

## ฟอร์มสำหรับทำแผนรับมือ Business Continuity Plan (BCP) โรงพยาบาลอุดรธานี

เหตุการณ์: Ransomware attack ส่งผลให้ระบบบริการไม่สามารถดำเนินได้

งาน: เกสซกรรมปฐมภูมิ

ผู้รับผิดชอบ: หัวหน้างานเกสซกรรมปฐมภูมิ

### 1. บทนำ

แผนบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan : BCP) จัดทำขึ้นเพื่อให้งานเกสซกรรมปฐมภูมิ ซึ่งมีหน่วยบริการ ณ ศูนย์สุขภาพชุมชนเมืองทั้ง 3 แห่ง คลินิกเซ็นทรัล รพ.อุดรธานี และห้องทำงานเกสซกรรมปฐมภูมิ สามารถนำไปใช้ในการตอบสนองและปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤติหรือ เหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ทั้งที่เกิดจากภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุ หรือการมุ่งร้ายต่อองค์กร

โดยไม่ให้สภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินดังกล่าวส่งผลให้หน่วยงานต้องหยุดการดำเนินงาน สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

ดังนั้น

การจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้หน่วยงานรับมือกับเหตุการณ์ฉุกเฉินที่ไม่คาดคิดและทำให้กระบวนการสำคัญ (Critical Business Process) สามารถกลับมาดำเนินการได้อย่างปกติหรือตามระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ที่กำหนดไว้ ซึ่งจะช่วยให้สามารถลดระดับความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อหน่วยงานได้

### 2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารความต่อเนื่อง
2. เพื่อให้งานเกสซกรรมปฐมภูมิมีการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับสภาวะวิกฤติตามแผนที่ได้กำหนดไว้

3. เพื่อลดผลกระทบทางการเงิน กฎหมาย ชื่อเสียง และผลกระทบอื่น ๆ ที่อาจเกิดขึ้นจากการหยุดชะงักในการดำเนินงานหรือการให้บริการ

4. เพื่อบรรเทาความเสียหายให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้
5. เพื่อให้บุคลากรเกิดความตระหนัก มีความเข้าใจ

สามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงานให้กลับคืนสู่ภาวะปกติได้อย่างรวดเร็ว

6. เพื่อให้หน่วยงานภายในโรงพยาบาลอุดรธานี ประชาชน บุคลากร ผู้ที่งานเกสซกรรมปฐมภูมิให้และรับบริการ ตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) มีความเชื่อมั่นในศักยภาพขององค์กร แม้ต้องเผชิญกับเหตุการณ์ร้ายแรงและส่งผลกระทบจนทำให้การดำเนินงานต้องหยุดชะงัก

### 3. สาเหตุของปัญหา

1. ไม่มีการสำรองข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน
2. การใช้คอมพิวเตอร์ในระบบ LAN ของเจ้าหน้าที่ไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดและระเบียบ

ของการรักษาความปลอดภัยของโรงพยาบาล

### 4. ทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน

#### 4.1 วัสดุอุปกรณ์

1. เครื่องคอมพิวเตอร์แบบ stand alone สำรองข้อมูลผู้ป่วย เพื่อค้นหาประวัติการรักษาของผู้ป่วย ข้อมูลยา บัญชีรายการยาโรงพยาบาลอุดรธานี ราคาและเงื่อนไขการส่งจ่าย ณ ศูนย์สุขภาพชุมชนเมืองทั้ง 3 แห่ง คลินิกเซ็นทรัล รพ.อุดรธานี และห้องทำงานเกสซกรรมปฐมภูมิ แห่งละ 1 เครื่อง
2. จัดหาครุภัณฑ์สำรองเพิ่มเติม ได้แก่
  - เครื่อง printer เอกสารใช้ในกรณีปรีนทไปส่งยาผู้ป่วย ณ ศูนย์สุขภาพชุมชนเมืองทั้ง 3 แห่ง คลินิกเซ็นทรัล รพ.อุดรธานี และห้องทำงานเกสซกรรมปฐมภูมิ แห่งละ 1 เครื่อง
  - เครื่อง printer ฉลากยาใช้ในกรณีฉลากยา ณ ศูนย์สุขภาพชุมชนเมืองทั้ง 3 แห่ง คลินิกเซ็นทรัล รพ.อุดรธานี และห้องทำงานเกสซกรรมปฐมภูมิ แห่งละ 1 เครื่อง
3. ใบสั่งยาผู้ป่วย (copy doctor order)

