



แผนบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการ (Business Continuity Plan)

งานเทคโนโลยีสารสนเทศ

โรงพยาบาลเชียงใหม่

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
วัตถุประสงค์ของแผนความต่อเนื่องในการดำเนินงาน	2
สมมติฐานในการจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่อง (BCP Assumptions)	2
ขอบเขตของแผนบริหารความต่อเนื่อง (scope of bcp)	3
ผลกระทบจากเหตุการณ์ต่างๆ	3
การวิเคราะห์ทรัพยากรที่สำคัญ	3
การบริหารความต่อเนื่องของโรงพยาบาล	4
กลยุทธ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)	5
การประเมินผลกระทบที่เกิดขึ้นกับองค์กรในกรณีที่เกิดการหยุดชะงัก (Business Impact Analysis)	6
รายละเอียดของระดับเหตุการณ์ต่างๆ	6
ลำดับขั้นตอนในการประกาศใช้แผนสร้างความต่อเนื่องเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน	7
ภาพรวมของการดำเนินของแผนสร้างความต่อเนื่อง	8
วิธีการดำเนินงานเมื่อประกาศใช้แผน Business Continuity Plan ( BCP )	9
กระบวนการทำงานของหน่วยงานต่างๆ เมื่อระบบคอมพิวเตอร์ไม่สามารถใช้งานได้	10
หน่วยงาน เวชระเบียน (ห้องบัตร)	10
หน่วยงาน ผู้ป่วยนอก	13
หน่วยงาน รังสีวิทยา ( X-ray )	15
เทคนิคการแพทย์ (ห้อง LAB)	16
หน่วยงาน อุบัติเหตุฉุกเฉิน	17
หน่วยงานจ่ายยาผู้ป่วย	19
หน่วยงาน ประกันสุขภาพ	21
หน่วยงาน การเงิน	22
วิธีการดำเนินงานเมื่อยกเลิกใช้แผน Business Continuity Plan ( BCP )	24
หน่วยงาน เวชระเบียน (ห้องบัตร)	25
หน่วยงาน ผู้ป่วยนอก	27
หน่วยงาน รังสีวิทยา ( X-ray )	28
หน่วยงาน อุบัติเหตุฉุกเฉิน	29
หน่วยงาน จ่ายยาผู้ป่วย	30
หน่วยงาน ประกันสุขภาพ	31
หน่วยงาน การเงิน	32
ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ	33

## บทนำ

ปัจจุบันโรงพยาบาลเชียงใหม่ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการข้อมูลต่าง ๆ และสนับสนุนการปฏิบัติงานมากขึ้น ประกอบกับการจัดหาโปรแกรมต่าง ๆ มาใช้เพื่อความสะดวกในการปฏิบัติงานและสร้างข้อมูลสารสนเทศอันมีประโยชน์ต่อการบริการประชาชน และการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น จึงจำเป็นต้องมีการเฝ้าระวัง การจัดเก็บและการดูแลรักษาข้อมูลสารสนเทศเพื่อให้เกิดความมั่นคงปลอดภัย

ดังนั้น งานเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงจำเป็นต้องมีแผนบริหารความต่อเนื่อง Business Continuity Plan (BCP) เพื่อใช้ในกรณีที่สภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ทั้งที่เกิดจากจากการถูกโจมตีจากระบบเซิร์ฟเวอร์ ระบบเน็ตเวิร์คขัดข้อง ระบบล่มจากไวรัสคอมพิวเตอร์ จากบุคลากร จากปัญหาไฟฟ้า จากอัคคีภัย หรือจากปัจจัยทั้งภายในและภายนอกต่าง ๆ ที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และส่งผลกระทบต่อการทำงานของหน่วยงาน เพื่อให้หน่วยงานต่าง ๆ ในโรงพยาบาล สามารถนำไปใช้เพื่อตอบสนองและปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ โดยไม่ให้เกิดภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินดังกล่าวส่งผลกระทบต่อหน่วยงานอื่น ต้องหยุดการดำเนินงาน หรือไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

การทำงานเทคโนโลยีสารสนเทศไม่มีกระบวนการรองรับให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างต่อเนื่อง อาจส่งผลกระทบต่อด้านต่าง ๆ กับหน่วยงานภายในโรงพยาบาล เช่น การให้บริการผู้ป่วย เป็นต้น การจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้หน่วยงานสามารถรับมือกับเหตุการณ์ฉุกเฉินที่ไม่คาดคิด และทำให้กระบวนการที่สำคัญสามารถกลับมา ดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง หรือตามระดับการให้บริการที่กำหนดไว้ ซึ่งจะช่วยให้สามารถลดระดับความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อหน่วยงานอื่นๆได้

### วัตถุประสงค์ของแผนความต่อเนื่องในการดำเนินงาน

1. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารความต่อเนื่อง
2. เพื่อให้มีการเตรียมความพร้อมล่วงหน้าในการรับมือกับสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น และมีผลกระทบต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. เพื่อลดผลกระทบจากการหยุดชะงักในการดำเนินงานหรือการให้บริการ
4. เพื่อบรรเทาความเสียหายให้อยู่ระดับที่ยอมรับได้
5. เพื่อให้หน่วยงานต่าง ๆ สามารถดำเนินงานและให้บริการได้อย่างต่อเนื่องในสภาวะวิกฤติ

### สมมติฐานในการจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่อง (BCP Assumptions)

เอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้นภายใต้สมมติฐาน ดังต่อไปนี้

1. เหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาสำคัญต่าง ๆ แต่มิได้ส่งผลกระทบต่อสถานที่ปฏิบัติงานสำรองที่ได้มีการจัดเตรียมไว้
2. หน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศรับผิดชอบในการสำรองระบบสารสนเทศ โดยระบบสารสนเทศสำรองนั้น มิได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ฉุกเฉินเดียวกันกับระบบสารสนเทศหลัก
3. “บุคลากร” ที่ถูกระบุในเอกสารฉบับนี้ หมายถึง ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำลูกจ้างชั่วคราว และ เจ้าหน้าที่ทั้งหมดของโรงพยาบาล

## ขอบเขตของแผนบริหารความต่อเนื่อง (Scope of BCP)

แผนบริหารความต่อเนื่อง (BCP) ฉบับนี้ ใช้รองรับสถานการณ์กรณีเกิดสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน บริเวณ พื้นที่โรงพยาบาลเชียงกลาง ได้แก่ เหตุการณ์อัคคีภัย และระบบเครือข่าย/เครือข่ายสื่อสาร

### 1. ผลกระทบจากเหตุการณ์ต่าง ๆ

เหตุการณ์ สภาวะวิกฤต	อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก	วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ	เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	บุคลากร	ผู้ให้บริการ
เหตุการณ์อัคคีภัย	/	/	/	/	/
ระบบเครือข่าย/เครือข่ายสื่อสาร			/		/

### 2. การวิเคราะห์ทรัพยากรที่สำคัญ

สภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินมีหลากหลายรูปแบบ ดังนั้นเพื่อให้หน่วยงาน สามารถบริหารจัดการการดำเนินงานขององค์กรให้มีความต่อเนื่อง การจัดหาทรัพยากรที่สำคัญจึงเป็นสิ่งจำเป็นและต้องระบุไว้ในแผนความต่อเนื่อง ซึ่งการเตรียมการทรัพยากรที่สำคัญ จะพิจารณาจากผลกระทบใน 5 ด้าน ดังนี้

2.1 ผลกระทบด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้รับความเสียหายหรือไม่สามารถใช้สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้ และส่งผลให้บุคลากรไม่สามารถเข้าไปปฏิบัติงานได้ชั่วคราวหรือระยะยาว

2.2 ผลกระทบด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ ไม่สามารถใช้งานวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ หรือไม่สามารถจัดหา/จัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญได้

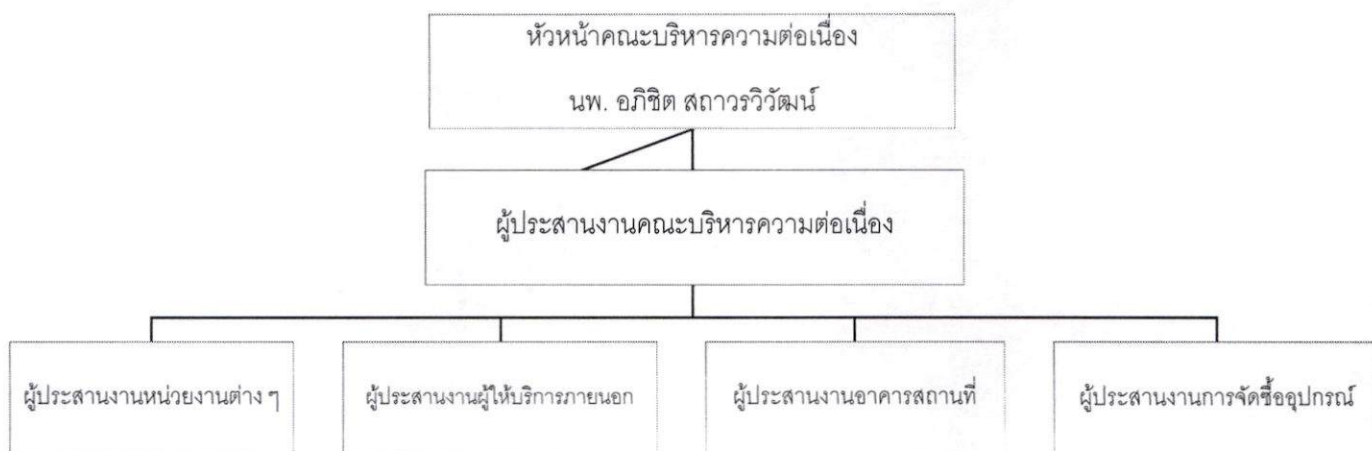
2.3 ผลกระทบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ระบบงานเทคโนโลยี หรือระบบสารสนเทศ หรือข้อมูลที่สำคัญไม่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ตามปกติ

2.4 ผลกระทบด้านบุคลากรหลัก หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้บุคลากรหลักไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ตามปกติ

2.5 ผลกระทบด้านผู้ให้บริการที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ผู้ให้บริการ ไม่สามารถติดต่อหรือให้บริการหรือส่งมอบงานได้

## การบริหารความต่อเนื่องของโรงพยาบาล

โครงสร้างและทีมงานแผนความต่อเนื่อง เพื่อให้แผนความต่อเนื่อง (BCP) สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ควรมีการจัดตั้งคณะบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) ของโรงพยาบาลเชียงใหม่ ขึ้นโดยมี โครงสร้างดังนี้



