

ฟอร์มสำหรับทำแผนรับมือ Business Continuity Plan (BCP) โรงพยาบาลอุดรธานี

เหตุการณ์: โดน ransomware attack ส่งผลให้ระบบบริการไม่สามารถดำเนินได้

วันที่: 9 ธันวาคม 2566

แผนก: กลุ่มงานเภสัชกรรม ห้องยา ADR

ผู้รับผิดชอบ: ภก. ปริญญา คนยัง

1. บทนำ

จากการโดน ransomware attack ในวันที่ 9 ธันวาคม 2566 แผนกห้องยา ADR ได้วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคจากการรับมือ ransomware attack ในครั้งนี้

ปัญหา

- ระบุทเรียนปัญหาจากเหตุการณ์ ransomware attack :
 1. ระบบฐานข้อมูลของโรงพยาบาลต้องทำการสำรองข้อมูล back up ข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ
 2. โรงพยาบาลไม่มีแผนการรับมือกรณีปัญหาระบบล่ม
- วิเคราะห์สาเหตุของปัญหา :
 1. ไม่มีการอัปเดตโปรแกรมสแกนไวรัส
 2. ระบบป้องกันการโจมตีจากทางไซเบอร์ไม่มีประสิทธิภาพ
 3. มีการโหลดไฟล์ที่ไม่ปลอดภัยเข้ามาในคอมพิวเตอร์โรงพยาบาล
- ระบุแนวทางการแก้ไขปัญหา :
 1. ซักซ้อมและวางแผนรองรับของหน่วยงานให้ชัดเจน
 2. สำรองข้อมูล ลงในโปรแกรม excel หรือ e-mail ทุกๆ 1 เดือน
 3. ให้ผู้ป่วยพบบัตรแพทย์ทุกครั้งที่ได้รับบริการที่สถานพยาบาล
 4. บันทึก ADR Note ลงในกระดาษ ระหว่างที่ระบบล่ม
 5. มีการเชื่อมข้อมูลการแพทย์ที่ได้จากการสำรองข้อมูลลงในระบบกรณีที่ระบบกลับมาใช้ได้ โดยเชื่อมข้อมูลผ่าน เลขบัตรประชาชน 13 หลัก

อุปสรรค

- ระบุอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการรับมือกับ ransomware attack :
 1. โรงพยาบาลไม่มีแผนรับมือกรณีปัญหาระบบล่ม
 2. โรงพยาบาลไม่มีการสำรองข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ
- วิเคราะห์สาเหตุของอุปสรรค:
 1. ไม่มีการอัปเดตโปรแกรมสแกนไวรัส
 2. ระบบป้องกันการโจมตีจากทางไซเบอร์ไม่มีประสิทธิภาพ
 3. มีการโหลดไฟล์ที่ไม่ปลอดภัยเข้ามาในคอมพิวเตอร์โรงพยาบาล
- ระบุแนวทางการแก้ไขอุปสรรค:

1. ชักซ้อมและวางแผนรองรับของหน่วยงานให้ชัดเจน
2. มีการสื่อสารและให้ข้อมูลที่ชัดเจน รายงานสถานการณ์อย่างต่อเนื่องจนกว่าสถานการณ์จะคลี่คลาย
3. มีการใช้เครื่องมือในการสำรองข้อมูลแทนโปรแกรม เช่น excel หรือ e-mail ทุกๆ 1 เดือน
4. มีการเชื่อมต่อข้อมูลการแพทย์ที่ได้จากการสำรองข้อมูลลงระบบ ในผู้ป่วยที่ได้สำรองข้อมูลลงระบบแล้วมีการมาลงทะเบียนใหม่อีกครั้ง โดยผ่านเลขบัตรประชาชน 13 หลัก

ฟอร์มนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้แต่ละแผนกในโรงพยาบาลอุตรธานีสามารถจัดทำแผนรับมือ Business Continuity Plan (BCP) กรณีเกิดเหตุการณ์ ransomware attack ส่งผลให้ระบบบริการไม่สามารถดำเนินได้ แผน BCP นี้จะช่วยให้แต่ละแผนกสามารถดำเนินงานต่อเนื่องได้อย่างมีประสิทธิภาพ แม้จะเผชิญกับเหตุการณ์วิกฤต

