

แผนรับมือ Business Continuity Plan (BCP) โรงพยาบาลอุดรธานี

เหตุการณ์: โดน ransomware attack ส่งผลให้ระบบบริการไม่สามารถดำเนินได้

วันที่: 3 กันยายน 2567

แผนก: กลุ่มงานบริหารทั่วไป

ผู้รับผิดชอบ: นางสาวญาณกร ชาวดอน

1. บทนำ

จากการโดน ransomware attack ในวันที่ 9 ธันวาคม 2566 กลุ่มงานบริหารทั่วไป ได้วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคจากการรับมือ ransomware attack ในครั้งนี้

ปัญหา

- ระบุทเรียนปัญหาจากเหตุการณ์ ransomware attack: ทำให้ระบบอินเทอร์เน็ต และเครือข่ายของโรงพยาบาลอุดรธานี ไม่สามารถใช้งานได้ ส่งผลให้เกิดความไม่ต่อเนื่องของงาน และทำให้ระบบการทำงานเกิดความล่าช้า ไม่เป็นตามเป้าหมายที่ตั้งไว้
- วิเคราะห์สาเหตุของปัญหา: ระบบเครือข่ายทั้งหมดของโรงพยาบาลหยุดชะงัก
- ระบุแนวทางการแก้ไขปัญหา: บุคลากรในหน่วยงานมีการหาหรือแนวทางการแก้ปัญหาเบื้องต้นโดยการใช้ Manual ในการเก็บข้อมูลเบื้องต้นในระหว่างที่ระบบไม่สามารถใช้งานได้

อุปสรรค

- ระบุอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการรับมือกับ ransomware attack: บุคลากรขาดความรู้ ความเข้าใจ และแผนการรับมือต่อการเกิด ransomware
- วิเคราะห์สาเหตุของอุปสรรค: ขาดการจัดฝึกอบรม การสร้างความเข้าใจ และแนวทางการรับมือต่อการเกิด ransomware ให้แก่หน่วยงาน รับทราบ
- ระบุแนวทางการแก้ไขอุปสรรค: จัดการฝึกอบรมและสร้างความตระหนักในองค์กรเกี่ยวกับการทำความเข้าใจและป้องกัน ransomware attack พร้อมให้ทุกคนในองค์กรรู้จักกับวิธีการจัดการกับอีเมล, อินเทอร์เน็ต, และการสื่อสารอื่น ๆ ที่มีความเสี่ยง

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

2. รายละเอียดแผน BCP

2.1 ผลกระทบ

- ระบุผลกระทบของ ransomware attack ที่มีต่องานบริการของแผนก : กลุ่มงานไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลที่เป็นต่อการดำเนินงานได้
- ระบุผลกระทบต่อผู้ป่วย ญาติ และบุคลากร : บุคลากรไม่สามารถดำเนินงานตามแผนงานที่วางไว้ได้ และทำให้การทำงานเกิดความล่าช้า

2.2 กลยุทธ์

- ระบุกลยุทธ์ที่จะใช้ในการรับมือกับ ransomware attack : การอบรมและการสร้างความเข้าใจให้แก่หน่วยงาน
- ระบุวิธีการที่จะรักษางานบริการที่จำเป็น : หน่วยงานจัดทำระบบสำรองข้อมูลในระบบ Cloud เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างต่อเนื่อง
- ระบุวิธีการที่จะลดผลกระทบต่อผู้ป่วย ญาติ และบุคลากร : อบรมบุคลากรเกี่ยวกับวิธีการรู้จักและป้องกัน ransomware, และวิธีการตอบสนองในกรณีที่ถูกโจมตี

2.3 แผนปฏิบัติการ

- ระบุขั้นตอนที่ชัดเจนในการรับมือกับ ransomware attack :
 1. ปิดเครื่องไว้
 2. ปฏิบัติตามแนวทาง Cyber security (Policy การใช้งาน Internet แบ่งเป็น 3 กลุ่ม)
 - 2.1 กลุ่มที่ 1 Lan only ห้ามเข้าถึง Internet เด็ดขาด Ex. ห้องตรวจ,โต๊ะซักประวัติ,ห้องแล็บ,ห้องจ่าย,งานเวชระเบียน
 - 2.2 กลุ่มที่ 2 Lan + เฉพาะเว็บที่อนุญาตเกี่ยวข้องกับการทำงาน Ex. ลงทะเบียนตรวจสิทธิ์,การเงิน,งานประกันสุขภาพ
 - 2.3 กลุ่มที่ 3 Internet only ห้ามเข้าถึง Lan รพ.เด็ดขาด Ex. เครื่องที่ไม่มีโปรแกรมโรงพยาบาล,เครื่อง Stand alone
 3. ไม่ต่อ Handy drive

- ระบุผู้รับผิดชอบสำหรับแต่ละขั้นตอน :
 1. การฝึกฝนและสร้างความตระหนักรู้ : งานศูนย์คอมพิวเตอร์
 2. การแยกเครือข่ายในการใช้งาน : งานศูนย์คอมพิวเตอร์
 3. การสำรองข้อมูล : งานศูนย์คอมพิวเตอร์
- ระบุเวลาที่คาดว่าจะใช้ในการดำเนินการแต่ละขั้นตอน :
 1. การฝึกฝนและสร้างความตระหนักรู้ : 1 วัน (การจัดฝึกอบรม)
 2. การแยกเครือข่ายในการใช้งาน : 1 วัน
 3. การสำรองข้อมูล : 1 วัน (จะต้องมีการสำรองข้อมูลทุกวัน)

2.4 ทรัพยากร

- ระบุทรัพยากรที่จำเป็นในการดำเนินการแผน BCP :
 1. บุคลากรในหน่วยงาน
 2. ระบบสำรองข้อมูล
 3. ระบบการตรวจสอบและการเฝ้าระวัง
- ระบุแหล่งที่มาของทรัพยากร :
 1. บุคลากรในหน่วยงาน
 2. ระบบ Cloud ที่มีความน่าเชื่อถือ เช่น Google Drive, OneDrive, iCloud หรือ Dropbox
 3. การอัปเดตและติดตั้งซอฟต์แวร์และระบบปฏิบัติการที่ทันสมัย

2.5 การทดสอบและฝึกอบรม

- ระบุวิธีการทดสอบแผน BCP : การจำลองภัยคุกคามช่วยให้ทีมงานได้ทดสอบการตอบสนองต่อการโจมตี ransomware ในสภาวะจริง ซึ่งสามารถทดสอบการสำรองข้อมูล, กระบวนการกู้คืนข้อมูล, และการทำความเข้าใจของทีมงาน
- ระบุวิธีการฝึกอบรมบุคลากรให้สามารถปฏิบัติตามแผน BCP ได้ : การฝึกอบรมพร้อมจัดทำทดสอบประจำปีเพื่อปรับปรุงความรู้, ทักษะ, และความเข้าใจของบุคลากรในสถานการณ์และเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง

3. เอกสารแนบ

- Flow Chart

4. การอนุมัติ

หัวหน้าแผนก: นางสาวญาณกร ชาวดอน หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

วันที่: 3 กันยายน 2567

5. บทสรุป

ฟอร์มนี้เป็นแนวทางสำหรับแต่ละแผนกในการจัดทำแผน BCP แผน BCP ที่ดีจะช่วยให้โรงพยาบาลอุดรธานีสามารถรับมือกับ ransomware attack และเหตุการณ์วิกฤตอื่นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

หมายเหตุ:

- ฟอร์มนี้สามารถปรับแต่งให้เหมาะกับแต่ละแผนกได้
- แผน BCP ควรได้รับการทบทวนและปรับปรุงเป็นประจำ

แหล่งข้อมูล

คำแนะนำ

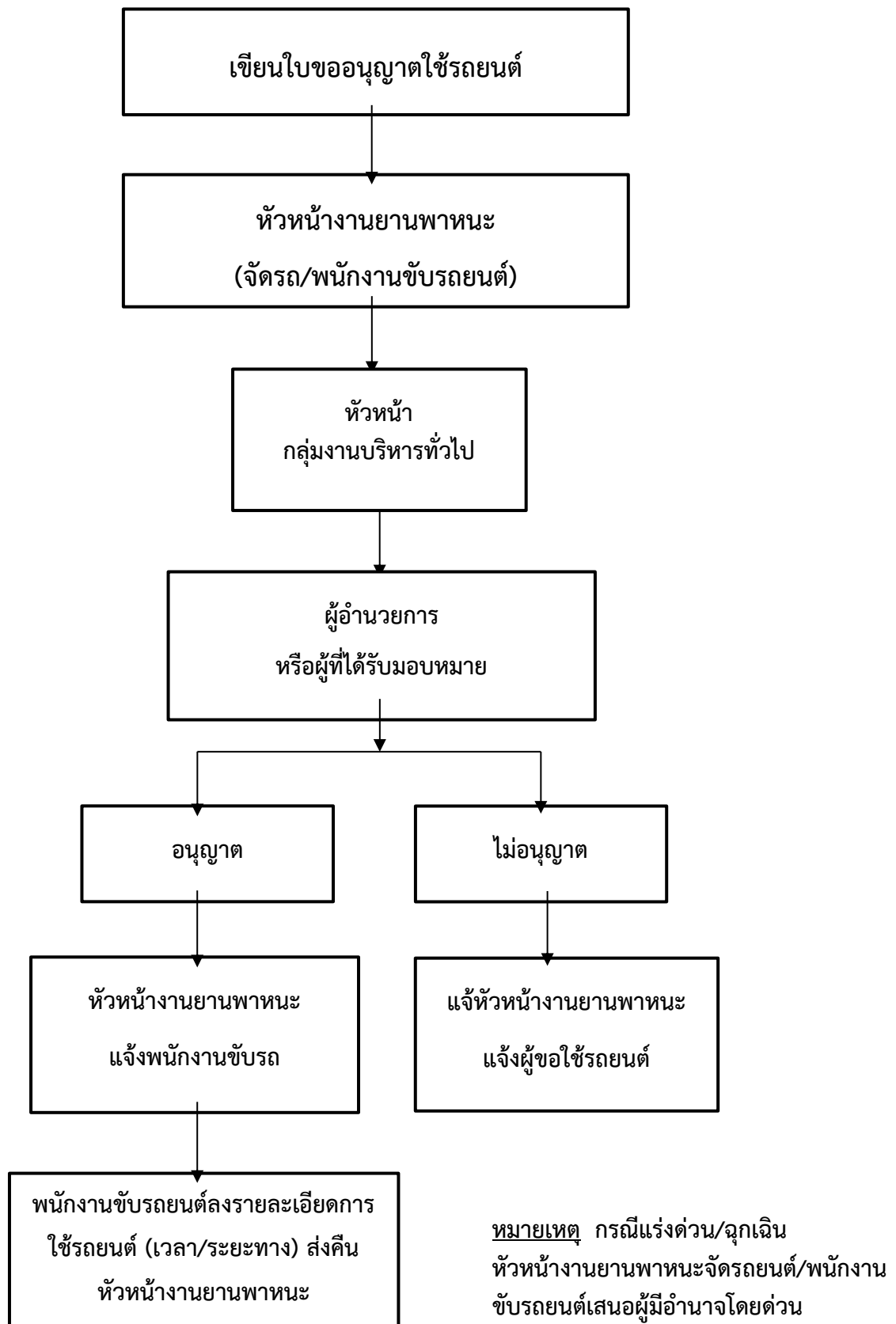
- ควรจัดทำแผน BCP ร่วมกับผู้เชี่ยวชาญด้านไอที
- ควรทดสอบแผน BCP เป็นประจำ
- ควรฝึกอบรมบุคลากรให้สามารถปฏิบัติตามแผน BCP ได้

สรุปประเด็นที่ควรดำเนินการ

สรุปประเด็นที่ควรดำเนินการ	U	S	I
การป้องกัน			
1.การติดตั้งและอัปเดตซอฟต์แวร์และระบบปฏิบัติการ			/
2.การกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูลในองค์กร โดยจำกัดสิทธิ์ให้เฉพาะผู้ที่จำเป็น		/	/
3.การกำหนดนโยบายการใช้งานและประกาศเผยแพร่การระงับกิจกรรมที่ไม่จำเป็น			/
การเตรียมความพร้อมเพื่อรับสถานการณ์เมื่อเกิดเหตุ			
1.การฝึกอบรมและการทดสอบความรู้	/	/	/
2.การจำลองสถานการณ์	/	/	/
การปฏิบัติระหว่างเกิดเหตุเพื่อให้การบริการดำเนินต่อไปได้			
1.จัดหาคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลที่ไม่มีการเชื่อมต่อกับระบบของโรงพยาบาล	/		
2.การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่านมือถือส่วนบุคคลโดยใช้ Wi-Fi ฮอตสปอต	/		
3.การสำรองข้อมูลในระบบ Cloud ของหน่วยงาน			
การปฏิบัติหลังระบบกลับสู่ปกติ			
1.การฝึกฝนและสร้างความตระหนักรู้		/	/
2.การแยกเครือข่ายในการใช้งาน			/
3.การสำรองข้อมูล	/		/