จากโครงสร้าง แต่ละตำแหน่งมีหน้าที่ประสานงาน ติดตามผลการปฏิบัติงาน และกู้คืนเหตุการณ์ฉุกเฉินในแต่ละส่วน งานให้กลับสู่ภาวะปกติโดยเร็ว ตามรายชื่อเจ้าหน้าที่และบทบาทของทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) ที่กำหนดให้เป็นเจ้าหน้าที่หลัก

## กลยุทธ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)

กลยุทธ์ความต่อเนื่อง เป็นแนวทางในการจัดหาและบริหารจัดการทรัพยากรให้มีความพร้อมเมื่อเกิดสภาวะวิกฤต ซึ่งพิจารณาทรัพยากรใน 5 ด้าน

ทรัพยากร	กลยุทธ์ความต่อเนื่องในการดำเนินงาน
อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก	สรรหาและเตรียมการในเรื่องอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง
วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ	1. เปลี่ยนอุปกรณ์ที่ไม่สามารถใช้งานได้ 2. จัดหาเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์ที่จำเป็น
เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	1. ให้มีการปฏิบัติงานโดยไม่ต้องใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ 2. ดำเนินการแก้ไขปัญหาตามแผนกู้คืนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
บุคลากรหลัก	1. กำหนดให้ใช้บุคลากรสำรอง/ ทดแทนภายในกลุ่มงานเดียวกันของโรงพยาบาล 2. กำหนดให้ใช้บุคลากรนอกโรงพยาบาลมาช่วยงานชั่วคราวในกรณีที่บุคลากรในหน่วยงานไม่เพียงพอหรือขาดแคลน
ผู้ให้บริการที่สำคัญ	จัดให้มีผู้ให้บริการด้านอุปกรณ์ IT มากกว่า 1 ราย

### 1. ด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก

กรณีสถานที่ปฏิบัติงานหลักของคุณ้คอมพิวเตอร์ได้รับความเสียหาย โรงพยาบาลกำหนดพื้นที่สำรองที่ห้องตึกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเชียงใหม่

### 2. ด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ

2.1 กำหนดให้จัดเก็บสำรองในปริมาณที่เหมาะสม ตามรอบการสั่งซื้อผ่านการจัดซื้อจัดจ้าง

2.2 ประสานหน่วยงานจัดซื้อจัดจ้างให้จัดซื้ออุปกรณ์สำรอง ที่กำหนดให้มีการจัดเตรียมระบบคอมพิวเตอร์สำรอง พร้อมอุปกรณ์ที่สามารถเชื่อมโยงต่อผ่านเข้าสู่ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่สามารถเชื่อมต่อเข้าสู่ระบบของโรงพยาบาลได้

### 3. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ

3.1 กำหนดให้มีระบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบสำรองข้อมูลที่สำคัญของโรงพยาบาล และสามารถโอนย้าย ระบบสารสนเทศไปดำเนินการได้ที่พื้นที่ปฏิบัติงานสำรองเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉินหรือภัยพิบัติ ทำให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง

3.2 ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถใช้ทรัพยากรคอมพิวเตอร์สำรองของโรงพยาบาล เพื่อให้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สำคัญของโรงพยาบาลสามารถดำเนินการต่อไปได้ในช่วงสภาวะวิกฤต

3.3 ดำเนินการบันทึกข้อมูลด้วยระบบ Manual ไปก่อน แล้วจึงบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศเมื่อระบบกลับมาใช้งานได้ปกติ

3.4 กำหนดให้ทำการสร้าง Server Replication สำรองไว้

### 4. ด้านบุคลากรหลัก

กำหนดให้ใช้บุคลากรสำรอง/ทดแทน ภายในฝ่าย/กลุ่มงานเดียวกัน

## 5. ด้านผู้ให้บริการ

5.1 จัดให้มีผู้ให้บริการด้านอุปกรณ์ IT มากกว่า 1 ราย เพื่อลดผลกระทบในกรณีที่ผู้ให้บริการแห่งหนึ่งไม่สามารถให้บริการได้ โดยประสานกับผู้ให้บริการเพื่อแจ้งเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น และทำการแก้ไขและจัดส่งอุปกรณ์ทดแทนในยามฉุกเฉิน อย่างไรก็ตาม ในด้านระบบเครือข่ายสามารถใช้ อุปกรณ์สำรองที่มีอยู่ของโรงพยาบาลแทนได้ก่อนชั่วคราว

5.2 โรงพยาบาล ประสานงานกับการไฟฟ้านครหลวงเป็นผู้ดูแล รับผิดชอบในการจำหน่ายไฟฟ้า เพื่อให้โรงพยาบาล สามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่องในกรณีไฟฟ้าดับ

5.3 กำหนดให้จัดหาอุปกรณ์เชื่อมโยงระบบเครือข่ายผ่านตัวปล่อยสัญญาณ WiFi แบบพกพา (Pocket WiFi) ของผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือ เชื่อมโยงการบริการข้อมูลที่สำคัญที่ต้องใช้งานระบบ อินเทอร์เน็ตกับส่วนกลาง

### การประเมินผลกระทบที่เกิดขึ้นกับองค์กรในกรณีที่เกิดการหยุดชะงัก (Business Impact Analysis)

เป็นการวิเคราะห์ช่วงระยะเวลาของการหยุดชะงักเมื่อเกิด สภาวะวิกฤต/ภัยคุกคาม เริ่มส่งผลกระทบกับการดำเนินงานของหน่วยงาน จะมีการแจ้งสถานการณ์ทุก 15 นาที ให้กับหน่วยงานที่ได้รับผลกระทบ เมื่อเหตุการณ์ถึงระดับรุนแรงจะดำเนินการประกาศใช้แผน BCP กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยสามารถพิจารณา ดังนี้

ระบบงาน	ระยะเวลาระบบหยุดทำงาน		
	ระยะเวลา น้อยกว่า 30 นาที	ระยะเวลา 30 - 60 นาที	ระยะเวลา มากกว่า 60 นาที
ระบบ HOSxP	ปานกลาง	รุนแรง	รุนแรง
ระบบ LIS	ไม่รุนแรง	ปานกลาง	รุนแรง
ระบบเครือข่ายโรงพยาบาลทั้งระบบ	ปานกลาง	รุนแรง	รุนแรง
Internet	ไม่รุนแรง	ไม่รุนแรง	ปานกลาง

รายละเอียดของระดับเหตุการณ์ต่าง ๆ

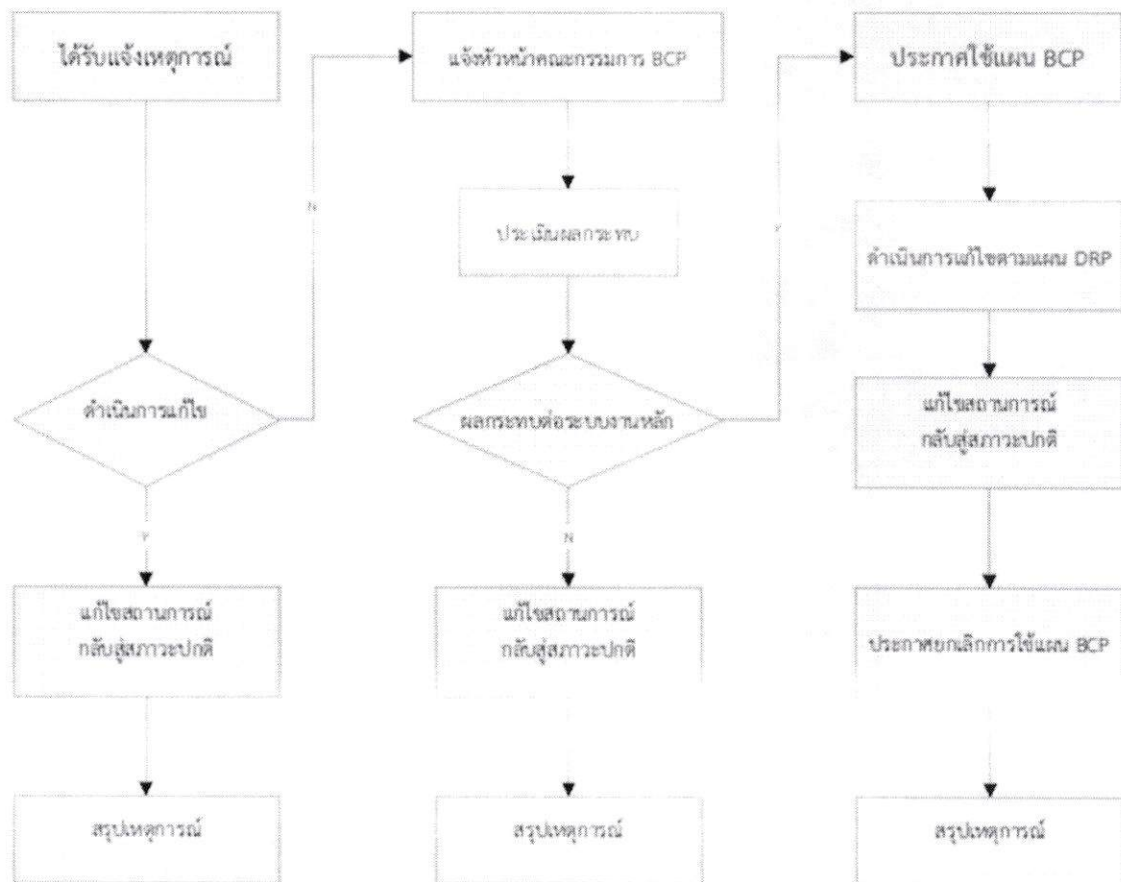
ระดับของเหตุการณ์	รายละเอียด
ไม่รุนแรง	ระดับเหตุการณ์ ที่ไม่รุนแรง เป็นระดับที่สามารถยอมรับได้ หน่วยงานต่างๆ ยังสามารถรอได้
ปานกลาง	ระดับปานกลางเป็นระดับเหตุการณ์ที่ คณะกรรมการ BCP จะต้องมีการประชุมเพื่อ ประเมินระดับ ความรุนแรงของสถานการณ์ เพื่อทำการพิจารณาจะประกาศใช้แผนหรือไม่
รุนแรง	ระดับเหตุการณ์ถึงระดับที่รุนแรงเป็นระดับที่วิกฤตจะดำเนินการประกาศใช้แผน BCP ในการ ดำเนินงานทันที

ลำดับของผู้มีอำนาจในการสั่งการใช้แผน (Business Continuity Plan) งานเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผู้มีอำนาจตามตารางจะทำหน้าที่เป็นหัวหน้าทีมสร้างความต่อเนื่องของหน่วยงานซึ่งเป็นผู้มีอำนาจสูงสุดในการสั่งการใช้แผนฉบับนี้ ถ้าผู้ที่อยู่ในตำแหน่งสูงสุดในตารางไม่สามารถเข้าประจำการได้ เช่น เนื่องจากบาดเจ็บ ทุพพลภาพ หรือไม่อยู่ในพื้นที่ ให้เลื่อนมายังผู้ที่อยู่ในลำดับถัดไปให้เป็นผู้มีอำนาจสั่งการ

