病歷室
		門診病歷逾時未歸本數		0%	病歷資料申請時間3天以上之比率	0%	病歷資料申請強化計畫	病歷室
		病歷資料申請時間3天以上之比率		4人/年	改善病人之服藥順從性，並確保 處方內容之正確性(DOT-plus)	4人/年	建構MDR-TB照護計畫	胸腔科
		改善病人之服藥順從性，並確保 處方內容之正確性(DOT-plus)		2場/年	辦理氣喘病友座談會	2場/年	慢性呼吸道疾病診治計畫	
		辦理氣喘病友座談會		1,500件/年	提供正確、快速的檢驗報告	1,500件/年	TB合約實驗室暨品質改善 計畫	心臟內科
		提供正確、快速的檢驗報告		0	降低檢查後急/住診再返率	0	降低導管術後之不良反應	營養科
		降低檢查後急/住診再返率		10%	提高病房營養照顧訪視量	10%	提昇病患營養照顧品質方	外科
		提高病房營養照顧訪視量		7件/月	超長期住院數	7件/月	快樂返航	
		超長期住院數		1,070人	乳房篩檢人數(國健局)	1,070人	康乃馨計畫	放射線科
		乳房篩檢人數(國健局)		80%	SICU按時轉入RCC病人數	80%	珍重再見	
		SICU按時轉入RCC病人數		10件/月	降低PACS影像不佳刪除率	10件/月	影像醫療流程改造計畫	社服室
		降低PACS影像不佳刪除率		8%(約4萬小時)	志工服務時數成長率	8%(約4萬小時)	歡喜來逗陣-大感動計畫	
		志工服務時數成長率		20%	轉診轉回件數達成率	20%	與您有約計畫	骨科
		轉診轉回件數達成率		1,000人次	骨科門診各項衛教講習	4場次/年	感重永續杯	
		骨科門診各項衛教講習		1.8%	提升電子表單點選國民旅遊卡使 用人數	1,000人次	降低檢體退件率	檢驗科
		提升電子表單點選國民旅遊卡使 用人數			降低檢體退件率	1.8%	提供病患特殊及時醫療服務	腎臟內科
		降低檢體退件率			提供病患特殊及時醫療服務(簍管 建立及疏通)		改善工作效率計畫	病理科
		提供病患特殊及時醫療服務(簍管 建立及疏通)		94%	病理報告即時性	94%	改善病人安全計畫	
		病理報告即時性		8件/年	避免病理編號重複	8件/年	病患轉送「你知我知」計	急診流程團隊
		避免病理編號重複		90%	急診病患轉送加護病房交班完整	90%	改善院外計畫核銷流程計 畫	
		急診病患轉送加護病房交班完整			改善院外計畫核銷流程	計畫執行率至75%時，核銷 流程(↑50%)	縮短預算動支登錄至付款 天計畫	總務室
		改善院外計畫核銷流程			縮短預算動支登錄至付款天數	預算動支登錄至付款天數 低於30天之完成率：85% 應付帳款(衛材、藥品)低 於30習付款之完成率：45%	採購招標文件標準化計畫	
		縮短預算動支登錄至付款天數			採購招標文件標準化	採購專用簽：7項 招標相關表單標準格式：3	提昇年度資本門預算執行 率計畫	中醫科
		採購招標文件標準化			提昇年度資本門預算執行率	100%	中醫好貼心計畫	
		提昇年度資本門預算執行率			減少不良反應件數	3件/年	保護傘計畫	腫瘤科
		減少不良反應件數		75%	癌症末期病患接受安寧療護涵蓋	75%	多多益善計畫	
		癌症末期病患接受安寧療護涵蓋		6件/月	癌症病患多專科確認個案數	6件/月	異常意外事件調查計畫	麻醉科
		癌症病患多專科確認個案數		40件	異常意外事件個案項目	40件	異常事件改善計畫	
		異常意外事件個案項目		33%	跌倒異常事件傷害率	33%	護理人員留任計畫	護理科
		跌倒異常事件傷害率		16件	病人安全改善之件數	16件	物治療推廣計畫	
病人安全改善之件數		5件	工作流程簡化件數	5件	百密不漏計畫-降低初診 病患基本資料建立不完整	住院室		
工作流程簡化件數		1件	提昇資訊滿意度	1件	步步高昇計畫-出院病歷7 日內完成率達90%以上			
提昇資訊滿意度			初診病患基本資料完整性	15件/月				
初診病患基本資料完整性			出院病歷7日內完成率	>92%/月				
出院病歷7日內完成率								