- U =ดำเนินการได้เองระดับหน่วยงาน
- S = ต้องคุยเชิงระบบเพื่อทำงานให้สอดคล้องกัน
- I = ต้องได้รับการสนับสนุนจาก IT

ผังแสดงขั้นตอนการขอใช้รถยนต์ราชการโรงพยาบาลอุดรธานี

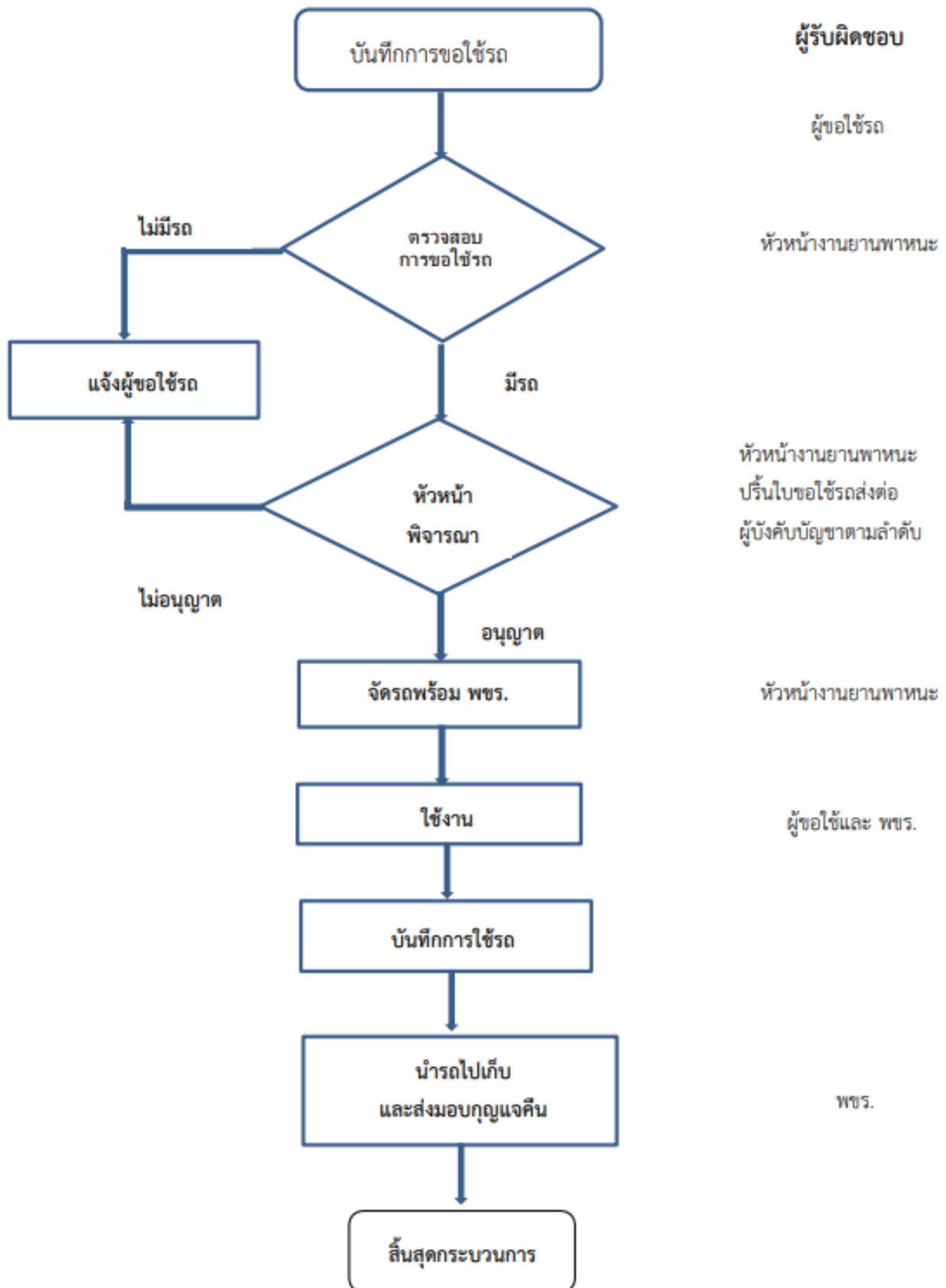


ผังแสดงขั้นตอนการเบิก

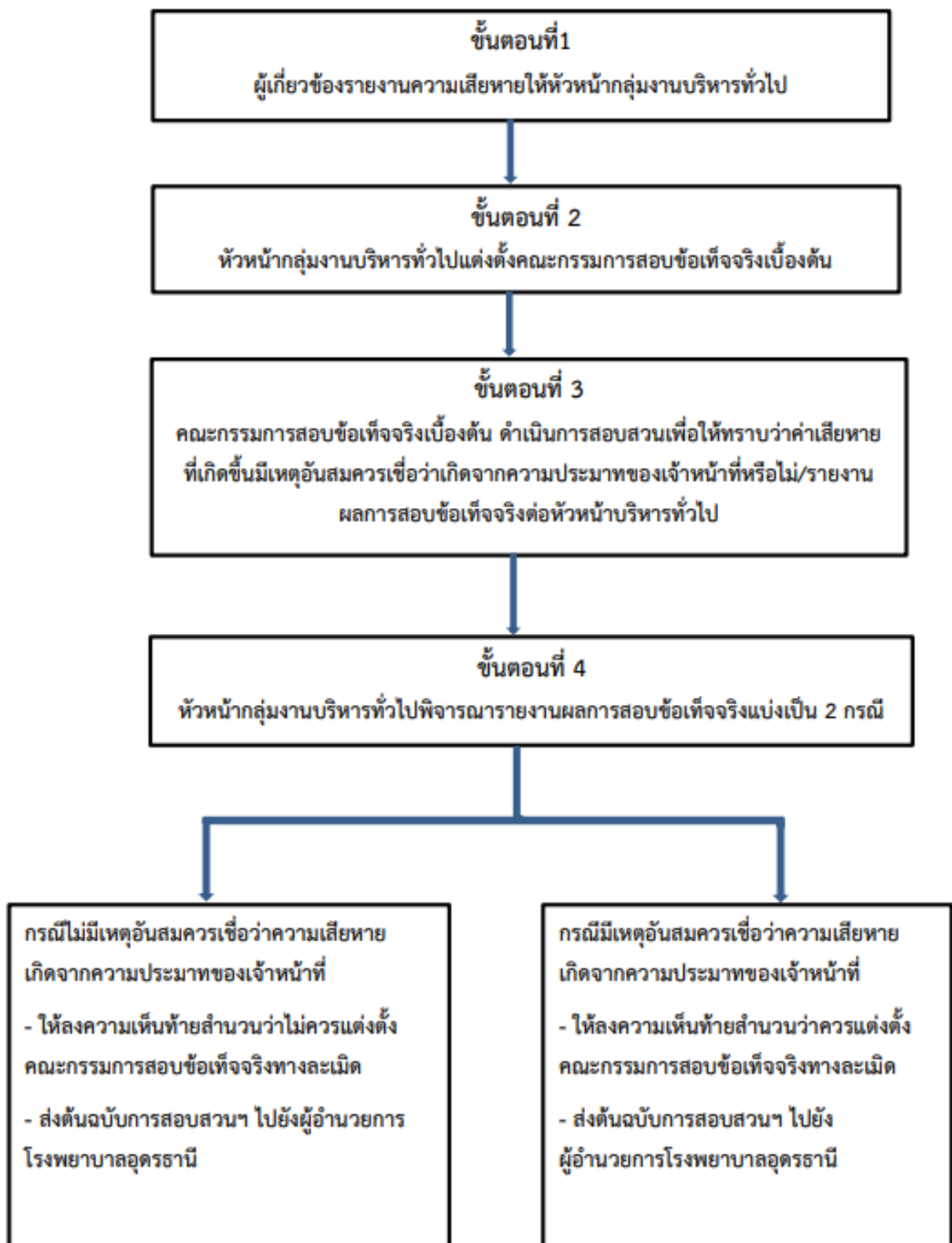
ผู้อำนวยการแต่งตั้งผู้มีอำนาจในการส่งจ่ายน้ำมันและการตรวจรับน้ำมัน

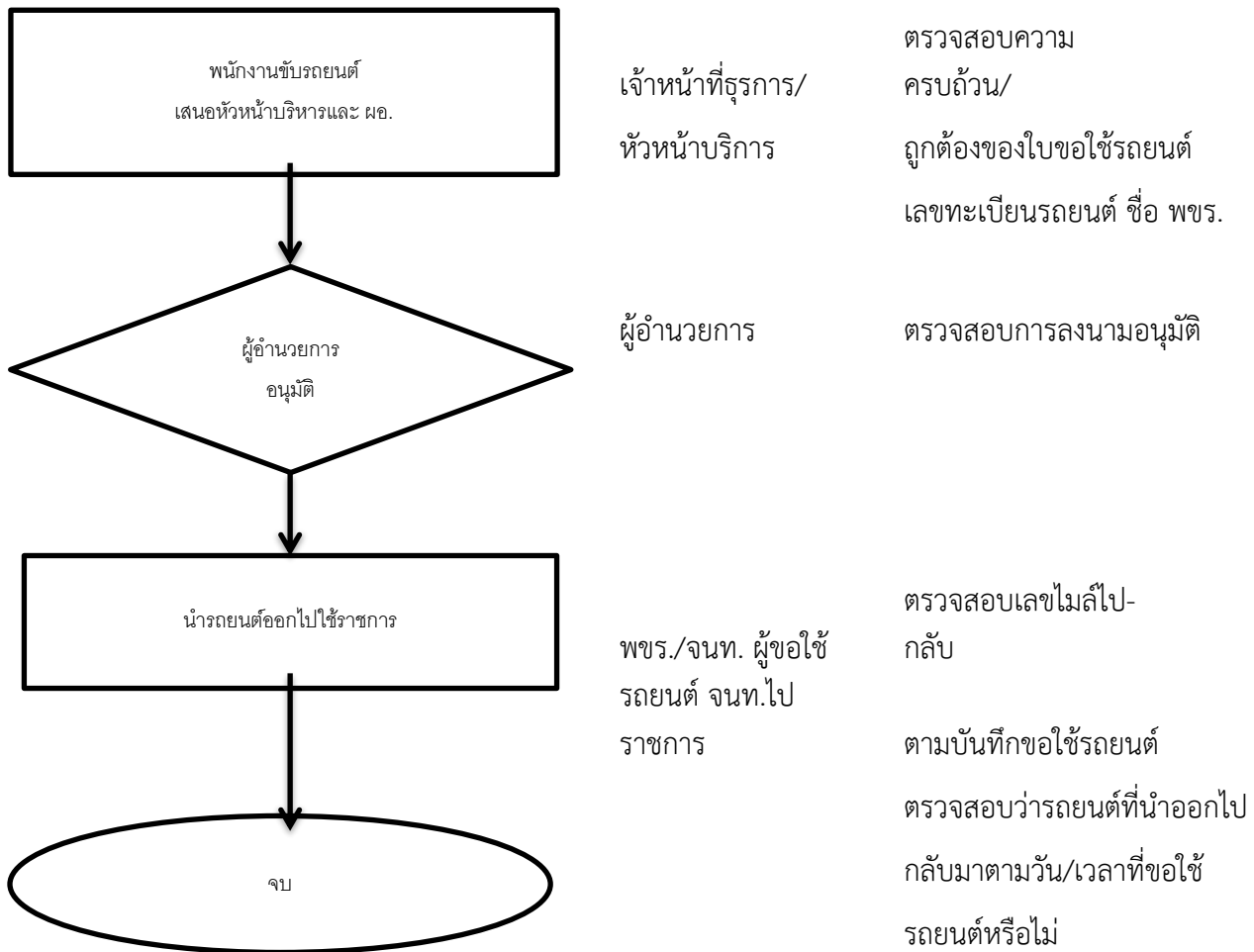
หมายเหตุ ทุกสิ้นเดือนหัวหน้างานยานพาหนะจะต้องรายงานแสดงจำนวนการใช้น้ำมันเชื้อเพลิง ระยะทางของรถยนต์ทุกคัน (ตามแบบรายงานในภาคผนวกที่ ๑๐๙) เสนอผู้อำนวยการโดยผ่านหัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไปและผู้ได้รับมอบอำนาจในการส่งจ่ายน้ำมันทราบ

