



มาตรฐานเครือข่ายบริการสุขภาพ  
(ปรับจากมาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ  
ฉบับเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ ๖๐ ปี)

## คำนำ

การจัดบริการสุขภาพเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการที่มีคุณภาพได้อย่างทั่วถึงนั้น นอกจากแต่ละสถานพยาบาลจะมีคุณภาพแล้ว ยังต้องคำนึงถึงการประสานงานและส่งต่อผู้ป่วย รวมถึงการพัฒนาศักยภาพและการเรียนรู้ร่วมกันภายในเครือข่ายบริการ ซึ่งประกอบด้วย สถานพยาบาลระดับต่างๆ ร่วมด้วย.

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) ได้ตระหนักถึงความสำคัญนี้ และได้ทำงานร่วมกับพื้นที่บางจังหวัดในการส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดระบบงานที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ ในพื้นที่เครือข่ายระดับจังหวัด ได้รับบทเรียนที่ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานมีความมั่นใจว่าการทำงานในลักษณะนี้มีความเป็นไปได้ มีความจำเป็น และก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ. สถาบันจึงได้จัดทำ มาตรฐานเครือข่ายบริการสุขภาพขึ้น โดยปรับมาจากมาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ ฉบับเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ ๖๐ ปี ที่สถานพยาบาลต่างๆ มีความคุ้นเคยอยู่แล้ว และ บรรจุสาระสำคัญเฉพาะของการจัดบริการในลักษณะเครือข่ายเพิ่มเติมให้ชัดเจนขึ้น.

สถาบันหวังว่ามาตรฐานเครือข่ายบริการสุขภาพนี้ จะช่วยเป็นแนวทางในการทำงานของ พื้นที่ในการพัฒนาระบบบริการให้ก้าวหน้าไปอีกขั้นหนึ่ง ตอบสนองความต้องการของสังคมในปัจจุบัน. วัตถุประสงค์การจัดมาตรฐานฉบับนี้พิจารณาจากเครือข่ายระดับจังหวัดเป็นหลัก โดยสถาบัน จะใช้เป็นมาตรฐานนี้เพื่อการยกย่องเชิดชูเครือข่ายบริการสุขภาพระดับจังหวัด “Provincial Healthcare Network Certification - PNC” สำหรับจังหวัดที่มีโรงพยาบาลภาครัฐได้รับการรับรอง กระบวนการคุณภาพ HA ตั้งแต่ 2 ใน 3 ของจำนวนโรงพยาบาลภาครัฐทั้งหมด. อย่างไรก็ตาม มาตรฐานฉบับนี้อาจจะประยุกต์กับการดูแลผู้ป่วยในระดับอำเภอ หรือกับเครือข่ายการดูแลเฉพาะที่ กว้างกว่าระดับจังหวัดได้ เช่น เครือข่ายการดูแลผู้ป่วยจิตเวชในระดับเขต เป็นต้น.

อนึ่ง “บริการสุขภาพ” สำหรับการยกย่องเชิดชูในเบื้องต้นนี้ จะหมายถึงบริการสุขภาพ สำหรับกลุ่มผู้ป่วยหรือกลุ่มโรคที่เครือข่ายเสนอขอประเมิน ซึ่งอาจจะเป็นหนึ่งกลุ่มผู้ป่วย/กลุ่มโรค หรือมากกว่าก็ได้. สำหรับการรับรองเครือข่ายบริการสุขภาพ (Healthcare Network Accreditation) ในอนาคตนั้น จะมีการกำหนดความครอบคลุมกลุ่มผู้ป่วย/กลุ่มโรคที่มีความสำคัญในพื้นที่ที่เหมาะสมต่อไป.