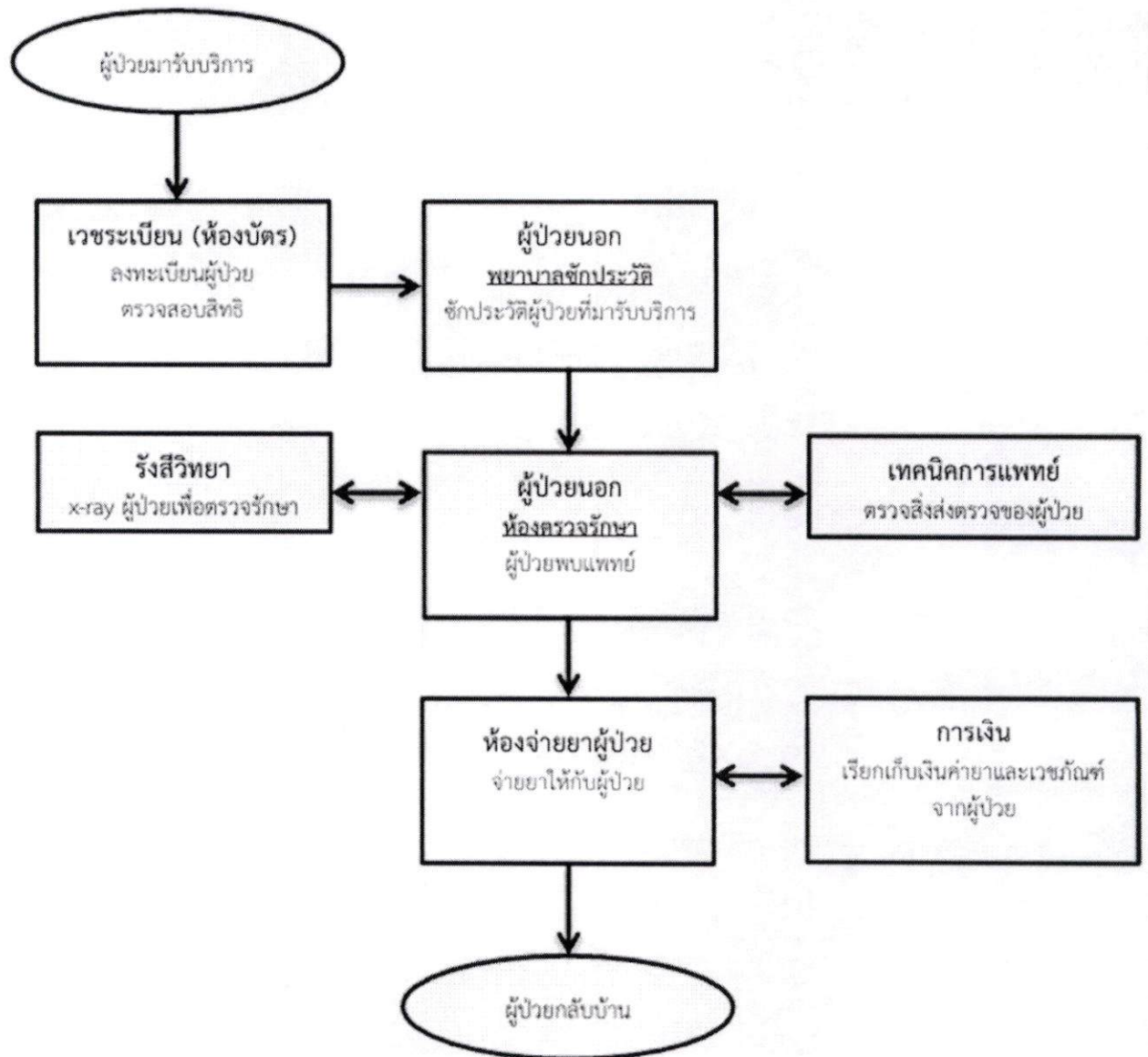
ลำดับ	ชื่อ-นามสกุล	หลักตำแหน่งงาน	เบอร์ติดต่อ
1	น.พ.อภิชาติ สถาวรวิวัฒน์	ผู้อำนวยการโรงพยาบาล	0917791502
2	นายสงกรานต์ ปัญญาณะ	หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป	0871916671
3	นางฐิติมณูชัญ ปัญญาณะ	หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล	0829495963
4	นายสุชาติ จันตะวงค์	หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพฯ	0917789810

ลำดับขั้นตอน ในการประกาศใช้แผนสร้างความต่อเนื่องเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน





ภาพรวมของการดำเนินงานของแผนสร้างความต่อเนื่อง



วิธีการดำเนินงานเมื่อประกาศใช้แผน Business Continuity Plan ( BCP )

กระบวนการทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ เมื่อระบบคอมพิวเตอร์ไม่สามารถใช้งานได้

กระบวนการทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการให้บริการเมื่อระบบคอมพิวเตอร์ไม่สามารถใช้งานได้ เพื่อให้การบริการมีความต่อเนื่อง และเพื่อความสะดวกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ทางโรงพยาบาลแม่จันได้จัดทำขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ให้กับหน่วยงานต่างดังนี้

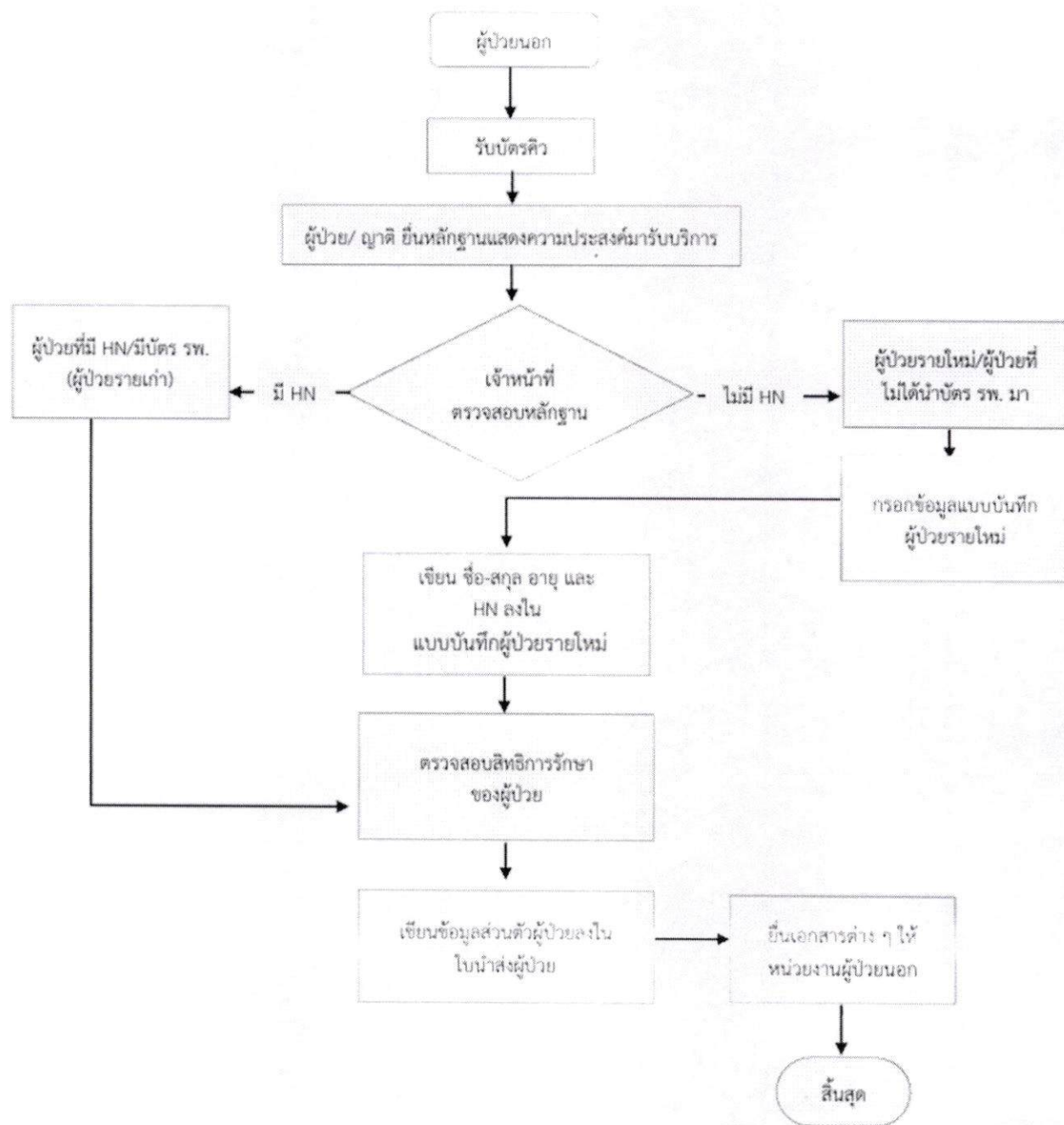
#### หน่วยงาน เวชระเบียน (ห้องบัตร)

ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน เวชระเบียน ในขณะที่ระบบ HOSxP ไม่สามารถใช้งานได้

ขั้นตอนการให้บริการหน่วยงาน เวชระเบียน สำหรับผู้ป่วยนอก (OPD)

1. ผู้ป่วยรับใบนำส่งผู้ป่วย (บัตรคิว) ที่โต๊ะประชาสัมพันธ์
2. ผู้ป่วยรับการคัดกรองเบื้องต้นที่จุดคัดกรอง
3. รับหลักฐานในการมารับบริการจากผู้ป่วย ผู้ป่วยจะต้องนำหลักฐานยืนยันตัวบุคคลอย่างหนึ่งอย่างใด ดังต่อไปนี้ มาแสดงทุกครั้งที่มีมารับบริการ
  - 3.1 บัตรประจำตัวประชาชน
  - 3.2 บัตรโรงพยาบาล
  - 3.3 สูติบัตร
  - 3.4 เอกสารอื่น ๆ ที่มีรูป ที่ทางราชการออกให้และสามารถยืนยันตัวบุคคลได้
4. เจ้าหน้าที่ทำการตรวจสอบผู้ป่วยว่าเป็นผู้ป่วยรายใหม่หรือรายเก่า
  - 4.1 ผู้ป่วยรายใหม่
    - 1) กรอกข้อมูลผู้ป่วยลงในแบบบันทึกผู้ป่วยรายใหม่
    - 2) ทำการเขียน ชื่อ-สกุล อายุ ลงในใบนำส่งผู้ป่วย
  - 4.2 ผู้ป่วยรายเก่า
    - ส่งใบนำส่งไปยังแผนกผู้ป่วยนอกซักประวัติ เพื่อส่งพบแพทย์บันทึกข้อมูลการรักษา และการสั่งยาในใบนำส่งผู้ป่วย กรณีผู้ป่วยมาตามนัด ให้เลื่อนนัดผู้ป่วย