4. ฉลากยา
5. ซองยา
6. รูปแบบการบันทึกข้อมูลเพื่อลงข้อมูลการรักษาในภายหลัง

#### 4.2 เทคโนโลยี

โปรแกรมการรักษาสำรองที่อยู่ในเครื่องคอมพิวเตอร์แบบ stand alone ที่จะไม่ได้รับผลกระทบหากเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน

#### 4.3 บุคลากร

1. เภสัชกร ณ ศูนย์สุขภาพชุมชนเมืองทั้ง 3 แห่ง คลินิกเซ็นทรัล รพ.อุดรธานี และห้องทำงานเภสัชกรรมปฐมภูมิ แห่งละ 1 คน
2. เจ้าหน้าที่เภสัชกรรม ณ ศูนย์สุขภาพชุมชนเมืองทั้ง 3 แห่ง แห่งละ 1 คน

#### 5. การบริหารความต่อเนื่องของงานเภสัชกรรมปฐมภูมิ

##### 5.1 ทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan Team)

หัวหน้าทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่อง

บุคลากรหลัก ภญ.วราภรณ์ ริมชัยสิทธิ์

บุคลากรสำรอง ภญ.ฉานิกา อิงสกว

รายชื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้เกี่ยวข้อง

งานสารสนเทศโรงพยาบาลอุดรธานี

นายธนพล ธนอำพนสกุล

โทรศัพท์ที่ทำงาน 1231

##### 5.2 การดำเนินการเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน (Emergency Response)

##### 5.3 แนวทางปฏิบัติ

คลินิกเซ็นทรัล รพ.อุดรธานี

1. เภสัชกรรับใบสั่งยาจากห้องตรวจแพทย์

2. เภสัชกรตรวจสอบคำสั่งแพทย์ สหิทธิการรักษาเทียบกับรายการยา

โดยใช้ฐานข้อมูลสำรองในคอมพิวเตอร์ที่เตรียมไว้

3. เภสัชกรบันทึกรายการยา วิธีใช้และพิมพ์ฉลากยา โดยใช้ฐานข้อมูลสำรองในคอมพิวเตอร์ที่เตรียมไว้

4. เภสัชกรจัดยา

5. เภสัชกรตรวจสอบยาให้ถูกต้องตามใบสั่งแพทย์

6. เขียนคำใช้จ่ายลงในใบสั่งยา กรณีมีรายการยานอกบัญชีหรือเกินสิทธิการรักษา

และส่งต่อการเงินเรียกเก็บค่าใช้จ่าย

7. เภสัชกรจ่ายยาให้ผู้ป่วย

8. เภสัชกรบันทึกรายการและข้อมูลลงโปรแกรม OPSERV ภายหลังใช้งานระบบได้ภายใน 24 ชั่วโมง

ศูนย์สุขภาพชุมชนเมืองทั้ง 3 แห่ง และห้องทำงานเภสัชกรรมปฐมภูมิ

1. เภสัชกรรับใบสั่งยาจากห้องตรวจแพทย์

2. เภสัชกรตรวจสอบคำสั่งแพทย์ สหิทธิการรักษาเทียบกับรายการยา

โดยใช้ฐานข้อมูลสำรองในคอมพิวเตอร์ที่เตรียมไว้

3. เภสัชกรบันทึกรายการยา วิธีใช้และพิมพ์ฉลากยา โดยใช้ฐานข้อมูลสำรองในคอมพิวเตอร์ที่เตรียมไว้

4. เจ้าหน้าที่เภสัชกรรมจัดยา

5. เภสัชกรตรวจสอบยาให้ถูกต้องตามใบสั่งแพทย์

6. เขียนคำใช้จ่ายลงในใบสั่งยา กรณีมีรายการยานอกบัญชีหรือเกินสิทธิการรักษา

และส่งต่อการเงินเรียกเก็บค่าใช้จ่าย

7. เภสัชกรจ่ายยาให้ผู้ป่วย

8. เจ้าหน้าที่เภสัชกรรมบันทึกรายการและข้อมูลลงโปรแกรม OPSERV ภายหลังใช้งานระบบได้ภายใน 24 ชั่วโมง