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

กรกฎาคม 2557

## สารบัญ

คำนำ.....	<i>i</i>
สารบัญ.....	<i>ii</i>
1. การนำ.....	1
2. การบริหารแผนกลยุทธ์.....	1
3. การมุ่งเน้นผู้ป่วย ผู้รับผลงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....	2
4. การวัด วิเคราะห์ และจัดการความรู้.....	2
5. การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล.....	3
6. การจัดการกระบวนการ.....	3
7. กระบวนการดูแลผู้ป่วย.....	4
8. ผลลัพธ์การดำเนินการของเครือข่าย.....	5

## 1. การนำ

ผู้นำระดับสูงกำหนดทิศทางนโยบาย สื่อสาร และสร้างสิ่งแวดล้อม เพื่อส่งเสริมการให้บริการสุขภาพของเครือข่ายที่มีคุณภาพ ปลอดภัย มีจริยธรรม มีระบบการตัดสินใจที่ดี รับผิดชอบต่อสาธารณะ.

- 1.1 ผู้นำระดับสูงกำหนดภาพฝัน/ทิศทางนโยบายบริการสุขภาพของเครือข่าย ซึ่งเน้นบริการที่ไร้รอยต่อ มีคุณภาพ ปลอดภัย, สื่อสารไปยังผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในเครือข่ายทุกระดับด้วยวิธีการที่มีประสิทธิภาพ.
- 1.2 มีคณะกรรมการของเครือข่าย ทั้งในด้านนโยบายและด้านวิชาการ ทำหน้าที่ตัดสินใจร่วมกัน กำหนดแนวทางปฏิบัติ ส่งเสริมความร่วมมือ และติดตามผลการดำเนินการของการให้บริการสุขภาพ.
- 1.3 ผู้นำระดับสูงในทุกส่วนของเครือข่ายตอบสนองต่อภาพฝัน/ทิศทางนโยบายของเครือข่าย ให้การสนับสนุนและมุ่งมั่นที่จะเป็นเครือข่ายกันในการจัดบริการสุขภาพ.
- 1.4 ผู้นำระดับสูงในทุกส่วนของเครือข่ายสร้างสิ่งแวดล้อมและบรรยากาศที่เอื้อต่อการสร้างความร่วมมือ การพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพของบริการสุขภาพภายในเครือข่าย.
- 1.5 ผู้นำระดับสูงในทุกส่วนของเครือข่ายคาดการณ์ เตรียมการรับมือ เผชิญตาม กำกับดูแล ในประเด็นความเสี่ยง ความห่วงกังวลของสังคม ผลกระทบด้านลบ และปัญหาจริยธรรมที่อาจเกิดขึ้นจากบริการของเครือข่าย.
- 1.6 มีการทบทวนและปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบการนำของเครือข่าย.

## 2. การบริหารแผนกลยุทธ์

เครือข่ายกำหนดกลยุทธ์และเป้าหมายของการจัดบริการสุขภาพ เพื่อตอบสนองปัญหาและความต้องการของพื้นที่ มีการถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติ และติดตามผลการจัดบริการเพื่อให้มั่นใจว่าบรรลุเป้าหมาย.

- 2.1 มีการกำหนดกลยุทธ์และเป้าหมาย/วัตถุประสงค์ของการจัดบริการสุขภาพของเครือข่าย เพื่อตอบสนองปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่ มุ่งสู่สภาพฝันที่เครือข่ายกำหนด โดยพิจารณาความท้าทายเชิงกลยุทธ์ โอกาสเชิงกลยุทธ์ และข้อได้เปรียบเชิงกลยุทธ์. มีการกำหนดกรอบเวลาที่จะบรรลุเป้าหมาย/วัตถุประสงค์อย่างชัดเจน.
- 2.2 มีการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์เกี่ยวกับความสามารถในการให้บริการในระดับและพื้นที่ต่างๆ ของเครือข่าย จุดประสานงานในการทำงานและการให้บริการ รวมทั้งบทบาทของผู้ส่งมอบและพันธมิตร.
- 2.3 มีการถ่ายทอดกลยุทธ์และเป้าหมายไปสู่การปฏิบัติผ่านแผนปฏิบัติการและการสื่อสารที่ดีไปยังทุกส่วนที่เกี่ยวข้องในเครือข่าย. บุคลากรในเครือข่ายตระหนักในบทบาทและการมีส่วนร่วมต่อการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์.
- 2.4 มีการสนับสนุนทรัพยากรและบุคลากรอย่างเพียงพอ รวมทั้งการกระจายและใช้ทรัพยากรร่วมกันในเครือข่าย.
- 2.5 มีการกำหนดตัวชี้วัดสำคัญเพื่อติดตามผลการจัดบริการสุขภาพของเครือข่าย. ระบบการวัดผลครอบคลุมประเด็นสำคัญ และหนุนเสริมให้องค์กรในเครือข่ายบริการสุขภาพมุ่งไปในทิศทางเดียวกัน.

