

PNC Scoring Guideline 2016

ตอนที่ I ภาพรวมของการบริหารองค์กร										
1. การนำ										
ผู้นำระดับสูงกำหนดทิศทางนโยบาย สื่อสาร และสร้างสิ่งแวดล้อม เพื่อส่งเสริมการให้บริการสุขภาพของเครือข่ายที่มีคุณภาพ ปลอดภัย มีจริยธรรม มีระบบการตัดสินใจที่ดี รับผิดชอบต่อสาธารณะ.										
01 บทบาทของผู้นำเครือข่าย	มีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย และยุทธศาสตร์ของเครือข่ายที่ชัดเจนเป็นรูปธรรม		มีการสื่อสารถ่ายทอดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย และยุทธศาสตร์ ไปยังเครือข่ายอย่างมีประสิทธิภาพ, มีกลไกการสื่อสารสองทาง		มีการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต่อการพัฒนาเครือข่าย มีการสร้างสิ่งแวดล้อมและสร้างแรงจูงใจที่เอื้อต่อการพัฒนา, ผลงานสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้		การนำมีความโดดเด่น เช่น ผู้นำใช้นวัตกรรมทางการจัดการในการเสริมพลังของทีม, มีการทบทวนและปรับปรุงประสิทธิภาพของการนำ, มีการพิจารณาประเด็นทางจริยธรรมที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงาน		การนำส่งผลให้เกิดผลสัมฤทธิ์ที่เป็นเลิศในระดับประเทศ	
	0.5	1.0	1.5	2.0	2.5	3.0	3.5	4.0	4.5	5.0
02 บทบาทของคณะกรรมการเครือข่าย	มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการเครือข่ายซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบทั้งในด้านบริหารจัดการ และด้านวิชาการ		คณะกรรมการเครือข่ายมีการประชุมสม่ำเสมออย่างน้อยทุกสามเดือน, มีการจัดทำรายงานการประชุมทุกครั้ง		คณะกรรมการเครือข่ายบริหารจัดการให้เครือข่ายดำเนินงานไปได้อย่างราบรื่น, มีการติดตามผลการดำเนินงานของการให้บริการสุขภาพ, ผลงานสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้ง		การบริหารจัดการมีความโดดเด่น เช่น มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการติดต่อสื่อสารและติดตามประเมินผล		การบริหารจัดการส่งผลให้เกิดผลสัมฤทธิ์ที่เป็นเลิศในระดับประเทศ	

					ไว้										
		0.5	1.0	1.5	2.0	2.5	3.0	3.5	4.0	4.5	5.0				
2. การบริหารแผนกลยุทธ์															
<p>เครือข่ายกำหนดกลยุทธ์และเป้าหมายของการจัดบริการสุขภาพ เพื่อตอบสนองปัญหาและความต้องการของพื้นที่ มีการถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติ และติดตามผลการจัดบริการเพื่อให้มั่นใจว่าบรรลุเป้าหมาย.</p>															
03 การจัดทำแผนกลยุทธ์	มีการจัดทำแผน แต่ข้อมูลในแต่ละส่วนของแผนขาดความสัมพันธ์กัน, ไม่ได้นำบริบทของเครือข่ายมาใช้ในการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และเป้าหมาย	ข้อมูลในแผนมีความเชื่อมโยงสอดคล้องกัน, วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และเป้าหมายมีความชัดเจนและสอดคล้องกับบริบทของเครือข่าย, มีการวางแผนการพัฒนาศักยภาพในการให้บริการของลูกข่าย	มีการจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำแผนอย่างครอบคลุม วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และเป้าหมายที่กำหนดมีความท้าทายและกระตุ้นการพัฒนา	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
	04 การถ่ายทอดกลยุทธ์สู่การปฏิบัติ	มีการจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อถ่ายทอดแผนกลยุทธ์สู่การปฏิบัติ	มีกลไกการสื่อสารและสร้างความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงาน สร้างความตระหนักในบทบาทของแต่ละคน	มีการติดตามประเมินการรับรู้ของทีมงานและการนำแผนไปปฏิบัติ, มีการปรับเปลี่ยนแผนเมื่อมีความจำเป็น	มีความโดดเด่น เช่น ผู้นำใช้นวัตกรรมการถ่ายทอดกลยุทธ์สู่การปฏิบัติ	มีการประเมินและปรับปรุงกระบวนการถ่ายทอดแผนสู่การปฏิบัติอย่างเป็นระบบ, ผลงานที่เกิดขึ้นเป็นไปตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และเป้าหมายที่ตั้งไว้ทุก	0.5	1.0	1.5	2.0	2.5	3.0	3.5	4.0	4.5

