

ฟอร์มสำหรับทำแผนรับมือ Business Continuity Plan (BCP) โรงพยาบาลอุดรธานี

เหตุการณ์ : Ransomware attack ส่งผลให้ระบบบริการไม่สามารถดำเนินได้

กลุ่มงาน : เวชกรรมสังคม

ผู้รับผิดชอบ: หัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชนเมืองโรงพยาบาลอุดรธานี 2

๑. บทนำ

แผนบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan : BCP) จัดทำขึ้นเพื่อให้การดำเนินงานในศูนย์สุขภาพชุมชนเมืองโรงพยาบาลอุดรธานี 2 สามารถนำไปใช้ในการตอบสนองและปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤติหรือ เหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ทั้งที่เกิดจากภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุ หรือการมุ่งร้ายต่อองค์กร โดยไม่ให้อาการวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินดังกล่าวส่งผลให้หน่วยงานต้องหยุดการดำเนินงาน ไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

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

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารความต่อเนื่อง
๒. เพื่อให้ศูนย์สุขภาพชุมชนเมืองโรงพยาบาลอุดรธานี 2 เตรียมความพร้อมในการรับมือกับสภาวะวิกฤติตามแผนที่ได้กำหนดไว้
๓. เพื่อลดผลกระทบด้านการให้บริการ ด้านสิทธิการรักษา ด้านข้อมูลสารสนเทศ ที่อาจเกิดขึ้นจากการหยุดชะงักในการดำเนินงานหรือการให้บริการ
๔. เพื่อบรรเทาความเสียหายให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้
๕. เพื่อให้บุคลากรเกิดความตระหนัก มีความเข้าใจ สามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงานให้กลับคืนสู่ภาวะปกติได้อย่างรวดเร็ว
๖. เพื่อให้หน่วยงานภายในโรงพยาบาลอุดรธานี ประชาชน บุคลากร ผู้รับบริการ ตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) มีความเชื่อมั่นในศักยภาพขององค์กร แม้ต้องเผชิญกับเหตุการณ์ร้ายแรงและส่งผลกระทบจนทำให้การดำเนินงานต้องหยุดชะงัก

๓. ปัญหา

๑. ไม่สามารถสืบค้นประวัติการรักษาผู้ป่วยเชื่อมต่อกับโรงพยาบาลอุดรธานีได้
๒. ไม่สามารถเข้าระบบการรับบริการกรณีผู้ป่วยใช้สิทธิ์ เบิกจ่ายตรง อปท และประกันสังคม.

๔. ทรัพยากรที่จำเป็นที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน

๑. เครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมการใช้งาน Internet เพื่อเชื่อมการใช้งานระบบ HDC เพื่อการดำเนินงานติดตามข้อมูลผู้ป่วยอย่างต่อเนื่อง

๕. การบริหารความต่อเนื่อง

๕.๑ ทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan Team)

หัวหน้าทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่อง : นางสาว พิพิพร หัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชนเมืองโรงพยาบาลอุดรธานี ๒

๑. นางนันทน์ภัส มุ่งสมัคร พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

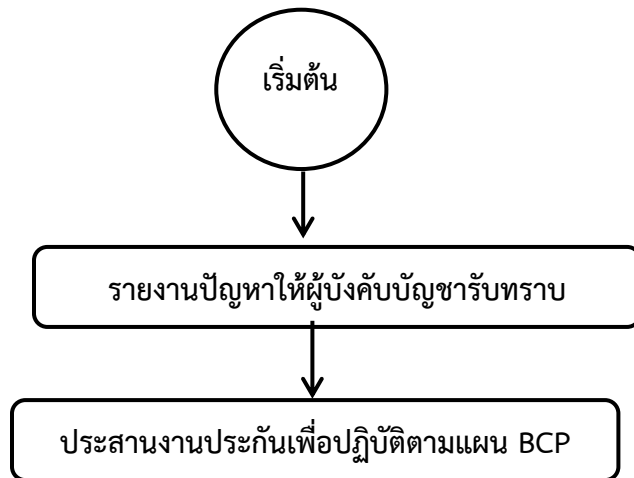
๒.นางสันธนา เสียงอ่อน พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