แนวทางการขอใช้รถราชการ โรงพยาบาลอุดรธานี

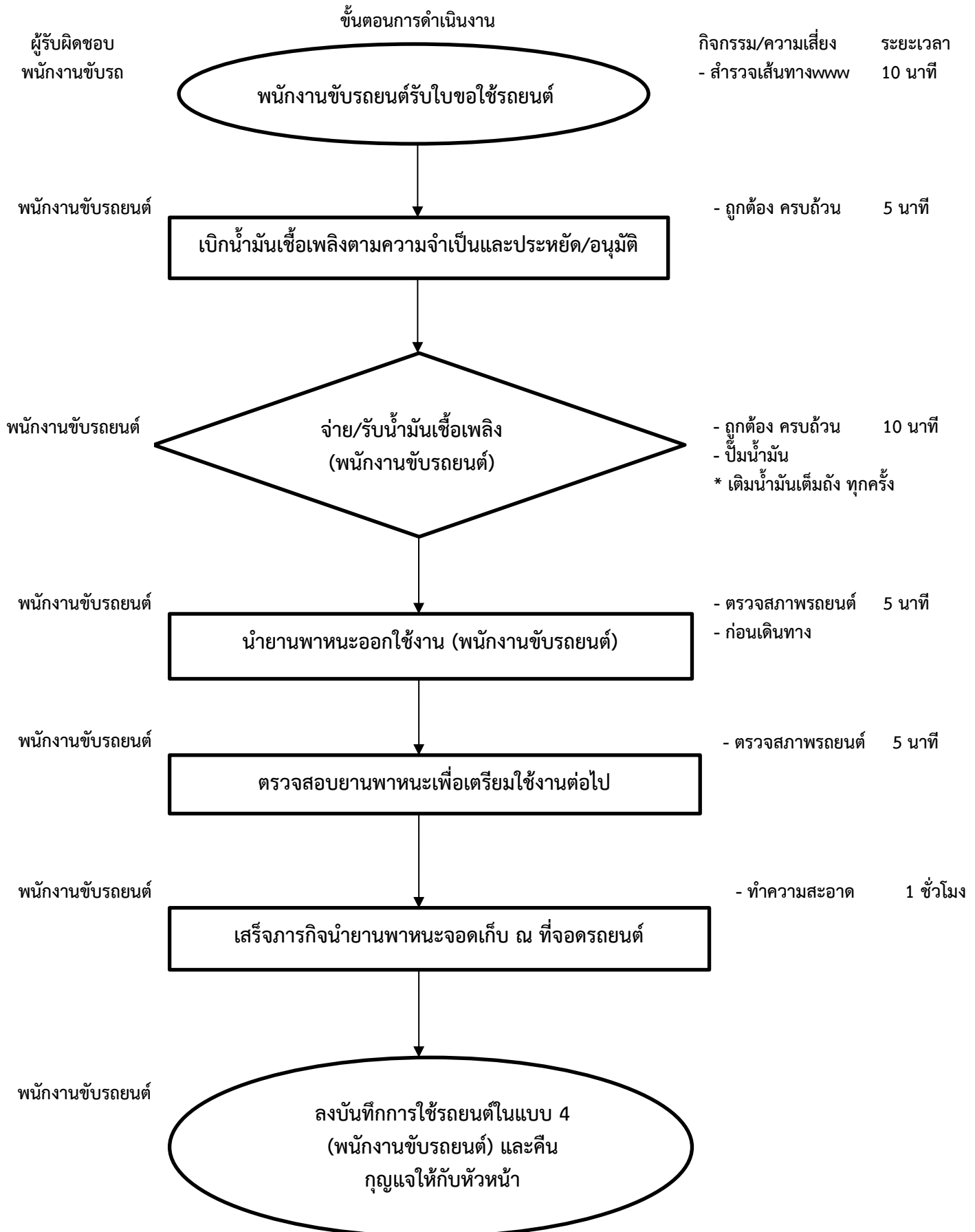


ขั้นตอนการปฏิบัติเกี่ยวกับยานพาหนะเกิดอุบัติเหตุได้รับความเสียหาย

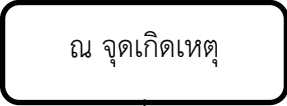
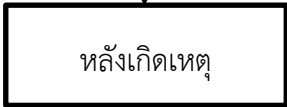
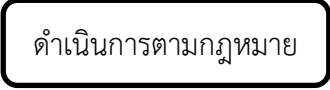




ขั้นตอนการปฏิบัติงานพนักงานขับรถพยาบาลอุดรธานี



หมายเหตุ เฉพาะระยะเวลาการปฏิบัติงาน งานในหน้าที่ (ไม่รวมถึงระยะเวลาไปราชการของหน่วยงาน)

ผังกระบวนการงาน (Flow Chart) แนวทางการปฏิบัติเมื่อรถยนต์ราชการเกิดอุบัติเหตุ			
วัตถุประสงค์ของงาน : เพื่อลดความเสี่ยงค่าความเสียหายจากรถราชการเกิดอุบัติเหตุ			
สัญลักษณ์ : เริ่มต้น/สิ้นสุด ดำเนินการ พิจารณา จุด 			
ผู้รับผิดชอบ	Flow Chart	จุดควบคุมความเสี่ยง	ระยะเวลา
๑. พชร. ๒. ผู้ควบคุมรถ		๑. แจ้งผู้บังคับบัญชาทราบด่วน ๒. แจ้งความต่อ ตำรวจ ๓. ถ่ายภาพ ณ จุดเกิดเหตุ รถของราชการ ๔. ประเมินความเสียหายรถและทรัพย์สิน	๑๐ นาที
๑. พชร. ๒. ผู้ควบคุมรถ ๓. ผู้ควบคุมการใช้รถ		๑. บันทึกรายงานเหตุต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น ๒. รวบรวมเอกสารประกอบรายงานโดยละเอียด ๓. เสนอรายงานเหตุต่อ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอุดรธานี ผ่านหัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป	๑๒๐ นาที
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป		๑. รวบรวมรายงานเหตุและเอกสารประกอบ ๒. จัดทำรายงานอุบัติเหตุรถยนต์ราชการตามแบบ ๕	๑๒๐ นาที
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอุดรธานี		ทราบและพิจารณาสั่งการ	๖๐ นาที
กลุ่มกฎหมาย		สอบข้อเท็จจริง	๒ วัน

การให้บริการซักผ้าสะอาด

ผู้รับผิดชอบ ผู้ที่เกี่ยวข้อง	ขั้นตอนการดำเนินงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
เจ้าหน้าที่ตีกต่างๆ เจ้าหน้าที่ซักฟอก เจ้าหน้าที่ซักฟอก เจ้าหน้าที่ซักฟอก	ขั้นตอนและกระบวนการซักผ้า <pre> graph TD A([ผ้าเปื้อนจากตึกผู้ป่วย]) --> B[คัดแยกประเภทผ้า] B --> C1[เปื้อนน้อย] B --> C2[เปื้อนมาก] B --> C3[ติดเชื้อ] B --> C4[เสื่อผ้าจนท.] C1 --> D[นำผ้าเข้ากระบวนการซักฟอกเครื่องซักสลัดผ้าตามโปรแกรมการซักผ้า และโปรแกรมน้ำยาซักผ้า] C2 --> D C3 --> D C4 --> D D --> E[เอาผ้าที่ผ่านกระบวนการซักสลัดเสร็จแล้วออกจากเครื่องซักสลัดผ้า เพื่อนำผ้าเข้าเครื่องอบผ้า] </pre>	สมุดบันทึก น้ำหนักผ้าที่ซัก เองในแต่ละวัน

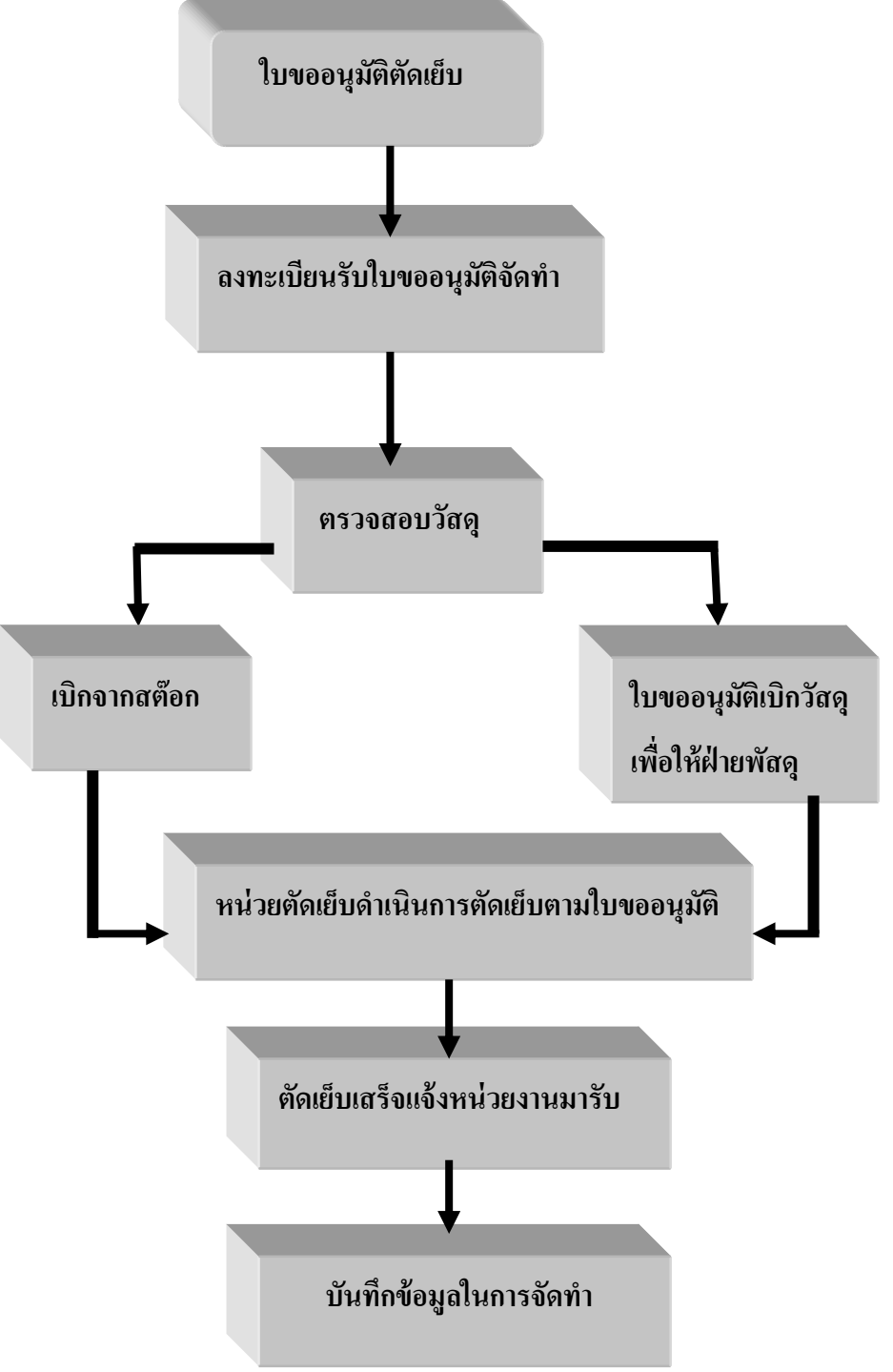
การอบฟ้าสะอาด

ผู้รับผิดชอบ ผู้ที่เกี่ยวข้อง	ขั้นตอนการดำเนินงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
เจ้าหน้าที่ซักฟอก เจ้าหน้าที่ซักฟอก เจ้าหน้าที่ซักฟอก เจ้าหน้าที่ซักฟอก เจ้าหน้าที่ซักฟอก	กระบวนการอบผ้าและพับผ้า <pre> graph TD A[นำผ้าที่ผ่านกระบวนการซักสลัดแล้ว เช้ เครื่องอบผ้าแล้วตั้งโปรแกรมการอบผ้า] --> B[นำผ้าที่อบแห้งแล้วออกจากเครื่องอบผ้า ใส่รถผ้าสะอาด] B --> C[นำผ้าที่อบแห้งแล้วมาพับพร้อมกับการตรวจสอบ ความสะอาดของผ้าสะอาดและผ้าที่ชำรุด] C --> D[สะอาด] C --> E[ไม่สะอาด] C --> F[ผ้าชำรุด] D --> G[พับผ้า จัดเก็บผ้า] E --> H[กลับคืนซักใหม่] F --> I[ส่งให้งานตัด เย็บ ซ่อมผ้า] </pre>	บันทึกการอบผ้าในแต่ละรอบ สมุดบันทึกผ้าชำรุด สมุดบันทึกผ้ากลับคืนซัก

