**HNA Scoring Guideline**

|  |
| --- |
| **ตอนที่ I ภาพรวมของการบริหารองค์กร** |
| **1. การนำเครือข่าย** |
| **ทีมนำ กำหนดทิศทางนโยบายสื่อสาร และสร้างสิ่งแวดล้อม รวมทั้งมีการวางระบบกำกับติดตามดูแลทางคลินิก เพื่อส่งเสริมการให้บริการสุขภาพของเครือข่าย ที่มีคุณภาพ ปลอดภัย มีจริยธรรม มีระบบการตัดสินใจที่ดี รับผิดชอบต่อสาธารณะ** |
| 01 การชี้นำโดยผู้นำเครือข่าย และการสื่อสาร /สร้างความผูกพันโดยผู้นำ | กำหนดภาพฝัน /ทิศทางนโยบายบริการสุขภาพของเครือข่าย  | มีการกำหนดนโยบายบริการสุขภาพของเครือข่ายซึ่งเน้นบริการที่ไร้รอยต่อ มีคุณภาพ และความปลอดภัย | สื่อสารนโยบายไปยังผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในเครือข่ายทุกระดับอย่างครอบคลุม ด้วยวิธีการที่มีประสิทธิภาพ | ทีมนำในทุกส่วนของเครือข่ายตอบสนองต่อภาพฝัน/ทิศทางนโยบายของเครือข่าย ให้การสนับสนุน และมุ่งมั่นที่จะเป็นเครือข่ายกันในการจัดบริการสุขภาพ | ระบบการสื่อสารได้ผลดี มีประสิทธิภาพ, Performance ที่เป็นจุดเน้นมีแนวโน้มที่ดีขึ้น |
| 0.5 | 1.0 | 1.5 | 2.0 | 2.5 | 3.0 | 3.5 | 4.0 | 4.5 | 5.0 |
| 02 การสร้างสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการพัฒนา | แต่ละสถานพยาบาลมีดำเนินงานของตนเองเหมือนที่เคยทำอยู่เดิม | ทีมนำเครือข่ายเริ่มมีการสร้างบรรยากาศ | ทีมนำในทุกส่วนของเครือข่ายสร้างสิ่งแวดล้อมและบรรยากาศที่เอื้อต่อการสร้างความร่วมมือในการพัฒนาคุณภาพ  | มีการสร้างสิ่งแวดล้อมและสร้างแรงจูงใจที่เอื้อต่อการพัฒนาร่วมกันในเครือข่าย, มีการตอบสนองจากผู้นำและคณะกรรมการ, เกิดประสิทธิภาพของบริการสุขภาพภายในเครือข่าย | มีการพัฒนาเครือข่ายอย่างต่อเนื่อง จนบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ |
| 0.5 | 1.0 | 1.5 | 2.0 | 2.5 | 3.0 | 3.5 | 4.0 | 4.5 | 5.0 |
| 03 ระบบกำกับติดตาม และระบบกำกับทางคลินิก | แต่ละสถานพยาบาลมีการปฏิบัติตามนโยบาย/แนวทางของแต่ละสถานพยาบาล | ทีมนำมีการตัดสินใจร่วมกันกำหนด แนวทางปฏิบัติ ส่งเสริมความร่วมมือ และติดตามผลการดำเนินการของการให้บริการสุขภาพในระดับเครือข่าย | ทีมนำเครือข่ายมีการวางระบบกำกับติดตามดูแลทางคลินิก เพื่อให้เกิดคุณภาพ และความปลอดภัยในการบริการในระดับเครือข่าย | ทีมนำในทุกส่วนของเครือข่ายคาดการณ์เตรียมการรับมือ เฝ้าติดตาม กำกับดูแลในประเด็นความเสี่ยง ความห่วงกังวลของสังคม ผลกระทบด้านลบ และปัญหาจริยธรรมที่อาจเกิดขึ้นจากบริการของเครือข่าย | มีการทบทวนและปรับปรุงประสิทธิภาพระบบการนำของเครือข่าย |
| 0.5 | 1.0 | 1.5 | 2.0 | 2.5 | 3.0 | 3.5 | 4.0 | 4.5 | 5.0 |
| **2. การบริหารแผนกลยุทธ์** |
| **เครือข่ายกำหนดกลยุทธ์และเป้าหมายของการจัดบริการสุขภาพ เพื่อตอบสนองปัญหาและความต้องการของพื้นที่ มีการถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติ และติดตามผลการจัดบริการเพื่อให้มั่นใจว่าบรรลุเป้าหมาย** |
|  04 การจัดทำแผนกลยุทธ์ | มีการจัดทำแผน แต่ข้อมูลในแต่ละส่วนของแผนขาดความสัมพันธ์กัน, ไม่ได้นำบริบทของเครือข่ายมาใช้ในการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และเป้าหมาย | ข้อมูลในแผนมีความเชื่อมโยงสอดคล้องกัน, วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และเป้าหมายมีความชัดเจนและสอดคล้องกับบริบทของเครือข่าย, มีการวางแผนการพัฒนาศักยภาพในการให้บริการของลูกข่าย | มีการจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำแผนอย่างครอบคลุมวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และเป้าหมายที่กำหนดมีความท้าทายและกระตุ้นการพัฒนา | มีความโดดเด่น เช่น มีกระบวนการที่ช่วยให้องค์กรทราบจุดแข็งหรือจุดอ่อนสำคัญที่อาจถูกมองข้าม, มีการวิเคราะห์และจัดการความเสี่ยงที่อาจกระทบต่อความสำเร็จของแผนกลยุทธ์ | มีการประเมินและปรับปรุงกระบวนการวางแผนอย่างเป็นระบบ ผลงานที่เกิดขึ้นเป็นไปตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และเป้าหมายที่ตั้งไว้ทุกประการ |
