

ฟอร์มสำหรับทำแผนรับมือ Business Continuity Plan (BCP) โรงพยาบาลอุดรธานี

เหตุการณ์ : Ransomware attack ส่งผลให้ระบบบริการไม่สามารถดำเนินได้

กลุ่มงาน : เวชกรรมสังคม

ผู้รับผิดชอบ: หัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชนเมืองวัดป่าโนนนิเวศน์

แผนบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan : BCP) จัดทำขึ้นเพื่อให้การดำเนินงานในศูนย์สุขภาพชุมชนเมืองวัดป่าโนนนิเวศน์ สามารถนำไปใช้ในการตอบสนองและปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ทั้งที่เกิดจากภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุ หรือการมุ่งร้ายต่อองค์กร โดยไม่ให้สภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินดังกล่าวส่งผลให้หน่วยงานต้องหยุดการดำเนินงาน ไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

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

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารความต่อเนื่อง
2. เพื่อให้ศูนย์สุขภาพชุมชนเมืองวัดป่าโนนนิเวศน์ เตรียมความพร้อมในการรับมือกับสภาวะวิกฤตตามแผนที่ได้กำหนดไว้
3. เพื่อลดผลกระทบด้านการให้บริการ ด้านสิทธิการรักษา ด้านข้อมูลสารสนเทศ ที่อาจเกิดขึ้นจากการหยุดชะงักในการดำเนินงานหรือการให้บริการ
4. เพื่อบรรเทาความเสียหายให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้
5. เพื่อให้บุคลากรเกิดความตระหนัก มีความเข้าใจ สามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงานให้กลับคืนสู่ภาวะปกติได้อย่างรวดเร็ว
6. เพื่อให้หน่วยงานภายในโรงพยาบาลอุดรธานี ประชาชน บุคลากร ผู้รับบริการ ตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) มีความเชื่อมั่นในศักยภาพขององค์กร แม้ต้อง เผชิญกับเหตุการณ์ร้ายแรงและส่งผลกระทบจนทำให้การดำเนินงานต้องหยุดชะงัก

3. ปัญหา

1. ไม่สามารถสืบค้นประวัติการรักษาผู้ป่วยเชื่อมต่อกับโรงพยาบาลอุดรธานีได้
2. ไม่สามารถเข้าระบบการให้บริการกรณีผู้ป่วยใช้สิทธิ์ เบิกจ่ายตรง อปท และประกันสังคม.

อุปสรรค

- ระบุอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการรับมือกับ ransomware attack:

- บุคลากรยังขาดความรู้ความเข้าใจในการรับมือกับ ransomware attack
- วิเคราะห์สาเหตุของอุปสรรค:
 - ขาดมาตรฐาน มาตรการในการปฏิบัติงาน สำหรับผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ
 - ขาดการสื่อสาร
- ระบุแนวทางการแก้ไขอุปสรรค:
 - จัดทำคู่มือแนวทางในการปฏิบัติงานและมาตรการความปลอดภัย สำหรับผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ
 - จัดอบรมบุคลากรทุกระดับในการปฏิบัติงานและมาตรการความปลอดภัย สำหรับผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ

4. ทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน

1. เครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมการใช้งาน Internet เพื่อเชื่อมการใช้งานระบบ HDC เพื่อการดำเนินงานติดตามข้อมูลผู้ป่วยอย่างต่อเนื่อง

5. การบริหารความต่อเนื่อง

5.1 ทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan Team)

หัวหน้าทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่อง : นายศรชัย ไยสิงสอน หัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชนเมืองวัดป่าโนนนิเวศน์

- 1.นางวัชรินทร์ เป้าทองหล่อ พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
- 2.นางสาวธัญพร สีลานนท์ นักสาธารณสุขชำนาญการ