									ประการ	
	0.5	1.0	1.5	2.0	2.5	3.0	3.5	4.0	4.5	5.0
05 การวางแผน และจัดสรร ทรัพยากร	เครือข่ายมีการ วิเคราะห์ทรัพยากรที่ จำเป็น และจัดทำแผน จัดสรรทรัพยากร		จัดสรรและกระจาย ทรัพยากรสอดคล้องกับ บริบทของเครือข่ายและ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์		ทรัพยากรการเงิน บุคลากร และทรัพยากร อื่นๆมีเพียงพอต่อการ ดำเนินงานของทั้ง เครือข่าย, มีการใช้ ทรัพยากรร่วมกันภายใน เครือข่าย			มีแผนงานริเริ่ม (initiative) เกี่ยวกับทรัพยากรบุคคล และระบบงานเพื่อปฏิบัติ ตามแผนกลยุทธ์		มีนวัตกรรมในการ ได้มาซึ่งทรัพยากรเพื่อ ปฏิบัติตามแผนกลยุทธ์ ได้สำเร็จ
	0.5	1.0	1.5	2.0	2.5	3.0	3.5	4.0	4.5	5.0
06 การติดตาม ประเมินผล การ วัตถุประสงค์	มีการจัดทำตัวชี้วัด สำคัญ (KPI) เพื่อ ติดตามความก้าวหน้า ในการปฏิบัติตามแผน		มีการกำหนดค่า เป้าหมายของ KPI ในช่วงเวลาต่างๆ จาก เป้าประสงค์และผลงานที่ ผ่านมา, KPI ช่วยให้ลูก ข่ายมีการพัฒนาที่ สอดคล้องไปในทิศ เดียวกัน		มีการกำกับติดตามและ ประเมินผลการดำเนินการ ตามแผนกลยุทธ์อย่างเป็น ระบบและมีประสิทธิภาพ, มีการตอบสนองต่อความ แตกต่างระหว่างผลงาน จริงกับผลงานที่คาดหวัง			มีการเปรียบเทียบผลการ ดำเนินงานกับเครือข่าย บริการของจังหวัดอื่นและ ตอบสนองอย่างเหมาะสม, มีนวัตกรรมในการติดตาม ประเมินผลและการวัดผล งาน		มีการประเมินและ ปรับปรุงกระบวนการ ติดตามประเมินผล อย่างเป็นระบบ, ผลงานที่เกิดขึ้นเป็นไป ตามวัตถุประสงค์ เชิงกลยุทธ์และ เป้าหมายที่ตั้งไว้ทุก ประการ
	0.5	1.0	1.5	2.0	2.5	3.0	3.5	4.0	4.5	5.0

3. การมุ่งเห็นผู้ป่วย ผู้รับผลงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การรับรู้ความต้องการ ความคาดหวัง เสียงสะท้อนและข้อร้องเรียนจากผู้ป่วย ผู้รับผลงาน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นำมาใช้วางแผนและปรับปรุงเพื่อให้มั่นใจว่าบริการที่จัดสอดคล้องกับความต้องการดังกล่าว รวมทั้งมีการคุ้มครองสิทธิผู้ป่วยอย่างเหมาะสม.

