



HNA Scoring Guideline

ตอนที่ 1 ภาพรวมของการบริหารองค์กร										
1. การนำเครือข่าย										
ที่ปรึกษา กำหนดทิศทางนโยบายสื่อสาร และสร้างสิ่งแวดล้อม รวมทั้งมีการวางแผนตามดูแลทางคลินิก เพื่อส่งเสริมการบริการสุขภาพของเครือข่าย										
ที่มีคุณภาพ ปลอดภัย มีจริยธรรม มีระบบการตัดสินใจที่ดี รับผิดชอบต่อสาธารณะ										
01 การชี้้นำโดยผู้นำเครือข่าย และการสื่อสาร/สร้างความผูกพันโดยผู้นำ	กำหนดภาพฝัน /ทิศทางนโยบายบริการสุขภาพของเครือข่าย	มีการกำหนดนโยบายบริการสุขภาพของเครือข่ายซึ่งเน้นบริการที่ไร้รอยต่อ มีคุณภาพ และความปลอดภัย	สื่อสารนโยบายไปยังผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในเครือข่ายทุกระดับอย่างครอบคลุม ด้วยวิธีการที่มีประสิทธิภาพ	พินิจในทุกส่วนของเครือข่ายตบสนองต่อภาพฝัน/ทิศทางนโยบายของเครือข่าย ให้การสนับสนุนและมุ่งมั่นที่จะเป็นเครือข่ายกันในการจัดการสุขภาพ	ระบบการสื่อสารได้ผลดี มีประสิทธิภาพ, Performance ที่เป็นที่ชื่นชมและมีแนวโน้มที่ดีขึ้น					
02 การสร้างสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการพัฒนา	แต่ละสถานพยาบาลมีดำเนินงานของตนเองเหมือนที่เคยทำอยู่เดิม	พินิจเครือข่ายเริ่มมีการสร้างบรรยากาศ	พินิจในทุกส่วนของเครือข่ายสร้างสิ่งแวดล้อมและบรรยากาศที่เอื้อต่อการสร้างความร่วมมือในการพัฒนาคุณภาพ	มีการสร้างสิ่งแวดล้อมและสร้างแรงจูงใจที่เอื้อต่อการพัฒนาร่วมกันในเครือข่าย, มีการตอบสนองจากผู้นำและคณะกรรมการ, เกิด	มีการพัฒนาเครือข่ายอย่างต่อเนื่อง จนบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้					
	0.5	1.0	1.5	2.0	2.5	3.0	3.5	4.0	4.5	5.0



	ประเมินคุณภาพของการ					ประสิทธิภาพของการ สุขภาพภายในเครือข่าย	ประเมินคุณภาพของการ				
	0.5	1.0	1.5	2.0	2.5		3.0	3.5	4.0	4.5	5.0
03 ระบบกำกับ ติดตาม และ ระบบกำกับทาง คลินิก	แต่ละสถานพยาบาลมีการ ปฏิบัติตามนโยบาย/ แนวทางของแต่ละ สถานพยาบาล	ทีมนำมีการตัดสินใจ ร่วมกันกำหนด แนวทาง ปฏิบัติ ส่งเสริมความ ร่วมมือ และติดตามผลการ ดำเนินการของการ ให้บริการสุขภาพในระดับ เครือข่าย	ทีมนำเครือข่ายมีการวาง ระบบกำกับติดตามดูแล ทางคลินิก เพื่อให้เกิด คุณภาพ และความ ปลอดภัยในการบริการใน ระดับเครือข่าย	ทีมนำในทุกส่วนของ เครือข่ายคาดการณ์ เตรียมการรับมือ ฝ่าฝืน ติดตาม กำกับดูแลใน ประเด็นความเสี่ยง ความ ห่วงกังวลของสังคม ผลกระทบด้านลบ และ ปัญหาจริยธรรมที่อาจ เกิดขึ้นจากบริการของ เครือข่าย	มีการทบทวนและปรับปรุง ประสิทธิภาพของการนำ ของเครือข่าย						
	0.5	1.0	1.5	2.0	2.5	3.0	3.5	4.0	4.5	5.0	
2. การบริหารแผนกลยุทธ์											
เครือข่ายกำหนดกลยุทธ์และเป้าหมายของการจัดการบริการสุขภาพ เพื่อตอบสนองปัญหาและความต้องการของพื้นที่ มีการถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติ และติดตามผล การจัดการเพื่อให้มั่นใจว่าบรรลุเป้าหมาย											