- 2.6 มีการกำกับติดตามและประเมินผลการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ
- 2.7 มีการคาดการณ์และเปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับเครือข่ายบริการของจังหวัดอื่นและตอบสนองอย่างเหมาะสม.

### **3. การมุ่งเห็นผู้ป่วย ผู้รับผลงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

มีการรับรู้ความต้องการ ความคาดหวัง เสียงสะท้อนและข้อร้องเรียนจากผู้ป่วย ผู้รับผลงาน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นำมาใช้วางแผนและปรับปรุงเพื่อให้มั่นใจว่าบริการที่จัดสอดคล้องกับความต้องการดังกล่าว รวมทั้งมีการคุ้มครองสิทธิผู้ป่วยอย่างเหมาะสม.

- 3.1 มีการรับรู้ความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญของผู้รับบริการ/กลุ่มเป้าหมาย/ผู้รับผลงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ด้วยวิธีการที่เหมาะสม นำมาใช้วางแผนและปรับปรุงเพื่อให้มั่นใจว่าบริการที่จัดให้สอดคล้องกับความต้องการดังกล่าว.
- 3.2 มีช่องทางที่มีประสิทธิภาพให้ผู้รับบริการ/กลุ่มเป้าหมาย ค้นหาข้อมูลข่าวสาร และขอรับบริการ. มีการแสดงความรับผิดชอบต่อสาธารณะในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการและคุณภาพบริการ.
- 3.3 มีระบบการประเมินความพึงพอใจ รับเสียงสะท้อนและข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย. มีการตอบสนองและจัดการกับคำร้องเรียนอย่างเหมาะสม. มีการนำผลการประเมินความพึงพอใจและเสียงสะท้อนมาปรับปรุงการให้บริการของเครือข่าย.
- 3.4 มีกระบวนการในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิและหน้าที่ของผู้ป่วย และให้การคุ้มครองสิทธิผู้ป่วยอย่างเหมาะสม.
- 3.5 มีช่องทางหรือกลไกที่ให้ผู้รับบริการ ผู้รับผลงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีส่วนร่วมในการในการขับเคลื่อนงานของเครือข่าย

### **4. การวัด วิเคราะห์ และจัดการความรู้**

มีการวัด วิเคราะห์ ข้อมูลเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงระบบงาน. มีข้อมูล สารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่จำเป็น มีคุณภาพ และพร้อมใช้งาน สำหรับบุคลากรและผู้รับบริการ. มีการใช้ข้อมูลวิชาการและการจัดการความรู้เพื่อการดูแลผู้ป่วยที่มีคุณภาพ.

- 4.1 มีการกำหนดและทบทวนข้อมูล/ตัวชี้วัดสำคัญเพื่อใช้ในการจัดบริการและติดตามผลการจัดบริการของเครือข่าย.
- 4.2 มีการจัดเก็บ เชื่อมโยง และวิเคราะห์ข้อมูล/ตัวชี้วัดสำคัญในทุกระดับและทุกส่วนของเครือข่าย เพื่อให้ได้ข้อสรุปที่น่าเชื่อถือเกี่ยวกับผลการดำเนินการขององค์กร นำมาจัดลำดับความสำคัญเพื่อการพัฒนาและถ่ายทอดสู่การปฏิบัติทั่วทั้งเครือข่าย.
- 4.3 มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ พร้อมอำนวยความสะดวกในการสื่อสาร การส่งต่อ และการดูแลผู้ป่วยภายในเครือข่าย อย่างมีคุณภาพ ปลอดภัย มีประสิทธิภาพ.
- 4.4 มีการนำข้อมูลวิชาการและแนวปฏิบัติทางคลินิกที่ทันสมัย มาใช้ในการตรวจวินิจฉัยและบำบัดรักษา.