07 การรับรู้ความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้มารับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย	มีการสำรวจความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ, มีการตอบสนองข้อร้องเรียนในเชิงรับ	มีช่องทางการรับรู้ที่หลากหลายและเหมาะสมกับผู้มารับบริการแต่ละกลุ่ม, การตอบสนองข้อร้องเรียนมีความรวดเร็ว	ใช้ความเห็นและเสียงสะท้อนเพื่อเป็นองค์การที่มุ่งเน้นผู้ป่วย/ผู้รับผลงานมากขึ้น, มีการวิเคราะห์แนวโน้มของข้อร้องเรียนและนำไปปรับปรุงทั่วทั้งองค์กร	มีความโดดเด่น เช่น มีการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ในการรับรู้ความต้องการ, การรับรู้ความต้องการครอบคลุมผู้รับผลงาน/ผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ, มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการและคุณภาพบริการของเครือข่าย	มีการประเมินและมีการมีการปรับปรุงกระบวนการรับฟัง/เรียนรู้/ จัดการข้อร้องเรียน ส่งผลให้สามารถให้บริการได้เกินกว่าความคาดหวังของผู้ป่วย/ผู้รับผลงาน					
	0.5	1.0	1.5	2.0	2.5	3.0	3.5	4.0	4.5	5.0
08 การคุ้มครองสิทธิของผู้ป่วย	ผู้ป่วยได้รับข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิและหน้าที่ของผู้ป่วยในลักษณะที่เข้าใจง่าย	มีการสร้างความตระหนักเรื่องสิทธิผู้ป่วยให้แก่บุคลากรของทุกเครือข่าย, วิเคราะห์จุดที่ผู้ป่วยอาจจะไม่ได้รับการคุ้มครองและวางแนวทางปฏิบัติที่เหมาะสม	มีกระบวนการทำให้บุคลากรของเครือข่ายมีเจตคติที่ดีในเรื่องสิทธิผู้ป่วย, มีการเรียนรู้การคุ้มครองสิทธิผู้ป่วยจากเหตุการณ์จริงที่เกิดขึ้นและนำมาปรับปรุงระบบงาน	มีความโดดเด่น เช่น มีการคุ้มครองสิทธิผู้ป่วยในทุกขั้นตอนของการดูแลภายในเครือข่าย	ผู้ป่วยได้รับการเคารพในศักดิ์ศรีของความ เป็นมนุษย์ ค่านิยมและความเชื่อส่วนบุคคล					
	0.5	1.0	1.5	2.0	2.5	3.0	3.5	4.0	4.5	5.0

09 ผู้มารับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย มีส่วนร่วมในการ ขับเคลื่อนงานของ เครือข่าย	ผู้รับบริการ ผู้รับ ผลงาน และผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย สามารถ สะท้อนความคิดเห็นที่ มีต่อผลการให้บริการ ของเครือข่าย	ผู้รับบริการ ผู้รับผลงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้ามามีส่วนร่วมในการ จัดกิจกรรมของเครือข่าย อย่างสม่ำเสมอ เช่น กิจกรรมเพื่อนช่วยเพื่อน การเยี่ยมบ้านในกลุ่ม ผู้ป่วยโรคเรื้อรัง	มีการเสริมพลังให้ ผู้รับบริการ ผู้รับผลงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ เข้ามาร่วมในการ ขับเคลื่อนงานเครือข่าย มี การพัฒนาศักยภาพใน ระดับที่สูงขึ้น	เกิดกิจกรรมการดูแลผู้ป่วย ที่ผู้รับบริการ ผู้รับผลงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นผู้รับผิดชอบหลักใน การจัดกิจกรรมนั้น	ผู้รับบริการ ชุมชน และ ท้องถิ่น เข้ามาร่วมเป็น เจ้าภาพในการคิด ออกแบบ จัดหา ทรัพยากร และ ขับเคลื่อนงานของ เครือข่าย					
	0.5	1.0	1.5	2.0	2.5	3.0	3.5	4.0	4.5	5.0
4. การวัด วิเคราะห์ และจัดการความรู้										
มีการวัด วิเคราะห์ ข้อมูลเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงระบบงาน. มีข้อมูล สารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่ จำเป็น มีคุณภาพ และพร้อมใช้งาน สำหรับบุคลากรและผู้รับบริการ. มีการใช้ข้อมูลวิชาการและการจัดการความรู้เพื่อการดูแลผู้ป่วยที่มี คุณภาพ.										
10 การวัดวิเคราะห์ ข้อมูลเพื่อการ ปรับปรุงการ ดำเนินงาน	ตัวชี้วัดของแต่ละ สถานพยาบาลมาจาก งานประจำหรืองาน นโยบาย มีการ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธี ง่ายๆ เช่น วิเคราะห์ แนวโน้ม จำแนกกลุ่ม ย่อย	สถานพยาบาลแต่ละแห่ง มีการวิเคราะห์ข้อมูลของ ตนเองจนได้สารสนเทศที่ มีความหมายและเป็น ประโยชน์ต่อการพัฒนา, เริ่มมีการออกแบบการ จัดเก็บข้อมูล/ตัวชี้วัด สำคัญของเครือข่าย	การจัดเก็บข้อมูล/ตัวชี้วัด สำคัญของเครือข่ายมี ความน่าเชื่อถือ, มีการ วิเคราะห์ข้อมูลในระดับ เครือข่ายอย่างเป็นระบบ, มีการนำสารสนเทศใน ระดับเครือข่ายไปใช้ในการ พัฒนางาน	ตัวชี้วัดสำคัญของ เครือข่ายครอบคลุม critical success factor และมีความสอดคล้อง เชื่อมโยงกัน	มีการวัดผลงานเปรียบ เทียบกับเครือข่ายอื่น, ระบบวัดผลงาน สนับสนุนการตัดสินใจ การสร้างนวัตกรรม และบรรลุกลยุทธ์					
	0.5	1.0	1.5	2.0	2.5	3.0	3.5	4.0	4.5	5.0
11 การจัดการ	มีการสำรวจความ	ระบบข้อมูลและ	ระบบข้อมูลและสารสนเทศ	มีการพัฒนาระบบข้อมูล	ระบบข้อมูลและ					