04 การจัดทำแผนกลยุทธ์	มีการจัดทำแผน แต่ข้อมูลในแต่ละส่วนของแผนขาดความสัมพันธ์กัน, ไม่ได้นำบริบทของเครือข่ายมาใช้ในการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และเป้าหมาย	ข้อมูลในแผนมีความเชื่อมโยงสอดคล้องกัน, วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และเป้าหมายมีความชัดเจนและสอดคล้องกับบริบทของเครือข่าย, มีการวางแผนการพัฒนาศักยภาพในการให้บริการของลูกข่าย	มีการจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำแผนอย่างครอบคลุม วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และเป้าหมายที่กำหนดมีความท้าทายและกระตุ้นการพัฒนา	มีความโดดเด่น เช่น มีกระบวนการที่ช่วยให้องค์กรทราบจุดแข็งหรือจุดอ่อนสำคัญที่อาจถูกมองข้าม, มีการวิเคราะห์และจัดการความเสี่ยงที่อาจกระทบต่อความสำเร็จของแผนกลยุทธ์	มีการประเมินและปรับปรุงกระบวนการวางแผนอย่างเป็นระบบ ผลงานที่เกิดขึ้นเป็นไปตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และเป้าหมายที่วางไว้ทุกประการ				
	0.5	1.0	1.5	2.0	2.5	3.0	3.5	4.0	4.5
05 การถ่ายทอดกลยุทธ์สู่การปฏิบัติ	มีการจัดทำแผนปฏิบัติการ เพื่อถ่ายทอดแผนกลยุทธ์สู่การปฏิบัติ	มีกลไกการสื่อสารและสร้างความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงาน สร้างความตระหนักในบทบาทของแต่ละคน	มีการติดตามประเมินการรับรู้ของทีมงานและการนำไปปฏิบัติ, มีการปรับเปลี่ยนแผนเมื่อมีความจำเป็น	มีความโดดเด่น เช่น ผู้นำใช้นวัตกรรมในการถ่ายทอดกลยุทธ์สู่การปฏิบัติ	มีการประเมิน และปรับปรุงกระบวนการถ่ายทอดแผนสู่การปฏิบัติอย่างเป็นระบบ, ผลงานที่เกิดขึ้นเป็นไปตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และเป้าหมายที่วางไว้ทุกประการ				
	0.5	1.0	1.5	2.0	2.5	3.0	3.5	4.0	4.5

06 การวางแผน และจัดสรร ทรัพยากร	เครือข่ายมีการวิเคราะห์ ทรัพยากรที่จำเป็น และ จัดทำแผนจัดสรรทรัพยากร		จัดสรรและกระจาย ทรัพยากรสอดคล้อง กับบริบทของเครือข่าย และวัตถุประสงค์ เชิงกลยุทธ์		มีการจัดสรรทรัพยากร การเงิน บุคลากร และ ทรัพยากรอื่น ๆ มีเพียงพอ ต่อการดำเนินงานของทั้ง เครือข่าย, มีการใช้ ทรัพยากรร่วมกันภายใน เครือข่าย		มีแผนงานริเริ่ม (initiative) เกี่ยวกับทรัพยากรบุคคลและ ระบบงานเพื่อปฏิบัติตามแผน กลยุทธ์ให้บรรลุตามเป้าหมาย ของเครือข่าย		มีนวัตกรรมในการได้มาซึ่ง ทรัพยากรเพื่อปฏิบัติตาม แผนกลยุทธ์ได้สำเร็จ	
	0.5	1.0	1.5	2.0	2.5	3.0	3.5	4.0	4.5	5.0
07 การติดตาม ประเมินผล การ วัดผลงาน	มีการจัดทำตัวชี้วัดสำคัญ (KPI) เพื่อติดตาม ความก้าวหน้าในการปฏิบัติ ตามแผน		มีการกำหนดค่า เป้าหมายของ KPI ในช่วงเวลาต่าง ๆ จาก เป้าประสงค์และ ผลงานที่ผ่านมา, KPI ช่วยให้ลูกข่ายมีการ พัฒนาที่สอดคล้องไป ในทิศเดียวกัน		มีการกำกับติดตามและ ประเมินผลการดำเนินการ ตามแผนกลยุทธ์อย่างเป็น ระบบและมีประสิทธิภาพ, มีการตอบสนองต่อความ แตกต่างระหว่างผลงาน จริงกับผลงานที่คาดหวัง		มีการเปรียบเทียบผลการ ดำเนินงานกับเครือข่าย บริการของจังหวัดอื่นและ ตอบสนองอย่างเหมาะสม, มี นวัตกรรมในการติดตาม ประเมินผลและการวัดผลงาน		มีการประเมินและปรับปรุง กระบวนการติดตาม ประเมินผลอย่างเป็นระบบ, ผลงานที่เกิดขึ้นเป็นไปตาม วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และ เป้าหมายที่ตั้งไว้ทุกประการ	
0.5	1.0	1.5	2.0	2.5	3.0	3.5	4.0	4.5	5.0	