| 0.5 | 1.0 | 1.5 | 2.0 | 2.5 | 3.0 | 3.5 | 4.0 | 4.5 | 5.0 |
| 05 การถ่ายทอดกลยุทธ์สู่การปฏิบัติ | มีการจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อถ่ายทอดแผนกลยุทธ์สู่การปฏิบัติ | มีกลไกการสื่อสารและสร้างความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงาน สร้างความตระหนักในบทบาทของแต่ละคน | มีการติดตามประเมินการรับรู้ของทีมงานและการนำแผนไปปฏิบัติ, มีการปรับเปลี่ยนแผนเมื่อมีความจำเป็น | มีความโดดเด่น เช่น ผู้นำใช้นวัตกรรมการถ่ายทอดกลยุทธ์สู่การปฏิบัติ | มีการประเมิน และปรับปรุงกระบวนการถ่ายทอดแผนสู่การปฏิบัติอย่างเป็นระบบ, ผลงานที่เกิดขึ้นเป็นไปตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และเป้าหมายที่ตั้งไว้ทุกประการ |
| 0.5 | 1.0 | 1.5 | 2.0 | 2.5 | 3.0 | 3.5 | 4.0 | 4.5 | 5.0 |
| 06 การวางแผนและจัดสรรทรัพยากร | เครือข่ายมีการวิเคราะห์ทรัพยากรที่จำเป็น และจัดทำแผนจัดสรรทรัพยากร | จัดสรรและกระจายทรัพยากรสอดคล้องกับบริบทของเครือข่ายและวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ | มีการจัดสรรทรัพยากรการเงิน บุคลากร และทรัพยากรอื่นๆ มีเพียงพอต่อการดำเนินงานของทั้งเครือข่าย, มีการใช้ทรัพยากรร่วมกันภายในเครือข่าย | มีแผนงานริเริ่ม (initiative) เกี่ยวกับทรัพยากรบุคคลและระบบงานเพื่อปฏิบัติตามแผนกลยุทธ์ให้บรรลุตามเป้าหมายของเครือข่าย | มีนวัตกรรมในการได้มาซึ่งทรัพยากรเพื่อปฏิบัติตามแผนกลยุทธ์ได้สำเร็จ |
| 0.5 | 1.0 | 1.5 | 2.0 | 2.5 | 3.0 | 3.5 | 4.0 | 4.5 | 5.0 |
| 07 การติดตามประเมินผล การวัดผลงาน  | มีการจัดทำตัวชี้วัดสำคัญ (KPI) เพื่อติดตามความก้าวหน้าในการปฏิบัติตามแผน | มีการกำหนดค่าเป้าหมายของ KPI ในช่วงเวลาต่าง ๆ จากเป้าประสงค์และผลงานที่ผ่านมา, KPI ช่วยให้ลูกข่ายมีการพัฒนาที่สอดคล้องไปในทิศเดียวกัน | มีการกำกับติดตามและประเมินผลการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ, มีการตอบสนองต่อความแตกต่างระหว่างผลงานจริงกับผลงานที่คาดไว้ | มีการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับเครือข่ายบริการของจังหวัดอื่นและตอบสนองอย่างเหมาะสม, มีนวัตกรรมในการติดตามประเมินผลและการวัดผลงาน  | มีการประเมินและปรับปรุงกระบวนการติดตามประเมินผลอย่างเป็นระบบ, ผลงานที่เกิดขึ้นเป็นไปตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และเป้าหมายที่ตั้งไว้ทุกประการ |
| 0.5 | 1.0 | 1.5 | 2.0 | 2.5 | 3.0 | 3.5 | 4.0 | 4.5 | 5.0 |
| **3. การมุ่งเน้นผู้ป่วย ผู้รับผลงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** |
| **ระบบบริการสุขภาพในเครือข่ายสามารถปรับตัวตอบสนองต่อความต้องการ ความคาดหวัง เสียงสะท้อนและข้อร้องเรียนจากผู้ป่วย/ผู้รับบริการ ผู้รับผลงาน ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย นำมาใช้วางแผนและปรับปรุงเพื่อให้มั่นใจว่าบริการที่จัดสอดคล้องกับความต้องการดังกล่าว รวมทั้งมีการแสดงความรับผิดชอบต่อสาธารณะและมีการคุ้มครองสิทธิผู้ป่วย/ผู้รับบริการ อย่างเหมาะสม** |
| 08 การรับรู้ และตอบสนองความต้องการ ความคาดหวัง / ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย | มีการสำรวจความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ, มีการตอบสนองข้อร้องเรียนในเชิงรับ | มีการรับฟัง/เรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการ/ผู้รับผลงาน/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้วยวิธีการที่เหมาะสมกับแต่ละกลุ่ม, การตอบสนองข้อร้องเรียนมีความรวดเร็ว | นำข้อมูลความต้องการไปใช้ในการปรับปรุงที่ตอบสนองต่อความต้องการ ต่อผู้รับบริการ/ผู้รับผลงาน/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมากขึ้น, มีการวิเคราะห์แนวโน้มของความพึงพอใจ/ข้อร้องเรียนและนำไปปรับปรุงทั่วทั้งเครือข่าย  | มีความโดดเด่น เช่น