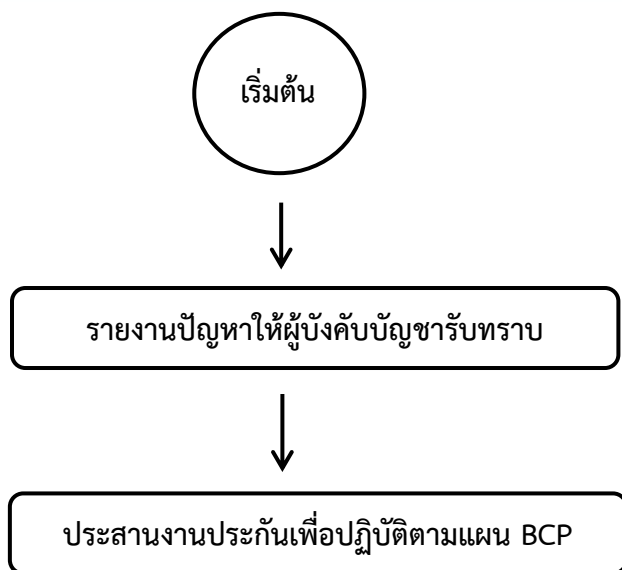
6.กลยุทธ์

- ระบุกลยุทธ์ที่จะใช้ในการรับมือกับ ransomware attack
 - ต้องกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลและระบบข้อมูลให้เหมาะสมกับการเข้าใช้งานของผู้ใช้งาน
 - กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน รวมทั้งมีการทบทวนสิทธิ์การเข้าถึงอย่างสม่ำเสมอ
- ระบุวิธีการที่จะรักษางานบริการที่จำเป็น
 - บันทึกการให้บริการของผู้ที่มารับบริการกรณีผู้ป่วยใช้สิทธิ์ เบิกจ่ายตรง อปท และประกันสังคม. และสำเนาเอกสารการมารับบริการไว้เพื่อประสานงานประกันในโรงพยาบาลอุดรธานีต่อไป

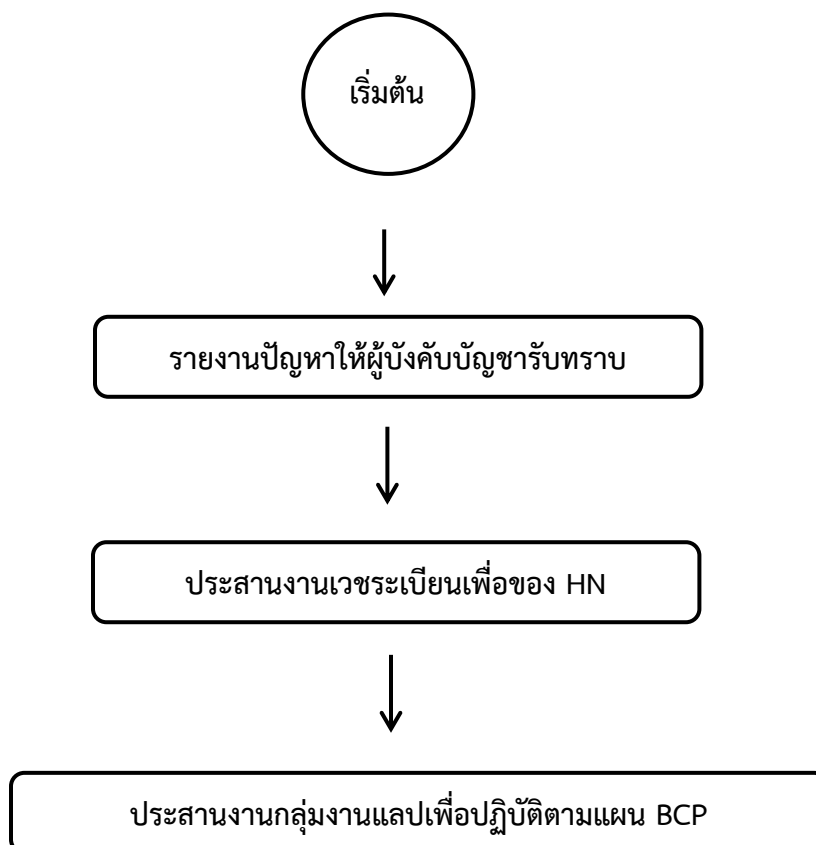
- สำเนาเอกสารผู้มารับบริการตรวจเลือดประจำปีที่ต้องส่งต่อโรงพยาบาลอุดรธานี เพื่อประสานงานเวชระเบียนในการขอ HN ผู้ป่วยในการส่งเลือดต่อไป
- ระบุวิธีการที่จะลดผลกระทบต่อนักป่วย ญาติ และบุคลากร
 - แจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้น ทั้งด้าน กลุ่มไลน์ การประกาศทางวิทยุ เสียงชุมชน เฟซบุ๊กข่าวท้องถิ่น
 - แจ้งขั้นตอนการมารับบริการในครั้งถัดไปให้นายาและเอกสารที่เกี่ยวข้องมาด้วยทุกครั้ง
 - มีเจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไขเอกสารหรือช่วยเหลือให้กรณีผู้รับบริการสับสน หรือมีความลำบากในการติดต่อของผู้รับบริการ
- ปรับขั้นตอนและกำหนดเวปข้อมูลของหน่วยงานที่ต้องใช้ตามขั้นตอนต่างๆ เช่น HDC สร. , เวป IT JHCIS สร., เวปไซท์ รายงาน 506, เวปของ สสป. การขึ้นทะเบียนหน่วยบริการและรับรองคุณภาพอื่นๆ ของงานปฐมภูมิ, Smart อสม. เวป ฅกส. อสม. เป็นต้น
 - ให้สามารถใช้งานได้ในเครื่องที่ไม่ได้ลง โปรแกรม OPSERVE หรือ ต่อ Intranet UDH