สารสนเทศ	ต้องการด้าน สารสนเทศของลูกข่าย/ แม่ข่าย และนำมาใช้ในการ จัดหาฮาร์ดแวร์และ ซอฟต์แวร์ที่จำเป็นต่อ การใช้งานของระดับลูก ข่ายและระดับแม่ข่าย		สารสนเทศที่มีอยู่ สามารถจัดเก็บและ วิเคราะห์ข้อมูลของแต่ละ สถานพยาบาลและทั้ง เครือข่ายได้		ของเครือข่ายมีการรักษา ความปลอดภัยที่ดี ให้ ข้อมูลที่น่าเชื่อถือและเป็น ปัจจุบัน มีความเสถียร ใช้ งานได้ง่ายและเข้าถึงได้ โดยสะดวก		และสารสนเทศที่โดดเด่น, ระบบดังกล่าวเป็น เครื่องมือสำคัญของการ พัฒนาคุณภาพบริการของ เครือข่าย		สารสนเทศมีการพัฒนา จนกลายเป็นกลยุทธ์ สำคัญของการพัฒนา และเปลี่ยนแปลง รูปแบบการดำเนินงาน ของเครือข่าย	
	0.5	1.0	1.5	2.0	2.5	3.0	3.5	4.0	4.5	5.0
12 การจัดการ ความรู้	เริ่มต้นการรวบรวมและ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ภายในเครือข่าย		มีการรวบรวมและ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายใน เครือข่ายอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ		มีการแสวงหาความรู้ที่ จำเป็น (ทั้ง explicit & tacit), ข้อมูลมีความพร้อม ใช้, นำความรู้มาออกแบบ ระบบงานเพื่อให้เกิด ประโยชน์ต่อผู้ป่วย		มีความโดดเด่น เช่น มีการ นำความรู้ที่ได้จากการ ทบทวนไปสู่การวางแผน ปฏิบัติที่รัดกุมเป็นระบบใน แนวทางเดียวกันทั้ง เครือข่าย, มีการใช้ KM หรือ R2R ในการส่งเสริม ให้เกิดนวัตกรรมใน ระบบงาน		มีการประเมินและ ปรับปรุงการจัดการ ความรู้อย่างเป็นระบบ ส่งผลให้เครือข่ายเป็น ตัวอย่างในด้านนี้ และ เกิดวิธีการปฏิบัติที่เป็น เลิศ	
	0.5	1.0	1.5	2.0	2.5	3.0	3.5	4.0	4.5	5.0
5. การมุ่งเห็นทรัพยากรบุคคล										
มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและจำนวนที่เหมาะสม มีระบบงานและวัฒนธรรมการทำงานที่เอื้อต่อการให้บริการที่มีคุณภาพ. มีระบบการพัฒนาบุคลากร การประเมินผลงาน การยกย่องชมเชยและแรงจูงใจ ที่ส่งเสริมการสร้างผลงานที่ดี.										
13 ความรู้	มีการกำหนดขีด		มีการจัดทำแผนเพื่อให้		มีบุคลากรที่มีความรู้		มีความโดดเด่น เช่น มี		มีการประเมินและ	

