

醫療部門實施平衡計分卡之成效探討

—以台大醫院雲林分院復健部為例

A Case Study of Using Balanced Scorecard in Rehabilitation Department of National Taiwan University Hospital, Yunlin Branch

李敬恩 陳敏生

摘要

許多企業已成功的推行平衡記分卡並作為策略管理的工具。此研究目的在探討台大醫院雲林分院復健部實施平衡計分卡的過程，並評估其執行成效。個案部門參考院層級策略地圖，並依據平衡記分卡-財務、顧客、內部流程、學習成長等四個構面，發展出復健部之平衡計分卡。經由復健部成員篩選出九個關鍵性策略行動方案。其中包含建立復健部資訊系統來協助治療師服務量的統計及相關資訊的取得，設計儀器使用標準流程卡來提升患者安全，重新規劃治療師工作績效評估方式，並作為獎酬參考。此研究將執行前後之指標值做比較並探討方案中須改善及未來應持續努力的方向。個案部門實施平衡計分卡後各項指標均有改善，但長期效果仍待時間證明。

關鍵字：平衡計分卡、復健、醫院、策略地圖。