

ฟอร์มสำหรับทำแผนรับมือ Business Continuity Plan (BCP) โรงพยาบาลอุดรธานี

เหตุการณ์ : Ransomware attack ส่งผลให้ระบบบริการไม่สามารถดำเนินได้

กลุ่มงาน : เวชกรรมสังคม ศูนย์สุขภาพชุมชนเมืองโรงพยาบาลอุดรธานี 1

ผู้รับผิดชอบ: หัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชนเมืองโรงพยาบาลอุดรธานี 1

1. บทนำ

แผนบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan : BCP) จัดทำขึ้นเพื่อให้การดำเนินงานในศูนย์สุขภาพชุมชนเมืองโรงพยาบาลอุดรธานี 1 กลุ่มงานเวชกรรมสังคม สามารถนำไปใช้ในการตอบสนองและปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤติหรือ เหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ทั้งที่เกิดจากภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุ หรือการมุ่งร้ายต่อองค์กร โดยไม่ให้อาการวิกฤติหรือ เหตุการณ์ฉุกเฉินดังกล่าวส่งผลให้หน่วยงานต้องหยุดการดำเนินงาน ไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

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

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการ ในการบริการผู้ป่วยที่มาใช้บริการที่หน่วยบริการอย่างต่อเนื่อง
2. เพื่อให้ศูนย์สุขภาพชุมชนเมืองโรงพยาบาลอุดรธานี 1 เตรียมความพร้อมในการรับมือกับสภาวะวิกฤติตามแผนที่ได้กำหนดไว้
3. เพื่อลดผลกระทบด้านการให้บริการ ด้านสิทธิการรักษา ด้านข้อมูลสารสนเทศ
ที่อาจเกิดขึ้นจากการหยุดชะงักในการดำเนินงานหรือการให้บริการ
4. เพื่อบรรเทาความเสียหายให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้
5. เพื่อให้บุคลากรเกิดความตระหนัก มีความเข้าใจ สามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงานให้กลับคืนสู่ภาวะปกติได้อย่างรวดเร็ว
6. เพื่อให้หน่วยงานภายในโรงพยาบาลอุดรธานี ประชาชน บุคลากร ผู้รับบริการ ตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) มีความเชื่อมั่นในศักยภาพขององค์กร แม้ต้อง เผชิญกับเหตุการณ์ร้ายแรงและส่งผลกระทบจนทำให้การดำเนินงานต้องหยุดชะงัก

3. สาเหตุของปัญหา

ระบบบริการปฐมภูมิ (ด้านข้อมูลสารสนเทศ)

1. ปัญหาระบบโปรแกรมงานข้อมูล สปสช. JHCIS, E-Claim, HDC, OPSERVE
ขาดการดูแลอย่างต่อเนื่องเนื่องจากต้องใช้ระบบ internet
2. ไม่สามารถลงข้อมูล ระบบวันลาของเจ้าหน้าที่ได้เนื่องจากต้องใช้ผ่านระบบของโรงพยาบาล
การบันทึกข้อมูลผู้ป่วยที่มาใช้บริการไม่ต่อเนื่อง / ข้อมูลสูญหาย
3. การค้นประวัติการรับบริการย้อนหลังไม่ได้ทำให้ข้อมูลผู้รับบริการที่ไม่ต่อเนื่อง
4. พบปัญหาการสืบค้นประวัติผู้ให้บริการย้อนหลังไม่ได้
5. พบปัญหาของการรักษาเนื่องจากประวัติการจ่ายยาเดิม ผู้รับบริการไม่นำเอายาเดิมที่รักษามาด้วยทำให้การบริการรักษาล่าช้า
6. การดูแลตรวจทางห้องปฏิบัติการหรือการเปรียบเทียบผลก่อนหลังการให้การรักษา ราย 3 เดือน 6 เดือน หรือ 1 ปี ไม่สามารถทำได้

4. ทรัพยากรที่จำเป็นที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน

งานบริการปฐมภูมิ

1. เครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมการใช้งาน Internet เพื่อเชื่อมการใช้งานระบบ JHCIS, E-Claim, HDC, OPSERVE เพื่อการนำเนินงานติดตามข้อมูลอย่างต่อเนื่อง จำนวน 4 เครื่อง
2. เครื่อง printer เอกสารเพื่อการดำเนินงานเอกสาร/งานสารบรรณ

5. การบริหารความต่อเนื่องของศูนย์สุขภาพชุมชนเมืองโรงพยาบาลอุดรธานี 1 กลุ่มงานเวชกรรมสังคม

5.1 ทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan Team)

หัวหน้าทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่อง : นายธนกร จินวงษ์ หัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชนเมืองโรงพยาบาลอุดรธานี 1

- 1.นางสาวอังคณาลักษณ์ เหมะลิขันทกะ นักสาธารณสุขชำนาญการ
- 2.นางธัญยพิมพ์ ศิริบูรณ์ พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
- 3.นางสาวอนัดดา กองสุ นักสาธารณสุขชำนาญการ
- 4.นางสาวนฤทัย จัฒมนัน นักวิชาการสาธารณสุข