๖.กลยุทธ์

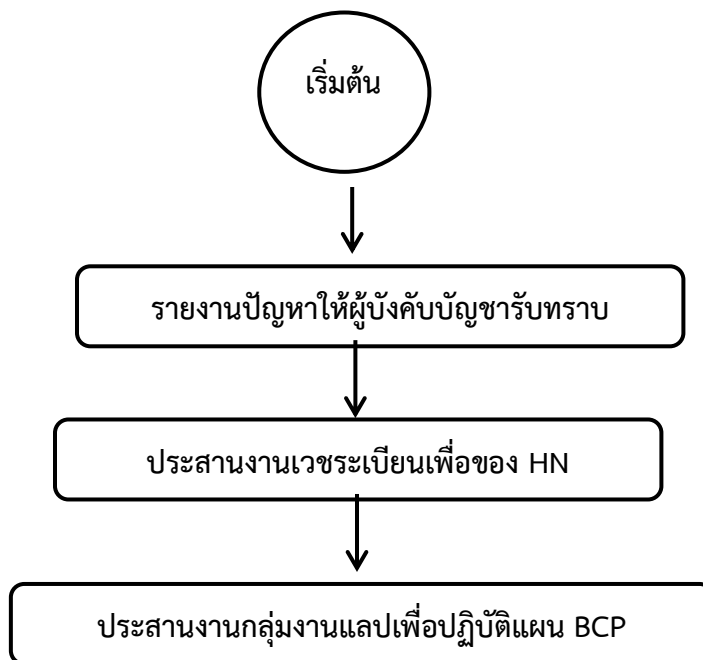
- ระบุกลยุทธ์ที่จะใช้ในการรับมือกับ ransomware attack
 - ต้องกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลและระบบข้อมูลให้เหมาะสมกับการเข้าใช้ งานของผู้ใช้งาน
 - กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน รวมทั้งมีการทบทวนสิทธิ์การเข้าถึงอย่างสม่ำเสมอ
- ระบุวิธีการที่จะรักษางานบริการที่จำเป็น
 - บันทึกการให้บริการของผู้ที่มาใช้บริการกรณีผู้ป่วยใช้สิทธิ์ เบิกจ่ายตรง อพท และประกันสังคม. และสำเนาเอกสารการมารับบริการไว้เพื่อประสานงานประกันในโรงพยาบาลอุดรธานีต่อไป
 - สำเนาเอกสารผู้มารับบริการตรวจสอบประจำปีที่ต้องส่งต่อโรงพยาบาลอุดรธานี เพื่อประสานงานเวชระเบียนการขอ HN ผู้ป่วยในการส่งเลือดต่อไป
- ระบุวิธีการที่จะลดผลกระทบต่อนักป่วย ญาติ และบุคลากร
 - แจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้น ทั้งด้าน กลุ่ม ไลน์ การประกาศทางวิทยุ เสียงชุมชน เฟซบุ๊กข่าวท้องถิ่น
 - แจ้งขั้นตอนการมารับบริการในครั้งถัดไปให้น่ายาและเอกสารที่เกี่ยวข้องมาด้วยทุกครั้ง
 - มีเจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไขเอกสารหรือช่วยเหลือให้กรณีผู้รับบริการสับสน หรือมีความลำบากในการติดต่อของผู้รับบริการ
- ปรับขั้นตอนและกำหนดเวปข้อมูลของหน่วยงานที่ต้องใช้ตามขั้นตอนต่างๆ เช่น HDC สธ. , เวป IT JHCIS สธ., เวป ไซต์ รายงาน ๕๐๖, เวปของ สสป. การขึ้นทะเบียนหน่วยบริการและรับรองคุณภาพอื่นๆ ของงานปฐมนุฎิ, Smart อสม. เวป ฅกส. อสม. เป็นต้น
 - ให้สามารถใช้งานได้ในเครื่องที่ไม่ได้ลง โปรแกรม OPSERVE หรือ ต่อ Intranet UDH

แผนรับมือ Business Continuity Plan (BCP) ศูนย์สุขภาพชุมชนเมืองโรงพยาบาลอุดรธานี 2

แผนผังแสดงขั้นตอนการรับมือสถานการณ์ฉุกเฉิน กรณีผู้ป่วยใช้สิทธิ์ เบิกจ่ายตรง อปท. และประกันสังคม.



แผนผังแสดงขั้นตอนการรับมือสถานการณ์ฉุกเฉิน กรณีผู้ป่วยส่งเลือดตรวจประจำปี//Per LAB



Flow chart การบริการผู้ป่วยนอก มีบัตรประชาชน
กรณีระบบ HIS ล่ม OP SEVER

ผู้รับผิดชอบ	กิจกรรม	วิธีปฏิบัติ
ผู้ป่วย เวชระเบียน	<pre> graph TD A[ผู้ป่วย] --> B[ทำ HN ผู้ป่วย] B --> C[ตรวจสอบสิทธิการรักษา] C --> D[ห้องตรวจ] D -- "ไม่รับยา" --> E[การเงิน] D -- "รับยา" --> F[ห้องยา] </pre>	1.สำเนาบัตร ปชช.ผู้ป่วย 3 ชุด 2.สำเนาใบสั่งยาผู้มารับบริการใช้สิทธิ การรักษา จ่ายตรงกรมบัญชีกลาง อปท. ประกันสังคม ทูพพลภาพ กทม.