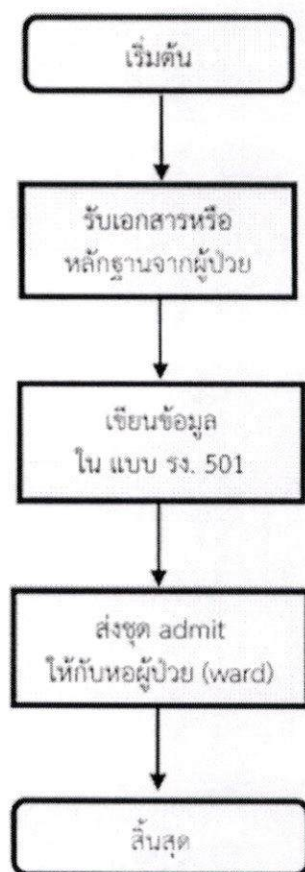
แผนการดำเนินงานหน่วยงาน เวชระเบียน (ห้องบัตร) เมื่อระบบ HOSxP ไม่สามารถใช้งานได้ (ผู้ป่วยนอก)



### ขั้นตอนการให้บริการหน่วยงานเวชระเบียน สำหรับผู้ป่วย Admit

1. รับเอกสารหรือหลักฐานในการมารับบริการจากผู้ป่วย เขียนข้อมูลในแบบ รง.501
2. จัดทำชุด Admit โดยการเขียนหมายเลข AN สมมุติขึ้นมา
3. ส่งชุด admit ให้กับหอผู้ป่วย (ward)

แผนการดำเนินงานหน่วยงาน เวชระเบียน (ห้องบัตร) เมื่อระบบ HOSxP ไม่สามารถใช้งานได้กรณีผู้ป่วย Admit

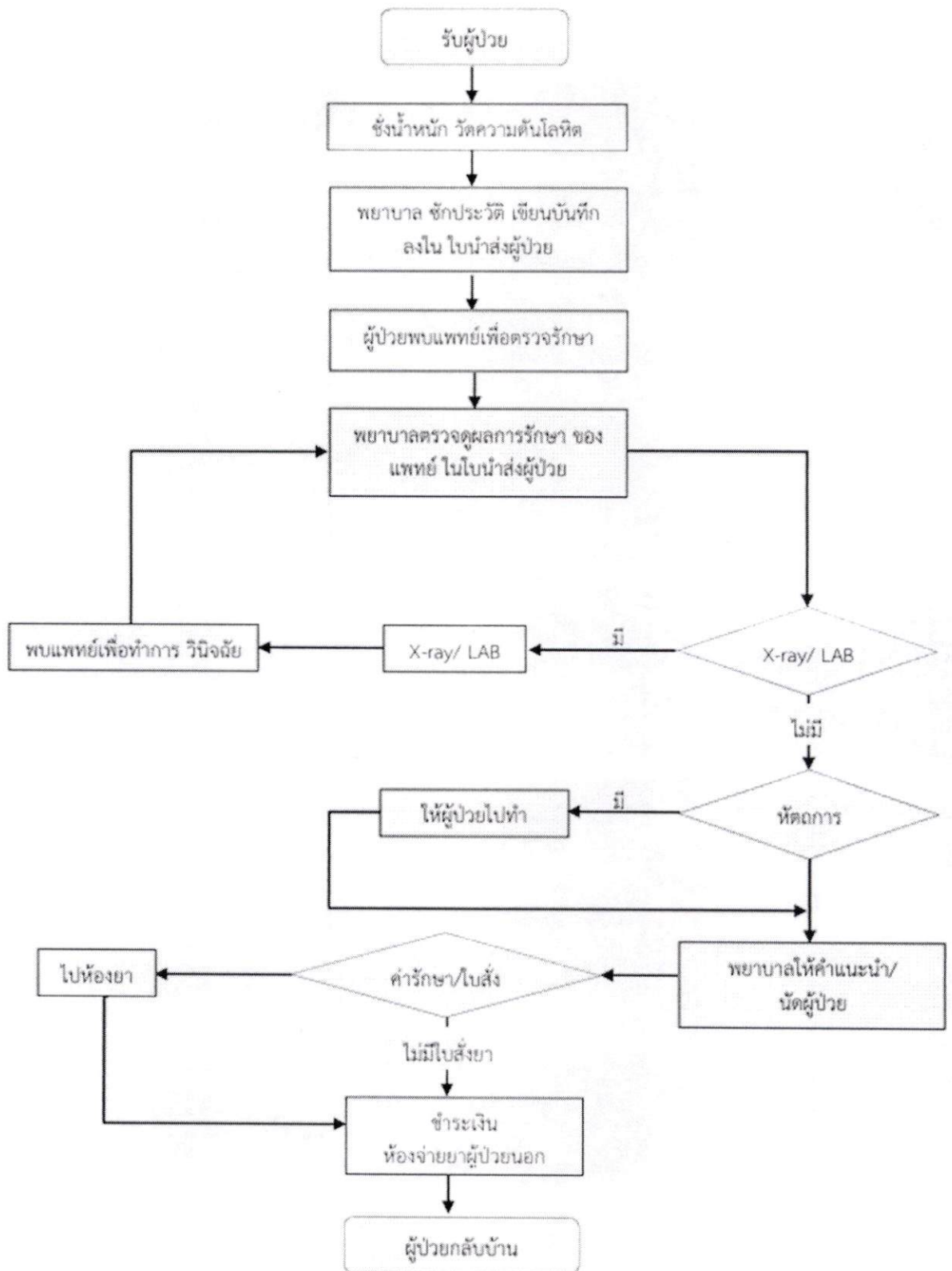


## หน่วยงาน ผู้ป่วยนอก (OPD)

ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน ผู้ป่วยนอก ในขณะที่ระบบไม่สามารถใช้งานได้

- 1 รับเอกสารผู้ป่วยจากหน่วยงาน เวชระเบียน
- 2 พยาบาลซักประวัติ เขียนบันทึกลงในใบนำส่งผู้ป่วย
- 3 ส่งผู้ป่วยพบแพทย์เพื่อตรวจรักษา
- 4 พยาบาลหลังตรวจทำการตรวจดูผลการรักษาของแพทย์ใน OPD Card
  - ถ้าผู้ป่วยต้องมี Xray หรือ ส่องแลบ ให้ดำเนินการดังนี้
    - ทำการ Xray ผู้ป่วยหรือตรวจแลบ
    - ผู้ป่วยพบแพทย์เพื่อทำการ วินิจฉัย
  - ถ้าผู้ป่วยต้องทำหัตถการให้ดำเนินการดังนี้
    - ผู้ป่วยไปทำหัตถการก่อน
    - ผู้ป่วยพบแพทย์เพื่อทำการ วินิจฉัย
  - ถ้าผู้ป่วยมีรายการส่งยาตามที่แพทย์ระบุไว้และมีค่าทำหัตถการด้วยให้ดำเนินการดังนี้
    - ผู้ป่วยไปรับยาที่ห้องยานอก
    - ทำการจ่ายค่าและค่าทำหัตถการที่ห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอก
  - ถ้าผู้ป่วยมีเฉพาะค่าหัตถการเท่านั้น
    - ผู้ป่วยจ่ายค่าหัตถการที่ห้องจ่ายผู้ป่วยนอก

แผนการดำเนินงาน หน่วยงาน ผู้ป่วยนอก เมื่อระบบคอมพิวเตอร์ไม่สามารถใช้งานได้

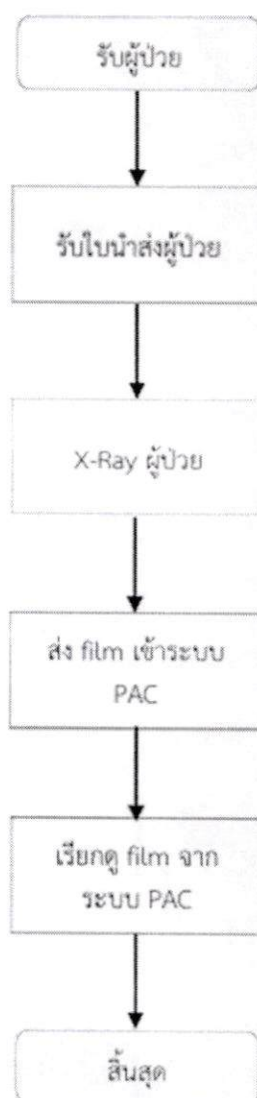


## หน่วยงาน รังสีวิทยา (X-ray)

ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน รังสีวิทยา ในขณะที่ระบบ HOSxP ไม่สามารถใช้งานได้

1. รับใบนำส่งผู้ป่วยจากหน่วยงานอื่นมา
2. ทำการ X-ray ผู้ป่วย
3. ส่งฟิล์มเข้าระบบ PAC
4. สามารถเรียกดูฟิล์ม X-ray ได้จากระบบ PAC

แผนการดำเนินงาน หน่วยงาน รังสีวิทยา (X-ray) เมื่อระบบคอมพิวเตอร์ไม่สามารถใช้งานได้

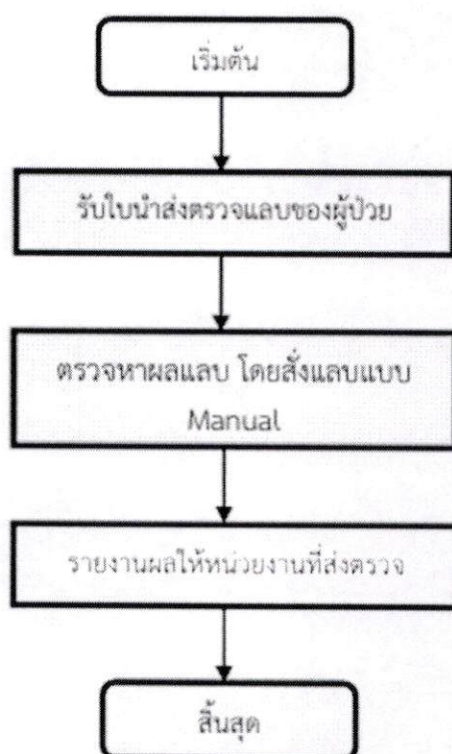




## หน่วยงาน เทคนิคการแพทย์ (ห้อง LAB)

ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน พยาธิวิทยาคลินิก ในขณะที่ระบบ HOSxP ไม่สามารถใช้งานได้