แผนรับมือ Business Continuity Plan (BCP) ศูนย์สุขภาพชุมชนเมืองวัดป่าโนนนิเวศน์

แผนผังแสดงขั้นตอนการรับมือสถานการณ์ฉุกเฉิน กรณีผู้ป่วยใช้สิทธิ์ เบิกจ่ายตรง อปท และประกันสังคม.



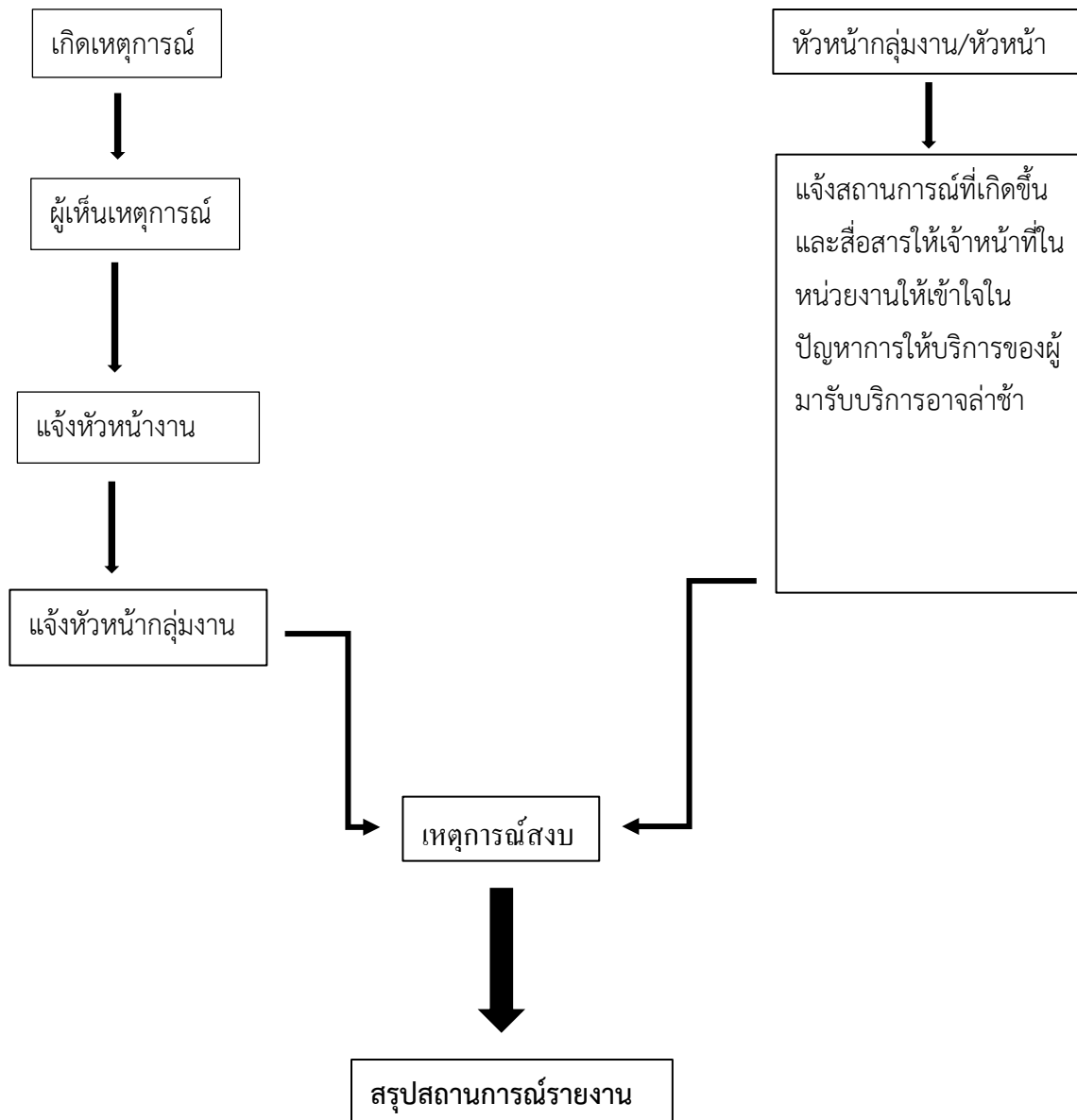
แผนผังแสดงขั้นตอนการรับมือสถานการณ์ฉุกเฉิน กรณีผู้ป่วยส่งเลือดตรวจประจำปี//Per LAB



