

แบบรายงานผลการซ้อมแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP)

โรงพยาบาลดอนมดแดง

๑. ข้อมูลทั่วไป

- ชื่อโรงพยาบาล : โรงพยาบาลดอนมดแดง
- สังกัด : สธ. อื่น ๆ
- หน่วยงานเจ้าภาพ BCP : กลุ่มงานประกันสุขภาพและเทคโนโลยีสารสนเทศทางการแพทย์
- วันที่ซ้อม : ๒๒ สิงหาคม ๒๕๖๘
- เวลา : .๑๓.๐๐.. – ๑๖.๐๐ น.
- สถานที่ : ห้องประชุมโรงพยาบาลดอนมดแดง
- รูปแบบการซ้อม
 - Tabletop Exercise
 - Functional Exercise
 - Full-scale Exercise

๒. การอ้างอิงมาตรฐาน

การซ้อมครั้งนี้ดำเนินการตาม

- HA หมวด ๖ ระบบงานสำคัญและการจัดการภาวะฉุกเฉิน
- ISO ๒๒๓๐๑
 - Clause ๘.๔ Exercise and Testing
 - Clause ๙.๑ Performance Evaluation
- แนวทางการจัดทำแผน BCP โรงพยาบาลดอนมดแดง กระทรวงสาธารณสุข

๓. วัตถุประสงค์การซ้อม

๑. เพื่อทดสอบความพร้อมของแผน BCP ในเหตุการณ์ฉุกเฉิน
๒. เพื่อประเมินความสามารถในการคงบริการสำคัญ (Critical Services)
๓. เพื่อทดสอบการสื่อสาร การสั่งการ และการประสานงาน
๔. เพื่อรวบรวมข้อมูลปรับปรุงแผน BCP

๔. สถานการณ์สมมุติ (Scenario)

ประเภทเหตุการณ์

- ระบบไฟฟ้าขัดข้อง
- ระบบ HIS / IT ล่ม
- อัคคีภัย
- อุทกภัย
- โรคอุบัติใหม่/ระบาด
- อื่น ๆ

- รายละเอียดสถานการณ์
เมื่อวันที่ ๒๒ สิงหาคม ๒๕๖๘ เวลา ๑๓.๐๐ น. เกิดเหตุระบบสารสนเทศโรงพยาบาล (Hospital Information System: HIS) ไม่สามารถใช้งานได้ ส่งผลกระทบต่อกระบวนการให้บริการผู้ป่วยบางส่วน โรงพยาบาลจึงดำเนินการประกาศใช้แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) และใช้กระบวนการปฏิบัติงานสำรอง (Manual Process) เพื่อให้การดูแลรักษาผู้ป่วยเป็นไปอย่างต่อเนื่องและปลอดภัย
- ระดับความรุนแรง
 ต่ำ ปานกลาง สูง วิกฤต

๕. บริการ/ระบบงานสำคัญ (Critical Functions)

- ๑ ห้องบัตร
- ๒ ผู้ป่วยนอก
- ๓ ห้องเภสัชกรรม
- ๔ ระบบ IT/HIS

๖. ผู้เข้าร่วมการซ้อม

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวนผู้เข้าร่วม	หมายเหตุ
๑.	ห้องบัตร	๔	
๒.	ผู้ป่วยนอก	๕	
๓.	เภสัชกรรม	๒	
๔.	ห้องการเงิน	๑	
๕.	งาน IT	๑	

๗. การดำเนินการตามแผน BCP

ภายหลังเกิดสถานการณ์สมมติระบบสารสนเทศโรงพยาบาล (Hospital Information System: HIS) ไม่สามารถใช้งานได้ โรงพยาบาลได้ดำเนินการตามแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan: BCP) โดยประกาศภาวะฉุกเฉินด้านระบบสารสนเทศตามระดับที่กำหนด และแต่งตั้งผู้รับผิดชอบหลักในการบริหารจัดการเหตุการณ์ เพื่อควบคุม สั่งการ และประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

หน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศได้ดำเนินการตรวจสอบ วิเคราะห์สาเหตุ และแก้ไขปัญหาตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ในแผน BCP ควบคู่กับการแจ้งสถานการณ์ให้ผู้บริหารและหน่วยงานที่ได้รับผลกระทบรับทราบอย่างต่อเนื่อง ในระหว่างที่ระบบ HIS ไม่สามารถใช้งานได้ หน่วยงานบริการได้เปลี่ยนไปใช้กระบวนการปฏิบัติงานสำรอง (Manual Process) ตามแนวทางที่กำหนด เพื่อให้การให้บริการผู้ป่วยดำเนินต่อไปได้อย่างต่อเนื่อง