กระบวนการจ่ายผ้า

ผู้รับผิดชอบ ผู้ที่เกี่ยวข้อง	ขั้นตอนการทำงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
เจ้าหน้าที่ซักฟอก	การจ่ายผ้าสะอาด รับใบเบิกผ้าตามหน่วยงานที่ขอเบิกผ้าผู้ป่วย จ่ายผ้าสะอาดตามหน่วยงานที่ขอเบิก หน่วยงานที่ขอเบิกเซ็นรับผ้าในใบเบิกผ้า และรับผ้าที่ขอเบิกไปใช้บนหอผู้ป่วย ลงข้อมูลรายงานการเบิกจ่ายผ้า ของหน่วยงาน/วัน	- ใบเบิกผ้าตึกต่างๆ
เจ้าหน้าที่ซักฟอก		
เจ้าหน้าที่ซักฟอก		

การให้บริการตัดเย็บเสื้อผ้า

ผู้รับผิดชอบ ผู้ที่เกี่ยวข้อง	ขั้นตอนการทำงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
กลุ่มงาน/ฝ่าย เจ้าหน้าที่ซักฟอก เจ้าหน้าที่ซักฟอก เจ้าหน้าที่ซักฟอก	การให้บริการตัดเย็บตามใบขออนุมัติ  <pre> graph TD A[ใบขออนุมัติตัดเย็บ] --> B[ลงทะเบียนรับใบขออนุมัติจัดทำ] B --> C[ตรวจสอบวัสดุ] C --> D[เบิกจากสต็อก] C --> E["ใบขออนุมัติเบิกวัสดุ
เพื่อให้ฝ่ายพัสดุ"] D --> F[หน่วยตัดเย็บดำเนินการตัดเย็บตามใบขออนุมัติ] E --> F F --> G[ตัดเย็บเสร็จแจ้งหน่วยงานมารับ] G --> H[บันทึกข้อมูลในการจัดทำ] </pre> - ใบขออนุมัติตัดเย็บตีกต่างๆ	

การซ่อมแซมเสื้อผ้า

ผู้รับผิดชอบ ผู้ที่เกี่ยวข้อง	ขั้นตอนการทำงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
เจ้าหน้าที่ซักฟอก เจ้าหน้าที่ซักฟอก เจ้าหน้าที่ซักฟอก เจ้าหน้าที่ซักฟอก	การซ่อมแซมอุปกรณ์เครื่องผ้า ผ้าชำรุด (เสื้อผ้าผู้ป่วย ผ้า or ผ้าจ่ายกลาง ผ้าต่างๆ ใน รพ.อุดรธานี) งานตัดเย็บตรวจสอบผ้าชำรุด ซ่อมได้ ส่งไปทำงานซักฟอก ทำการซักใหม่ พับ-จ่าย บันทึกรายงาน ผ้าที่ซ่อมได้ ซ่อมไม่ได้ บันทึกผ้าชำรุด ซ่อมแซมไม่ได้ ตรวจสอบผ้าชำรุดนำมา ดัดแปลง ตัดเย็บเป็นผ้าเช็ดมือ เช็ด ศีรษะเด็ก เช็ดท้อง ฯลฯ ให้กับ หน่วยงานที่ขอเบิก	- ใบส่งผ้าซ่อมแซม

การส่งผ้าเปื้อนให้บริษัท

ผู้รับผิดชอบ ผู้ที่เกี่ยวข้อง	ขั้นตอนการทำงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
เจ้าหน้าที่ซักฟอก	การส่งผ้าซักบริษัท ↓ ชั่งน้ำหนักผ้า ↓ จดบันทึกน้ำหนักผ้าที่ส่งซัก ↓ บริษัทมารับผ้าสกปรก ไปดำเนินการซัก	สมุดบันทึกน้ำหนัก ผ้า เปื้อนที่ส่งซักบริษัท
เจ้าหน้าที่ซักฟอก พนักงานบริษัทฯ		
เจ้าหน้าที่ซักฟอก		
พนักงานบริษัท		บันทึกยอดน้ำหนักผ้าที่ ส่งซักในแต่ละวัน

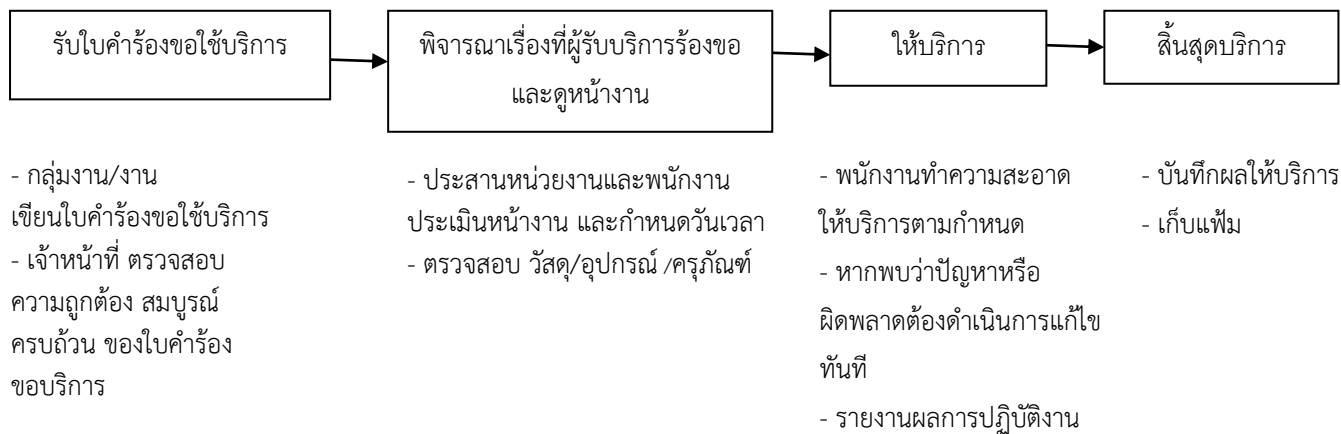
การรับผ้าสะอาดจากบริษัท

ผู้รับผิดชอบ ผู้ที่เกี่ยวข้อง	ขั้นตอนการทำงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
เจ้าหน้าที่ซักฟอก เจ้าหน้าที่ซักฟอก เจ้าหน้าที่ซักฟอก เจ้าหน้าที่บริษัท เจ้าหน้าที่ซักฟอก	การรับผ้าสะอาดบริษัท ↓ ซังน้ำหนักผ้าสะอาด ↓ จดบันทึกน้ำหนักผ้าสะอาด ↓ ตรวจสอบผ้าสะอาดของบริษัทฯ แล้ว ดำเนินการแจกจ่ายให้กับหอผู้ป่วย	สมุดบันทึกน้ำหนัก ผ้า สะอาด

งานรักษาความสะอาด

๑ กระบวนการทำงานของงานรักษาความสะอาด

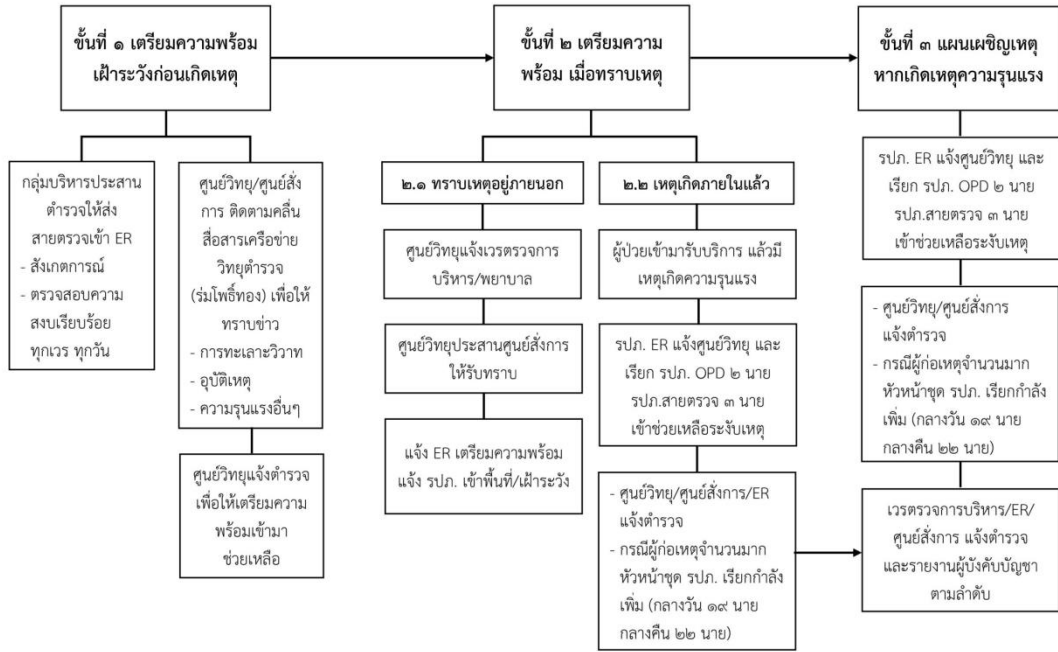
กรณีขอรับบริการนอกเหนือจากหน้าที่หลัก



งานบริการรักษาความปลอดภัย กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลอุดรธานี

ขั้นตอนการปฏิบัติ

แผนเตรียมความพร้อมเผชิญเหตุความรุนแรง

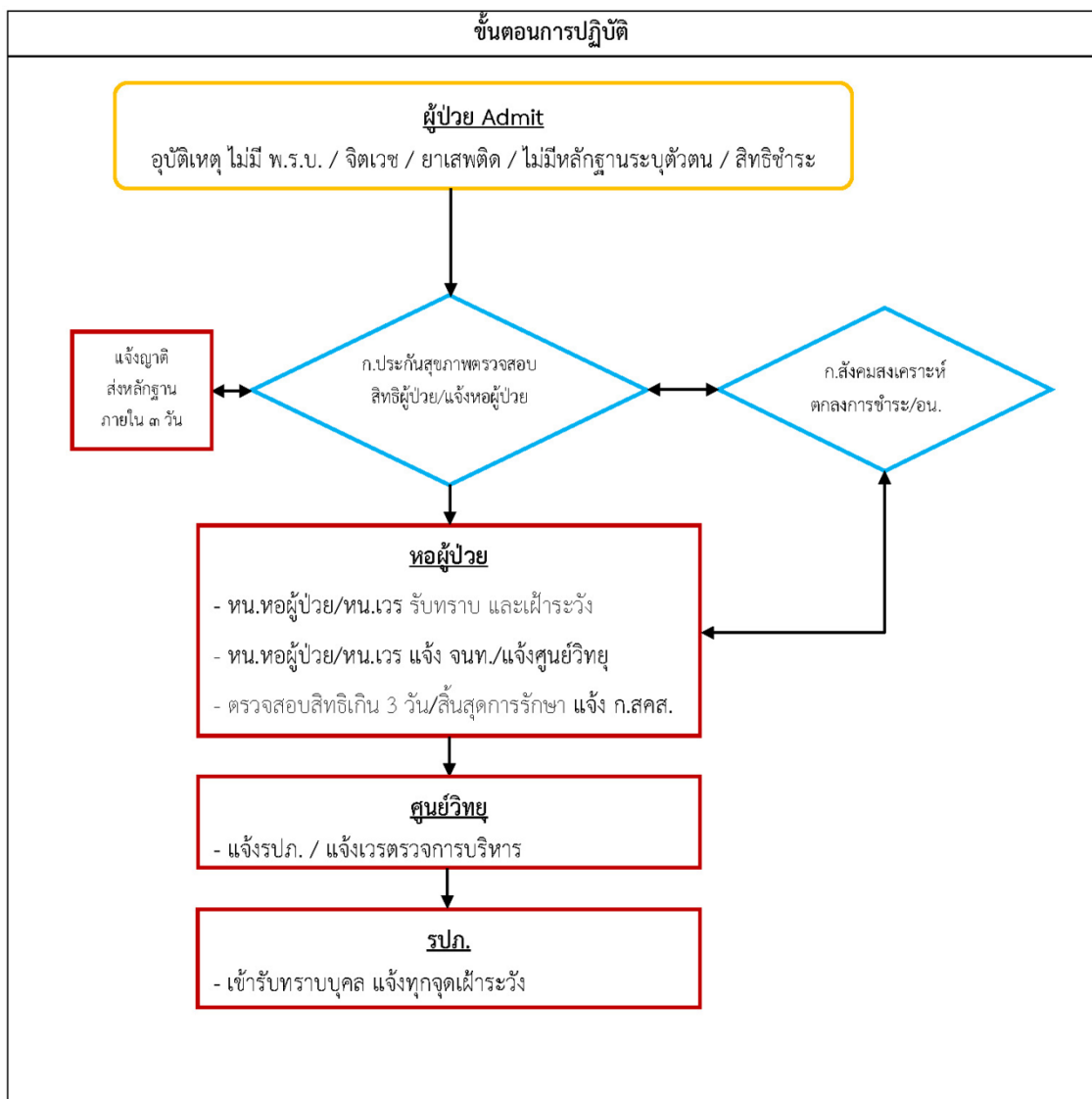




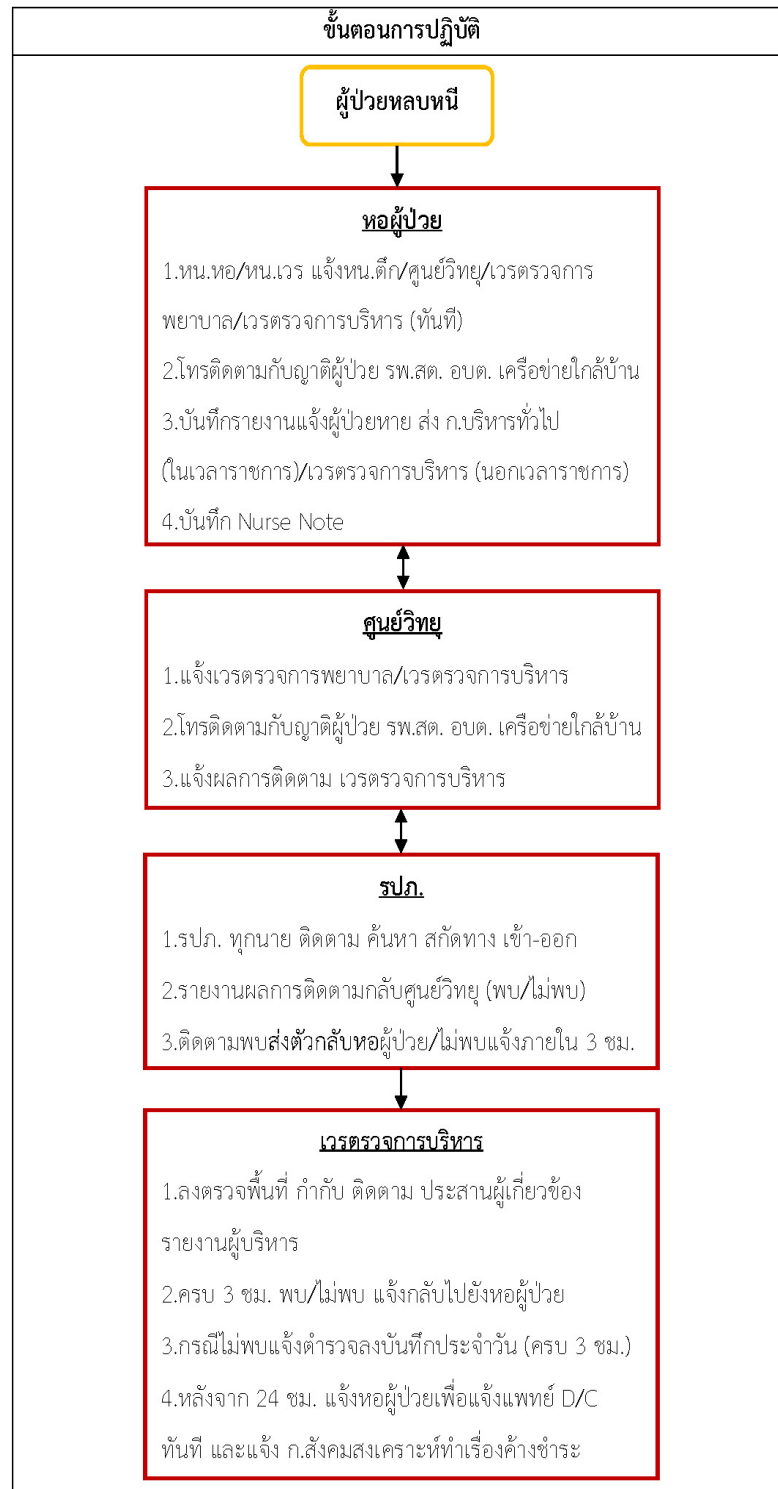
โรงพยาบาลอุดรธานี
Udon Thani Hospital

แนวทางการปฏิบัติกรณีผู้ป่วยหนีกลับบ้านและการติดตามทวงหนี้ค้างชำระ

1. ขั้นตอนเฝ้าระวังก่อนผู้ป่วยหลบหนี/ไม่หลบหนีแต่ไม่มีเงินชำระค่ารักษา

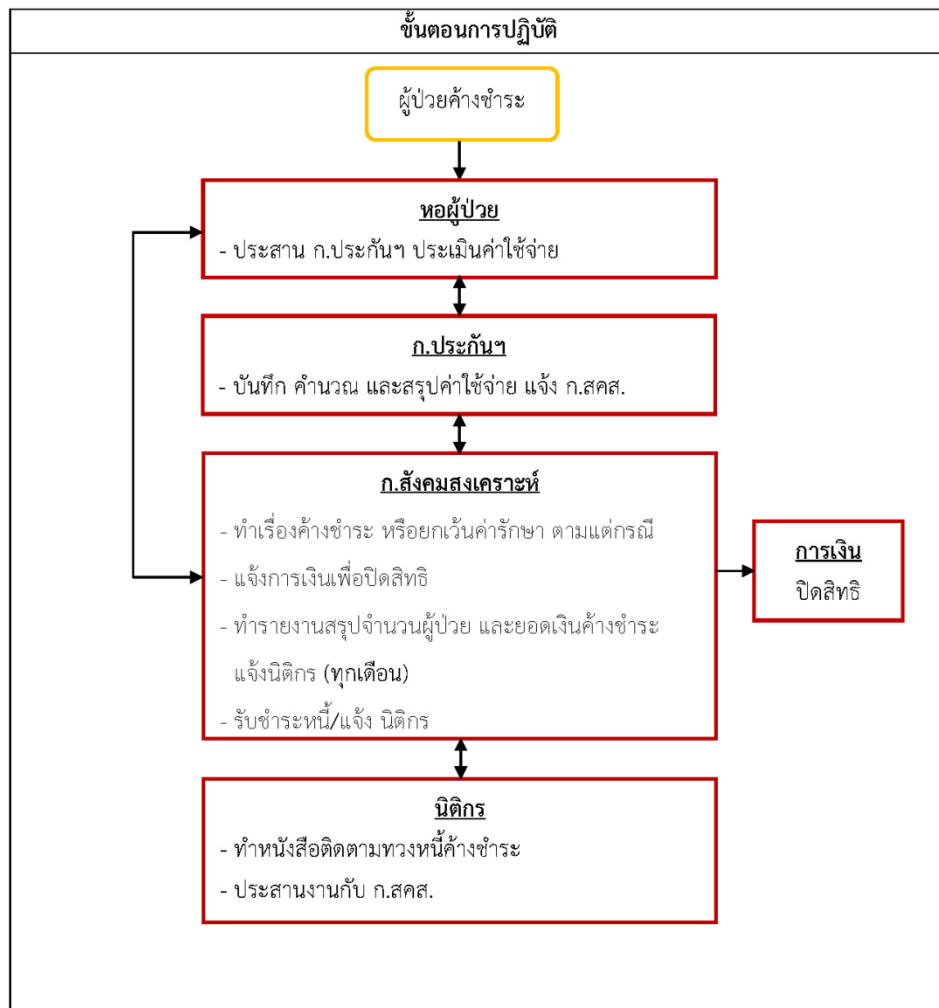


2. ผู้ป่วยหลบนี่



หมายเหตุ : ในเวลาราชการให้หน้าที่เวรตรวจการบริหาร เป็นหน้าที่ของ “หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป”

3. การติดตามทวงหนี้ค้างชำระ (ผู้ป่วยหลบหนี/ไม่หลบหนีแต่ไม่มีเงินชำระค่ารักษา)



งานประชาสัมพันธ์และศูนย์วิทยุ-โทรศัพท์

Flow chart การรับร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรณีระบบ IT ล่ม

ผู้รับผิดชอบ	กิจกรรม	วิธีปฏิบัติ
ก.บริหารทั่วไป	ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์	ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ กรอกข้อมูลในแบบฟอร์มร้องเรียน/ร้องทุกข์ /จดหมาย/โทรศัพท์
ก.บริหารทั่วไป	กลุ่มงานบริหารทั่วไป	กลุ่มงานบริหารทั่วไป ชั้น 6 อาคารผู้ป่วยนอก-อำนวยการ รับเรื่องและประสานผู้เกี่ยวข้อง
รอง.ผอ.ฝ่ายบริหาร	เสนอ รอง.ผอ.ฝ่ายบริหาร	เสนอ รอง.ผอ.ฝ่ายบริหาร
รอง.ผอ.ฝ่ายการแพทย์	รายงานผู้อำนวยการเพื่อพิจารณา/สั่งการฯ	รายงานผู้อำนวยการเพื่อพิจารณา/สั่งการฯ
กก.สืบข้อเท็จจริง	สืบข้อเท็จจริง	สืบข้อเท็จจริง 1. ยุติเรื่อง/แจ้งผู้เกี่ยวข้อง/สรุปรายงาน 2. แก้ไขข้อร้องเรียน
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/คกก.ใกล้เคียงฯ	ยุติเรื่อง/แจ้งผู้เกี่ยวข้อง/สรุปรายงาน	ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน
ก.บริหารทั่วไป	แก้ไขข้อร้องเรียน	ยุติเรื่อง/แจ้งผู้เกี่ยวข้อง/สรุปรายงาน
	ยุติเรื่อง/แจ้งผู้เกี่ยวข้อง/สรุปรายงาน	

ตัวอย่างแบบฟอร์ม



โรงพยาบาลอุดรธานี
Udon Thani Hospital

งานประชาสัมพันธ์/กลุ่มงานบริหารทั่วไป	
เลขที่	
วันที่	
เวลา	

แบบแจ้งร้องทุกข์/ร้องเรียน โรงพยาบาลอุดรธานี

วันที่

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอุดรธานี

ข้าพเจ้า นาย/นาง/น.ส.....อายุ.....ปี เบอร์โทรศัพท์.....

ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้.....

เป็นญาติของผู้ป่วยชื่อ.....อายุ.....ปี เลขที่ผู้ป่วย.....

สิทธิการรักษา ☐ บัตรทอง ☐ ข้าราชการ ☐ ประกันสังคม ☐ สิทธิ อื่นๆ

ร้องเรียนทาง ☐ มาด้วยตนเอง ☐ โทรศัพท์ ☐ หนังสือ / จดหมาย ☐ โทรสาร ☐ อื่นๆระบุ.....

มีความประสงค์ที่จะร้องเรียนโรงพยาบาลอุดรธานี ดิฉัน/ห้องตรวจ.....ชื่อ.....

.....

.....

.....

.....

.....

และข้าพเจ้ามีความประสงค์ที่จะให้โรงพยาบาลอุดรธานี ดำเนินการ ดังนี้

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าผู้ร้องเรียนขอรับรองว่าเรื่องร้องเรียนข้างต้นเป็นความจริง หากข้าพเจ้าร้องเรียนด้วยความเท็จ ข้าพเจ้ายินยอมรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

ลงชื่อ.....จนท.ผู้รับเรื่อง

(.....)

หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ลงชื่อ

(.....)

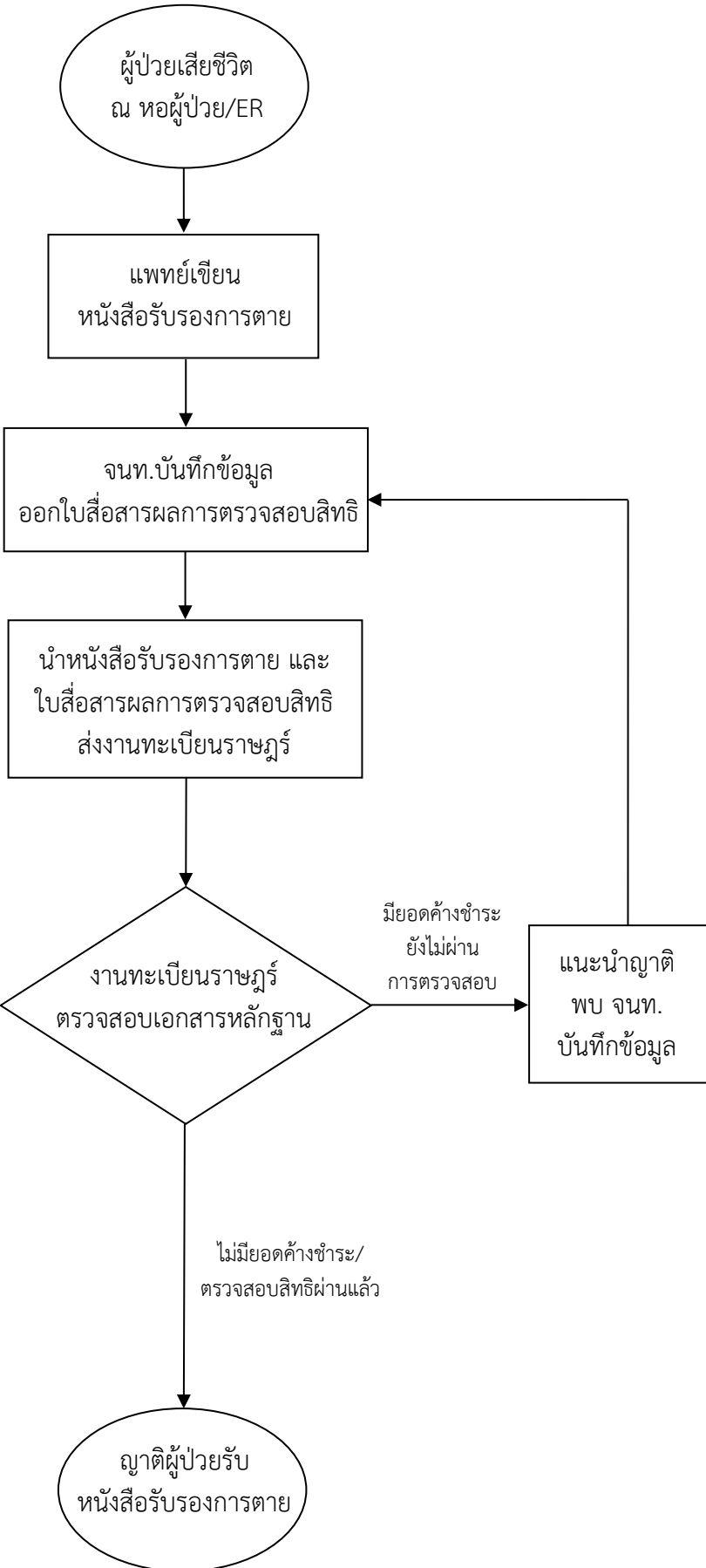
ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

สำหรับเจ้าหน้าที่	
ข้อพิจารณา ☐ ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการใน ๗ วัน ☐ ไม่สอดคล้องยุติเรื่อง หน่วยงาน ๑ ๒ ๓ ความคิดเห็นเพิ่มเติม ลงชื่อ..... (.....) ตำแหน่ง..... วันที่.....	ความเห็นผู้อำนวยการโรงพยาบาลอุดรธานี ☐ เห็นชอบ ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการใน ๗ วัน ความคิดเห็นเพิ่มเติม..... ลงชื่อ..... (.....) ตำแหน่ง..... วันที่.....

Flow chart ศูนย์วิทยุ-โทรศัพท์ กรณี IT ล่ม

ผู้รับผิดชอบ	กิจกรรม	วิธีปฏิบัติ
เจ้าหน้าที่เวร ศูนย์วิทยุ- โทรศัพท์	ระบบโทรศัพท์ขัดข้อง	1. แจ้งช่างดำเนินการ ตรวจสอบและแก้ไข โทร. 1306
ช่างไฟฟ้าเวร	แจ้งช่างดำเนินการตรวจสอบและแก้ไข (ช่างเวร/นายสุเมธ พลประเสริฐ)	2. แจ้งและประสานผู้เกี่ยวข้อง รับทราบ (นอกเวลาราชการ แจ้งเวรตรวจการบริหาร) 2.1 แจ้งหัวหน้างาน
เจ้าหน้าที่เวร ศูนย์วิทยุ- โทรศัพท์	แจ้งหัวหน้างานศูนย์วิทยุ-โทรศัพท์ นางสาวจิราพร แก้วมณี/ แจ้งหัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป ประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย/ผ่าน Line เจ้าหน้าที่เวรศูนย์วิทยุ-โทรศัพท์	โทร 0973564496 2.2 แจ้งหัวหน้ากลุ่มงาน โทร 0868539640 2.3 แจ้งธุรการองค์กร แพทย์ คุณนุมนวล ลุนชนะ แจ้งประธานองค์กรแพทย์ ขอใช้เบอร์ตรงติดต่อแพทย์ โทร 0958314263
ช่างไฟฟ้าเวร/ ช่างบริษัท	แจ้งช่างดำเนินการ ตรวจสอบ และแก้ไขใช้ได้งานได้ ตามปกติ No ช่างประสานแจ้ง บจก.คอมเซิร์ฟ สยาม ดำเนินการตรวจสอบแก้ไข Yes ประชาสัมพันธ์แจ้ง ทุกหน่วยงานทราบ Yes ประชาสัมพันธ์แจ้ง ทุกหน่วยงานทราบ	3. ประชาสัมพันธ์เสียงตาม สาย 4. ประกาศแจ้งใน Line 5. ช่างตรวจสอบแก้ไขได้แจ้ง ทุกหน่วยงานทราบ 6. แก้ไขไม่ได้ช่างแจ้ง บจก.คอมเซิร์ฟ สยาม แก้ไข 7. แก้ไขเสร็จเรียบร้อยแจ้ง ทุกหน่วยงานทราบ

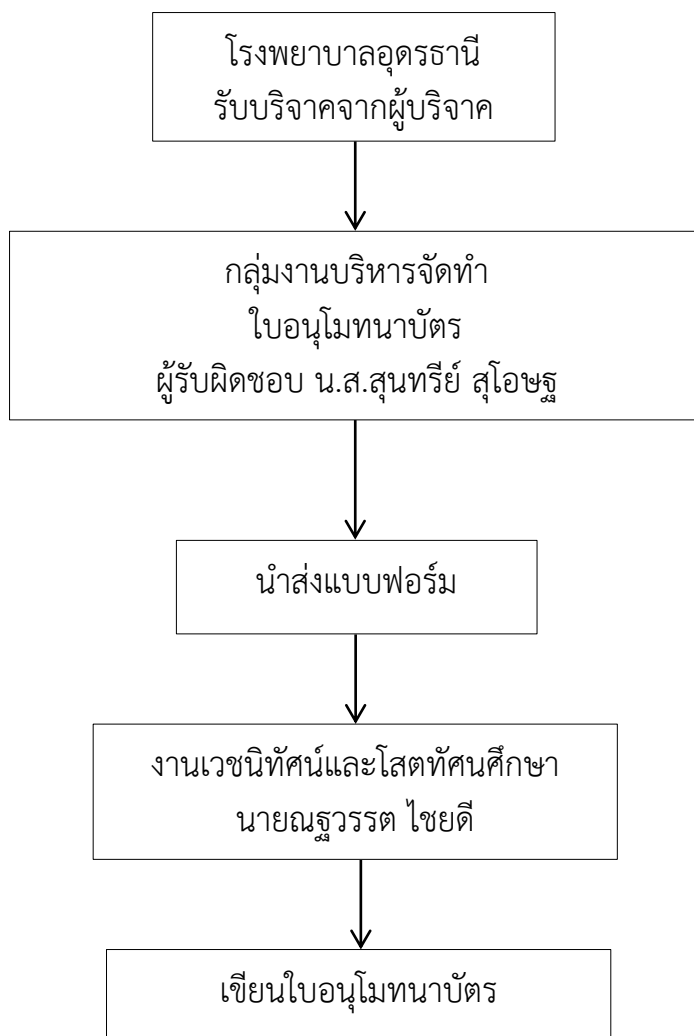
ขั้นตอนการมอบหนังสือรับรองการตาย ขณะ IT ล่ม

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	วิธีปฏิบัติงาน
หอผู้ป่วย/ER - แพทย์ - เสมียนหอผู้ป่วย กลุ่มงานประกันสุขภาพ จนท.บันทึกข้อมูล คำรักษาพยาบาลผู้ป่วย หอผู้ป่วย/ER - เสมียนหอผู้ป่วย งานทะเบียนราษฎร กลุ่มงานประกันสุขภาพ จนท.บันทึกข้อมูล งานทะเบียนราษฎร	 <pre> graph TD A([ผู้ป่วยเสียชีวิต หรือผู้ป่วย/ER]) --> B[แพทย์เขียน หนังสือรับรองการตาย] B --> C[จนท.บันทึกข้อมูล ออกใบสื่อสารผลการตรวจสอบสิทธิ] C --> D[นำหนังสือรับรองการตาย และ ใบสื่อสารผลการตรวจสอบสิทธิ ส่งงานทะเบียนราษฎร] D --> E{งานทะเบียนราษฎร ตรวจสอบเอกสารหลักฐาน} E -- "มียอดค้างชำระ ยังไม่ผ่านการ ตรวจสอบ" --> F[แนะนำญาติ พบ จนท. บันทึกข้อมูล] F --> C E -- "ไม่มียอดค้างชำระ/ ตรวจสอบสิทธิผ่านแล้ว" --> G([ญาติผู้ป่วยรับ หนังสือรับรองการตาย]) </pre>	- เสมียนหอผู้ป่วยเตรียมหนังสือรับรองการตายของผู้ป่วยเพื่อให้แพทย์เขียนรายละเอียด - จนท.บันทึกข้อมูล ตรวจสอบเอกสารเกี่ยวกับสิทธิการรักษาและใบสื่อสารผลการตรวจสอบ - เสมียนหอผู้ป่วย เตรียมเอกสารหนังสือรับรองการตาย และใบสื่อสารผลการตรวจสอบสิทธิ นำส่งงานทะเบียนราษฎร - จนท.งานทะเบียนราษฎร ตรวจสอบความครบถ้วน/ถูกต้องของหนังสือรับรองการตาย และใบสื่อสารผลการตรวจสอบสิทธิ ที่เสมียนนำส่ง - *กรณียังมียอดค้างชำระ/ไม่ผ่านการตรวจสอบสิทธิ แนะนำญาติผู้ป่วยพบ จนท.บันทึกข้อมูล เพื่อชำระยอดค้าง/ตรวจสอบสิทธิการรักษาให้เรียบร้อย - จนท.งานทะเบียนราษฎร มอบหนังสือรับรองการตายให้แก่ญาติผู้ป่วย