หมายเหตุ : เมื่อ OP sever กลับมาใช้งานได้ตามปกติ เจ้าหน้าที่เวชระเบียน ศูนย์สุขภาพชุมชนเมืองโรงพยาบาลอุดรธานี 2 ปฏิบัติตาม Flow chart การคีย์ Diag เวชระเบียนผู้ป่วยนอก

Flow chart การบริการผู้ป่วยนอก ไม่มีบัตรประชาชน
กรณีระบบ HIS ล่ม OP SEVER

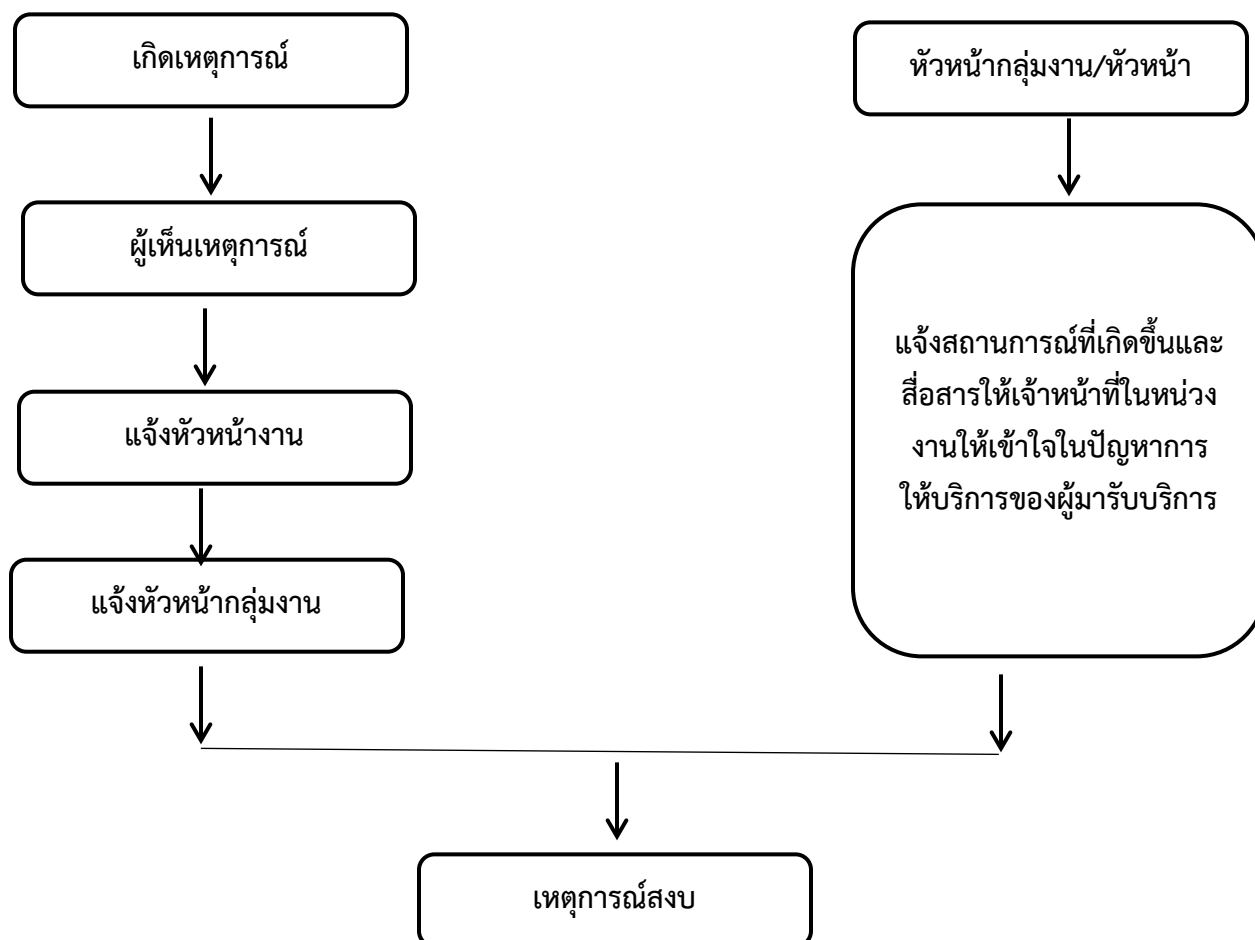
ผู้รับผิดชอบ	กิจกรรม	วิธีปฏิบัติ
ผู้ป่วย เวชระเบียน	<pre> graph TD A[ผู้ป่วย] --> B[ทำ HN ผู้ป่วย] B --> C[ตรวจสอบสิทธิการรักษา] C --> D[ห้องตรวจ] D -- "ไม่รับยา" --> E[การเงิน] D -- "รับยา" --> F[ห้องยา] </pre>	1.กรอกแบบฟอร์มประวัติผู้ป่วยใหม่ (เอกสารหมายเลข 4) 2.สำเนาบัตร ปชช.ผู้ป่วย 3 ชุด 3.สำเนาใบสั่งยาผู้มารับบริการใช้สิทธิการรักษา จ่ายตรงกรมบัญชีกลาง อปท. ประกันสังคม ทูพพลภาพ กทม.