แผนปฏิบัติการรับมือเหตุภัยคุกคามทางไซเบอร์

ศูนย์สุขภาพชุมชนเมืองวัดป่าโนนนิเวศน์ กลุ่มงานเวชกรรมสังคม โรงพยาบาลอุดรธานี

เนื่องจากศูนย์สุขภาพชุมชนเมืองวัดป่าโนนนิเวศน์เป็นหน่วยบริการปฐมภูมิที่มีการบันทึกข้อมูลของผู้รับบริการด้วยโปรแกรม JHCIS โปรแกรมระบบฐานข้อมูลสถานีนอนามัย จึงทำให้มีฐานข้อมูลที่สามารถให้บริการผู้มารับบริการ การบันทึกข้อมูล ในโปรแกรม Op sever ใช้สำหรับผู้มารับบริการที่ใช้สิทธิการรักษา จ่ายตรง กรมบัญชีกลาง อปท. ประกันสังคม ประกันสังคมทุพพลภาพ กทม.ใช้ในการเบิกค่ารักษาพยาบาล



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] C -- "ไม่รับยา" --> E[การเงิน] C -- "รับยา" --> F[ห้องยา] E --> D F --> D </pre>	1.สำเนาบัตร ปชช.ผู้ป่วย 3 ชุด 2.สำเนาใบสั่งยาผู้มารับบริการใช้สิทธิ การรักษา จ่ายตรงกรมบัญชีกลาง อปท. ประกันสังคม ทุพพลภาพ กทม.

หมายเหตุ : เมื่อ OP sever กลับมาใช้งานได้ตามปกติ เจ้าหน้าที่เวชระเบียน ศสม.วัดป่าโนนนิเวศน์
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.สำเนาใบสั่งยาผู้มารับบริการใช้สิทธิ การรักษา จ่ายตรงกรมบัญชีกลาง อปท. ประกันสังคม ทุพพลภาพ กทม.

หมายเหตุ : เมื่อ OP sever กลับมาใช้งานได้ตามปกติ เจ้าหน้าที่เวชระเบียน ศสม.วัดป่าโนนนิเวศน์
ปฏิบัติตาม Flow chart การคีย์ Diag เวชระเบียนผู้ป่วยนอก

ภาคผนวก

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

แบบกรอกประวัติผู้ป่วยใหม่
ห้ามดึงคคจากประวัติผู้ป่วยเลขที่บัตรประจำตัวประชาชน
(ID or Passport)

□ - □ □ □ □ - □ □ □ □ - □ □ - □

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. ☐ นักรบ/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 ผู้ที่ติดต่อได้/Contactable Person

เกี่ยวข้องกับ/Relationship.....

ที่อยู่ผู้ติดต่อได้ ☐ ที่อยู่เดียวกัน ☐ ที่อยู่อื่นๆ ระบุ

.....

สิทธิการรักษา ☐ บัตรทอง ☐ บัตรประกันสังคม

เลขที่บัตร.....

วันหมดอายุ.....

สถานพยาบาลหลัก.....

สถานพยาบาลรอง.....

• ชำระเงินเอง ☐ เบิกได้

ผู้พิมพ์บัตร.....