構面	策略目標	衡量項目	2007年實際值	目標值	目標設定		行動計畫	科室/團隊				
				2008	衡量項目	目標值						
	SCI論文佔率		10%	25%	骨科論文發表篇數	6篇/年	有學有術計畫	骨科				
					腎臟科醫師論文佔率	1篇/年	護理人員在職教育訓練計畫	腎臟內科				
					心臟內科SCI論文篇數	5篇/年	醫護人員在職教育	心臟內科				
					腸胃科論文發表篇數	2篇/年	腸胃事業學習計畫	腸胃科				
					家醫暨職醫科發表篇數	1篇/年	門庭若市，川流不息!!	家醫暨職醫科				
					神經內科SCI論文佔率	133%	SCI論文佔率	神經內科				
					每年SCI論文發表篇數	4篇						
					復健科SCI論文佔率	0%	SCI論文	復健科				
					主治醫師部定教職佔率		30.20%	30%	腎臟科主治醫師部定或臨床教職佔率	50%	護理人員在職教育訓練計畫	腎臟內科
									家醫暨職醫科主治醫師部定教職佔率	75%	門庭若市，川流不息!!	家醫暨職醫科
									神經內科主治醫師部定或臨床教職佔率	67%	教職數	神經內科
									泌尿科主治醫師部定或臨床教職佔率	新增1位		泌尿科
	復健科主治醫師部定教職佔率	20%	教職數	復健科								
	專業或相關證照成長率	醫護人員ACLS證照率	41%(215/521)	較去年成長10%以上	婦產科ACLS證照維持率	60%		婦產科				
					心臟內科ACLS證照數	7張	醫護人員在職教育	心臟內科				
					門診部ACLS證照比率	5%	推動護理人員參與ACLS訓練計畫	門診流程團隊				
					家醫暨職醫科ACLS證照率	82%(9/11)	門庭若市，川流不息!!	家醫暨職醫科				
					腎臟科ACLS證照率	80%	護理人員在職教育訓練計畫	腎臟內科				
		全民英檢	12.4%(131/1057)		成人加護單位ACLS有效證照率	0%	在職教育計畫	護理科				
					急診單位ACLS有效證照率	95%						
					營養科通過相當於全民英檢初級以上(含)人數	4人/年	專業精進計畫	營養科				
					新屋分院全民英檢佔率	15%	提升英檢通過率	新屋分院				
					社服室全民英檢證照數	2張	學習無止盡-大教育計畫	社服室				
	專業相關文章發表篇數(篇/年)		61	較去年成長10%以上	人事室全民英檢通過率	15%	通識列車號	人事室				
					國際病房全民英檢通過率	30%		護理科				
					耳鼻喉科英檢通過率	45%		耳鼻喉科				
					藥劑科專業相關文章發表篇數	2篇/年	藥師繼續教育計畫	藥劑科				
					牙科專業相關文章發表篇數	1篇/年	專業精進計畫	牙科				
					營養科專業相關文章發表篇數	1篇/年	專業精進計畫	營養科				
					外科專業相關文章發表篇數	14篇/年	啥人甲我比	外科				
					放射科專業相關文章發表篇數	2篇/年	科內論文研究小組計畫	放射線科				
					社服室相關文章發表篇數	5篇/年	學習無止盡-大教育計畫	社服室				
					資訊室專業相關文章發表篇數	1篇/年	文章報報計畫	資訊室				
檢驗科專業相關文章投稿數					2篇/年	提高專業相關文章投稿數	檢驗科					
泌尿科專業相關文章投稿數					1篇/年		泌尿科					
耳鼻喉科專業論文發表篇數					4篇/年		耳鼻喉科					
專業相關文章發表篇數	1篇/年	創新發表-提升員工創新能力	住院室									
品質專案競賽參賽數(件/年)		8	11	社服室品質專案數	1件/年	學習無止盡-大教育計畫	社服室					
				人事室品質專案數	1件/年		人事室					
				品質專案	1件/年	品質專案	復健科					

構面	策略目標	衡量項目	2007年實際值	目標值	目標設定		行動計畫	科室/團隊
				2008	衡量項目	目標值		