มีนวตกรรมในการรับรู้และช่องทางการรับรู้ที่หลากหลาย, การรับรู้ความต้องการครอบคลุมผู้รับผลงาน/ผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ, มีการวิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการผู้รับผลงาน/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แต่ละกลุ่ม จัดลำดับความสำคัญและนำข้อมูลไปใช้วางแผนปรับปรุงบริการ | มีการประเมินและมีการมีการปรับปรุงกระบวนการรับฟัง/เรียนรู้/ จัดการข้อร้องเรียน ส่งผลให้สามารถให้บริการได้เกินกว่าความคาดหวังของผู้ป่วย/ผู้รับผลงาน, มีความเข้าใจความต้องการของผู้ป่วย/ผู้รับผลงานที่ลึกซึ้งและนำไปใช้ในการสร้างความผูกพันได้ |
| 0.5 | 1.0 | 1.5 | 2.0 | 2.5 | 3.0 | 3.5 | 4.0 | 4.5 | 5.0 |
| 09 การคุ้มครองสิทธิของผู้ป่วย | ผู้ป่วยได้รับข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิและหน้าที่ของผู้ป่วยในลักษณะที่เข้าใจง่าย | มีการสร้างความตระ หนักเรื่องสิทธิผู้ป่วยให้แก่บุคลากรของทุกเครือข่าย, วิเคราะห์จุดที่ผู้ป่วยอาจจะไม่ได้รับการคุ้มครองและวางแนวทางปฏิบัติที่เหมาะสม | มีกระบวนการทำให้บุคลากรของเครือข่ายมีเจตคติที่ดีในเรื่องสิทธิผู้ป่วย, มีการเรียนรู้การคุ้มครองสิทธิผู้ป่วยจากเหตุการณ์จริงที่เกิดขึ้น และนำมาปรับปรุงระบบงาน | มีความโดดเด่น เช่น มีการคุ้มครองสิทธิผู้ป่วยในทุกขั้นตอนของการดูแลภายในเครือข่าย | ผู้ป่วยได้รับการเคารพในศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ ค่านิยมและความเชื่อส่วนบุคคล |
| 0.5 | 1.0 | 1.5 | 2.0 | 2.5 | 3.0 | 3.5 | 4.0 | 4.5 | 5.0 |
| 10 ผู้มารับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย มีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนงานของเครือข่าย | ผู้รับบริการ ผู้รับผลงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถสะท้อนความคิดเห็นที่มีต่อผลการให้บริการของเครือข่าย | ผู้รับบริการ ผู้รับผลงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมของเครือข่ายอย่างสม่ำเสมอ เช่น กิจกรรมเพื่อนช่วยเพื่อน การเยี่ยมบ้านในกลุ่มผู้ป่วยโรคเรื้อรัง | มีการเสริมพลังให้ผู้รับบริการ ผู้รับผลงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เข้ามาร่วมในการขับเคลื่อนงานเครือข่าย มีการพัฒนาศักยภาพในระดับที่สูงขึ้น | มีนวตกรรมที่แสดงถึงการขับเคลื่อนงานในเครือข่าย โดยผู้รับบริการ ผู้รับผลงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 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 | 5.0 |
| **4. การวัด วิเคราะห์ และจัดการความรู้** |
| **เครือข่ายมีการวัดวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงระบบงาน. มีข้อมูลสารสนเทศเทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสารที่จำเป็น มีคุณภาพ และพร้อมใช้งานสำหรับบุคลากร และผู้รับบริการ มีการใช้ข้อมูลวิชาการ และการจัดการความรู้เพื่อการดูแลผู้ป่วย/ผู้รับบริการ ที่มีคุณภาพ** |
| 11 การวัดวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการปรับปรุงการดำเนินงาน  | ตัวชี้วัดของเครือข่ายมาจากงานประจำหรืองานนโยบาย มีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีง่ายๆ เช่น วิเคราะห์แนวโน้ม จำแนกกลุ่มย่อย | เครือข่ายมีการวิเคราะห์ข้อมูลของตนเองจนได้สารสนเทศที่มีความหมายและเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนา, เริ่มมีการออกแบบการจัดเก็บข้อมูล/ตัวชี้วัดสำคัญ | การจัดเก็บข้อมูล/ตัวชี้วัดสำคัญของเครือข่ายมีความน่าเชื่อถือ, มีการวิเคราะห์ข้อมูลในระดับเครือข่ายอย่างเป็นระบบ, มีการนำสารสนเทศในระดับเครือข่ายไปใช้ในการพัฒนางาน | ตัวชี้วัดสำคัญของเครือข่ายครอบคลุม critical success factor และมีความสอดคล้องเชื่อมโยงกัน | มีการวัดผลงานเปรียบ เทียบกับเครือข่ายอื่น, ระบบวัดผลงานสนับสนุนการตัดสินใจ การสร้างนวัตกรรม และบรรลุกลยุทธ์ |
| 0.5 | 1.0 | 1.5 | 2.0 | 2.5 | 3.0 | 3.5 | 4.0 | 4.5 | 5.0 |