3. การมุ่งเน้นผู้ป่วย ผู้รับผลงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย										
ระบบบริการสุขภาพในเครือข่ายปรับตัวตอบสนองต่อความต้องการ ความคาดหวัง เสียสละท่อนและข้อร้องเรียนจากผู้ป่วย/ผู้รับบริการ ผู้รับผลงาน ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย นำมาใช้วางแผนและปรับปรุงเพื่อให้มั่นใจว่าบริการที่จัดสอดคล้องกับความต้องการดังกล่าว รวมทั้งมีการแสดงความรับผิดชอบต่อสาธารณะ										
และมีการคุ้มครองสิทธิผู้ป่วย/ผู้รับบริการ อย่างเหมาะสม										
08 การรับรู้ และตอบสนองของ ความต้องการ ความคาดหวัง / ความพึงพอใจ ของผู้มารับ บริการ และผู้มีส่วนได้เสีย	มีการสำรวจความต้องการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการ, มีการตอบสนองข้อร้องเรียนในเชิงรับ	มีการรับฟัง/เรียนรู้ ความต้องการของผู้รับบริการ/ผู้รับ ผลงาน/ผู้มีส่วนได้ส่วน เสีย ด้วยวิธีการที่เหมาะสมกับแต่ละ กลุ่ม, การตอบสนองข้อร้องเรียนมีความรวดเร็ว	นำข้อมูลความต้องการใช้ในการปรับปรุงที่ตอบสนองต่อความต้องการ ต่อผู้รับบริการ/ผู้รับผลงาน/ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียมากขึ้น, มีการวิเคราะห์แนวโน้มของ ความพึงพอใจ/ข้อ ร้องเรียนและนำไปปรับปรุงทั่วทั้งเครือข่าย	มีความโดดเด่น เช่น มีนวัตกรรมในการรับรู้และช่องทาง การรับรู้ที่หลากหลาย, การรับรู้ความต้องการการครอบคลุม ผู้รับผลงาน/ผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ, มีการวิเคราะห์ความ ต้องการของผู้รับบริการผู้รับ ผลงาน/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แต่ ละกลุ่ม จัดลำดับความสำคัญ และนำข้อมูลไปใช้วางแผน ปรับปรุงบริการ	มีการประเมินและมีการมีการปรับปรุงกระบวนการรับ ฟัง/เรียนรู้/ จัดการข้อ ร้องเรียน ส่งผลให้สามารถ ให้บริการได้เกินกว่าความ คาดหวังของผู้ป่วย/ผู้รับ ผลงาน, มีความเข้าใจความ ต้องการของผู้ป่วย/ผู้รับ ผลงานที่ลึกซึ้งและนำไปใช้ ในการสร้างความผูกพันได้	5.0				
0.5	1.0	1.5	2.0	2.5	3.0	3.5	4.0	4.5	5.0	

09 การคุ้มครองสิทธิของผู้ป่วย	ผู้ป่วยได้รับข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิและหน้าที่ของผู้ป่วยในลักษณะที่เข้าใจง่าย	มีการสร้างความตระหนักเรื่องสิทธิผู้ป่วยให้แก่บุคลากรของทุกเครือข่าย, วิเคราะห์จุดที่ผู้ป่วยอาจจะไม่ได้รับการคุ้มครองและวางแผนทางปฏิบัติที่เหมาะสม	มีการรวบรวมการทำให้เจตคติที่ดีในเรื่องสิทธิผู้ป่วย, มีการเรียนรู้การคุ้มครองสิทธิผู้ป่วยจากเหตุการณ์จริงที่เกิดขึ้นและนำมาปรับปรุงระบบงาน	มีความโดดเด่น เช่น มีการคุ้มครองสิทธิผู้ป่วยในทุกขั้นตอนของการดูแลภายในเครือข่าย	ผู้ป่วยได้รับการเคารพในศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ คำนึงและความเห็นส่วนบุคคล				
	0.5	1.0	1.5	2.0	2.5	3.0	3.5	4.0	4.5
10 ผู้มารับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนงานของเครือข่าย	ผู้รับบริการ ผู้รับผลงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถสะท้อนความคิดเห็นที่มีต่อผลการให้บริการของตนเองเครือข่าย	ผู้รับบริการ ผู้รับผลงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมของเครือข่ายอย่างสม่ำเสมอ เช่น กิจกรรมเพื่อนช่วยเพื่อน การเยี่ยมบ้านในกลุ่มผู้ป่วยโรคเรื้อรัง	มีการเสริมพลังให้ผู้รับบริการ ผู้รับผลงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เข้าร่วมในโครงการขับเคลื่อนงานเครือข่าย มีการพัฒนาศักยภาพในระดับที่สูงขึ้น	มีนวัตกรรมที่แสดงถึงการขับเคลื่อนงานในเครือข่าย โดยผู้รับบริการ ผู้รับผลงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีส่วนร่วม	ผู้รับบริการ ชุมชน และท้องถิ่น เข้ามาร่วมเป็นเจ้าภาพในการคิดออกแบบ จัดหาทรัพยากร และขับเคลื่อนงานของเครือข่าย				
	0.5	1.0	1.5	2.0	2.5	3.0	3.5	4.0	4.5