งานสารสนเทศโรงพยาบาลอุดรธานี นายธนพล ธนอำพนสกุล โทรศัพท์ที่ทำงาน 1231

5.2 แผนการดำเนินการเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน (Emergency Response)

แนวทางปฏิบัติ ศูนย์สุขภาพชุมชนเมืองโรงพยาบาลอุดรธานี 1

- 1.ผู้รับบริการยื่นเอกสารใบลงทะเบียนกับพนักงานผู้ช่วยเหลือคนไข้ ชั่งน้ำหนัก วัดส่วนสูง
- 2.ผู้รับบริการซักประวัติกับพยาบาล โดยการใช้แบบฟอร์มการตรวจสุขภาพ รักษาโรค
- 3.ผู้รับบริการเข้าพบแพทย์ แพทย์บันทึกการรักษา ในแบบฟอร์ม
- 4.ผู้รับบริการยื่นเอกสารหน้าห้องตรวจ นัดหมาย
- 5.ผู้รับบริการยื่นใบลงทะเบียนเพื่อรับยา
- 6.เก็บเอกสารเวชระเบียน OPD Case
- 7.ทำรายงานผู้มารับบริการ
- 8.เมื่อระบบกลับมาใช้งานได้ บันทึกข้อมูลการตรวจ รักษา เข้าในระบบ JHCIS / OPSERVE

5.3 มาตรการการใช้โปรแกรม OPSERVE ใน ศูนย์สุขภาพชุมชนเมืองโรงพยาบาลอุดรธานี 1

1. กำหนดแนวทางปฏิบัติในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ลงโปรแกรม OPSERVE จำนวน 4 เครื่อง
 - 1.1 เครื่องจุดทำบัตร
 - 1.2 เครื่องจุดเจาะเลือด ปรีนสติ๊กเกอร์ ติดหลอดเลือดส่งตรวจห้องปฏิบัติการ
 - 1.3 เครื่องห้องตรวจโรค 1 ให้แพทย์ประจำใช้ในการค้นหาประวัติการตรวจรักษา การจ่ายยาที่มีการตรวจโรคและจ่ายยาในโรงพยาบาลอุดรธานี
 - 1.4 เครื่องห้องตรวจโรค 2 ให้แพทย์ประจำใช้ในการค้นหาประวัติการตรวจรักษา การจ่ายยาที่มีการตรวจโรคและจ่ายยาในโรงพยาบาลอุดรธานี
2. ห้ามการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีโปรแกรม
 - 2.1 ใช้ค้นหา/สืบค้นในระบบอินเทอร์เน็ต (Intenet)
 - 2.2 ห้ามดาวน์โหลดโปรแกรม
 - 2.3 จัดทำงานต่างๆ ในโปรแกรม word excel ของแต่ละบุคคล
3. ห้ามนำอุปกรณ์ทุกประเภท เสียบ/ดึงข้อมูล/ส่งข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์ ที่ติดตั้งระบบ OPSERVE

6.กลยุทธ์

- ระบุกลยุทธ์ที่จะใช้ในการรับมือกับ ransomware attack
 - ต้องกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลและระบบข้อมูลให้เหมาะสมกับการเข้าใช้งานของผู้ใช้งาน
 - กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ รวมทั้งมีการ ทบทวนสิทธิ์การเข้าถึงอย่างสม่ำเสมอ
- ระบุวิธีการที่จะรักษางานบริการที่จำเป็น
 - บันทึกการให้บริการของผู้ที่มาใช้บริการในศูนย์สุขภาพชุมชนเมืองโรงพยาบาลอุดรธานี 1 ในระบบโปรแกรมระบบงานสถานีอนามัยและหน่วยบริการปฐมภูมิ โดย JHCIS และสำเนาเอกสารการมารับบริการไว้ทุกราย
- ระบุวิธีการที่จะลดผลกระทบต่อผู้ป่วย ญาติ และบุคลากร
 - แจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้น ทั้งด้าน กลุ่ม ไลน์ การประกาศทางวิทยุ เสียงชุมชน
 - แจ้งขั้นตอนการมารับบริการในครั้งถัดไปให้น่ายาและเอกสารที่เกี่ยวข้องมาด้วยทุกครั้ง
 - มีเจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไขเอกสารหรือช่วยเหลือให้กรณีผู้รับบริการสับสน หรือมีความลำบากในการติดต่อของผู้รับบริการ
- ปรับขั้นตอนและกำหนดเวปข้อมูลของหน่วยงานที่ต้องใช้ตามขั้นตอนต่างๆ เช่น HDC สธ. , เวป IT JHCIS สธ., เวปไซท์ รายงาน 506, เวปของ สสป. การขึ้นทะเบียนหน่วยบริการและรับรองคุณภาพอื่นๆ ของงานปฐมภูมิ, Smart อสม. เวป ฅกส. อสม. เป็นต้น
 - ให้สามารถใช้งานได้ไม่ว่าในเครื่องที่ไม่ได้ลง โปรแกรม OPSERVE หรือ ต่อ Intranet UDH

ขั้นตอนการปฏิบัติเพื่อรับมือกับสถานการณ์ Ransomware ศูนย์สุขภาพชุมชนเมืองโรงพยาบาลอุดรธานี1