| 12 การจัดการสารสนเทศ | มีการสำรวจความต้องการด้านสารสนเทศของลูกข่าย/ แม่ข่าย และนำมาใช้ในการจัดหาฮาร์ดแวร์และซอฟท์แวร์ที่จำเป็นต่อการใช้งานของระดับลูกข่ายและระดับแม่ข่าย | ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่มีอยู่สามารถจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลของแต่ละสถานพยาบาลและทั้งเครือข่ายได้ | ระบบข้อมูลและสารสนเทศของเครือข่ายมีการรักษาความปลอดภัยที่ดี ให้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือและเป็นปัจจุบัน มีความเสถียร ใช้งานได้ง่ายและเข้าถึงได้โดยสะดวก | มีการพัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศที่โดดเด่น, ระบบดังกล่าวเป็นเครื่องมือสำคัญของการพัฒนาคุณภาพบริการของเครือข่าย | ระบบข้อมูลและสารสนเทศมีการพัฒนาจนกลายเป็นกลยุทธ์สำคัญของการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินงานของเครือข่าย |
| 0.5 | 1.0 | 1.5 | 2.0 | 2.5 | 3.0 | 3.5 | 4.0 | 4.5 | 5.0 |
| 13 การจัดการความรู้ | เริ่มต้นการรวบรวมและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในเครือข่าย | มีการรวบรวมและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในเครือข่ายอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ | มีการแสวงหาความรู้ที่จำเป็น (ทั้ง explicit & tacit), ข้อมูลมีความพร้อมใช้, นำความรู้มาออกแบบระบบงานเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อเครือข่าย | มีความโดดเด่น เช่น มีการนำความรู้ที่ได้จากการทบทวนไปสู่การวางแนวปฏิบัติที่รัดกุมเป็นระบบในแนวทางเดียวกันทั้งเครือข่าย, มีการใช้ KM หรือ R2R ในการส่งเสริมให้เกิดนวตกรรมในระบบงาน  | 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 ความรู้ความสามารถและความเพียงพอของบุคลากรในเครือข่าย | มีการกำหนดขีดความสามารถและจำนวนของสายงานวิชาชีพหลักที่ต้องการของสถานพยาบาลในเครือข่ายแต่ละระดับ  | มีการจัดทำแผนเพื่อให้ได้มาซึ่งบุคลากรที่ต้องการ, มีมาตรการลดผลกระทบจากการที่บุคลากรมีไม่เพียงพอ, มีกระบวนการที่มีประสิทธิผลในการสรรหา และจ้างงานบุคลากร | มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับหน้าที่และมีจำนวนที่เพียงพอของสถานพยาบาลในเครือข่ายแต่ละระดับโดยเฉพาะลูกข่ายที่เป็น Node, มีการจัดระบบให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการพัฒนาสู่ความสำเร็จ | มีความโดดเด่น เช่น มีบุคลากรเพียงพอในทุกลูกข่าย, สามารถจัดหาบุคลากรมาทำงานแบบเต็มเวลาเพื่อการประสานงานและบริหารจัดการที่แม่ข่ายได้ | มีการประเมินและปรับปรุงการบริหารและจัดระบบบุคลากร ส่งผลให้เครือข่ายเป็นตัวอย่างที่ดีของการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล |
| 0.5 | 1.0 | 1.5 | 2.0 | 2.5 | 3.0 | 3.5 | 4.0 | 4.5 | 5.0 |
| 15 การวางโครงสร้างเครือข่าย ระบบงาน และวัฒนธรรมการทำงาน เพื่อการประสาน และคล่องตัว | ทำงานตามโครงสร้างการทำงานและระบบงานเดิม | มีกำหนดโครงสร้างของเครือข่าย ตลอดจนบทบาทหน้าที่ของแต่ละสถานพยาบาล และบทบาทหน้าที่ของแม่ข่าย | โครงสร้าง ระบบงาน และวัฒนธรรมการทำงานเอื้อต่อการทำงานร่วมกัน การสื่อสาร การประสานงาน การปรึกษา และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้  | โครงสร้าง ระบบงาน และวัฒนธรรมการทำงานเอื้อต่อการสร้างนวัตกรรม และมีความคล่องตัวโดยบุคลากร ส่งผลให้เกิดการสร้างผลงานที่ดี | มีการประเมินและปรับปรุงระบบงานอย่างต่อเนื่อง จนกลายเป็นแบบอย่างของวัฒนธรรมการทำงานเครือข่ายในระดับประเทศ |
| 0.5 | 1.0 | 1.5 | 2.0 | 2.5 | 3.0 | 3.5 | 4.0 | 4.5 | 5.0 |