1. รับใบนำส่งตรวจแล็บของผู้ป่วย
2. ทำการตรวจหาผลแล็บ โดยส่งแล็บแบบ Manual
3. รายงานผลแล็บส่งให้หน่วยงานที่ส่งตรวจ

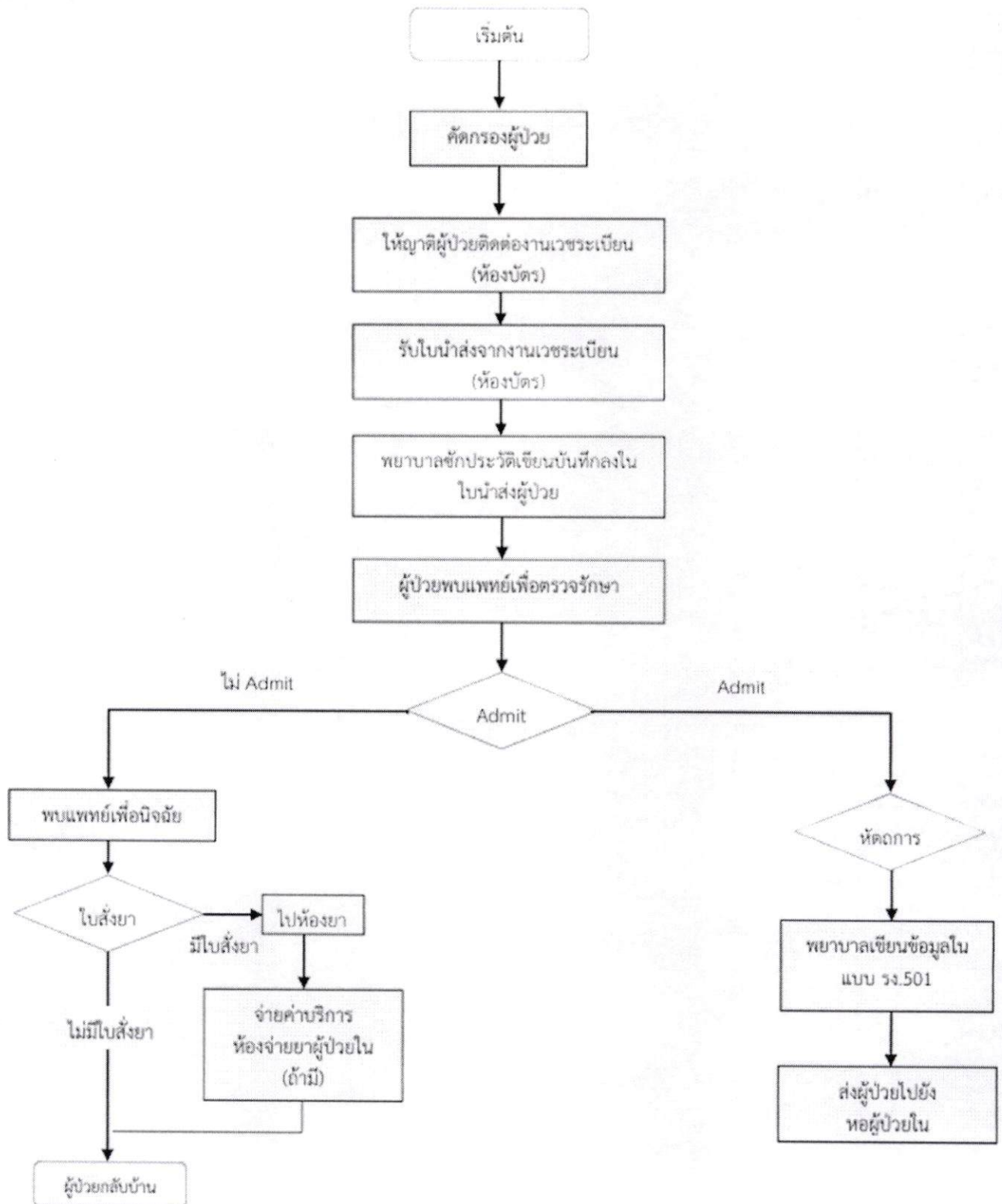


## หน่วยงานอุบัติเหตุฉุกเฉิน (ER)

ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน อุบัติเหตุฉุกเฉิน ในขณะที่ระบบ HOSxP ไม่สามารถใช้งานได้

1. คัดกรองผู้ป่วย
2. ให้ญาติผู้ป่วยติดต่อหน่วยงาน เวชระเบียน เพื่อตรวจสอบข้อมูล
3. รับเอกสารผู้ป่วยจากหน่วยงาน เวชระเบียน
4. พยาบาลทำการ ชักประวัติ เขียนบันทึกลงในใบนำส่งผู้ป่วย
5. ทำการตรวจวินิจฉัย โดย แพทย์ เขียนผลการรักษาลงในใบนำส่งผู้ป่วย
  - ถ้าผู้ป่วยต้อง admit ดำเนินการดังนี้
    - พยาบาลเขียนข้อมูลในแบบ รง.501
    - ส่งผู้ป่วยไปยังหอผู้ป่วย
  - ถ้าผู้ป่วยไม่ admit ดำเนินการดังนี้
    - ทำการจ่ายยาที่ห้องจ่ายยา
    - ทำการจ่ายค่ายาและค่าทำหัตถการที่ห้องจ่ายยาผู้ป่วยใน (ถ้ามี)

แผนการดำเนินงาน หน่วยงาน อุบัติเหตุฉุกเฉิน เมื่อระบบ HOSxP ไม่สามารถใช้งานได้



## หน่วยงาน จ่ายยาผู้ป่วย

ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน จ่ายยาผู้ป่วย ในขณะที่ระบบ HOSxP ไม่สามารถใช้งานได้

1. เจ้าหน้าที่ห้องยารับใบนำส่งผู้ป่วยซึ่งแพทย์ระบุรายการยา
2. เจ้าหน้าที่เขียนชื่อผู้ป่วย ชื่อยา วิธีการใช้ยา จำนวนยา และ วันที่ ที่ชงยา
3. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบว่าผู้ป่วยต้องชำระเงินหรือไม่

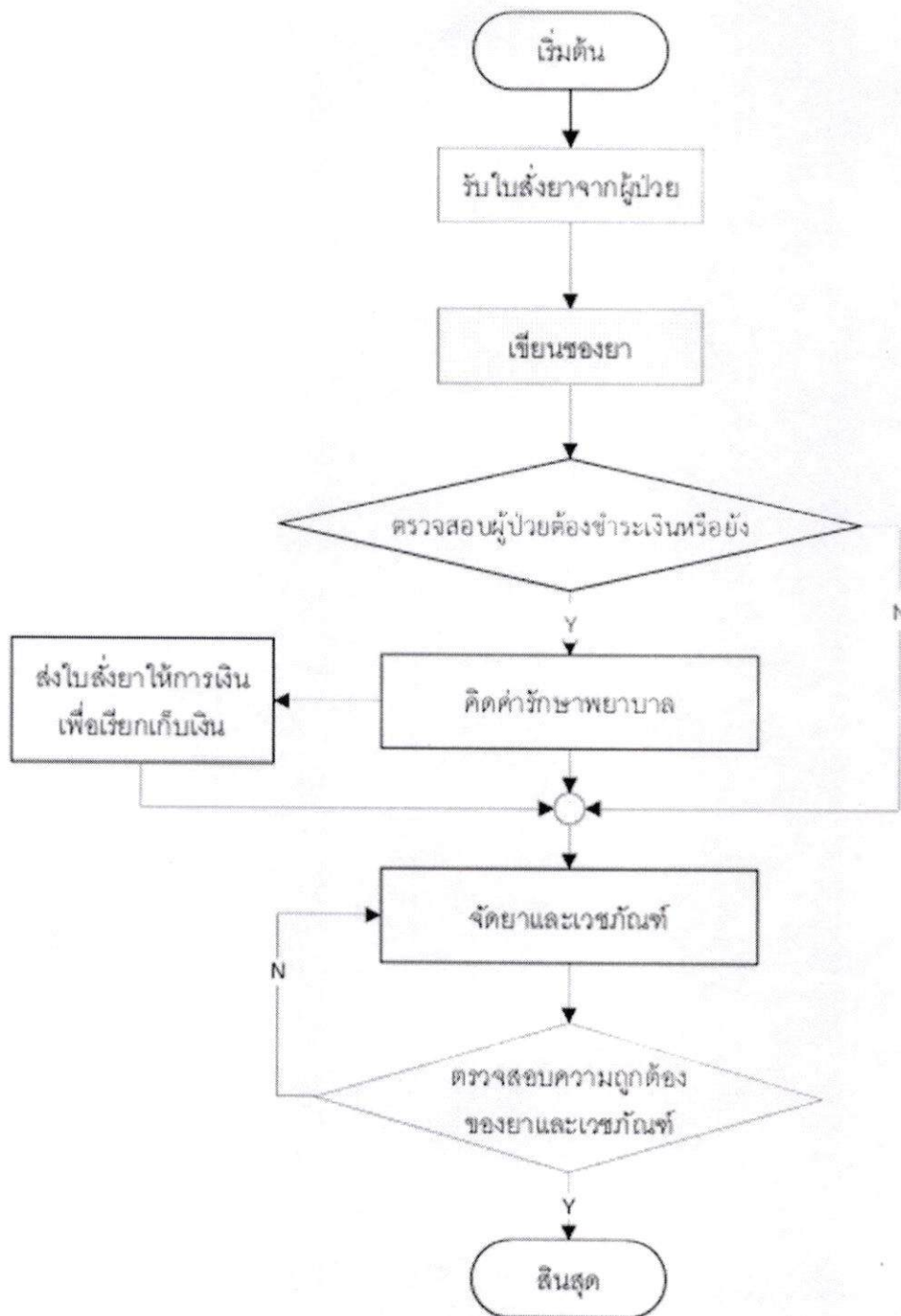
3.1 ถ้าต้องชำระเงินเจ้าหน้าที่ห้องยาจะคิดราคาค่ารักษาพยาบาลจากฐานข้อมูลสำรองของระบบ HOSxP

3.2 ถ้าเป็นผู้ป่วยไม่ต้องชำระเงินจะนำชงยาไปจัดยาเลย

4 เจ้าหน้าที่ห้องยา จัดยาโดยพิจารณาจากวันหมดอายุ สภาพเม็ดยา ความเหมาะสมของภาชนะบรรจุตามวิธีปฏิบัติ

5 เกสซ์กรตรวจสอบความถูกต้องของยาและเวชภัณฑ์ ตามใบนำส่งผู้ป่วยซึ่งแพทย์ระบุรายการยาตามวิธีปฏิบัติ