4. การวัด วิเคราะห์ และจัดการความรู้															
เครือข่ายมีการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงระบบงาน. มีข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสารที่จำเป็น มีคุณภาพ และพร้อมใช้งานสำหรับบุคลากร และผู้รับบริการ มีการใช้ข้อมูลวิชาการ และการจัดการความรู้เพื่อการดูแลผู้ป่วย/ผู้รับบริการ ที่มีคุณภาพ															
11 การวัด วิเคราะห์ข้อมูล เพื่อการ ปรับปรุงการ ดำเนินงาน	ตัวชี้วัดของเครือข่ายมาจาก	เครือข่ายมีการ	การจัดเก็บข้อมูล/ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัดสำคัญของเครือข่าย	มีการวัดผลงานเปรียบ	0.5	1.0	1.5	2.0	2.5	3.0	3.5	4.0	4.5	5.0
	งานประจำหรืองานนโยบาย	วิเคราะห์ข้อมูลของ	สำคัญของเครือข่ายมี	ครอบครัว critical success	เทียบกับเครือข่ายอื่น,										
	มีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธี	ตนเองจนได้สารสนเทศ	ความน่าเชื่อถือ, มีการ	factor และมีความสำเร็จ	ระบบวัดผลงานสนับสนุน										
	ง่าย ๆ เช่น วิเคราะห์	ที่มีความหมายและเป็น	วิเคราะห์ข้อมูลในระดับ	เชื่อมโยงกัน	การตัดสินใจ การสร้าง										
	แนวโน้ม จำแนกกลุ่มย่อย	ประโยชน์ต่อการ	เครือข่ายอย่างเป็นระบบ,		นวัตกรรม และบรรลุกลยุทธ์										
		พัฒนา, เริ่มมีการ	มีการนำสารสนเทศใน												
		ออกแบบการจัดเก็บ	ระดับเครือข่ายไปใช้ในการ												
		ข้อมูล/ตัวชี้วัดสำคัญ	พัฒนา												
12 การจัดการ สารสนเทศ	มีการสำรวจความต้องการ	ระบบข้อมูลและ	ระบบข้อมูลและ	มีการพัฒนาระบบข้อมูลและ	ระบบข้อมูลและสารสนเทศ	0.5	1.0	1.5	2.0	2.5	3.0	3.5	4.0	4.5	5.0
	ด้านสารสนเทศของลูกข่าย/	สารสนเทศที่มีอยู่	สารสนเทศของเครือข่ายมี	สารสนเทศที่โดดเด่น, ระบบ	มีการพัฒนาจนกลายเป็นกล										
	แม่ข่าย และนำมาใช้ในกา	สามารถจัดเก็บและ	การรักษาความปลอดภัยที่	ดังกล่าวเป็นเครื่องมือสำคัญ	ยุทธศาสตร์ของกาพัฒนา										
	จัดหารฮาร์ดแวร์และ	วิเคราะห์ข้อมูลของแต่ละ	ดี ให้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือและ	ของการพัฒนาคุณภาพบริการ	และเปลี่ยนแปลงรูปแบบ										
	ซอฟต์แวร์ที่จำเป็นต่อการใช้	สถานะพยาบาลและ	เป็นปัจจุบัน มีความเสถียร	ของเครือข่าย	การดำเนินงานของเครือข่าย										
	งานของระดับลูกข่ายและ	ทั้งเครือข่ายได้	ใช้งานได้ง่ายและเข้าถึงได้												
	ระดับแม่ข่าย	โดยสะดวก													



	0.5	1.0	1.5	2.0	2.5	3.0	3.5	4.0	4.5	5.0
13 การจัดการความรู้	เริ่มต้นการรวบรวมและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในเครือข่าย	มีการรวบรวมและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในเครือข่ายอย่างสม่ำเสมอ	มีการรวบรวมและแลกเปลี่ยนเรียนรู้	มีการแสวงหาความรู้ที่จำเป็น (ทั้ง explicit & tacit), ข้อมูลมีความพร้อมใช้, นำความรู้มาออกแบบระบบงานเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อเครือข่าย	มีการแสวงหาความรู้ที่จำเป็น (ทั้ง explicit & tacit), ข้อมูลมีความพร้อมใช้, นำความรู้มาออกแบบระบบงานเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อเครือข่าย	มีความโดดเด่น เช่น มีการนำความรู้ที่ได้จากการทบทวนไปสู่การวางแผนปฏิบัติที่รัดกุมเป็นระบบในแนวทางเดียวกันทั้งเครือข่าย, มีการใช้ KM หรือ R2R ในการส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมในระบบงาน	มีการประเมินและปรับปรุงการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ ส่งผลให้เครือข่ายเป็นตัวอย่างในด้านนี้ และเกิดวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ			
0.5	1.0	1.5	2.0	2.5	3.0	3.5	4.0	4.5	5.0	

5. การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

มีทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ และจำนวนที่เหมาะสม เพียงพอ รวมทั้งมีระบบงานและวัฒนธรรมการทำงานที่เอื้อต่อการให้บริการที่มีคุณภาพ มีระบบการพัฒนา การประเมินผลงาน การยกย่องชมเชย และแรงจูงใจที่ส่งเสริมการสร้างผลงานที่ดี