4.5 มีการจัดการความรู้ เพื่อแลกเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติที่ดีและเรียนรู้จากเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ทั้งภายใน เครือข่ายและจากนอกเครือข่าย นำไปสู่การปฏิบัติที่รัดกุมเป็นระบบในแนวทางเดียวกันทั้งเครือข่าย.

## 5. การมุ่งเห็นทรัพยากรบุคคล

มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและจำนวนที่เหมาะสม มีระบบงานและวัฒนธรรมการทำงานที่เอื้อต่อการให้บริการที่มีคุณภาพ. มีระบบการพัฒนาบุคลากร การประเมินผลงาน การยกย่องชมเชยและแรงจูงใจ ที่ส่งเสริมการสร้างผลงานที่ดี.

5.1 มีบุคลากรสาขาต่างๆ ที่มีความรู้ความสามารถและจำนวนที่เหมาะสมสำหรับการจัดบริการสุขภาพของ เครือข่าย รวมทั้งมีผู้ทำหน้าที่ประสานงานและบริหารจัดการตามความจำเป็น.

5.2 มีโครงสร้าง ระบบงาน และวัฒนธรรมการทำงานที่เอื้อต่อการสื่อสาร การประสานงาน การปรึกษา การ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ การสร้างนวัตกรรม และมีความคล่องตัว.

5.3 มีระบบการพัฒนาบุคลากรเพื่อการดูแลผู้ป่วยตามมาตรฐานวิชาชีพอย่างมีคุณภาพและปลอดภัย โดย พิจารณาจากบทบาทที่ต้องรับผิดชอบในแต่ละระดับของเครือข่าย ข้อมูลคุณภาพ ความปลอดภัยและผล การดำเนินงานที่ผ่านมา. มีการใช้ศักยภาพของเครือข่ายในการพัฒนาบุคลากรและการเรียนรู้ร่วมกัน.

5.4 มีระบบการประเมินผลงาน การยกย่องชมเชย และแรงจูงใจ เพื่อหนุนเสริมการทำงานเป็นทีม การมุ่งเน้น ผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง และการบริการที่ไร้รอยต่อ.

## 6. การจัดการกระบวนการ

มีการออกแบบ จัดการ และปรับปรุงกระบวนการดูแลผู้ป่วยและกระบวนการสนับสนุน เพื่อให้การดูแล ผู้ป่วยตามมาตรฐานวิชาชีพ มีคุณภาพและปลอดภัย. มีการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของบริการ มีระบบสนับสนุนที่จำเป็น รวมทั้งการจัดการห่วงโซ่อุปทาน การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและต่อ ภาวะฉุกเฉิน.

6.1 มีการกำหนดกระบวนการดูแลผู้ป่วยและกระบวนการสนับสนุน รวมทั้งการประสานความร่วมมือและการ ใช้ทรัพยากรจากภายนอก เพื่อส่งมอบคุณค่าให้แก่ผู้รับบริการ/กลุ่มเป้าหมาย.

6.2 มีการจัดทำข้อกำหนดสำคัญหรือคุณลักษณะที่คาดหวังของกระบวนการข้างต้น.