ความสามารถและจำนวนของบุคลากรในเครือข่าย	ความสามารถและจำนวนของสายงานวิชาชีพหลักที่ต้องการของแต่ละสถานพยาบาล และที่แม่ข่าย	ได้มาซึ่งบุคลากรที่ต้องการ, มีมาตรการลดผลกระทบจากการที่บุคลากรมีไม่เพียงพอ, มีกระบวนการที่มีประสิทธิภาพในการสรรหาและจ้างงานบุคลากร				ความสามารถเหมาะสมกับหน้าที่และมีจำนวนที่เพียงพอในลูกข่ายที่เป็น node สำคัญของเครือข่าย, มีการจัดระบบให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการพัฒนาสู่ความสำเร็จ	บุคลากรเพียงพอในทุกลูกข่าย, สามารถจัดหาบุคลากรมาทำงานแบบเต็มเวลาเพื่อการประสานงานและบริหารจัดการที่แม่ข่ายได้	ปรับปรุงการบริหารและจัดระบบบุคลากร ส่งผลให้เครือข่ายเป็นตัวอย่างที่ดีของการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล	
	0.5	1.0	1.5	2.0	2.5	3.0	3.5	4.0	4.5
14 การวางโครงสร้างเครือข่ายระบบงาน และวัฒนธรรมการทำงาน	ทำงานตามโครงสร้างการทำงานและระบบงานเดิม	มีคำสั่งของจังหวัดที่กำหนดโครงสร้างของเครือข่าย ตลอดจนบทบาทหน้าที่ของแต่ละสถานพยาบาล และบทบาทหน้าที่ของแม่ข่าย				โครงสร้าง ระบบงาน และวัฒนธรรมการทำงานเอื้อต่อการสื่อสาร การประสานงาน การปรึกษา และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	โครงสร้าง ระบบงาน และวัฒนธรรมการทำงานเอื้อต่อการสร้างนวัตกรรม และมีความคล่องตัว	มีการประเมินและปรับปรุงโครงสร้าง ตลอดจนระบบงานอย่างต่อเนื่อง จนกลายเป็นแบบอย่างในระดับประเทศ	
	0.5	1.0	1.5	2.0	2.5	3.0	3.5	4.0	4.5
15 ระบบประเมินผลงานและการสร้างแรงจูงใจ	มีกิจกรรมพื้นฐานเพื่อสร้างความร่วมมือและแรงจูงใจของลูกข่าย	มีระบบประเมินผลงานของลูกข่ายที่ชัดเจน และตั้งอยู่บนมาตรฐานการจัดเก็บข้อมูลเดียวกัน				เริ่มนำการประเมินผลงานของลูกข่ายมาใช้ในการสร้างแรงจูงใจและกระตุ้นการพัฒนางาน	มีความโดดเด่น เช่น ใช้ผลการประเมินงานเป็นเครื่องมือในการสื่อสารเพื่อให้เข้าใจเป้าหมายและความคาดหวังของเครือข่ายร่วมกัน, มีการเสริมสร้างค่านิยมการทำงานที่มุ่งหวังผลสัมฤทธิ์	มีการประเมินและปรับปรุงระบบประเมินผลงาน ส่งผลให้ลูกข่ายมีแรงจูงใจที่จะสร้างผลงานที่ดีเพื่อบรรลุความสำเร็จของตนและเครือข่าย	
	0.5	1.0	1.5	2.0	2.5	3.0	3.5	4.0	4.5