| 16 ระบบประเมินผลงานและการสร้างแรงจูงใจ | มีกิจกรรมพื้นฐานเพื่อสร้างความร่วมมือและแรงจูงใจของลูกข่าย | มีระบบประเมินผลงานของลูกข่ายที่ชัดเจน ตามบทบาทหน้าที่รับผิดชอบในแต่ละระดับของเครือข่าย โดยใช้ข้อมูลคุณภาพ ความปลอดภัย และผลการดำเนินงานที่ผ่านมา | เริ่มนำการประเมินผลงานของลูกข่ายมาใช้ในการพัฒนาบุคลากร สร้างแรงจูงใจและกระตุ้นการพัฒนางาน | มีความโดดเด่น เช่น ใช้ ผลการประเมินงานเป็นเครื่องมือในการสื่อสารเพื่อให้เข้าใจเป้าหมายและความคาดหวังของเครือข่ายร่วมกัน, มีการเสริมสร้างค่านิยมการทำงานที่มุ่งหวังผลสัมฤทธิ์ และการมุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลางของการดูแล | มีการประเมินและปรับปรุงระบบประเมินผลงาน ส่งผลให้ลูกข่ายมีแรงจูงใจที่จะสร้างผลงานที่ดีเพื่อบรรลุความสำเร็จของตน การทำงานเป็นทีม และเครือข่าย |
| 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/ผู้รับริการ และกระบวนการสนับสนุน เพื่อให้การดูแลผู้ป่วยตามมาตรฐานวิชาชีพ มีคุณภาพและปลอดภัย มีการบริหารจัดการระบบเครือข่าย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของบริการ มีระบบสนับสนุนที่จำเป็น รวมทั้งมีระบบการจัดการห่วงโซ่อุปทาน และการส่งมอบที่ได้ผล มีการเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยต่อภาวะฉุกเฉิน**  |
| 17 การออกแบบ จัดการ และปรับปรุงระบบบริการของเครือข่าย และการรับภาวะฉุกเฉิน | ใช้กระบวนการดูแลผู้ป่วยเดิมที่แต่ละสถานพยาบาลดำเนินการอยู่ | เครือข่ายมีการออกแบบระบบบริการในภาพรวมของเครือข่าย ปรับปรุงกระบวนการดูแลผู้ป่วยของทุกสถานพยาบาลให้มีความสอดคล้องและเชื่อมโยงกัน | มีการจัดทำข้อกำหนดสำคัญสำหรับสถานพยาบาลในแต่ละระดับที่สอดคล้องกับการออกแบบในภาพรวมของเครือข่าย นำสู่การปฏิบัติอย่างครอบคลุม  | มีการพัฒนาและสร้างสรรค์นวตกรรมของกระบวนการดูแลผู้ป่วย/การจัดบริการ, มีการปรับปรุงกระบวนการเพื่อลดความแปรปรวน ลดความสูญเปล่า เพิ่มประสิทธิภาพ ป้องกันความผิดพลาดและเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ | เครือข่ายสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่องแม้เกิดภาวะฉุกเฉินหรือภัยพิบัติ,กระบวนการดูแลผู้ป่วย/การจัดบริการของเครือข่ายเป็นแบบอย่างในระดับประเทศ |
| 0.5 | 1.0 | 1.5 | 2.0 | 2.5 | 3.0 | 3.5 | 4.0 | 4.5 | 5.0 |
| 18 การออกแบบ จัดการ และปรับปรุงระบบสนับสนุน และห่วงโซ่อุปทาน ของเครือข่าย, การรับภาวะฉุกเฉิน | ใช้กระบวนการเดิมที่แต่ละสถานพยาบาลดำเนินการอยู่ในการจัดการระบบสนับสนุน (เช่น ระบบยา ระบบตรวจชันสูตร ระบบเครื่องมือและเวชภัณฑ์ ฯลฯ) และการจัดการห่วงโซ่อุปทาน | เครือข่ายมีการปรับปรุงการจัดการระบบสนับสนุนและการจัดการห่วงโซ่อุปทานของลูกข่ายให้มีความสอดคล้องและเชื่อมโยงกัน | มีการจัดทำข้อกำหนดสำคัญหรือคุณสมบัติที่คาดหวังของกระบวนการการจัดการระบบสนับสนุนและการจัดการห่วงโซ่อุปทาน, ลูกข่ายนำกระบวนการที่ออกแบบไว้ไปปฏิบัติ | มีการพัฒนาและสร้างสรรค์นวตกรรมของกระบวนการการจัดการระบบสนับสนุนและการจัดการห่วงโซ่อุปทาน, มีการปรับปรุงกระบวนการเพื่อลดความแปรปรวน ลดความสูญเปล่า เพิ่มประสิทธิภาพ ป้องกันความผิดพลาดและเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ | เครือข่ายสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่องแม้เกิดภาวะฉุกเฉินหรือภัยพิบัติ,กระบวนการการจัดการระบบสนับสนุนและการจัดการห่วงโซ่อุปทานของเครือข่ายเป็นแบบอย่างในระดับประเทศ  |
| 0.5 | 1.0 | 1.5 | 2.0 | 2.5 | 3.0 | 3.5 | 4.0 | 4.5 | 5.0 |
| **7. กระบวนการดูแลผู้ป่วย/ ผู้รับบริการ** |
| **มีกระบวนการดูแลที่สอดคล้องปัญหาของผู้ป่วย /ผู้รับบริการ โดยคำนึงถึงมาตรฐานวิชาชีพ ความปลอดภัย การเข้าถึง การมีส่วนร่วมของผู้ป่วยและครอบครัว ในทุกขั้นตอนของการดูแล**  |
| 19 การเข้าถึง การรับผู้ป่วย – การส่งต่อ | แต่ละสถานพยาบาลจัดการเรื่องการเข้าถึงและการรับผู้ป่วย-การส่งต่อเหมือนที่เคยทำอยู่เดิม | เครือข่ายเริ่มมีการจัดระบบการเข้าถึงและการรับผู้ป่วย-การส่งต่อของทุกสถานพยาบาลให้เชื่อมโยงกัน เช่น มีแนวปฏิบัติในการรับผู้ป่วย-การส่งต่อ ของทั้งเครือข่าย, มีระบบขอรับคำปรึกษาจากแม่ข่าย | การจัดระบบการเข้าถึงและการรับผู้ป่วย-การส่งต่อทำได้ครบถ้วนตามแผนที่กำหนด และครอบคลุมสถานพยาบาลส่วนใหญ่ในเครือข่าย | การจัดระบบมีความโดดเด่น เช่น สามารถการหมุนเวียนผู้เชี่ยวชาญออกไปตรวจรักษาผู้ป่วยความเสี่ยงสูง ณ สถานพยาบาลระดับรองลงไปได้อย่างครอบคลุม มีการพัฒนาระบบสื่อสารข้อมูลในระหว่างการส่งต่อที่มีประสิทธิภาพ | การจัดระบบเป็นตัวอย่างในระดับประเทศ |