2. รายละเอียดแผน BCP

2.1 ผลกระทบ

- ระบุผลกระทบของ ransomware attack ที่มีต่องานห้องยา ADR
 1. ไม่สามารถตรวจสอบประวัติการจ่ายยอนหลังของผู้ป่วยได้ ทำให้การทำงานเป็นไปด้วยความยากลำบาก
 2. ไม่สามารถตรวจสอบประวัติการใช้ยาของผู้ป่วยย้อนหลังได้ เพื่อใช้ประกอบการประเมินการแพ้ยา
 3. ไม่สามารถลงบันทึกประวัติการแพ้ยาของผู้ป่วยลงในระบบได้
 4. กระบวนการขั้นตอนการทำงานที่เกี่ยวข้องกับระบบคอมพิวเตอร์ และระบบ IT หยุดชะงัก
- ระบุผลกระทบต่อผู้ป่วย ญาติ และบุคลากร
 1. เกิดความล่าช้าในการรับบริการของผู้ป่วย และญาติ เพิ่มระยะเวลาารอคอย
 2. ผู้ป่วยต้องเสียเวลากลับบ้านไปนำบัตรแพ้ยามา กรณีที่ไม่สามารถจำประวัติการแพ้ยาของตนเองได้
 3. มีความเสี่ยงที่ผู้ป่วยจะเกิดการแพ้ยาซ้ำ เนื่องจากไม่มีประวัติแจ้งเตือนการแพ้ยาในระบบ
 4. เพิ่มภาระงาน เพิ่มขั้นตอนการทำงานของเจ้าหน้าที่

2.2 กลยุทธ์

- ระบุกลยุทธ์ที่จะใช้ในการรับมือกับ ransomware attack
 1. จัดตั้งทีมสั่งการในสถานการณ์ฉุกเฉินและผู้ประสานงานหลัก
- ระบุวิธีการที่จะรักษางานบริการที่จำเป็น
 1. ประวัติการแพ้ยาของผู้ป่วย
 - กรณีผู้ป่วยนำบัตรแพ้ยามา หรือผู้ป่วยมีญาติอยู่บ้าน สามารถถ่ายรูปบัตรแพ้ยา ให้ญาติถ่ายรูปบัตรแพ้ยา และนำไปพยาบาลหน้าห้องตรวจ ก่อนเข้าพบแพทย์
 - กรณีผู้ป่วยไม่ได้นำบัตรแพ้ยามาด้วย แต่ผู้ป่วยสามารถระบุชื่อยาที่แพ้ของตนเองได้ ให้บอกข้อมูลกับพยาบาลหน้าห้องตรวจก่อนเข้าพบแพทย์

- กรณีผู้ป่วยไม่ได้นำบัตรแพทย์มาด้วย และไม่สามารถระบุชื่อยาที่แพ้ได้
 - หากเป็นประวัติแพ้ยาจากโรงพยาบาลอุดรธานี ให้ตรวจสอบข้อมูลที่สำคัญไว้ในโปรแกรม excel หรือ e-mail หรือสามารถติดต่อญาติให้ถ่ายรูปบัตรแพทย์ และนำไปพยาบาลหน้าห้องตรวจ ก่อนเข้าพบแพทย์
 - หากเป็นประวัติแพ้ยาจากโรงพยาบาลอื่น ให้ติดต่อโรงพยาบาลต้นทางที่ออกบัตรแพทย์ให้ หรือสามารถติดต่อญาติให้ถ่ายรูปบัตรแพทย์ และนำไปพยาบาลหน้าห้องตรวจ ก่อนเข้าพบแพทย์