學習	提升員工創新及專業能力	其他			醫工自修項目數量	10項	增加總院與分院醫工醫療儀器自修項目計畫	總務室
				提昇採購人員專業能力	採購法讀書會出席率：↑80% 採購人員專業證照：2張	提昇採購人員專業計畫		
				院內終身學習時數(含藥學持續教育)	1,165.5hrs	藥師繼續教育計畫	藥劑科	
				參加院外教育訓練時數	138.6hrs			
				學術論文研讀篇數	90篇/年		婦產科	
				參加醫學會、研討會或院外進修時數	25hrs			
				專家學者科內演講	10場次/年	有學有術計畫	骨科	
				論文選讀會	36場/年			
				病歷室專業證照成長張數	較去年增加1張		病歷室	
				參加病歷專業訓練課程時數	1,500hrs/年			
				專業出版品出版本數	2本/年		牙科	
				牙醫師繼續教育時數成長率	11hrs/年	專業精進計畫		
				牙科助理專業教育訓練時數	2hrs/年			
				牙科助理禮儀訓練時數	2hrs/年		小兒科	
				小兒科各項專業證照逐年成長	110%	提升專業		
				CAP國際測試報告符合率	82%	TB合約實驗室暨品質改善計畫	胸腔科	
				CDC抽片符合率	85%	建議MDR-TB照護計畫		
				Journal meeting/2wks出席率	90%	腸胃事業學習計畫	腸胃科	
				護理人員教學/month出席率	80%			
				營養師繼續教育時數成長率	10%	專業精進計畫	營養科	
				院內跨科室會議舉行數	24次/年	搭起友誼的橋樑	外科	
				接受服務禮儀課程時數	100%	服務禮儀課程成長訓練	門診流程團隊	
				職業醫學認證通過率	91%(10/11)	門庭若市，川流不息!!	家醫暨職醫科	
				提昇學習滿意度	85%	通識列車號	人事室	
				提升外部能力試驗合格率	99%	提升外部能力試驗合格率	檢驗科	
				透析專業證佔率	80%	護理人員在職教育訓練計	腎臟內科	
				院外專業教育訓練時數	100%	合格人員計畫	病理科	
				科內細胞病理討論會	20次/年	品質改善計畫		
				電腦系統應用學習項目	80%	改善工作效率計畫	急診「教學相長」計畫	
				通過急診醫學科專科醫師訓練醫院評核(申請/訪察/招收/訓練)	通過			
				醫師完成臨床教師訓練課程	2位以上			
				舉辦ACLS認證課程	2次/年			
				醫師與護理人員教學討論會	5次/年			
				急診醫學科會議出席率	>60%			
				醫師論文數	2篇/年	中醫菁英再造計畫	中醫科	
				專家學者演講	4場/年			
				院內中醫廣演講	4場/年			
				相關證照成長率	8%(12張)	專業精進計畫	腫療科	
				臨床麻醉專題問答報告	36報告數目	麻醉護士教學改善計畫	麻醉科	
				Mini-CEX評量	100個案數	Mini-CEX評量計畫		

構面	策略目標	衡量項目	2007年實際值	目標值	目標設定		行動計畫	科室/團隊
				2008	衡量項目	目標值		
					成人加護單位基礎重症護理師證照率	65%	在職教育計畫	護理科
					兒科急重症護理師證照率	60%		
					N2升N3進階通過率	20%		
					研究論文發表篇數	7篇/年		
					專、個案報告通過篇數	15篇/年		
					護生實習滿意度	98%	護生教學成效提升計畫	
					基礎急重症護理完訓人數	30人	提升急重症護理品質計畫	
					專業課程參與數	5人次/年	參加國內外進修課程或研習會	耳鼻喉科
					論文發表篇數	3篇/年	論文發表	
					舉辦研習訓練課程次數	7次	◎職能治療上進計畫 ◎物理治療研究計畫 ◎物理治療精進計畫 ◎護理人員教育訓練計畫 ◎輔具中心培課程 ◎兒童復健研究計畫 ◎兒童治療學習計畫	復健科
					專業人員證照增加數	1張/年	人才濟濟-增加專業人員證照數	住院室
					專業人員受訓	33hrs./年	百戰百勝-提升專業能力	