| 0.5 | 1.0 | 1.5 | 2.0 | 2.5 | 3.0 | 3.5 | 4.0 | 4.5 | 5.0 |
| 20 การประเมินผู้ป่วยการวินิจฉัยโรค และการวางแผนการดูแลผู้ป่วย | แต่ละสถานพยาบาลใช้วิธีการประเมินผู้ป่วย การตรวจ investigate เกณฑ์การวินิจฉัยโรค และแผนการดูแลผู้ป่วย เหมือนที่เคยทำอยู่เดิม | เริ่มมีการปรับปรุงวิธีการประเมินผู้ป่วย การตรวจ investigate เกณฑ์การวินิจฉัยโรค และแผนการดูแลผู้ป่วย ของแต่ละสถานพยาบาลให้สอดคล้องกัน | วิธีการประเมินผู้ป่วยการตรวจ investigate เกณฑ์การวินิจฉัยโรค และแผนการดูแลผู้ป่วย มีความสอดคล้องกันทั้งเครือข่าย, มีการให้คำปรึกษากันในเครือข่าย, มีการทบทวนผลการวินิจฉัยที่ผิดพลาด/ล่าช้า และปรับปรุงร่วมกันในเครือข่าย | การจัดระบบมีความโดดเด่น เช่น สามารถประเมินผู้ป่วยและการตรวจ investigate ได้ในเวลาอันรวดเร็ว, มีระบบที่ชัดเจนในการให้ผู้ป่วยและครอบครัวมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับแผนการดูแล | การจัดระบบเป็นตัวอย่างในระดับประเทศ |
| 0.5 | 1.0 | 1.5 | 2.0 | 2.5 | 3.0 | 3.5 | 4.0 | 4.5 | 5.0 |
| 21 การดูแลผู้ป่วยและการตอบสนองต่ออาการผู้ป่วยที่เปลี่ยนแปลงไป | แต่ละสถานพยาบาลจัดกระบวนการดูแลผู้ป่วยและขั้นตอนการตอบสนองต่ออาการผู้ป่วยที่เปลี่ยนแปลงไปเหมือนที่เคยทำอยู่เดิม | สถานพยาบาลส่วนใหญ่สามารถดูแลผู้ป่วยได้ตามแผนที่เครือข่ายกำหนด | ผลด้านกระบวนการดูแลผู้ป่วย (ทั้งในด้านคุณภาพและความปลอดภัย) ของสถานพยาบาลส่วนใหญ่บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้, มีการทบทวนผลการดูแลที่ผิดพลาด/ล่าช้า และปรับปรุงร่วมกันในเครือข่าย | การจัดระบบมีความโดดเด่น เช่น เครือข่ายสามารถจัดสรรบุคลากรที่มีศักยภาพที่เหมาะสมได้อย่าเพียงพอกับบทบาทหน้าที่ของแต่ละสถานพยาบาล, มีช่องทางให้ความช่วยเหลือหรือคำปรึกษาในการจัดการภาวะฉุกเฉินของเครือข่ายที่ไร้รอยต่อ | การจัดระบบเป็นตัวอย่างในระดับประเทศ |
| 0.5 | 1.0 | 1.5 | 2.0 | 2.5 | 3.0 | 3.5 | 4.0 | 4.5 | 5.0 |
| 22 การดูแลผู้ป่วยต่อเนื่อง | แต่ละสถานพยาบาลจัดการเรื่องการดูแลผู้ป่วยต่อเนื่องเหมือนที่เคยทำอยู่เดิม | เครือข่ายมีการวางระบบการดูแลผู้ป่วยต่อเนื่องที่เชื่อมโยงสอดรับกัน เริ่มมีการวัด/ประเมินความครอบคลุมและประเมินคุณภาพการดูแลผู้ป่วยต่อเนื่องของแต่ละสถานพยาบาล | ผลงานการดูแลผู้ป่วยต่อเนื่องของสถานพยาบาลส่วนใหญ่มีความครอบคลุมและมีคุณภาพตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ | การจัดระบบมีความโดดเด่น เช่น มีการสร้างฐานข้อมูลกลางเรื่องการดูแลผู้ป่วยต่อเนื่องของทั้งเครือข่าย, มีระบบเชื่อมโยง, มีการนำข้อมูลสะท้อนกลับภายในเครือข่ายเพื่อการปรับปรุงพัฒนา | การจัดระบบเป็นตัวอย่างในระดับประเทศ |
| 0.5 | 1.0 | 1.5 | 2.0 | 2.5 | 3.0 | 3.5 | 4.0 | 4.5 | 5.0 |
| **8. ผลลัพธ์การดำเนินการของเครือข่าย** |
| **ให้สรุปผลการดำเนินการที่สำคัญด้านการดูแลผู้ป่วย/ผู้รับบริการ การมุ่งเน้นผู้ป่วย/ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การมุ่งเน้นบุคลากรประสิทธิภาพของระบบงาน การนำ และการมีส่วนร่วมที่เกี่ยวข้องกับบริการสุขภาพที่ขอประเมิน (รวมทั้งนำข้อมูลเหล่านี้ไปใช้ประโยชน์ตามมาตรฐานข้อ 2.6, 2.7 และ4.2)** |