แผนการดำเนินงาน หน่วยงาน จ่ายยาผู้ป่วย เมื่อระบบ HOSxP ไม่สามารถใช้งานได้

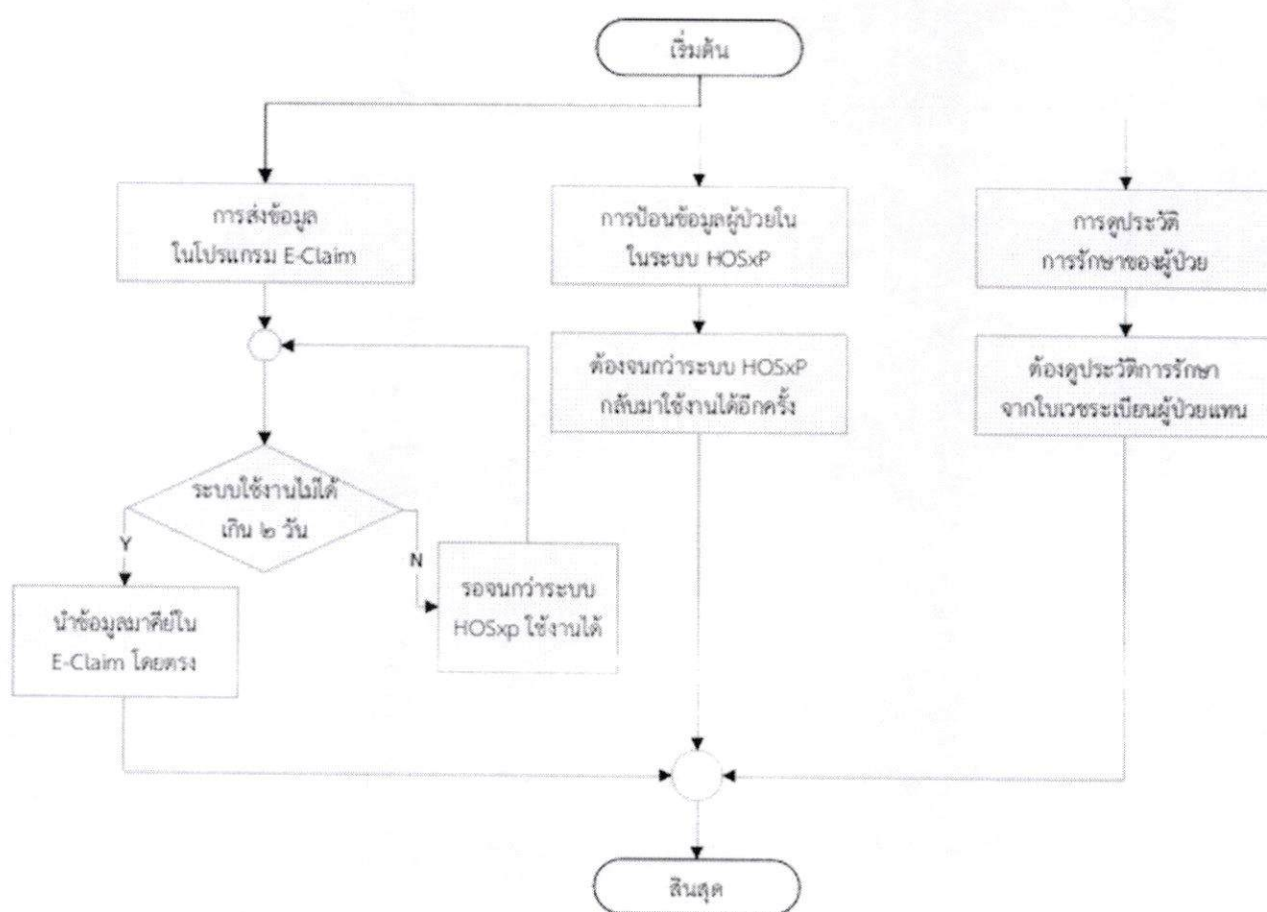


## หน่วยงาน ประกันสุขภาพ

ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน ประกันสุขภาพ ในขณะที่ระบบ HOSxP ไม่สามารถใช้งานได้

1. การส่งข้อมูลจากโปรแกรม E-Claim
  - 1.1 ถ้าระบบ HOSxP ใช้งานไม่ได้ภายในระยะเวลาไม่เกิน 2 วัน ทางหน่วยงานประกันสุขภาพ จะรอจนกว่าจะใช้งานได้
  - 1.2 ถ้าระบบ HOSxP ใช้งานไม่ได้ เกิน 2 วัน เจ้าหน้าที่จะนำข้อมูลจะนำข้อมูลจากใบสั่งยามาคีย์ลงในโปรแกรม E-Claim โดยไม่ต้องผ่านระบบ HOSxP
2. การคีย์ข้อมูลผู้ป่วยใน ทางเจ้าหน้าที่ต้องรอจนกว่าระบบ HOSxP จะกลับมาใช้งานได้
3. การดูประวัติการรักษา จะดูประวัติการรักษาจากเวชระเบียนผู้ป่วยในแทน

ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน ประกันสุขภาพ ในขณะที่ ระบบHOSxP ไม่สามารถใช้งานได้

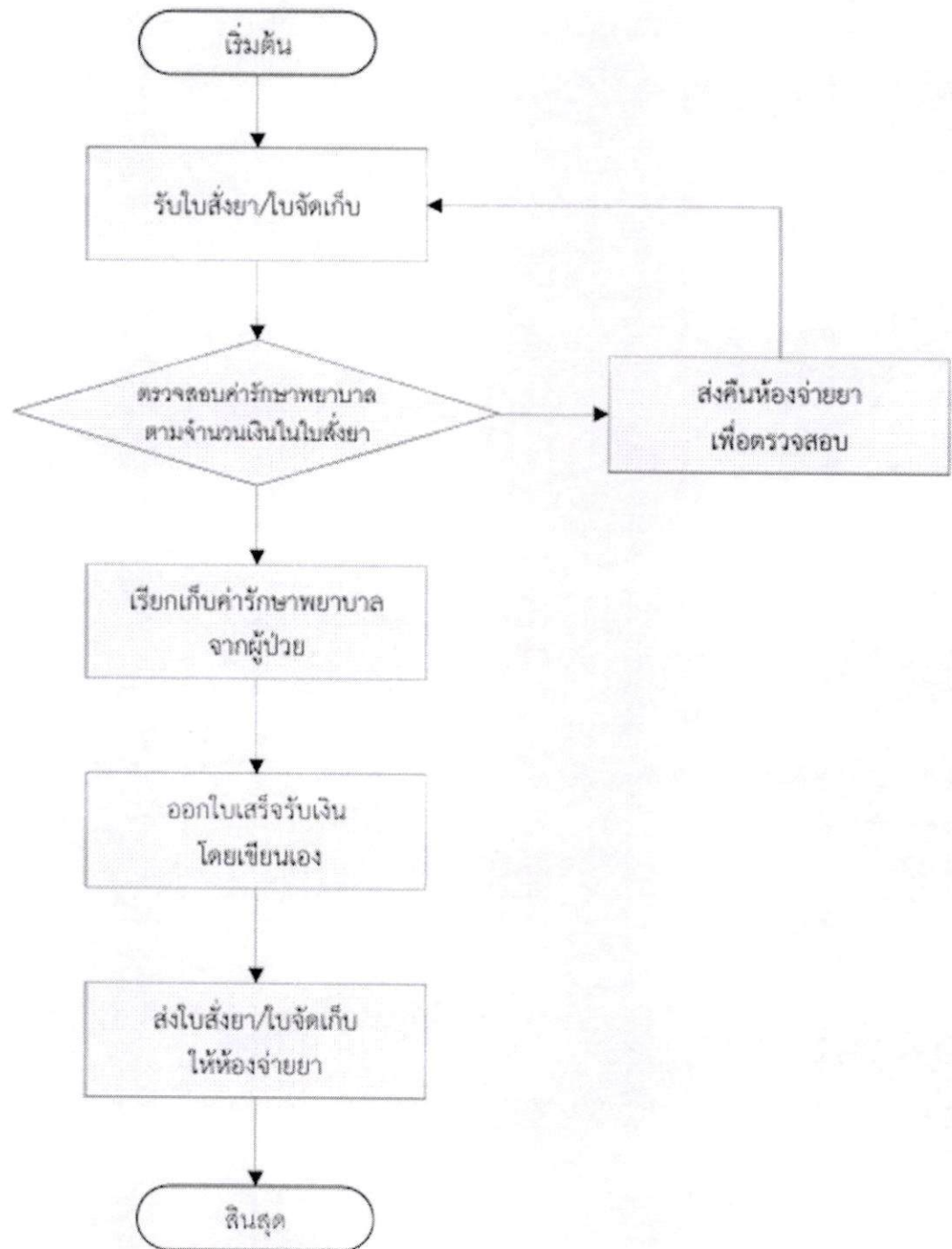


## หน่วยงาน การเงิน

ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน การเงิน ในขณะที่ระบบ HOSxP ไม่สามารถใช้งานได้

1. รับใบสั่งยาและใบจัดเก็บจากห้องยา
2. ตรวจสอบค่ารักษาพยาบาลในใบสั่งยา ใบจัดเก็บ และตรวจสอบสิทธิค่ารักษาพยาบาลของผู้ป่วย
3. ตรวจสอบถูกต้องทุกอย่าง ดำเนินตามขั้นตอนต่อไป
4. ตรวจสอบแล้วไม่ถูก ส่งคืนให้ห้องจ่ายยาเพื่อทำการตรวจสอบอีกครั้ง
5. เรียกเก็บเงินค่ารักษาพยาบาลจากผู้ป่วยหรือญาติ
6. ทำการออกใบเสร็จรับเงินโดยเจ้าหน้าที่เขียนใบเสร็จเอง
7. ส่งใบสั่งยาและใบจัดเก็บคืนห้องจ่ายยา

ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน การเงิน ในขณะที่ ระบบHOSxP ไม่สามารถใช้งานได้





วิธีการดำเนินงานเมื่อยกเลิกการใช้แผน Business Continuity Plan ( BCP )

## หน่วยงาน เวชระเบียน (ห้องบัตร)

ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน เวชระเบียน (ห้องบัตร) เมื่อระบบ HOSXP กลับมาใช้งานได้

ขั้นตอนการให้บริการสำหรับผู้ป่วยนอก (OPD)