14 ความรู้ความสามารถและความพึงพอใจของบุคลากรในเครือข่าย	มีการกำหนดขีดความสามารถและจำนวนของสายงานวิชาชีพหลักที่ต้องการของสถานพยาบาล ในเครือข่ายแต่ละระดับ	มีการจัดทำแผนเพื่อให้ได้มาซึ่งบุคลากรที่ต้องการ, มีมาตรการลดผลกระทบจากการที่บุคลากรมีไม่เพียงพอ	มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับหน้าที่และมีจำนวนที่เพียงพอของสถานพยาบาลในเครือข่ายแต่ละระดับโดยเฉพาะ	มีความโดดเด่น เช่น มีบุคลากรเพียงพอในทุกเครือข่าย, สามารถจัดหาบุคลากรมาทำงานแบบเต็มเวลาเพื่อการทำงานและบริหารจัดการที่แม่นยำได้	มีการประเมินและปรับปรุงการบริหารและจัดระบบบุคลากร ส่งผลให้เครือข่ายเป็นตัวอย่างที่ดีของการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล
---	--	---	--	---	---

	ความปลอดภัย และผล การดำเนินงานที่ผ่าน มา				ที่มุ่งหวังผลสัมฤทธิ์ และการ มุ่งเน้นประชาชนเป็น ศูนย์กลางของการดูแล		ทำงานเป็นทีม และ เครือข่าย				
	0.5	1.0	1.5	2.0	2.5	3.0		3.5	4.0	4.5	5.0
6. การจัดการกระบวนการ											
มีการออกแบบ จัดการ และปรับปรุงกระบวนการดูแลผู้ป่วย/ผู้บริการ และกระบวนการสนับสนุน เพื่อให้การดูแลผู้ป่วยตามมาตรฐานวิชาชีพ มีคุณภาพและปลอดภัย มีการบริหารจัดการระบบเครือข่าย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของบริการ มีระบบสนับสนุนที่จำเป็น รวมทั้งมีระบบการจัดการห่วงโซ่อุปทาน และการส่งมอบที่ได้ผล มีการเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยต่อภาวะฉุกเฉิน											
17 การ ออกแบบ จัดการ และ ปรับปรุงระบบ บริการของ เครือข่าย และ การรับภาวะ ฉุกเฉิน	ใช้กระบวนการดูแลผู้ป่วย เดิมที่แต่ละสถานพยาบาล ดำเนินการอยู่	เครือข่ายมีการ ออกแบบระบบบริการ ในภาพรวมของ เครือข่าย ปรับปรุง กระบวนการดูแลผู้ป่วย ของทุกสถานพยาบาล ให้มีความสอดคล้อง และเชื่อมโยงกัน	มีการจัดทำข้อกำหนด สำคัญสำหรับ สถานพยาบาลในแต่ละ ระดับที่สอดคล้องกับการ ออกแบบในภาพรวมของ เครือข่าย นำสู่การปฏิบัติ อย่างครอบคลุม	มีการพัฒนาและสร้างสรรค์นว ตกรรมของกระบวนการดูแล ผู้ป่วย/การจัดการบริการ, มีการ ปรับปรุงกระบวนการเพื่อลด ความแปรปรวน ลดความเสี่ยง เปล่า เพิ่มประสิทธิภาพ ป้องกันความผิดพลาดและ เหตุการณ์ไม่พึงประสงค์	เครือข่ายสามารถให้บริการ ได้อย่างต่อเนื่องแม้เกิดภาวะ ฉุกเฉินหรือภัยพิบัติ, กระบวนการดูแลผู้ป่วย/การ จัดการของเครือข่ายเป็น แบบอย่างในระดับประเทศ	5.0					



18 การ ออกแบบ จัดการ และ ปรับปรุงระบบ สนับสนุน และ ห่วงโซ่อุปทาน ของเครือข่าย, การรับภาวะฉุกเฉิน	ใช้กระบวนการเดิมที่แต่ละ	เครือข่ายมีการ	มีการจัดทำข้อกำหนด	มีการพัฒนาและสร้างสรรค์นวัตกรรมของกระบวนการจัดการระบบสนับสนุนและการจัดการห่วงโซ่อุปทาน, มีการปรับปรุงกระบวนการเพื่อลดความแปรปรวน ลดความสูญเสีย เพิ่มประสิทธิภาพ ป้องกันความผิดพลาดและเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์	เครือข่ายสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่องแม้เกิดภาวะฉุกเฉินหรือภัยพิบัติ, กระบวนการจัดการระบบสนับสนุนและการจัดการห่วงโซ่อุปทานของเครือข่ายเป็นแบบอย่างในระดับประเทศ	
	สถานพยาบาลดำเนินการ อยู่ในจัดการระบบ สนับสนุน (เช่น ระบบยา ระบบตรวจชิ้นสูตร ระบบเครื่องมือและเวชภัณฑ์ ฯลฯ) และการจัดการห่วงโซ่อุปทาน	ปรับปรุงการจัดการระบบสนับสนุนและการจัดการห่วงโซ่อุปทานของถูกขยายให้มีความสอดคล้องและเชื่อมโยงกัน	สำคัญหรือคุณสมบัติที่คาดหวังของกระบวนการจัดการระบบสนับสนุน และการจัดการห่วงโซ่อุปทาน, ถูกขยายนำกระบวนการที่ออกแบบไว้ไปปฏิบัติ	3.0	3.5	4.5