6.3 มีการออกแบบและสร้างสรรค์นวัตกรรมสำหรับกระบวนการทำงานเพื่อตอบสนองข้อกำหนด / ความ คาดหวังสำคัญข้างต้น โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ป่วย หลักฐานทางวิชาการ มาตรฐานวิชาชีพ เทคโนโลยีใหม่ๆ ความรู้ขององค์กร/เครือข่าย การหนุนเสริมความเป็นเครือข่าย เช่น การช่วยเหลือกัน ความยืดหยุ่น การเพิ่มโอกาสในการจัดการกับปัญหาแต่เริ่มแรก.

6.4 สถานพยาบาลในเครือข่าวนำกระบวนการทำงานที่ออกแบบไว้ไปปฏิบัติ และสร้างความมั่นใจว่าจะเป็นไป ตามข้อกำหนดสำคัญของกระบวนการ. มีการนำข้อมูลจากผู้รับบริการและผู้ร่วมงานจากภายนอกมาใช้ในการจัดการกระบวนการดังกล่าว. มีการใช้ตัวชี้วัดสำคัญเพื่อควบคุมและปรับปรุงกระบวนการทำงาน.

- 6.5 เครือข่ายบริการสุขภาพร่วมกับสถานพยาบาลในเครือข่าย วางระบบบริหารความเสี่ยง ปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อลดความแปรปรวน ลดความสูญเปล่า เพิ่มประสิทธิภาพ ป้องกันความผิดพลาดและเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ ทำให้ผลลัพธ์การดูแลผู้ป่วยดีขึ้นในทุกๆ มิติ.
- 6.6 มีระบบสนับสนุนที่จำเป็นและได้ผล เช่น การควบคุมและป้องกันการติดเชื้อ ระบบยา ระบบตรวจขั้นสุด ฯลฯ.
- 6.7 มีการจัดการห่วงโซ่อุปทานที่ได้ผล เพื่อให้ได้เวชภัณฑ์และวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นในทุกจุดบริการที่กำหนดไว้.
- 6.8 มีการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินหรือภัยพิบัติ ใช้ความร่วมมือและศักยภาพของเครือข่ายเพื่อให้เกิดความต่อเนื่องของการให้บริการ เมื่อเกิดปัญหาขึ้นที่สถานพยาบาลแห่งใดแห่งหนึ่งหรือหลายแห่งในเครือข่าย.

## 7. กระบวนการดูแลผู้ป่วย

มีกระบวนการดูแลที่สอดคล้องปัญหาของผู้ป่วย โดยคำนึงถึงมาตรฐานวิชาชีพ ความปลอดภัย การเข้าถึงการมีส่วนร่วมของผู้ป่วยและครอบครัว ในทุกขั้นตอนของการดูแล.

- 7.1 มีระบบที่เอื้อต่อการเข้าถึงและเข้ารับบริการสุขภาพตามความจำเป็นและความเร่งด่วนของปัญหา รวมถึงขอปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญในเครือข่าย การหมุนเวียนผู้เชี่ยวชาญออกไปตรวจรักษาผู้ป่วยความเสี่ยงสูง ณ สถานพยาบาลระดับรองลงไป.
- 7.2 มีระบบการส่งต่อระหว่างสถานพยาบาลในเครือข่ายอย่างเหมาะสม ปลอดภัยและไร้รอยต่อ. มีการอำนวยความสะดวกและการสื่อสารข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ. มีการดูแลก่อนส่งต่อ การดูแลระหว่างส่งต่อ และการเตรียมรับผู้ป่วยอย่างเหมาะสม.
- 7.3 มีการประเมินผู้ป่วยและตรวจ investigate ในกลุ่มโรคมุ่งเน้นตามแนวทางที่เครือข่ายร่วมกันกำหนด ภายในเวลาที่เหมาะสม.
- 7.4 มีการระบุปัญหา/การวินิจฉัยโรคและวางแผนการดูแลผู้ป่วยตามมาตรฐานวิชาชีพและแนวทางที่เครือข่ายร่วมกันกำหนด โดยแผนการดูแลมีเป้าหมายชัดเจน. ผู้ป่วยและครอบครัวมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับแผนการดูแล. มีระบบการประสานกันระหว่างเครือข่ายอย่างเหมาะสมในการขอคำปรึกษา มีการทบทวนผลการวินิจฉัยที่ผิดพลาดและปรับปรุงร่วมกันในเครือข่าย.
- 7.5 มีการประเมินปัญหาและความต้องการของผู้ป่วยหลังจากจำหน่าย วางแผนจำหน่าย และเตรียมความพร้อมให้ผู้ป่วยและครอบครัวสามารถดูแลต่อเนื่องได้หลังจำหน่าย โดยพิจารณาศักยภาพของเครือข่ายร่วมด้วย.
- 7.6 ผู้ป่วยได้รับการดูแลตามแผนโดยผู้มีความรู้คุณสมบัติเหมาะสม คำนึงถึงความปลอดภัยและการบรรลุเป้าหมายตามแผน มีการเฝ้าระวังการเปลี่ยนแปลงอย่างเหมาะสม ตามแนวทางและ เป้าหมายการรักษาที่เครือข่ายได้ร่วมกันกำหนดในกลุ่มโรคสำคัญด้วยข้อมูลทางวิชาการที่ทันสมัย.