Flow chat ขั้นตอนการมอบหนังสือรับรองการเกิด ขณะ IT ล่ม

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	วิธีปฏิบัติ
เจ้าหน้าที่ห้องคลอด ชั้น 1 – 2 - แพทย์ - พยาบาล - เจ้าหน้าที่ห้องคลอด เจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร	<pre> graph TD A[เจ้าหน้าที่นำเอกสารรับรองการเกิด ณ ห้องคลอด ชั้น 1 – 2 ตึก สูตินารีเวชกรรม] --> B[เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลลงในระบบให้บริการหนังสือรับรองการเกิด ผ่านทางคอมพิวเตอร์ส่วนตัว หรือ โทรศัพท์] B --> C[ญาตินำหลักฐานมาแสดงต่อเจ้าหน้าที่เพื่อขอใบรับรองการเกิด] C --> D{เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร} D -- "เอกสารไม่ครบถ้วน / ไม่ถูกต้อง" --> C D --> E[เพิ่มเติม / แก้ไข ข้อมูลลงในระบบให้บริการหนังสือรับรองการเกิดผ่านทางคอมพิวเตอร์ส่วนตัว หรือ โทรศัพท์] E --> F[หนังสือรับรองการเกิด (ทร.1/1)] F --> G[ญาตินำหนังสือรับรองการเกิด (ทร.1/1) ไปรับใบสูติบัตรที่เทศบาล] </pre>	1. เจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรนำเอกสารใบรับรองการเกิด (Lable) จากห้องคลอด ชั้น 1 – 2 ที่ตึกสูตินารีเวชกรรม 2. เจ้าหน้าที่นำใบรับรองการเกิด (Lable) ลงข้อมูลในระบบให้บริการหนังสือรับรองการเกิด 3. ญาตินำเอกสารหลักฐานมาติดต่อขอรับหนังสือรับรองการเกิดที่หน่วยงานทะเบียนราษฎร 4. เจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรตรวจสอบเอกสารหลักฐานครบถ้วนสมบูรณ์หรือไม่ 5. เจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรแก้ไขข้อมูลในระบบให้บริการหนังสือรับรองการเกิด 6. เจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรส่งมอบหนังสือรับรองการเกิดให้แก่ญาติ 7. ญาตินำหนังสือรับรองการเกิดไปแจ้งเกิดเพื่อขอรับใบสูติบัตรที่เทศบาล หมายเหตุ : เอกสารประกอบหลักฐาน 1. บัตรประจำตัวประชาชนบิดา 2. บัตรประจำตัวประชาชนมารดา 3. บัตรประจำตัวประชาชนญาติผู้แจ้ง 4. ทะเบียนบ้านที่จะนำบุตรเข้า

งานรับบริจาค





โรงพยาบาลอุดรธานี
Udon Thani Hospital

ใบอนุญาตบัตร

.....

.....
.....

ให้แก่ โรงพยาบาลอุดรธานี

ขออำนาจคุณพระศรีรัตนตรัยและบุญกุศลที่บำเพ็ญมานี้ จงดลบันดาลให้ท่านประสบความสุขความเจริญ
ด้วยอายุ วรรณะ สุขะ พละ ปฏิภาณ ธนสารสมบัติและประสบสิ่งอันพึงปรารถนาทุกทีพาราตริกาลเทอญ

ให้ไว้ ณ วันที่ เดือน พ.ศ.

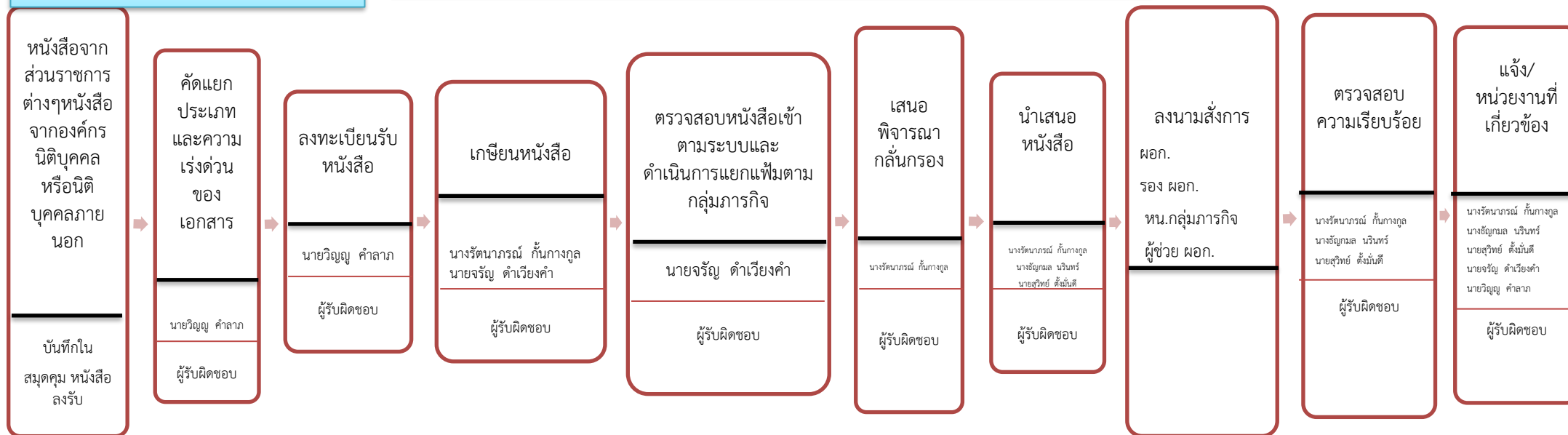
.....

.....

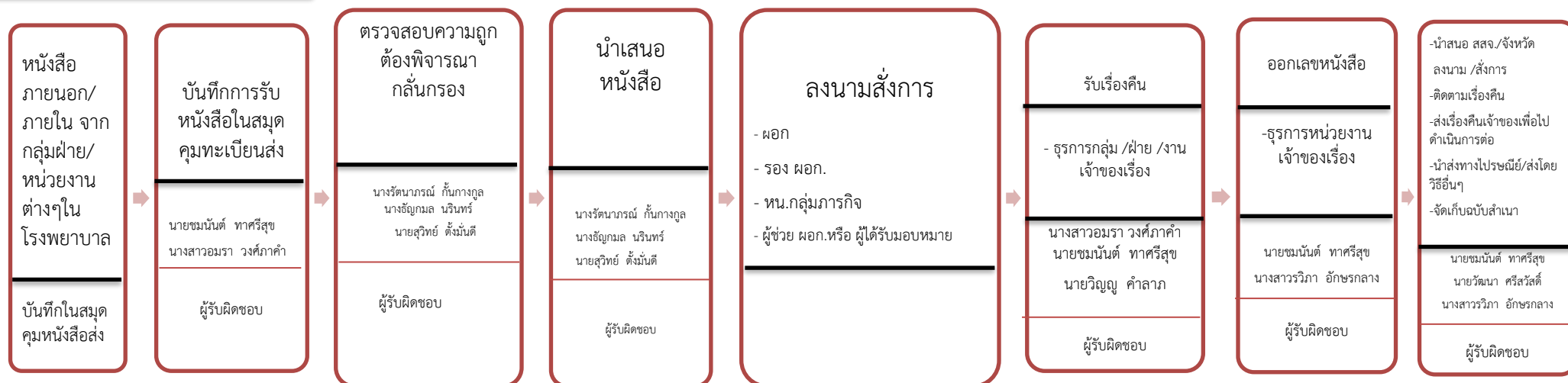
.....

Flow Chart กระบวนการรับ - ส่งหนังสือราชการ งานสารบรรณ กลุ่มงานบริหารทั่วไป (ตามแผน BCP)

1. ขั้นตอนการรับหนังสือราชการ



2. ขั้นตอนการส่งหนังสือราชการ



Flow chart งานสารบรรณ กลุ่มงานบริหารทั่วไป

(ตามแผน BCP)

(กรณีการรับ - ส่งหนังสือจากส่วนราชการต่างๆโดยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Eletter ,E-saraban ศาลากลาง)

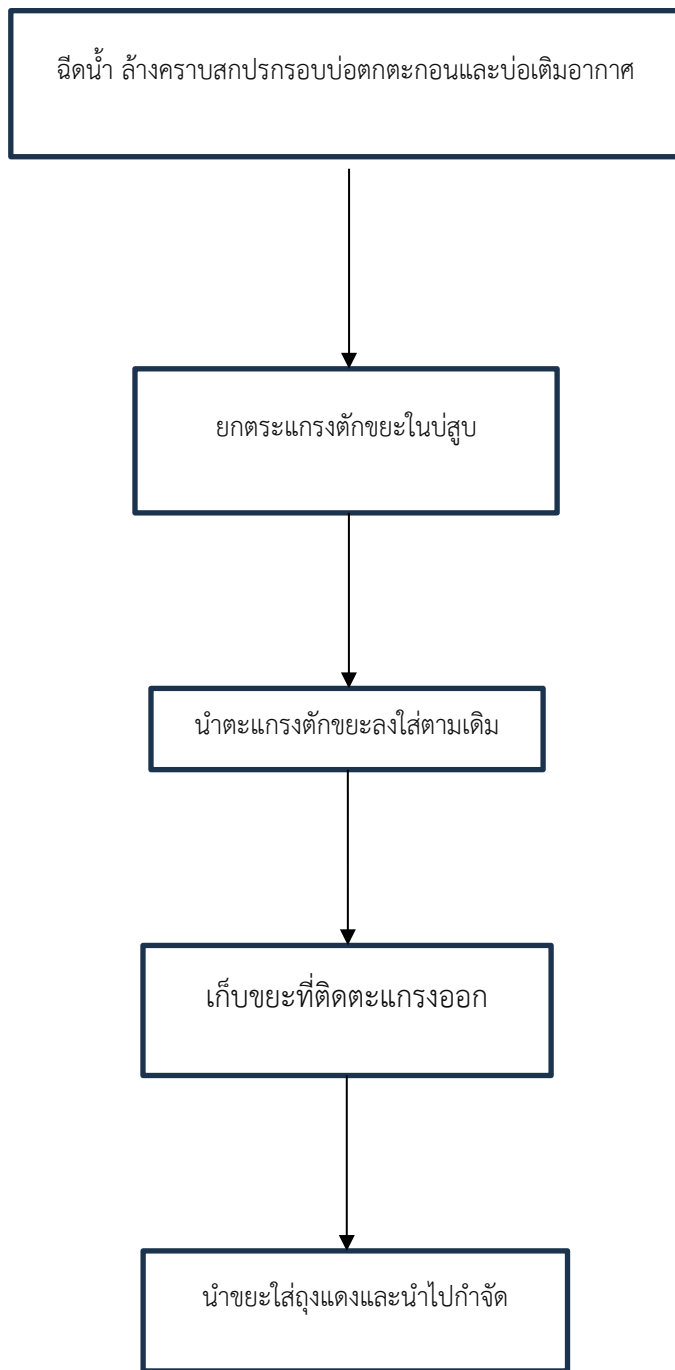
ผู้รับผิดชอบ	กิจกรรม	วิธีปฏิบัติ	เบอร์โทรศัพท์
ผู้มารับบริการ นายขมนันต์ ทาศรีสุข น.ส.รวิภา อักษรกลาง นายขมนันต์ ทาศรีสุข น.ส.รวิภา อักษรกลาง นายวิญญู คำลาภ น.ส.อมรา วงศ์ภาคำ	<pre> graph TD A[ส่วนราชการต่างๆ] --> B[เปิดหนังสือรับจากส่วนราชการต่างๆ (โดยใช้โทรศัพท์มือถือส่วนตัว)] B --> C[ลงรับหนังสือจากส่วนราชการต่างๆ ในสมุดคุมทะเบียนรับ - ส่ง] B --> D[ออกเลขคำสั่งของจังหวัด (โดยใช้โทรศัพท์ส่วนตัว)] C --> E[ดำเนินการรับ-ส่ง หนังสือ ตามระเบียบงาน สารบรรณ] D --> E </pre>	๑.เปิดรับหนังสือ Eletter,E-saraban ศาลากลาง, ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (เปิดโดยใช้โทรศัพท์ส่วนตัว) ๒.ลงรับหนังสือโดยการบันทึกในสมุด ลงทะเบียนรับ- ส่ง ๓.การออกเลขคำสั่งของจังหวัดฯ (โดยใช้โทรศัพท์ส่วนตัว) ๔.ดำเนินการรับส่งหนังสือในสมุด ทะเบียนคุมตามระเบียบงานสาร บรรณ	๓๖๑๘ ๓๖๓๓ ๓๖๑๘ ๓๖๓๓ ๓๖๒๐