| 23 ผลลัพธ์ด้านการดูแลผู้ป่วยในเครือข่าย | แต่ละสถานพยาบาลเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ตัวชี้วัดด้านการดูแลผู้ป่วย ด้วยตัวสถานพยาบาลเอง ยังไม่มีการเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ตัวชี้วัดในระดับเครือข่าย | เริ่มมีการออกแบบการจัดเก็บผลลัพธ์ด้านการดูแลผู้ป่วยในภาพรวมของเครือข่ายที่ครอบคลุมทั้งในเชิงคุณภาพและความปลอดภัย | ผลลัพธ์ด้านการดูแลผู้ป่วยของแต่ละสถานพยาบาลและภาพรวมของเครือข่ายมีแนวโน้มในทางที่ดี, มีการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลลัพธ์ของแต่ละสถานพยาบาลเพื่อหาโอกาสพัฒนา | ค่าเป้าหมายผลลัพธ์มีความท้าทาย, เริ่มมีการนำแนวคิด benchmarking มาใช้ในการตั้งค่าเป้าหมายผลลัพธ์, เครือข่ายสามารถดำเนินการจนบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ | ผลลัพธ์ด้านการดูแลผู้ป่วยของเครือข่ายมีความโดดเด่นในระดับประเทศ |
| 0.5 | 1.0 | 1.5 | 2.0 | 2.5 | 3.0 | 3.5 | 4.0 | 4.5 | 5.0 |
| 24 ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจของผู้ป่วยและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเครือข่าย | แต่ละสถานพยาบาลเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ตัวชี้วัดด้านความพึงพอใจของผู้ป่วยและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้วยตัวสถานพยาบาลเอง ยังไม่มีการเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ตัวชี้วัดในระดับเครือข่าย | เริ่มมีการออกแบบการจัดเก็บผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจของผู้ป่วยและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวมของเครือข่าย | ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจของผู้ป่วยและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของแต่ละสถานพยาบาลและภาพรวมของเครือข่ายมีแนวโน้มในทางที่ดี, มีการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลลัพธ์ของแต่ละสถานพยาบาลเพื่อหาโอกาสพัฒนา | ค่าเป้าหมายผลลัพธ์มีความท้าทาย, เริ่มมีการนำแนวคิด benchmarking มาใช้ในการตั้งค่าเป้าหมายผลลัพธ์, เครือข่ายสามารถดำเนินการจนบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ | ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจของผู้ป่วยและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเครือข่ายมีความโดดเด่นในระดับประเทศ |
| 0.5 | 1.0 | 1.5 | 2.0 | 2.5 | 3.0 | 3.5 | 4.0 | 4.5 | 5.0 |
| 25 ผลลัพธ์ด้านการนำ, ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบงานสำคัญในเครือข่าย | แต่ละสถานพยาบาลเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ตัวชี้วัดด้านการนำ,ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบงานสำคัญ ด้วยตัวสถานพยาบาลเอง ยังไม่มีการเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ตัวชี้วัดในระดับเครือข่าย | เริ่มมีการออกแบบการจัดเก็บผลลัพธ์ด้านการนำ,ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบงานสำคัญในภาพรวมของเครือข่าย | ผลลัพธ์ด้านการนำ,ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบงานสำคัญ ของแต่ละสถานพยาบาลและภาพรวมของเครือข่าย มีแนวโน้มในทางที่ดี, มีการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลลัพธ์ของแต่ละสถานพยาบาลเพื่อหาโอกาสพัฒนา | ค่าเป้าหมายผลลัพธ์มีความท้าทาย, เริ่มมีการนำแนวคิด benchmarking มาใช้ในการตั้งค่าเป้าหมายผลลัพธ์, เครือข่ายสามารถดำเนินการจนบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ | ผลลัพธ์ด้านการนำ,ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบงานสำคัญของเครือข่ายมีความโดดเด่นในระดับประเทศ |
| 0.5 | 1.0 | 1.5 | 2.0 | 2.5 | 3.0 | 3.5 | 4.0 | 4.5 | 5.0 |
| 26 ผลลัพธ์ด้านการจัดการและพัฒนากำลังคนของเครือข่าย | แต่ละสถานพยาบาลเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ตัวชี้วัดด้านการจัดการและพัฒนากำลังคน ด้วยตัวสถานพยาบาลเอง ยังไม่มีการเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ตัวชี้วัดในระดับเครือข่าย | เริ่มมีการออกแบบการจัดเก็บผลลัพธ์ด้านการจัดการและพัฒนากำลังคนในภาพรวมของเครือข่าย | ผลลัพธ์ด้านการจัดการและพัฒนากำลังคนของแต่ละสถานพยาบาลและภาพรวมของเครือข่าย มีแนวโน้มในทางที่ดี, มีการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลลัพธ์ของแต่ละสถานพยาบาลเพื่อหาโอกาสพัฒนา | ค่าเป้าหมายผลลัพธ์มีความท้าทาย, เริ่มมีการนำแนวคิด benchmarking มาใช้ในการตั้งค่าเป้าหมายผลลัพธ์, เครือข่ายสามารถดำเนินการจนบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ | ผลลัพธ์ด้านการจัดการและพัฒนากำลังคนของเครือข่ายมีความโดดเด่นในระดับประเทศ |