	0.5	1.0	1.5	2.0	2.5	3.0	3.5	4.0	4.5	5.0	
6. การจัดการกระบวนการ											
มีการออกแบบ จัดการ และปรับปรุงกระบวนการดูแลผู้ป่วยและกระบวนการสนับสนุน เพื่อให้การดูแลผู้ป่วยตามมาตรฐานวิชาชีพ มีคุณภาพและปลอดภัย. มีการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของบริการ มีระบบสนับสนุนที่จำเป็น รวมทั้งการจัดการห่วงโซ่อุปทาน การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและต่อภาวะฉุกเฉิน.											
16 การออกแบบ จัดการ และปรับปรุงระบบบริการของเครือข่าย และการรับภาวะฉุกเฉิน	ใช้กระบวนการดูแลผู้ป่วยเดิมที่แต่ละสถานพยาบาล ดำเนินการอยู่	เครือข่ายมีการปรับปรุงกระบวนการดูแลผู้ป่วยของทุกสถานพยาบาลให้มีความสอดคล้องและเชื่อมโยงกัน			มีการจัดทำข้อกำหนดสำคัญหรือคุณสมบัติที่คาดหวังของกระบวนการดูแลผู้ป่วย, ลูกข่ายนำกระบวนการดูแลผู้ป่วยที่ออกแบบไว้ไปปฏิบัติ			มีการพัฒนาและสร้างสรรค์นวัตกรรมของกระบวนการดูแลผู้ป่วย, มีการปรับปรุงกระบวนการเพื่อลดความแปรปรวน ลดความสูญเสียเปล่า เพิ่มประสิทธิภาพ ป้องกันความผิดพลาดและเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์		เครือข่ายสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่องแม้เกิดภาวะฉุกเฉินหรือภัยพิบัติ, กระบวนการดูแลผู้ป่วยของเครือข่ายเป็นแบบอย่างในระดับประเทศ	
	0.5	1.0	1.5	2.0	2.5	3.0	3.5	4.0	4.5	5.0	
17 การออกแบบ จัดการ และปรับปรุงระบบสนับสนุน และห่วงโซ่อุปทาน ของเครือข่าย, การรับภาวะฉุกเฉิน	ใช้กระบวนการเดิมที่แต่ละสถานพยาบาล ดำเนินการอยู่ในการจัดการระบบสนับสนุน (เช่น ระบบยา ระบบตรวจชั้นสูตร) และการจัดการห่วงโซ่อุปทาน	เครือข่ายมีการปรับปรุงการจัดการระบบสนับสนุนและการจัดการห่วงโซ่อุปทานของลูกข่ายให้มีความสอดคล้องและเชื่อมโยงกัน			มีการจัดทำข้อกำหนดสำคัญหรือคุณสมบัติที่คาดหวังของกระบวนการจัดการระบบสนับสนุน และการจัดการห่วงโซ่อุปทาน, ลูกข่ายนำกระบวนการที่ออกแบบไว้ไปปฏิบัติ			มีการพัฒนาและสร้างสรรค์การจัดการระบบสนับสนุน และการจัดการห่วงโซ่อุปทาน, มีการปรับปรุงกระบวนการเพื่อลดความแปรปรวน ลดความสูญเสียเปล่า เพิ่มประสิทธิภาพ ป้องกันความผิดพลาดและ		เครือข่ายสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่องแม้เกิดภาวะฉุกเฉินหรือภัยพิบัติ, กระบวนการจัดการระบบสนับสนุนและการจัดการห่วงโซ่อุปทานของเครือข่ายเป็นแบบอย่างใน	
	0.5	1.0	1.5	2.0	2.5	3.0	3.5	4.0	4.5	5.0	

								เหตุการณ์ไม่พึงประสงค์		ระดับประเทศ		
		0.5	1.0	1.5	2.0	2.5	3.0	3.5	4.0	4.5	5.0	
7. กระบวนการดูแลผู้ป่วย												
มีกระบวนการดูแลที่สอดคล้องปัญหาของผู้ป่วย โดยคำนึงถึงมาตรฐานวิชาชีพ ความปลอดภัย การเข้าถึง การมีส่วนร่วมของผู้ป่วยและครอบครัว ในทุกขั้นตอนของการดูแล.												
18 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		
19 การประเมินผู้ป่วย การวินิจฉัยโรค และการวางแผนการดูแลผู้ป่วย	แต่ละสถานพยาบาลใช้วิธีการประเมินผู้ป่วย การตรวจ investigate เกณฑ์การวินิจฉัยโรค และแผนการดูแลผู้ป่วย	เริ่มมีการปรับปรุงวิธีการประเมินผู้ป่วย การตรวจ investigate เกณฑ์การวินิจฉัยโรค และแผนการดูแลผู้ป่วย			วิธีการประเมินผู้ป่วย การตรวจ investigate เกณฑ์การวินิจฉัยโรค และแผนการดูแลผู้ป่วย มีความสอดคล้องกันทั้ง			การจัดระบบมีความโดดเด่น เช่น สามารถประเมินผู้ป่วยและการตรวจ investigate ได้ในเวลาอันรวดเร็ว, มีระบบ			การจัดระบบเป็นตัวอย่างในระดับประเทศ	
	0.5	1.0	1.5	2.0	2.5	3.0	3.5	4.0	4.5	5.0		