หมายเหตุ : เมื่อ OP sever กลับมาใช้งานได้ตามปกติ เจ้าหน้าที่เวชระเบียน ศูนย์สุขภาพชุมชนเมืองโรงพยาบาลอุดรธานี 2 ปฏิบัติตาม Flow chart การคีย์ Diag เวชระเบียนผู้ป่วยนอก

แผนปฏิบัติการรับมือเหตุภัยคุกคามทางไซเบอร์

ศูนย์สุขภาพชุมชนเมืองโรงพยาบาลอุดรธานี 2 กลุ่มงานเวชกรรมสังคม โรงพยาบาลอุดรธานี

เนื่องจากศูนย์สุขภาพชุมชนเมืองโรงพยาบาลอุดรธานี 2 เป็นหน่วยบริการปฐมภูมิที่มีการบันทึกข้อมูลของ ผู้รับบริการด้วยโปรแกรม JHCIS โปรแกรมระบบฐานข้อมูลสถานีนอนามัย จึงทำให้มีฐานข้อมูลที่สามารถให้บริการผู้มารับบริการ การบันทึกข้อมูล ในโปรแกรม Op sever ใช้สำหรับผู้มารับบริการที่ใช้สิทธิการรักษา จ่ายตรง กรมบัญชีกลาง อปท. ประกันสังคม ประกันสังคมทุพลภาพ กทม.ใช้ในการเบิกค่ารักษาพยาบาล



ภาคผนวก

แบบกรอกประวัติผู้ป่วยใหม่ ห้ามดึงลอกจากประวัติผู้ป่วย		เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน (ID or Passport)	วันที่..... เดือน..... พ.ศ.
ชื่อ-สกุล (Name in full).....		เพศ(Sex) ชาย(Male) หญิง(Female)	
เกิดวันที่ (Date of birth)..... เดือน (Month)..... พ.ศ. (Year).....		อายุ (Age)..... ปี.....เดือน.....วัน	
ที่อยู่ปัจจุบัน Permanent Address บ้านเลขที่/House No..... หมู่/Moo..... ซอย/Soi..... ถนน/Road..... ตำบล/Subdistrict..... อำเภอ/District..... จังหวัด/Province..... โทรศัพท์/Tel.....	สถานภาพปัจจุบัน / Status 1. ☐ โสด / Single 2. ☐ สมรส / Married 3. ☐ หม้าย/Widowed 4. ☐ หย่า/Divorced 5. ☐ แยกกันอยู่/ Separated 6. ☐ บัณฑิต/Monk	อาชีพ/Occupation..... เชื้อชาติ/Race ไทย ☐ ระบุ..... สัญชาติ /Nationality ไทย ☐ ระบุ..... ศาสนา/Religion พุทธ ☐ ระบุ..... ประวัติการแพ้ยา (Drug Allergy History) ☐ ไม่ทราบ/Don't Know ☐ ไม่แพ้ยา/No Drug Allergy ☐ แพ้ยา/Allergy to Drugs Please Identify กรุ๊ปเลือด/Blood group	
ชื่อ-สกุล บิดา/Father's Name..... ชื่อ-สกุล มารดา/Mother's Name..... ชื่อ-สกุล คู่สมรส (ถ้ามี)..... ชื่อ-สกุล ผู้ติดต่อได้/Contactable Person เกี่ยวข้องเป็น/Relationship..... ที่อยู่ผู้ติดต่อได้ ☐ ที่อยู่เดียวกัน ☐ ที่อยู่อื่นๆ ระบุ..... 		วิธีการรักษา ☐ บัตรทอง ☐ บัตรประกันสังคม เลขที่บัตร..... วันหมดอายุ..... สถานพยาบาลหลัก..... สถานพยาบาลรอง..... • ชำระเงินเอง ☐ เบิกได้	
.....		ผู้พิมพ์บัตร.....	