Flow chart งานสารบรรณ กลุ่มงานบริหารทั่วไป

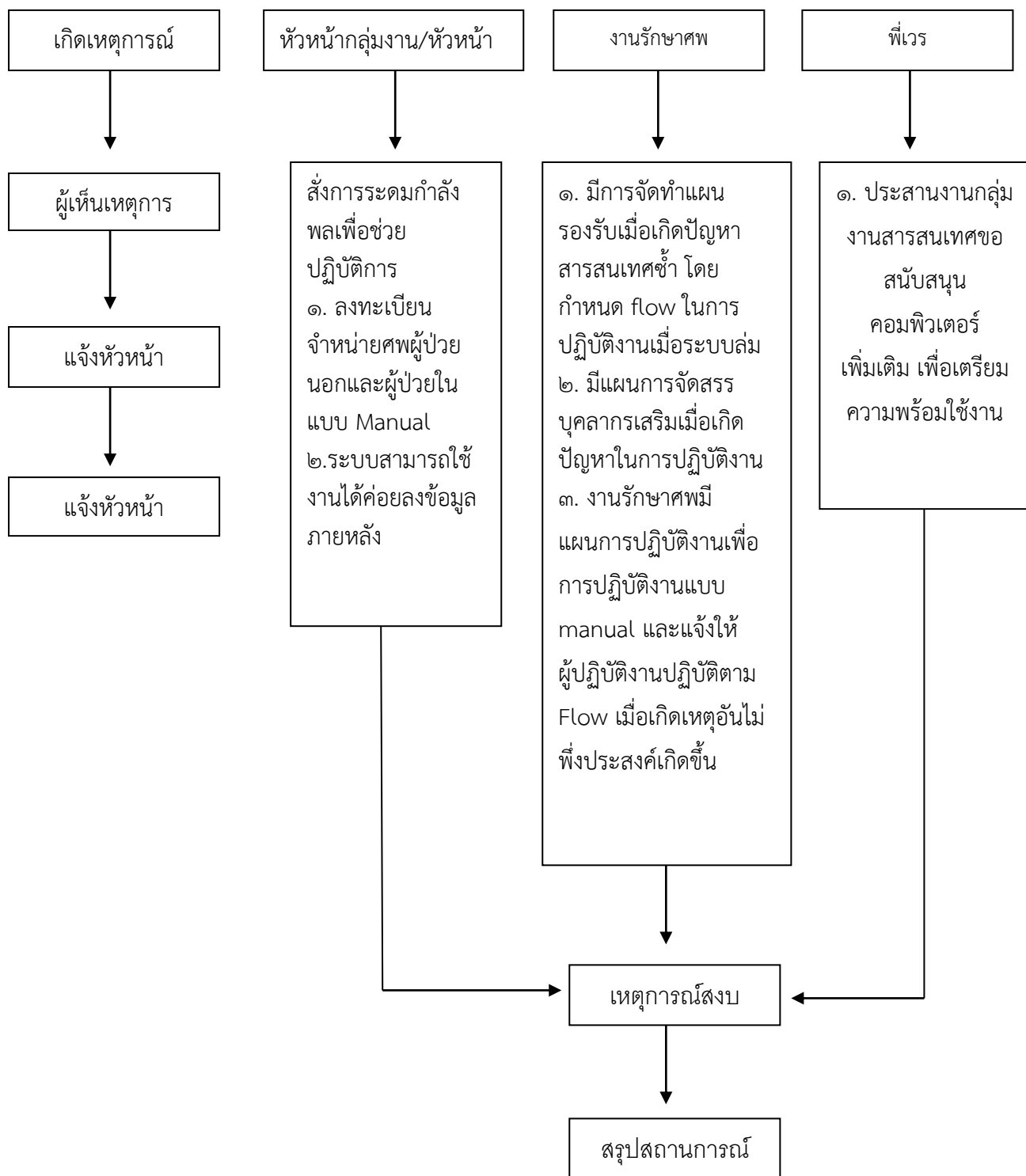
ตามแผน BCP) (กรณีมีผู้มาติดต่อที่งานสารบรรณ)

ผู้รับผิดชอบ	กิจกรรม	วิธีปฏิบัติ	เบอร์โทรศัพท์
ผู้มารับบริการ	ผู้มารับบริการ	๑.ผู้มารับบริการ ส่งหนังสือราชการที่งานสารบรรณ	๓๖๒๐
นายวิญญู คำลาภ นางสาวอมรา วงศ์ภาคำ	ลงรับหนังสือ ในสมุดทะเบียนคุม รับ-ส่ง	๒.ลงรับหนังสือในสมุดทะเบียนคุม (รับ) ๓.เรื่องที่เร่งด่วนแจ้งทางไลน์ (โดยใช้โทรศัพท์ส่วนตัว) ๔.สำเนาเอกสารแจ้งกลุ่มที่เกี่ยวข้อง	๓๖๒๐
นายวิญญู คำลาภ นายจรรย์ คำเวียงคำ	ตรวจสอบ / จัดลำดับความเร่งด่วน ของหนังสือแต่ละประเภท	๕.จัดลำดับความเร่งด่วน	๓๖๒๐
นายจรรย์ คำเวียงคำ	เขียนหนังสือ	๖.เขียนหนังสือไปหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง (กรณีเร่งด่วน)	๓๖๐๐-๒
นายจรรย์ คำเวียงคำ	นำแฟ้มเสนอผู้บริหาร	๗.ดำเนินการคัดแยกหนังสือให้ผู้มี อำนาจลงนามตามกลุ่มภารกิจที่ได้รับ มอบหมาย	๓๖๐๐-๒
นางรัตนภรณ์ กันแกงกุล นางธัญกมล นรินทร์ นายสุวิทย์ ตั้งมันดี	เสนอผู้บริหารลงนาม	๘.คัดแยกแฟ้มให้ผู้บริหารตามคำสั่งที่ ได้รับมอบหมาย	๓๖๒๐
นายจรรย์ คำเวียงคำ นางสาวอมรา วงศ์ภาคำ	แจกจ่ายกลุ่มงานที่ เกี่ยวข้อง	๙.ดำเนินการแจกจ่ายหนังสือให้ ผู้เกี่ยวข้อง	๓๖๐๐-๒

Flow Chat ระบบบำบัดน้ำเสีย



แผนปฏิบัติการรับมือเหตุภัยคุกคามทางไซเบอร์ งานรักษาศพ



คำร้องขอให้บริการศพ
หน่วยงานรักษาศพโรงพยาบาลอุดรธานี

เลขที่หนังสือ
.....
...../...../.....

วันที่..... เดือน.....พ.ศ.

ข้าพเจ้า (นาย, นาง, นางสาว)

อยู่บ้านเลขที่ หมู่ ตำบล อำเภอ.....

จังหวัด หมายเลขโทรศัพท์..... เกี่ยวข้องกับ

ผู้ตาย มีความประสงค์ ให้เจ้าหน้าที่หน่วยงานรักษาศพ ให้บริการศพของ (นาย , นาง, นางสาว,เด็กชาย , เด็กหญิง).....นามสกุล.....

HN.....AN..... ดังนั้น ข้าพเจ้ายินดีปฏิบัติตามกฎระเบียบของทางราชการ และได้แนบสำเนาบัตรผู้เสียชีวิตและบัตรผู้ขอรับศพ ไว้เป็นหลักฐาน

- ☐ ขอฉีดยารักษาภาพศพฯ 300 บาท (สามร้อยบาทถ้วน)
- ☐ ขอชันสูตรศพ กรณีที่เสียชีวิตผิดธรรมชาติ
- ☐ ขอตกแต่งบาดแผล เย็บแผล ให้เข้าสภาพเดิม
- ☐ ขอทำความสะอาดศพ
- ☐ ขอรับศพไปประกอบพิธีทางศาสนา
- ☐ ขอรับบริจาคหีบศพ จำนวน.....หีบ
- ☐ ขอรับบริจาคผ้าขาว จำนวน.....ผืน
- ☐ ขอรับบริจาคหมอน จำนวน.....ใบ

(ลงชื่อ).....(ผู้ร้องขอ)
(.....)

ลงชื่อ.....(เจ้าหน้าที่เวร)

ลงชื่อ.....(เจ้าหน้าที่เวร)

หมายเหตุ : กรณีญาติได้รับการบริการที่ไม่เหมาะสม กรุณาแจ้ง หัวหน้ากลุ่มงานบริหารงานทั่วไป

โทร . 042-245555 ต่อ 3619 หรือ 1149

แบบฟอร์มใบอนุญาตปล่อยศพ – รับศพ โรงพยาบาลอุดรธานี

วันที่..... เดือน พ.ศ. เวลา น.

ชื่อผู้ตาย นามสกุล

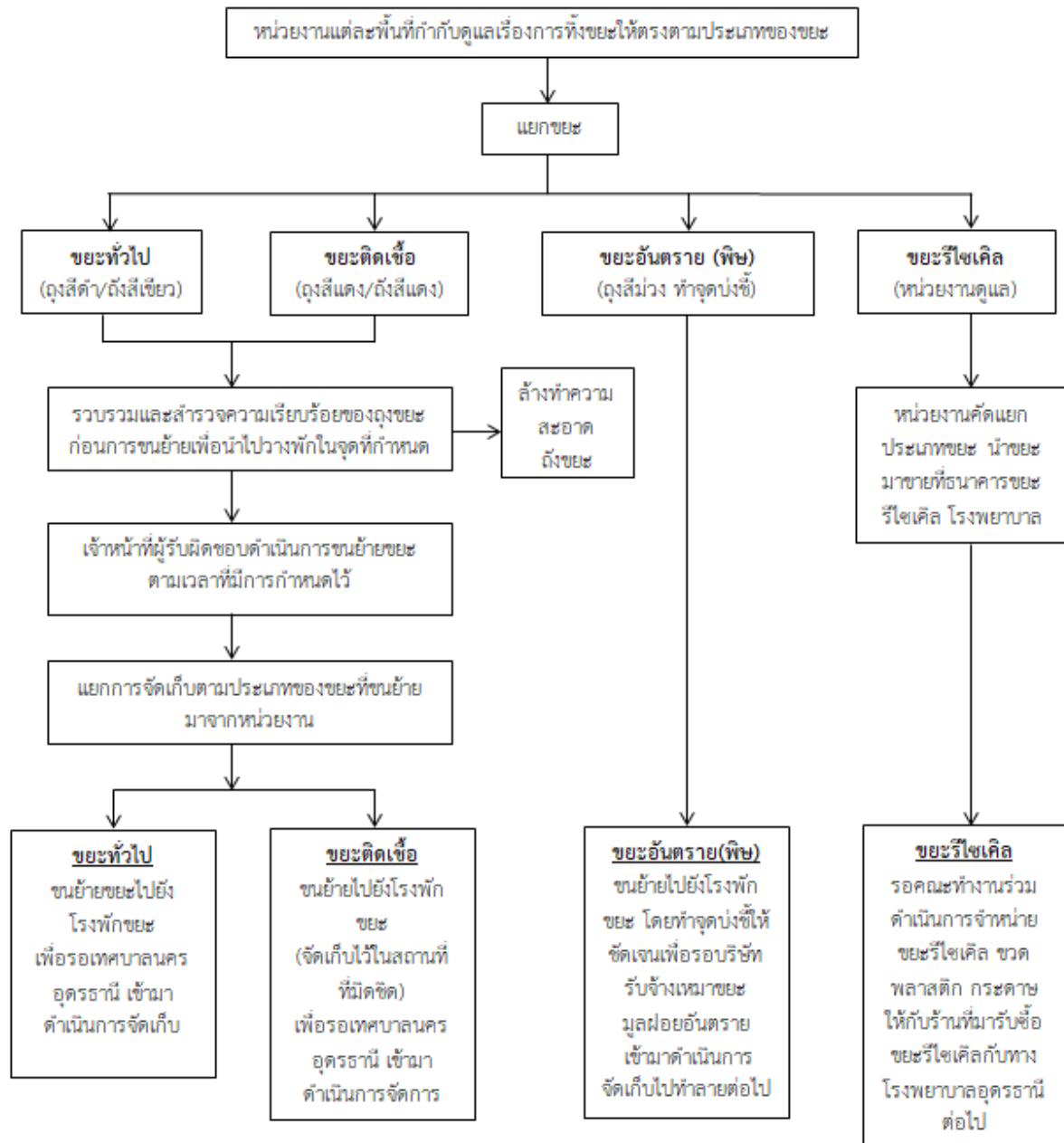
ที่อยู่ หมู่..... ถนน..... ตำบล

อำเภอ จังหวัด

ความคิดเห็นเจ้าหน้าที่รักษาศพ

Service Profile
งานอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม(งานมูลฝอย)
กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลอุดรธานี

ขั้นตอน (Flow Chart) การทิ้งขยะ โรงพยาบาลอุดรธานี



ขั้นตอน (Flowchart) การรับซื้อขยะรีไซเคิล ภายในโรงพยาบาลอุดรธานี