- 7.7 มีการตอบสนองอย่างเหมาะสมเมื่อผู้ป่วยที่มีอาการทรุดลงหรือเปลี่ยนแปลงเข้าสู่ภาวะวิกฤติ และมีช่องทางให้ความช่วยเหลือหรือคำปรึกษาในการจัดการภาวะฉุกเฉินของเครือข่ายที่ไร้รอยต่อ รวมทั้งประสานการส่งต่อที่รวดเร็ว.
- 7.8 ผู้ป่วยที่จำหน่ายออกจากสถานพยาบาล ได้รับการส่งต่อ ติดตาม ประเมินความก้าวหน้าและปรับแผนการดูแลเป็นระยะอย่างเหมาะสม. มีการส่งต่อข้อมูลให้แก่สถานพยาบาลใกล้บ้านหรือชุมชนเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการดูแลต่อเนื่อง และมีการเชื่อมโยงฐานข้อมูลผลลัพธ์การติดตามในเครือข่าย.

## 8. ผลลัพธ์การดำเนินการของเครือข่าย

ให้สรุปผลการดำเนินการที่สำคัญด้านการดูแลผู้ป่วย การมุ่งเน้นผู้ป่วยและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การมุ่งเน้นบุคลากร ประสิทธิภาพของระบบงาน การนำและการมีส่วนร่วม ที่เกี่ยวข้องกับบริการสุขภาพที่ขอประเมิน. (รวมทั้งนำข้อมูลเหล่านี้ไปใช้ประโยชน์ตามมาตรฐานข้อ 2.6, 2.7 และ 4.2)

- 8.1 ระดับปัจจุบันและแนวโน้มของตัวชี้วัดสำคัญด้านการดูแลผู้ป่วยในภาพรวมของเครือข่าย ทั้งในด้านผลลัพธ์ กระบวนการ ความปลอดภัย การสร้างเสริมสุขภาพ และ functional status จำแนกตามสถานพยาบาลหรือระดับการดูแล (ตามความเหมาะสม) รวมทั้งแสดงข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่เหมาะสม.
- 8.2 ระดับปัจจุบันและแนวโน้มของตัวชี้วัดสำคัญด้านการรับรู้และความพึงพอใจของผู้ป่วยและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ.
- 8.3 ระดับปัจจุบันและแนวโน้มของตัวชี้วัดสำคัญด้านขีดความสามารถ อัตรากำลัง การพัฒนาที่เข้มข้นหน่วยงานทั้งระดับโซนและระดับจังหวัด.
- 8.4 ระดับปัจจุบันและแนวโน้มของตัวชี้วัดสำคัญด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบงานที่เกี่ยวข้อง.
- 8.5 ระดับปัจจุบันและแนวโน้มของตัวชี้วัดสำคัญด้านการนำและการมีส่วนร่วมของเครือข่าย.