7. กระบวนการดูแลผู้ป่วย/ ผู้รับบริการ

มีกระบวนการดูแลที่สอดคล้องปัญหาของผู้ป่วย /ผู้รับบริการ โดยคำนึงถึงมาตรฐานวิชาชีพ ความปลอดภัย การเข้าถึง การมีส่วนร่วมของผู้ป่วยและครอบครัว ในทุกขั้นตอนของการดูแล

19 การเข้าถึง การรับผู้ป่วย – การส่งต่อ	แต่ละสถานพยาบาล	เครือข่ายเริ่มมีการ	การจัดระบบการเข้าถึง	การจัดระบบมีความโดดเด่น เช่น สามารถการหมุนเวียนผู้เชี่ยวชาญออกไปตรวจ รักษาผู้ป่วยความเสียงสูง ณ สถานพยาบาลระดับรองลง	การจัดระบบเป็นตัวอย่างในระดับประเทศ
	จัดการเรื่องการเข้าถึง และการรับผู้ป่วย-การส่งต่อเหมือนที่เคยทำอยู่เดิม	จัดระบบการเข้าถึงและการรับผู้ป่วย-การส่งต่อของทุกสถานพยาบาลให้เชื่อมโยงกัน เช่น มี	ส่งต่อที่ได้ครบถ้วนตามแผนที่กำหนด และครอบคลุม	ผู้เกี่ยวข้องออกไปตรวจรักษาผู้ป่วยความเสียงสูง ณ สถานพยาบาลระดับรองลง	

	0.5		1.0		1.5		2.0		2.5		3.0		3.5		4.0		4.5		5.0								
	แต่ละสถานพยาบาลใช้	วิธีการประเมินผู้ป่วย	การตรวจ investigat	เกณฑ์การวินิจฉัยโรค	และแผนการดูแลผู้ป่วย	เหมือนที่เคยทำอยู่เดิม	เริ่มมีการปรับปรุง	วิธีการประเมินผู้ป่วย	การตรวจ investigat	เกณฑ์การวินิจฉัยโรค	และแผนการดูแลผู้ป่วย	มีความสอดคล้องกันทั้ง	เครือข่าย, มีการให้	คำปรึกษากันใน	เครือข่าย, มีการ	พบทวนผลการวินิจฉัยที่	ผิดพลาด/ล่าช้า และ	ปรับปรุงร่วมกันใน	เครือข่าย	สถานพยาบาลส่วนใหญ่	ในเครือข่าย	พัฒนาาระบบสื่อสารข้อมูลใน	ระหว่งการส่งต่อที่มี	ประสิทธิภาพ	ไปได้อย่างครอบคลุม มีการ	การจัดระบบเป็นตัวอย่างใน	ระดับประเทศ
20 การประเมินผู้ป่วย การวินิจฉัยโรค และ การวางแผนการดูแล ผู้ป่วย	แต่ละสถานพยาบาลใช้	วิธีการประเมินผู้ป่วย	การตรวจ investigat	เกณฑ์การวินิจฉัยโรค	และแผนการดูแลผู้ป่วย	เหมือนที่เคยทำอยู่เดิม	เริ่มมีการปรับปรุง	วิธีการประเมินผู้ป่วย	การตรวจ investigat	เกณฑ์การวินิจฉัยโรค	และแผนการดูแลผู้ป่วย	มีความสอดคล้องกันทั้ง	เครือข่าย, มีการให้	คำปรึกษากันใน	เครือข่าย, มีการ	พบทวนผลการวินิจฉัยที่	ผิดพลาด/ล่าช้า และ	ปรับปรุงร่วมกันใน	เครือข่าย	สถานพยาบาลส่วนใหญ่	ในเครือข่าย	พัฒนาาระบบสื่อสารข้อมูลใน	ระหว่งการส่งต่อที่มี	ประสิทธิภาพ	ไปได้อย่างครอบคลุม มีการ	การจัดระบบเป็นตัวอย่างใน	ระดับประเทศ
	0.5	1.0	1.5	2.0	2.5	3.0	3.5	4.0	4.5	5.0																	



