

# 以平衡計分卡觀點探討H醫院經營策略與績效評估

指導老師：陳榮方 老師

組 員：李金燕、蘇盈方、洪敏鳳、蔡英乾

## 摘 要

隨著時代演進與環境的變化，醫院管理對於經營管理者而言是一項挑戰，過去醫院以治病、救人為第一要務，但現在必須提昇到對社區的健康促進及照護，因此醫院組織必須隨著經營方式的改變，調整醫院內各功能部門的運作模式。醫院的經營管理者必須協調院內各醫療專業人員及行政人員間的溝通，並提昇其多方面的知識與能力，而在醫療過程中所有有關的病患、家屬、保險公司、藥商…等之間的利益必須取得平衡。有鑒於此，醫療院所面對複雜多變的局勢，可藉由羅伯·柯普朗與大衛·諾頓所發明的劃時代平衡計分卡，來為醫療院所規劃出最佳的經營與績效模式，以達永續經營的目標。

本研究藉由「個案研究」的方式，研究標的為高雄市的某地區醫院為個案醫院；藉由文獻的收集整理、個案醫院研究及訪談醫院訪談結果來進行研究分析。故本研究將以平衡計分卡觀點，探討個案醫院經營策略及績效評所需的績效指標，並為個案醫院設計一合適的平衡計分卡，建立績效評估指標以及行動計畫，進而達到組織的經營策略目標，以求實現願景及宗旨。

在研究中發現，組織重要的經營策略，除了要有明確的願景和目標之外，還需要高階主管的支持及各部門之間的溝通協調；因此在定義願景及目標後，應讓每一位組織成員都了解願景及目標的意義，經由多次的共識、溝通，使其能落實到個人的行動上，藉以提升平衡計分卡之成功率並達成醫院管理的最佳效能。

# 以平衡計分卡觀點探討H醫院經營策略與績效評估

指導老師：陳榮方 老師

組 員：李金燕、蘇盈方、洪敏鳳、蔡英乾

## 結論與建議

### 第一節 研究結論

本研究從訪談的過程中，可以感受到四家醫院在經營的策略上都具有很明確的目標和方向，而且每家醫院的領導者都能全力支持提昇經營績效的各種活動，讓院務能持續穩健地向上成長。目前來說，整個醫界所努力的方式都是大同小異的，健保給付方式與評鑑制度主宰了醫院的經營方向。

H醫院不同於一般大型醫院，沒有強力的財務資源，每走一步都要小心翼翼，每個策略的成功與否都深深地牽動著H醫院的生存，因此，本研究在訪談四家經營相當成功的醫院後，瞭解四家醫院在策略面及績效面的執行是怎麼運作的，並加上本研究為H醫院做的 TOWS 分析，結合兩者，挑選出適合H醫院的策略及績效評估指標，由這些策略及績效評估指標來完成一份H醫院的平衡計分卡。