

【金山快訊】使用平衡計分卡建立醫療機構整合性管理制度

如何使用平衡計分卡建立醫療機構整合性管理制度？這個講題，不禁讓我思考，醫院非得使用平衡計分卡才能管理嗎？倘若沒有使用平衡計分卡醫院要如何管理呢？

此次金山講堂課程，由黃前院長邀請慈濟醫療志業張文成副執行長與大家分享經驗，提到：(1)重要管理與服務成果進行衡量；(2)重要目標之結果進行長期監測；(3)與其他標準或標竿進行比較；(4)衡量結果進行分群管理；(5)了解主要之病人、利害關係人、市場與流程之需求；(6)衡量機構之應變敏捷度；(7)營運成果校準關鍵策略與目標。以上每一項我們都可透過平衡計分卡來衡量，進而提升醫療價值鏈之整合綜效。

副執行長以《精實醫療》此書為例，讓我們瞭解在醫療面應如何管理、如何提供更好的服務，服務更多的人群。

精實方法協助全球各地的醫療機構實現更理想的醫療願景，消除流程中的障礙，讓醫療人員能專注本業，提供更好的服務！以病患、醫院員工及管理者的觀點出發，描述精實的每一個概念與應用，不僅是醫療管理的最佳實踐典範，更為關心組織改善活動的人，提供更廣闊的系統思考以從事持續的改善！

張副執行長教我們如何使用平衡計分卡，以梅約為例，起初不太熟悉梅約這個名詞，演講後上網搜尋梅約，才得知《向梅約學管理》此書籍，這本書在揭露梅約醫學中心這個複雜的服務組織，如何培養出一個超越顧客期望並獲得顧客及員工高度忠誠的文化，值得我們深入去探討。

其中在梅約精神提到「願意因應社會不斷變遷之需而做出改變、繼續致力於凡是追求卓越及以絕對的誠信管理所有事物，面對現今社會快速的變遷。張副執行長以物聯網作為舉例，讓我聯想到在今周刊第 959 期介紹「小公司靠行動定位 要打物聯網大戰」，這小公司就是勝義科技股份有限公司，勝義公司從智慧手錶記錄跑步距離、車用導航，到商店的即時促銷廣告，發現愈來愈多的應用都離不開「定位」功能。看準這一趨勢，勝義公司為此布局六年，近期還得到鴻海百萬美元的投資。

張副執行長介紹以 LBS (Location Based Service, 適地性服務) 為核心的新事業，例如勝義公司總裁林宏正認為：「未來的行動商務一定和在地化、族群、用戶習慣有關係。」在 2009 年開發出室內室外混合式定位技術，不同於一般想像，只有戶外可以用 GPS 定位導航，勝義只要有藍芽、WIFI 等任何一種無線訊號，不論室內室外，都能找出絕對位置與相對位置。

舉例來說，家中冰箱的牛奶沒了，藉由混合式定位技術，不僅能主動連線最近的超商下單，在下班經過公司附近超商時，身上的穿戴裝置會主動提醒你該補貨了。這就是接軌物聯網的創新模式！

最後，張副執行長透過理論進而連結現代與未來趨勢，並以理論必有實用性、沒有最完美的管理制度，只有最適合之管理制度作為結束，讓我在短短的 1.5 小時有了更多的管理收穫。



慈濟醫療志業張文成副執行長與黃前院長合影



現場提問



張文成副執行長與金山分院同仁合影

NTUHF