2. การบันทึกประวัติการแพ้ยา

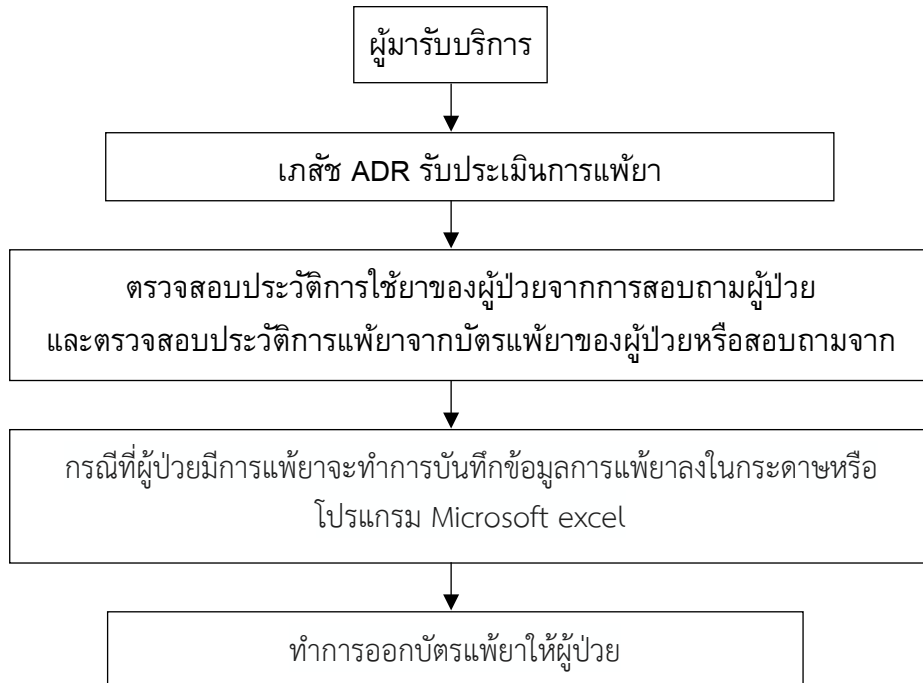
ลงบันทึกการแพ้ยาแบบกระดาษ A4 หรือในระบบ excel สำหรับเขียนรายการแพ้ยาของผู้ป่วย โดยจะออกบัตรแพ้ยาจากศูนย์แพ้ยา โดยบัตรแพ้ยามีข้อมูลสำคัญ ได้แก่ ชื่อ-สกุล, HN, อายุ, ประวัติแพ้ยา และช่องรายการยาที่แพ้

- ระบุวิธีการที่จะลดผลกระทบต่อผู้ป่วย ญาติ และบุคลากร
 1. ประชาสัมพันธ์สถานการณ์ปัจจุบัน และแจ้งให้ผู้รับบริการให้นำบัตรแพทย์มาโรงพยาบาลด้วยทุกครั้ง โดยประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึงมากที่สุด ได้แก่ แจ้งผ่านรพสต. ผู้ใหญ่บ้าน ประกาศเสียงตามสาย ทางโซเชียลสื่อออนไลน์ ติดป้ายประกาศหน้าโรงพยาบาล เป็นต้น
 2. เจ้าหน้าที่บุคลากรอธิบาย และให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการให้เข้าใจสถานการณ์ปัจจุบัน

2.3 แผนปฏิบัติการ

1. ห้องยา ADR ทำการประเมินการแพ้ยาของผู้ป่วยที่มาใช้บริการ
2. กรณีผู้ป่วยเกิด ADR จากการใช้ยาจะทำการบันทึกข้อมูลในกระดาษหรือโปรแกรม Microsoft excel และทำการออกบัตรเตือนเรื่องยาให้ผู้ป่วย
3. ถ้าผู้ป่วยนำบัตรแพทย์มาจะทำการบันทึกข้อมูลการแพ้ยาของผู้ป่วยจากบัตรแพทย์ลงในโปรแกรม Microsoft excel
4. บันทึกการแพ้ยาที่ได้สำรองข้อมูลไว้ ลงในระบบภายหลังใช้งานระบบได้ภายใน 24 ชั่วโมง
5. กรณีระบบกลับมาใช้งานได้จะทำการสำรองข้อมูลการแพ้ยาของผู้ป่วยลงในโปรแกรมต่างๆ เช่น Microsoft excel หรือ e-mail ทุกๆ 1 เดือน

Flow Chart กลุ่มงานเภสัชกรรม ห้องยา ADR เมื่อระบบ OPserv ชัดข้อง



หมายเหตุ * กรณีผู้ป่วยสิทธิการรักษา UC (ฟรี), UC (ผู้สูงอายุ), ประกันสังคม หรือสิทธิการรักษาใดที่ไม่ได้
ชำระเงิน และสามารถบันทึกค่าใช้จ่ายภายหลัง หลังจากลงข้อมูลในระบบได้แล้ว นำใบสั่งยาทั้งหมด
ส่งงานการเงิน เพื่อสรุปค่าใช้จ่าย ปิดสิทธิการรักษา และรับใบสั่งยาคืนจากการเงิน เพื่อมาแลกนเก็บ
ใบสั่งยาที่ห้องยา