	เหมือนที่เคยทำอยู่เดิม		ของแต่ละสถานพยาบาลให้สอดคล้องกัน		เครือข่าย, มีการให้คำปรึกษากันในเครือข่าย, มีการทบทวนผลการวินิจฉัยที่ผิดพลาด/ล่าช้า และปรับปรุงร่วมกันในเครือข่าย		ที่ชัดเจนในการให้ผู้ป่วยและครอบครัวมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับแผนการดูแล			
	0.5	1.0	1.5	2.0	2.5	3.0	3.5	4.0	4.5	5.0
20 การดูแลผู้ป่วยและการตอบสนองต่ออาการผู้ป่วยที่เปลี่ยนแปลงไป	แต่ละสถานพยาบาลจัดกระบวนการดูแลผู้ป่วยและขั้นตอนการตอบสนองต่ออาการผู้ป่วยที่เปลี่ยนแปลงไปเหมือนที่เคยทำอยู่เดิม		สถานพยาบาลส่วนใหญ่สามารถดูแลผู้ป่วยได้ตามแผนที่เครือข่ายกำหนด		ผลด้านกระบวนการดูแลผู้ป่วย (ทั้งในด้านคุณภาพและความปลอดภัย) ของสถานพยาบาลส่วนใหญ่บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้, มีการทบทวนผลการดูแลที่ผิดพลาด/ล่าช้า และปรับปรุงร่วมกันในเครือข่าย		การจัดระบบมีความโดดเด่น เช่น เครือข่ายสามารถจัดสรรบุคลากรที่มีศักยภาพที่เหมาะสมได้อย่างเพียงพอกับบทบาทหน้าที่ของแต่ละสถานพยาบาล, มีช่องทางให้ความช่วยเหลือหรือคำปรึกษาในการจัดการภาวะฉุกเฉินของเครือข่ายที่ไร้รอยต่อ		การจัดระบบเป็นตัวอย่างในระดับประเทศ	
	0.5	1.0	1.5	2.0	2.5	3.0	3.5	4.0	4.5	5.0
21 การดูแลผู้ป่วยต่อเนื่อง	แต่ละสถานพยาบาลจัดการเรื่องการดูแลผู้ป่วยต่อเนื่องเหมือนที่		เครือข่ายมีการวางระบบการดูแลผู้ป่วยต่อเนื่องที่เชื่อมโยงสอดคล้อง		ผลงานการดูแลผู้ป่วยต่อเนื่องของสถานพยาบาลส่วนใหญ่		การจัดระบบมีความโดดเด่น เช่น มีการสร้างฐานข้อมูลกลางเรื่องการ		การจัดระบบเป็นตัวอย่างในระดับประเทศ	

	เคยทำอยู่เดิม	รับกัน และเริ่มมีการวัดและประเมินความครอบคลุมและคุณภาพของการดูแลผู้ป่วยต่อเนื่องของแต่ละสถานพยาบาล	มีความครอบคลุมและมีคุณภาพตามเป้าหมายที่ตั้งไว้	ดูแลผู้ป่วยต่อเนื่องของทั้งเครือข่าย, มีระบบเชื่อมโยงข้อมูลจากการเยี่ยมบ้านเข้ากับการมารับการรักษาที่สถานพยาบาลในภายหลัง, มีการนำข้อมูลจากการเยี่ยมบ้านมาเป็นข้อมูลสะท้อนกลับเพื่อการปรับปรุงพัฒนากระบวนการดูแลผู้ป่วยในขณะที่อยู่โรงพยาบาล						
	0.5	1.0	1.5	2.0	2.5	3.0	3.5	4.0	4.5	5.0

8. ผลลัพธ์การดำเนินการของเครือข่าย

สรุปผลการดำเนินการที่สำคัญด้านการดูแลผู้ป่วย การมุ่งเน้นผู้ป่วยและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การมุ่งเน้นบุคลากร ประสิทธิภาพของระบบงาน การนำและการมีส่วนร่วม ที่เกี่ยวข้องกับบริการสุขภาพที่ขอประเมิน.

22 ผลลัพธ์ด้านการดูแลผู้ป่วยในเครือข่าย	แต่ละสถานพยาบาล เก็บข้อมูลและวิเคราะห์ตัวชี้วัดด้านการดูแลผู้ป่วย ด้วยตัวสถานพยาบาลเอง ยังไม่มีการเก็บข้อมูลและ	เริ่มมีการออกแบบการจัดเก็บผลลัพธ์ด้านการดูแลผู้ป่วยในภาพรวมของเครือข่ายที่ครอบคลุมทั้งในเชิงคุณภาพและความ	ผลลัพธ์ด้านการดูแลผู้ป่วยของแต่ละสถานพยาบาลและภาพรวมของเครือข่ายมีแนวโน้มในทางที่ดี, มีการวิเคราะห์	ค่าเป้าหมายผลลัพธ์มีความท้าทาย, เริ่มมีการนำแนวคิด benchmarking มาใช้ในการตั้งค่าเป้าหมายผลลัพธ์, เครือข่าย	ผลลัพธ์ด้านการดูแลผู้ป่วยของเครือข่ายมีความโดดเด่นในระดับประเทศ
---	---	---	---	---	---