	แต่ละสถานพยาบาลจัด		สถานพยาบาลส่วนใหญ่สามารถดูแลผู้ป่วยได้ตามแผนที่เครือข่ายกำหนด	ผลด้านการรวบรวมการดูแลผู้ป่วย (ทั้งในด้านคุณภาพและความปลอดภัย) ของสถานพยาบาลส่วนใหญ่บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้, มีการทบทวนผลการดูแลที่ผิดพลาด/ล่าช้า และปรับปรุงร่วมกันในเครือข่าย	การจัดระบบมีความโดดเด่น					การจัดระบบเป็นตัวอย่างในระดับประเทศ
	0.5	1.0			1.5	2.0	2.5	3.0	3.5	
21 การดูแลผู้ป่วยและการตอบสนองต่อการผู้ป่วยที่เปลี่ยนแปลงไป	แต่ละสถานพยาบาลจัดการระบวนการดูแลผู้ป่วยและขั้นตอนการตอบสนองต่ออาการผู้ป่วยที่เปลี่ยนแปลงไปเหมือนที่เคยทำอยู่เดิม	เครือข่ายมีการวางระบบการดูแลผู้ป่วยต่อเนื่องที่เชื่อมโยงสอดคล้องกัน เริ่มมีการวัด/ประเมินความครอบคลุมและประเมินคุณภาพการดูแลผู้ป่วย	เครือข่ายมีการวางระบบการดูแลผู้ป่วยต่อเนื่องที่เชื่อมโยงสอดคล้องกัน เริ่มมีการวัด/ประเมินความครอบคลุมและประเมินคุณภาพตามเป้าหมายที่ตั้งไว้	ผลด้านการดูแลผู้ป่วย (ทั้งในด้านคุณภาพและความปลอดภัย) ของสถานพยาบาลส่วนใหญ่บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้, มีการทบทวนผลการดูแลที่ผิดพลาด/ล่าช้า และปรับปรุงร่วมกันในเครือข่าย	การจัดระบบมีความโดดเด่น เช่น เครือข่ายสามารถจัดสรรบุคลากรที่มีศักยภาพที่เหมาะสมได้อย่างเพียงพอ กับบทบาทหน้าที่ของแต่ละสถานพยาบาล, มีช่องทางให้ความช่วยเหลือหรือคำปรึกษาในการจัดการภาวะฉุกเฉินของเครือข่ายที่ไร้รอยต่อ	การจัดระบบเป็นตัวอย่างในระดับประเทศ				
22 การดูแลผู้ป่วยต่อเนื่อง	แต่ละสถานพยาบาลจัดการเรื่องการดูแลผู้ป่วยต่อเนื่องเหมือนที่เคยทำอยู่เดิม	เครือข่ายมีการวางระบบการดูแลผู้ป่วยต่อเนื่องที่เชื่อมโยงสอดคล้องกัน เริ่มมีการวัด/ประเมินความครอบคลุมและประเมินคุณภาพการดูแลผู้ป่วย	ผลด้านการดูแลผู้ป่วยต่อเนื่องของสถานพยาบาลส่วนใหญ่มีความครอบคลุมและมีคุณภาพตามเป้าหมายที่ตั้งไว้	การจัดระบบมีความโดดเด่น เช่น มีการสร้างฐานข้อมูลกลางเรื่องการดูแลผู้ป่วยต่อเนื่องของทั้งเครือข่าย, มีระบบเชื่อมโยง, มีการนำข้อมูลสะท้อนกลับภายในเครือข่ายเพื่อการปรับปรุงพัฒนา	การจัดระบบเป็นตัวอย่างในระดับประเทศ					

	ต่อเนื่องของแต่ละ		สถานพยาบาล		3.0		3.5		4.0		4.5		5.0	
	0.5	1.0	1.5	2.0	2.5	3.0	3.5	4.0	4.5	5.0				
8. ผลลัพธ์การดำเนินการของเครือข่าย														
ให้สรุปผลการดำเนินงานที่ล้มเหลว/ผู้รับบริการ การมุ่งเน้นผู้ป่วย/ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การมุ่งเน้นบุคลากรประสิทธิภาพของระบบงาน การนำ และการมีส่วนร่วมที่เกี่ยวข้องกับบริการสุขภาพที่ขอประเมิน (รวมทั้งนำข้อมูลเหล่านี้ไปใช้ประโยชน์ตามมาตรฐานข้อ 2.6, 2.7 และ 4.2)														
23 ผลลัพธ์ด้านความรู้ของผู้ป่วยในเครือข่าย	แต่ละสถานพยาบาล เก็บข้อมูลและวิเคราะห์ตัวชี้วัดด้านความรู้ผู้ป่วย ด้วยตัวสถานพยาบาลเอง ยังไม่มีการเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ตัวชี้วัดในระดับเครือข่าย	เริ่มมีการออกแบบการ จัดเก็บผลลัพธ์ด้านการดูแลผู้ป่วยในภาพรวมของเครือข่ายที่ครอบคลุมทั้งในเชิงคุณภาพและความปลอดภัย	ผลลัพธ์ด้านการดูแลผู้ป่วยของแต่ละสถานพยาบาลและภาพรวมของเครือข่ายมีแนวโน้มในทางที่ดี, มีการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลลัพธ์ของแต่ละสถานพยาบาลเพื่อหาโอกาสพัฒนา	ค่าเป้าหมายผลลัพธ์มีความท้าทาย, เริ่มมีการนำแนวคิด benchmarking มาใช้ในการตั้งค่าเป้าหมายผลลัพธ์, เครือข่ายสามารถดำเนินการจนบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้	ผลลัพธ์ด้านความรู้ของผู้ป่วยของเครือข่ายมีความโดดเด่นในระดับประเทศ									
24 ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจของผู้ป่วยและ	แต่ละสถานพยาบาล เก็บข้อมูลและวิเคราะห์ตัวชี้วัดด้านความพึง	เริ่มมีการออกแบบการ จัดเก็บผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจของ	ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจของผู้ป่วยและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของแต่ละ	ค่าเป้าหมายผลลัพธ์มีความท้าทาย, เริ่มมีการนำแนวคิด benchmarking มาใช้ใน	ผลลัพธ์ด้านความรู้ของผู้ป่วยของเครือข่ายมีความพึงพอใจ									