ชั่วโมง

Flow Chart งานเภสัชกรรมปฐมภูมิ เมื่อระบบ OPSERV ขัดข้อง  
กรณี คลินิกเซ็นทรัล

| ผู้รับผิดชอบ   | กิจกรรม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | วิธีปฏิบัติ                                                                                                                          |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ผู้มารับบริการ | <pre> graph TD     A[ผู้มารับบริการ] --&gt; B[เภสัชกรรับใบสั่งยาจากห้องตรวจแพทย์]     B --&gt; C[ตรวจสอบคำสั่งแพทย์ สหิทธิการรักษาเทียบกับรายการยา บันทึกรายการยา วิธีใช้และพิมพ์ผลลากยา]     C --&gt; D[จัดยาตามฉลากยา]     D --&gt; E[ตรวจสอบยาให้ถูกต้องตามใบสั่งแพทย์เขียนค่าใช้จ่ายลงในใบสั่งยากรณีมีรายการยานอกบัญชีหรือเกินสิทธิการรักษา และส่งต่อการเงินเรียกเก็บค่าใช้จ่าย]     E --&gt; F[จ่ายยาให้ผู้ป่วย]     F --&gt; G[บันทึกรายการและข้อมูลลงโปรแกรม OPSERV ภายหลังใช้งานระบบได้ภายใน 24 ชั่วโมง] </pre> |                                                                                                                                      |
| เภสัชกร        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | รับผู้ป่วยตามคิว                                                                                                                     |
| เภสัชกร        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 1. ตรวจสอบรายการยา จำนวนยา<br>2. ตรวจสอบวิธีบริหารยา<br>3. ตรวจสอบอันตรกิริยาระหว่างยา                                               |
| เภสัชกร        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 1. ตรวจสอบรายการยา<br>จำนวนยาให้ตรงตามฉลากยา                                                                                         |
| เภสัชกร        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 1.เขียนราคาขายและวัสดุเภสัชกรรม<br>เพื่อให้การเงินนำไปคิดค่าใช้จ่ายของผู้ป่วย<br>2.<br>นำใบสั่งยาให้แผนกการเงินตรวจสอบ<br>ค่าใช้จ่าย |
| เภสัชกร        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 1. ตรวจสอบชื่อ-สกุลผู้ป่วย<br>2. ตรวจสอบประวัติการแพ้ยา<br>3.<br>ตรวจสอบรายการยาเดิมและวิธีบริหารยาเดิมของผู้ป่วย                    |
| เภสัชกร        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 1. บันทึกรายการยาลง ระบบ OPSERV<br>ภายหลังใช้งานระบบได้ภายใน 24 ชั่วโมง                                                              |

Flow Chart งานเภสัชกรรมปฐมภูมิ เมื่อระบบ OPSERV ขัดข้อง  
กรณี ศูนย์สุขภาพชุมชนเมือง และห้องทำงานเภสัชกรรมปฐมภูมิ

| ผู้รับผิดชอบ         | กิจกรรม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | วิธีปฏิบัติ                                                                                                                |
|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ผู้มารับบริการ       | <pre> graph TD     A[ผู้มารับบริการ] --&gt; B[เภสัชกรรับใบสั่งยาจากห้องตรวจแพทย์]     B --&gt; C[ตรวจสอบคำสั่งแพทย์ สิทธิการรักษาเทียบกับรายการยา บันทึกการรายการยา]     C --&gt; D[จัดยาตามฉลากยา]     D --&gt; E[ตรวจสอบยาให้ถูกต้องตามใบสั่งแพทย์เขียนค่าใช้จ่ายลงในใบสั่งยากรณีมีรายการยานอกบัญชีหรือเกินสิทธิการรักษา และส่งต่อการเงินเรียกเก็บค่าใช้จ่าย]     E --&gt; F[จ่ายยาให้ผู้ป่วย]     F --&gt; G[บันทึกรายการและข้อมูลลงโปรแกรม OPSERV ภายหลังใช้งานระบบได้ภายใน 24 ชั่วโมง]                     </pre> | รับผู้ป่วยตามคิว                                                                                                           |
| เภสัชกร              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 1. ตรวจสอบรายการยา จำนวนยา<br>2. ตรวจสอบวิธีบริหารยา<br>3. ตรวจสอบอันตรายระหว่างยา                                         |
| เภสัชกร              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 1. ตรวจสอบรายการยา<br>จำนวนยาให้ตรงตามฉลากยา                                                                               |
| เจ้าพนักงานเภสัชกรรม |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 1. เขียนราคายาและวัสดุเภสัชกรรม เพื่อให้การเงินนำไปคิดค่าใช้จ่ายของผู้ป่วย<br>2. นำใบสั่งยาให้แผนกการเงินตรวจสอบค่าใช้จ่าย |
| เภสัชกร              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 1. ตรวจสอบชื่อ-สกุลผู้ป่วย<br>2. ตรวจสอบประวัติการแพ้ยา<br>3. ตรวจสอบรายการยาเดิมและวิธีบริหารยาเดิมของผู้ป่วย             |
| เภสัชกร              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 1. บันทึกการรายการยา ลง ระบบ OPSERV<br>ภายหลังใช้งานระบบได้ภายใน 24 ชั่วโมง                                                |
| เจ้าพนักงานเภสัชกรรม |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                            |