| 0.5 | 1.0 | 1.5 | 2.0 | 2.5 | 3.0 | 3.5 | 4.0 | 4.5 | 5.0 |

## **การให้คะแนน**

| **หัวข้อมาตรฐาน** | **คะแนน** |
| --- | --- |
| **การนำเครือข่าย** | **#DIV/0!** |
| 01. การชี้นำโดยผู้นำเครือข่าย และการสื่อสาร /สร้างความผูกพันโดยผู้นำ |   |
| 02. การสร้างสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการพัฒนา |   |
| 03. ระบบกำกับติดตาม และระบบกำกับทางคลินิก |  |
| **การบริหารแผนกลยุทธ์** | **#DIV/0!** |
| 04. การจัดทำแผนกลยุทธ์ |   |
| 05. การถ่ายทอดกลยุทธ์สู่การปฏิบัติ |   |
| 06. การวางแผนและจัดการทรัพยากร |   |
| 07. การติดตาม ประเมินผล การวัดผลงาน |   |
| **การมุ่งเน้นผู้ป่วย ผู้รับผลงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** | **#DIV/0!** |
| 08. การรับรู้ความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้มารับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย |   |
| 09. การคุ้มครองสิทธิผู้ป่วย |   |
| 10. ผู้มารับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนงานของเครือข่าย |   |
| **การวัด วิเคราะห์ และจัดการความรู้** | **#DIV/0!** |
| 11. การวัดวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการปรับปรุงการดำเนินงาน |   |
| 12 การจัดการสารสนเทศ |   |
| 13. การจัดการความรู้ |   |
| **การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล** | **#DIV/0!** |
| 14. ความรู้ ความสามารถและจำนวนของบุคลากรในเครือข่าย |   |
| 15. การวางโครงสร้างเครือข่าย ระบบงาน และวัฒนธรรมการทำงาน |   |
| 16. ระบบประเมินผลงานและการสร้างแรงจูงใจ |   |
| **การจัดการกระบวนการ** | **#DIV/0!** |
| 17. การออกแบบจัดการ และปรับปรุงระบบบริการของเครือข่าย และการรับภาวะฉุกเฉิน |   |
| 18. การออกแบบจัดการ และปรับปรุงระบบสนับสนุน และห่วงโซ่อุปทาน ของเครือข่าย, การรับภาวะฉุกเฉิน |   |
| **กระบวนการดูแลผู้ป่วย/ผู้รับบริการ** | **#DIV/0!** |
| 19. การเข้าถึง การรับผู้ป่วย-การส่งต่อ |   |
| 20. การประเมินผู้ป่วย การวินิจฉัยโรค และการวางแผนการดูแลผู้ป่วย |   |
| 21. การดูแลผู้ป่วยและการตอบสนองต่ออาการผู้ป่วยที่เปลี่ยนแปลงไป |   |
| 22. การดูแลผู้ป่วยต่อเนื่อง |   |
| **ผลลัพธ์การดำเนินการของเครือข่าย** | **#DIV/0!** |
| 23. ผลลัพธ์ด้านการดูแลผู้ป่วยในเครือข่าย |   |
| 24. ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจของผู้ป่วยและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเครือข่าย |   |
| 25. ผลลัพธ์ด้านการนำ, ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบงานสำคัญในเครือข่าย |   |
| 26. ผลลัพธ์ด้านการจัดการและพัฒนากำลังคนของเครือข่าย |   |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Standard** | **Overall** | **Criteria** |
| **การนำ** | **#DIV/0!** | **2.5** |
| **การบริหารแผนกลยุทธ์** | **#DIV/0!** | **2.5** |
| **การมุ่งเน้นผู้ป่วย ผู้รับผลงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** | **#DIV/0!** | **2.5** |
| **การวัด วิเคราะห์ และจัดการความรู้** | **#DIV/0!** | **2.5** |
| **การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล** | **#DIV/0!** | **2.5** |
| **การจัดการกระบวนการ** | **#DIV/0!** | **2.5** |
| **กระบวนการดูแลผู้ป่วย** | **#DIV/0!** | **2.5** |
| **ผลลัพธ์การดำเนินการของเครือข่าย** | **#DIV/0!** | **2.5** |
| **Total** | **#DIV/0!** |   |