Flow Chart กลุ่มงานเภสัชกรรม ห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอก เมื่อระบบ OPserv ชัดข้อง

ผู้รับผิดชอบ	กิจกรรม	วิธีปฏิบัติ
เภสัชกร ADR	ผู้มารับบริการ ↓ เภสัช ADR รับประเมินการแพ้ยา ↓ ตรวจสอบประวัติการใช้ยาของผู้ป่วยจากการสอบถาม ผู้ป่วย และตรวจสอบประวัติการแพ้ยาจากบัตรแพ้ยาของผู้ป่วย ↓ กรณีที่ผู้ป่วยมีการแพ้ยาจะทำการบันทึกข้อมูลการแพ้ยาลงใน กระดาษหรือโปรแกรม Microsoft excel ↓ ทำการออกบัตรแพ้ยาให้ผู้ป่วย	

2.4 ทรัพยากร

วัสดุอุปกรณ์

1. คอมพิวเตอร์แบบ Stand Alone
2. แอปพลิเคชัน เช่น ไลน์ (Line)
3. โทรศัพท์สำรอง 1 เลขหมาย

บุคลากร

1. เพิ่มอัตรากำลังปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ได้แก่ เภสัชกร 1 อัตรา

2.5 การทดสอบและฝึกอบรม

-

3. เอกสารแนบ

แผนงาน

4. การอนุมัติ

หัวหน้าแผนก: _____

วันที่: _____

5. บทสรุป

ฟอร์มนี้เป็นแนวทางสำหรับแต่ละแผนกในการจัดทำแผน BCP แผน BCP ที่ดีจะช่วยให้โรงพยาบาลอุดรธานีสามารถรับมือกับ ransomware attack และเหตุการณ์วิกฤตอื่นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

หมายเหตุ:

- ฟอรมนี้สามารถปรับแต่งให้เหมาะกับแต่ละแผนกได้
- แผน BCP ควรได้รับการทบทวนและปรับปรุงเป็นประจำ

แหล่งข้อมูล

คำแนะนำ

- ควรจัดทำแผน BCP ร่วมกับผู้เชี่ยวชาญด้านไอที
- ควรทดสอบแผน BCP เป็นประจำ
- ควรฝึกอบรมบุคลากรให้สามารถปฏิบัติตามแผน BCP ได้

สรุปประเด็นที่ควรดำเนินการ

สรุปประเด็นที่ควรดำเนินการ	U (/)	S (/)	I (/)
การป้องกัน			
1. ไม่เข้าเว็บไซต์ที่ไม่ปลอดภัยในคอมพิวเตอร์ของโรงพยาบาล			/
2. ไม่โหลดข้อมูล หรือไฟล์ที่ไม่ปลอดภัยเข้าคอมพิวเตอร์ของโรงพยาบาล			/
3. Back up ข้อมูลสม่ำเสมอ			/
การเตรียมความพร้อมเพื่อรับสถานการณ์เมื่อเกิดเหตุ			
1. ประชุมชี้แจง ทำหนังสือ และมีแผนรับมือ Business Continuity Plan (BCP) ของโรงพยาบาล		/	/
การปฏิบัติระหว่างเกิดเหตุเพื่อให้การบริการดำเนินต่อไปได้			
1. การทำ medication reconciliation		/	
2. ใบสั่งยา และการเขียนรายการยาในใบสั่งยา		/	
3. การระบุค่าใช้จ่ายทางยา จากคู่มือบัญชียาโรงพยาบาล	/		
4. การคัดกรองคำสั่งการใช้ยา และการส่งมอบยา	/		
การปฏิบัติหลังระบบกลับสู่ปกติ			
1. บันทึกรายการและข้อมูลลงระบบหลังระบบใช้งานได้ ภายใน 24 ชั่วโมง	/		
2. สแกนเก็บรูปภาพใบสั่งยาที่แพทย์เขียนรายการยาเข้าระบบ	/		
3. นำส่งใบสั่งยาที่คีย์ยาเข้าระบบแล้ว ให้งานการเงินเพื่อบันทึกค่าใช้จ่าย		/	

U = ดำเนินการได้เองระดับหน่วยงาน

S = ต้องคอยเช็กระบบเพื่อทำงานให้สอดคล้องกัน

I = ต้องได้รับการสนับสนุนจาก IT

แก้ไขข้อมูลล่าสุด วันที่ 10 กันยายน 2567