	วิเคราะห์ตัวชี้วัดใน ระดับเครือข่าย		ปลอดภัย		เปรียบเทียบผลลัพธ์ ของแต่ละ สถานพยาบาลเพื่อหา โอกาสพัฒนา		สามารถดำเนินการจน บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้			
	0.5	1.0	1.5	2.0	2.5	3.0	3.5	4.0	4.5	5.0
23 ผลลัพธ์ด้านความพึง พอใจของผู้ป่วยและผู้มี ส่วนได้ส่วนเสียใน เครือข่าย	แต่ละสถานพยาบาล เก็บข้อมูลและวิเคราะห์ ตัวชี้วัดด้านความพึง พอใจของผู้ป่วยและผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย ด้วยตัว สถานพยาบาลเอง ยัง ไม่มีการเก็บข้อมูลและ วิเคราะห์ตัวชี้วัดใน ระดับเครือข่าย		เริ่มมีการออกแบบการ จัดเก็บผลลัพธ์ด้าน ความพึงพอใจของ ผู้ป่วยและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียในภาพรวมของ เครือข่าย		ผลลัพธ์ด้านความพึง พอใจของผู้ป่วยและผู้มี ส่วนได้ส่วนเสียของแต่ละ สถานพยาบาลและ ภาพรวมของเครือข่ายมี แนวโน้มในทางที่ดี, มี การวิเคราะห์ เปรียบเทียบผลลัพธ์ ของแต่ละ สถานพยาบาลเพื่อหา โอกาสพัฒนา		ค่าเป้าหมายผลลัพธ์มี ความท้าทาย, เริ่มมีการ นำแนวคิด benchmarking มาใช้ใน การตั้งค่าเป้าหมาย ผลลัพธ์, เครือข่าย สามารถดำเนินการจน บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้		ผลลัพธ์ด้านความพึง พอใจของผู้ป่วยและผู้มี ส่วนได้ส่วนเสียของ เครือข่ายมีความโดดเด่น ในระดับประเทศ	
	0.5	1.0	1.5	2.0	2.5	3.0	3.5	4.0	4.5	5.0
24 ผลลัพธ์ด้านการนำ, ประสิทธิภาพและ ประสิทธิผลของ ระบบงานสำคัญใน เครือข่าย	แต่ละสถานพยาบาล เก็บข้อมูลและวิเคราะห์ ตัวชี้วัดด้านการนำ, ประสิทธิภาพและ ประสิทธิผลของ ระบบงานสำคัญ ด้วยตัว สถานพยาบาลเอง ยัง		เริ่มมีการออกแบบการ จัดเก็บผลลัพธ์ด้านการ นำ,ประสิทธิภาพและ ประสิทธิผลของ ระบบงานสำคัญใน ภาพรวมของเครือข่าย		ผลลัพธ์ด้านการนำ, ประสิทธิภาพและ ประสิทธิผลของ ระบบงานสำคัญ ของแต่ละ สถานพยาบาลและ ภาพรวมของเครือข่าย มีแนวโน้มในทางที่ดี, มี		ค่าเป้าหมายผลลัพธ์มี ความท้าทาย, เริ่มมีการ นำแนวคิด benchmarking มาใช้ใน การตั้งค่าเป้าหมาย ผลลัพธ์, เครือข่าย สามารถดำเนินการจน		ผลลัพธ์ด้านการนำ, ประสิทธิภาพและ ประสิทธิผลของ ระบบงานสำคัญของ เครือข่ายมีความโดดเด่น ในระดับประเทศ	

	ไม่มีการเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ตัวชี้วัดในระดับเครือข่าย						การวิเคราะห์เปรียบเทียบผลลัพธ์ของแต่ละสถานพยาบาลเพื่อหาโอกาสพัฒนา	บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้			
	0.5	1.0	1.5	2.0	2.5	3.0	3.5	4.0	4.5	5.0	
25 ผลลัพธ์ด้านการจัดการและพัฒนากำลังคนของเครือข่าย	แต่ละสถานพยาบาลเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ตัวชี้วัดด้านการจัดการและพัฒนากำลังคนด้วยตัวสถานพยาบาลเอง 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	