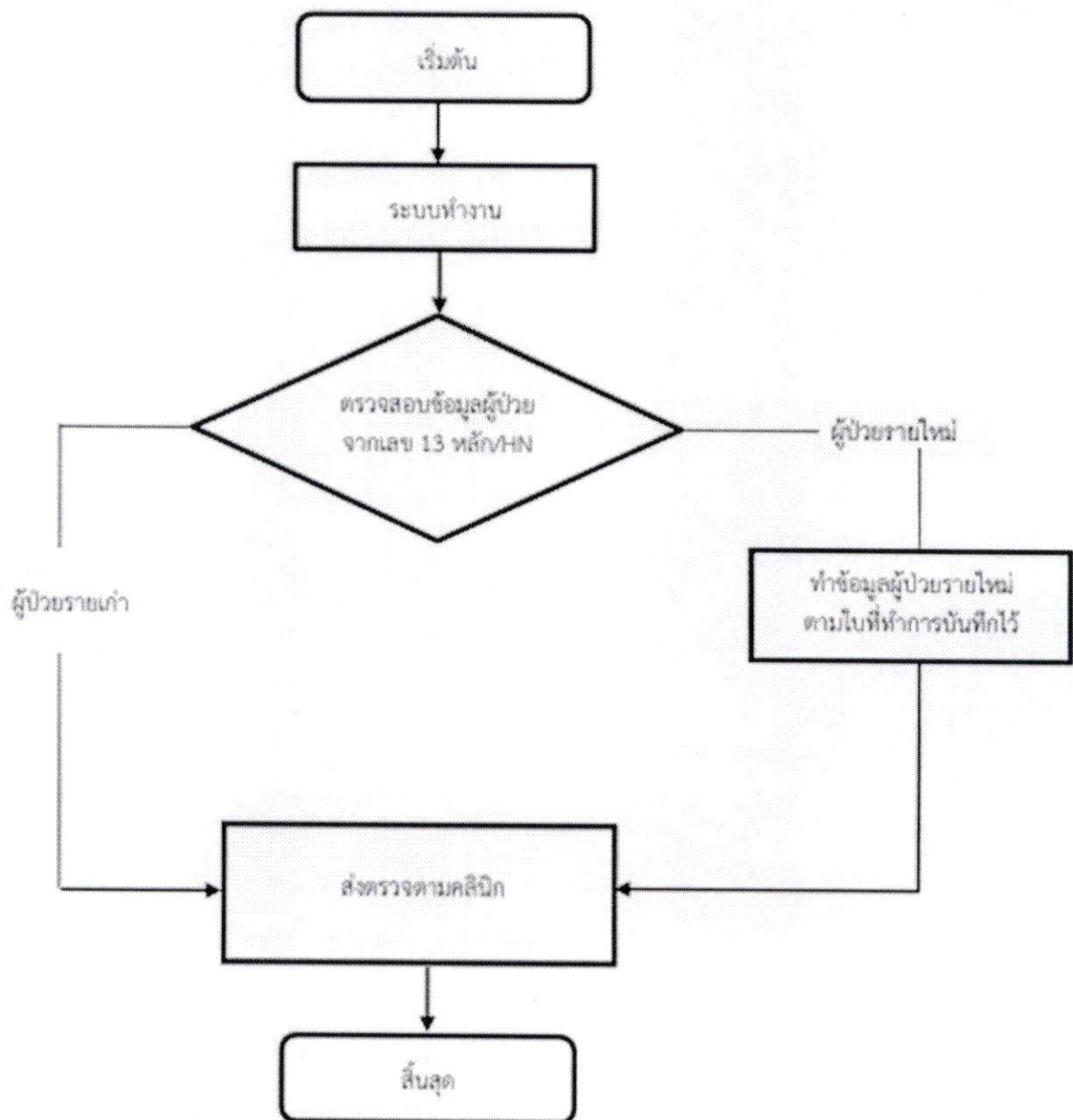
1. ตรวจสอบข้อมูลผู้ป่วยจากเลขบัตรประชาชนหรือหมายเลข HN ของผู้ป่วยที่ทำการบันทึกไว้ตอนระบบล่ม

1.1 กรณีผู้ป่วยรายใหม่

- ลงทะเบียนผู้ป่วยลงในระบบ HOSXP ตามแบบบันทึกผู้ป่วยรายใหม่
- ทำการส่งตรวจตามคลินิก

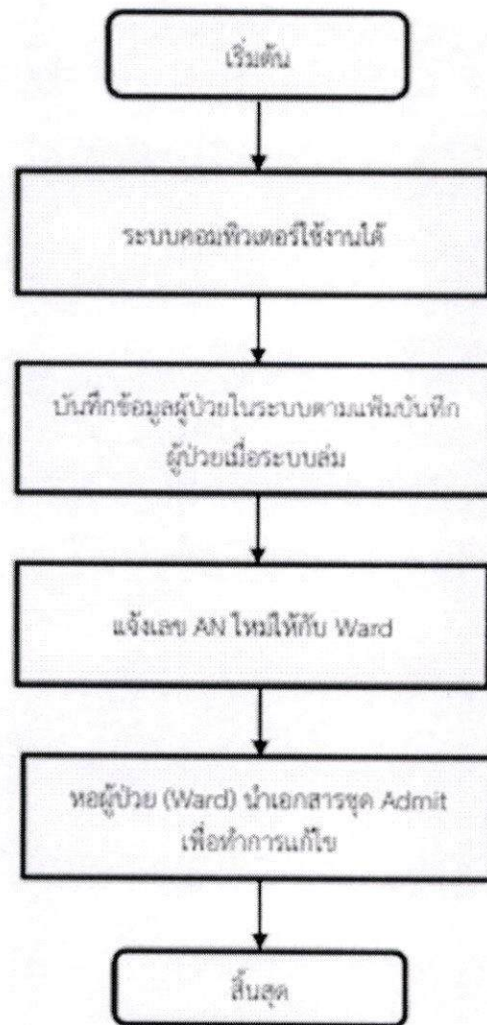
1.2 กรณีผู้ป่วยรายเก่า

- ทำการส่งตรวจตามคลินิก



ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน เวชระเบียน (ห้องบัตร) สำหรับผู้ป่วย Admit เมื่อระบบคอมพิวเตอร์ใช้งานได้

- 1 ลงข้อมูลผู้ป่วยในระบบตามเพิ่มบันทึกผู้ป่วยตอนที่ระบบล่ม
- 2 ทำการแจ้งเลข AN ใหม่ให้กับหอผู้ป่วย ( ward ) ที่ผู้ป่วยนอน Admit ในขณะที่ระบบล่ม
- 3 รับเอกสารจากชุด admit ของผู้ป่วยเพื่อแก้ไขข้อมูล

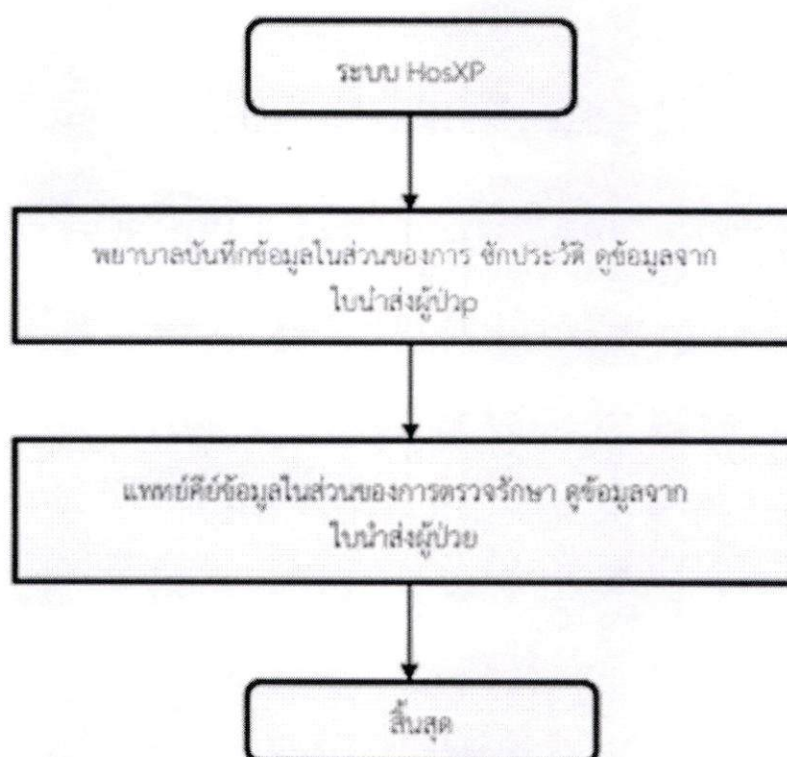


## หน่วยงาน ผู้ป่วยนอก (OPD)

ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน ผู้ป่วยนอก ในขณะที่ระบบกลับมาใช้งานได้

- 1 พยาบาลบันทึกข้อมูลในส่วนของการ ชักประวัติ ลงโปรแกรม HOSxP ดูข้อมูลจากใบนำส่งผู้ป่วย
- 2 แพทย์ที่ตรวจรักษาทำการบันทึกข้อมูลลงโปรแกรม HOSxP ดูข้อมูลจากใบนำส่งผู้ป่วย

ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน ผู้ป่วยนอก (OPD) ในขณะที่ระบบ HosXP กลับมาใช้งานได้

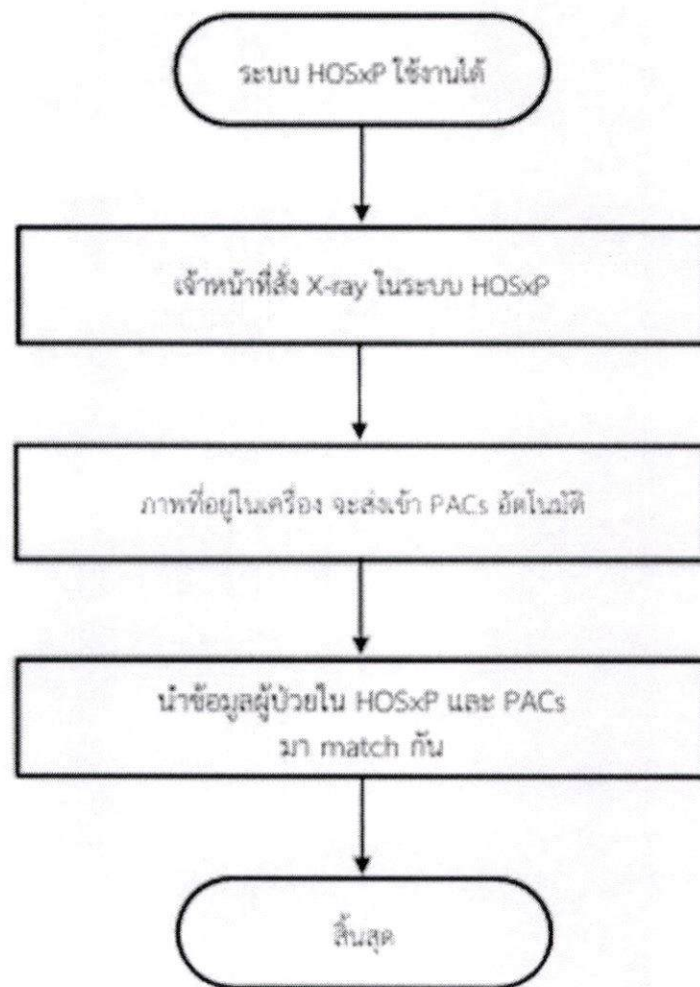


## หน่วยงาน รังสีวิทยา (X-Ray)

ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน รังสีวิทยา ในขณะที่ระบบเครือข่ายสามารถใช้งานได้แล้ว