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใน เครือข่าย	พอใจของผู้ป่วยและผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย ด้วยตัว สถานพยาบาลเอง ยังไม่ มีการเก็บข้อมูลและ วิเคราะห์ที่ตัวชี้วัดใน ระดับเครือข่าย		ผู้ป่วยและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียในภาพรวมของ เครือข่าย		ละสถานพยาบาลและ ภาพรวมของเครือข่ายมี แนวโน้มในทางที่ดี, มี การวิเคราะห์ เปรียบเทียบผลลัพธ์ของ แต่ละสถานพยาบาล เพื่อหาโอกาสพัฒนา		การตั้งค่าเป้าหมายผลลัพธ์, เครือข่ายสามารถดำเนินการ จนบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้		ความโดดเด่นใน ระดับประเทศ
	0.5	1.0	1.5	2.0	2.5	3.0	3.5	4.0	
25 ผลลัพธ์ด้านการนำ, ประสิทธิภาพและ ประสิทธิผลของ ระบบงานสำคัญใน เครือข่าย	แต่ละสถานพยาบาล เก็บข้อมูลและวิเคราะห์ ตัวชี้วัดด้านการนำ, ประสิทธิภาพและ ประสิทธิผลของ ระบบงานสำคัญด้วย ตัวสถานพยาบาลเอง ยังไม่มีมีการเก็บข้อมูล และวิเคราะห์ที่ตัวชี้วัดใน ระดับเครือข่าย	เริ่มมีการออกแบบการ จัดเก็บผลลัพธ์ด้านการ นำ, ประสิทธิภาพและ ประสิทธิผลของ ระบบงานสำคัญใน ภาพรวมของเครือข่าย	ผลลัพธ์ด้านการนำ, ประสิทธิภาพและ ประสิทธิผลของ ระบบงานสำคัญ ของ แต่ละสถานพยาบาล และภาพรวมของ เครือข่าย มีแนวโน้ม ในทางที่ดี, มีการ วิเคราะห์เปรียบเทียบ ผลลัพธ์ของแต่ละ	ค่าเป้าหมายผลลัพธ์มีความ ท้าทาย, เริ่มมีการนำแนวคิด benchmarking มาใช้ใน การตั้งค่าเป้าหมายผลลัพธ์, เครือข่ายสามารถดำเนินการ จนบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้	ผลลัพธ์ด้านการนำ, ประสิทธิภาพและ ประสิทธิผลของระบบงาน สำคัญของเครือข่ายมีความ โดดเด่นในระดับประเทศ				



	แต่ละสถานพยาบาล		เริ่มมีการออกแบบการ		สถานพยาบาลเพื่อหา		โอกาสพัฒนา		ผลสัมฤทธิ์ด้านการจัดการและพัฒนากำลังคนของเครือข่ายมีความโดดเด่นในระดับประเทศ	
	0.5	1.0	1.5	2.0	2.5	3.0	3.5	4.0		4.5
26 ผลสัมฤทธิ์ด้านการจัดการและพัฒนา กำลังคนของเครือข่าย	แต่ละสถานพยาบาลเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ตัวชี้วัดด้านการจัดการและพัฒนากำลังคนด้วยตัวสถานพยาบาลเอง ยังไม่มีการเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ตัวชี้วัดในระดับเครือข่าย		เริ่มมีการออกแบบการจัดเก็บผลสัมฤทธิ์ด้านการจัดการและพัฒนากำลังคนในภาพรวมของเครือข่าย		ผลสัมฤทธิ์ด้านการจัดการและพัฒนากำลังคนของแต่ละสถานพยาบาลและภาพรวมของเครือข่าย มีแนวโน้มในทางที่ดี, มีการวิเคราะห์ที่เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ของแต่ละสถานพยาบาลเพื่อหาโอกาสพัฒนา		ค่าเป้าหมายผลสัมฤทธิ์มีความท้าทาย, เริ่มมีการนำแนวคิด benchmarking มาใช้ในการตั้งเป้าเป้าหมายผลสัมฤทธิ์, เครือข่ายสามารถดำเนินการจนบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้			
	0.5	1.0	1.5	2.0	2.5	3.0	3.5	4.0	4.5	5.0