1. เพิ่มข้อมูลผู้ป่วยที่มาใช้บริการตอนระบบเครือข่ายล่ม ในระบบ HOSxP
2. นำข้อมูลผู้ป่วยในระบบ HOSxP และในระบบ PACS มา Match กัน

ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน รังสีวิทยา (X-Ray) ในขณะที่ระบบ HOSxP กลับมาใช้งานได้

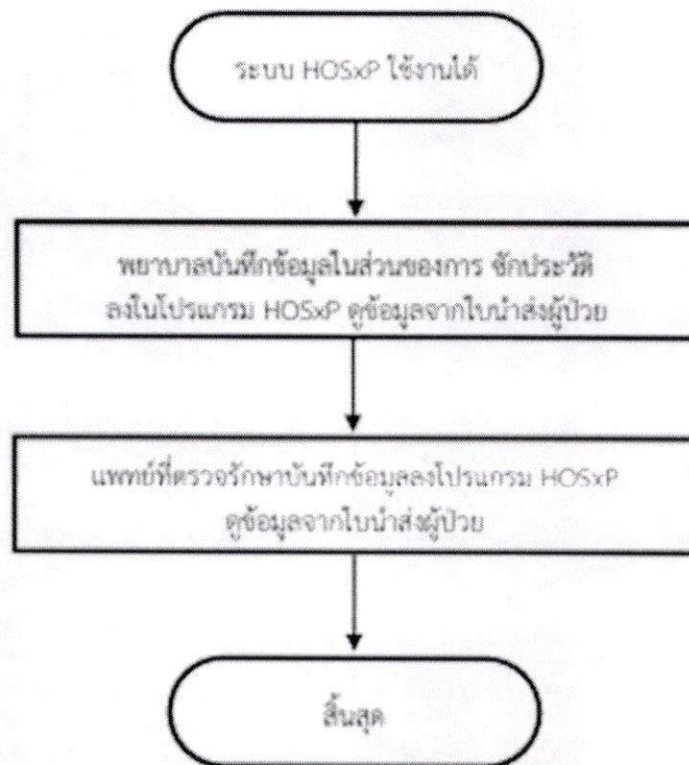


## หน่วยงาน อุบัติเหตุฉุกเฉิน (ER)

ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน อุบัติเหตุฉุกเฉิน ในขณะที่ระบบ HOSxP สามารถใช้งานได้แล้ว

1. พยาบาลบันทึกข้อมูลในส่วนของ การ ชักประวัติ ลงโปรแกรม HOSxP ดูข้อมูลจากใบนำส่งผู้ป่วย
2. แพทย์ที่ตรวจรักษานักบันทึกข้อมูลลงโปรแกรม HOSxP ดูข้อมูลจากใบนำส่งผู้ป่วย

ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน อุบัติเหตุฉุกเฉิน ในขณะที่ระบบ HOSxP กลับมาใช้งานได้

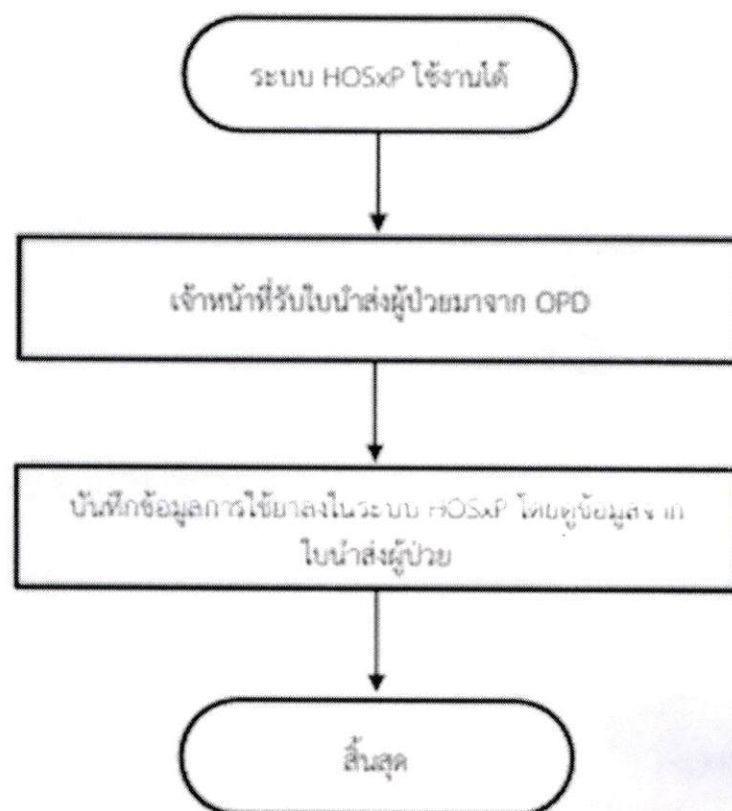


## หน่วยงาน ห้องจ่ายยาผู้ป่วย

ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน จ่ายยาผู้ป่วย ในขณะที่ระบบ HOSxP สามารถใช้งานได้แล้ว

- 1 เจ้าหน้าที่รับใบนำส่งจากหน่วยงาน ผู้ป่วยนอก (OPD)
- 2 เจ้าหน้าที่ทำการบันทึกข้อมูลการใช้ยา ลงในระบบ HOSxP โดยดูข้อมูลจากใบนำส่งผู้ป่วย

ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน ห้องจ่ายยาผู้ป่วย ในขณะที่ระบบ HOSxP กลับมาใช้งานได้



ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ

ในการปฏิบัติการใด ๆ ให้บุคลากรของหน่วยงานต่าง ๆ คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น ๆ

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
1. แจ้งเหตุฉุกเฉิน วิกฤติ ให้กับหัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่องและแจ้งเหตุการณ์กับหน่วยงานต่างๆ ที่ได้รับผลกระทบ	คณะกรรมการความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>
2. จัดประชุมคณะกรรมการความต่อเนื่อง เพื่อประเมินความเสียหายผลกระทบต่อการดำเนินงาน การให้บริการ และ ทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง	คณะกรรมการความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>
3. ทบทวนกระบวนการที่มีความเร่งด่วน หรือส่งผลกระทบอย่างสูง (หากไม่ดำเนินการ) ดังนั้น จำเป็นต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติด้วยมือ (Manual Processing)	คณะกรรมการความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>
4. รายงานหัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่องทราบโดยครอบคลุมประเด็นดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> <li>• ความเสียหายและผลกระทบต่อการดำเนินงานและการให้บริการ</li> <li>• ทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง</li> <li>• กระบวนการที่มีความเร่งด่วนและส่งผลกระทบอย่างสูงหากไม่ดำเนินการ และจำเป็นต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติงานด้วยมือ</li> </ul>	คณะกรรมการความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>
5. ประเมินศักยภาพและความสามารถของหน่วยงานศูนย์คอมพิวเตอร์ในการดำเนินงานเร่งด่วนข้างต้น ภายใต้ข้อจำกัดและสภาวะวิกฤติ พร้อมระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่องตามแผนการจัดหาทรัพยากร	หัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>
6. ติดต่อและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> <li>• สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง</li> <li>• วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ</li> <li>• คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</li> </ul>	ผู้ประสานงานในด้านต่างๆ	<input type="checkbox"/>
7. แจ้งสรุปสถานการณ์และขั้นตอนการดำเนินการ แก่หน่วยงานต่างๆ ที่ได้รับผลกระทบ เพื่อรับทราบและดำเนินการ เช่น แจ้งวัน เวลา และสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	ผู้ประสานงานคณะกรรมการความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>
8. รายงานความคืบหน้าให้แก่ผู้อำนวยการโรงพยาบาล ทราบ	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>

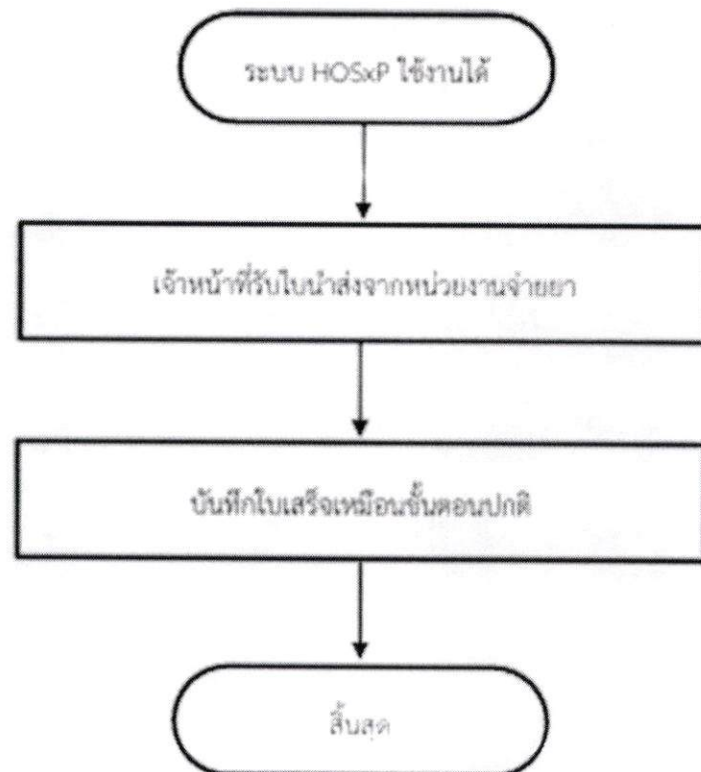


## หน่วยงาน การเงิน

ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน การเงิน ในขณะที่ระบบ HOSxP สามารถใช้งานได้แล้ว

1. เจ้าหน้าที่รับใบสั่งยาจากหน่วยงานจ่ายยา
2. ทำการบันทึกใบเสร็จตามขั้นตอนปกติ

ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน การเงิน ในขณะที่ระบบ HOSxP กลับมาใช้งานได้



ประกาศ ณ วันที่ 15 ตุลาคม 2566



(นายอภิชาติ สถาวรวิวัฒน์)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ ปฏิบัติหน้าที่

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเชียงใหม่กลาง