โรงพยาบาลให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของผู้ป่วยเป็นลำดับแรก โดยมีการยืนยันตัวตนผู้ป่วย การบันทึกข้อมูลทางการแพทย์ และการส่งการรักษาอย่างรอบคอบตามขั้นตอนที่กำหนด เพื่อลดความเสี่ยงจากความคลาดเคลื่อนที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้งานระบบสำรอง

เมื่อระบบสารสนเทศสามารถกลับมาใช้งานได้ โรงพยาบาลได้ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของข้อมูล ก่อนนำข้อมูลจากระบบสำรองเข้าสู่ระบบ HIS และประกาศยกเลิกภาวะฉุกเฉิน พร้อมทั้งรวบรวมข้อมูลผลการซ้อมเพื่อใช้ในการประเมินผล วิเคราะห์ช่องว่าง และปรับปรุงแผน BCP ให้มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

๘. ผลการซ้อม (Performance Evaluation)

- การคงบริการผู้ป่วย
 - ได้ตามแผน
 - ได้บางส่วน
 - ไม่เป็นไปตามแผน
- ระยะเวลาฟื้นฟูจริง (Actual RTO)
ระบบสารสนเทศโรงพยาบาลสามารถฟื้นฟูและกลับมาใช้งานได้ภายใน **๕๐ นาที** ซึ่งเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในแผน BCP
- ความปลอดภัยผู้ป่วย (Patient Safety)
 - ไม่เกิดความเสียหาย
 - พบ Near miss
 - พบเหตุไม่พึงประสงค์

๙. ปัญหา อุปสรรค และช่องว่าง (Gap Analysis)

๑. บุคลากรบางส่วนยังไม่คุ้นเคยกับขั้นตอนการปฏิบัติงานในระบบสำรอง (Manual Process) ส่งผลให้การบันทึกข้อมูลและการให้บริการในช่วงแรกเกิดความล่าช้า

๒. การสื่อสารแจ้งสถานการณ์ระบบ HIS ชัดชิ่งไปยังบางหน่วยงานยังไม่ทั่วถึงในระยะเริ่มต้น ทำให้การปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน
๓. แบบฟอร์มเอกสารสำรองสำหรับการบันทึกข้อมูลผู้ป่วยยังมีจำนวนไม่เพียงพอและไม่ได้จัดเก็บในจุดที่เข้าถึงได้สะดวกทุกหน่วยงาน
๔. การเชื่อมโยงข้อมูลจากระบบสำรองกลับเข้าสู่ระบบ HIS หลังการฟื้นฟูยังต้องใช้เวลาคงตรวจสอบความถูกต้องเพิ่มเติม ส่งผลให้เกิดภาระงานเพิ่มขึ้นแก่บุคลากร
๕. การทดสอบระบบสำรองด้านสารสนเทศยังคงครอบคลุมเฉพาะบางหน่วยงาน ทำให้บางหน่วยงานขาดความมั่นใจในการปฏิบัติตามแผน BCP

๑๐. แผนปรับปรุงและพัฒนา (Corrective Action Plan)

ประเด็นที่ต้องปรับปรุง	แนวทางแก้ไข / พัฒนา	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ
บุคลากรยังไม่คุ้นเคยกับการใช้ระบบสำรอง (Manual Process)	จัดอบรมและซักซ้อมการปฏิบัติงานในกรณีระบบ HIS ชัดชิ่งให้แก่บุคลากรทุกหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ	งาน IT / งานพัฒนาคุณภาพ	ภายใน ๓ เดือน
การสื่อสารแจ้งเหตุระบบ HIS ล้มยังไม่ทั่วถึง	ปรับปรุงแผนการสื่อสารภาวะฉุกเฉิน โดยกำหนดช่องทางและผู้รับผิดชอบการแจ้งเหตุให้ชัดเจน	งาน IT / งานประชาสัมพันธ์	ภายใน ๑ เดือน
เอกสารและแบบฟอร์มสำรองไม่เพียงพอ	จัดเตรียมและกระจายแบบฟอร์มสำรองให้ครบทุกหน่วยงาน พร้อมกำหนดจุดจัดเก็บที่เข้าถึงได้ง่าย	งานเวชระเบียน / หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ภายใน ๑ เดือน
การนำข้อมูลจากระบบสำรองกลับเข้าสู่ HIS ใช้เวลานาน	จัดทำแนวปฏิบัติและกำหนดผู้รับผิดชอบในการบันทึกข้อมูลย้อนหลังอย่างเป็นระบบ	งาน IT / งานเวชระเบียน	ภายใน ๒ เดือน
การซ้อม BCP ด้าน IT ยังไม่ครอบคลุมทุกหน่วยงาน	ขยายขอบเขตการซ้อมแผน BCP ด้านระบบสารสนเทศให้ครอบคลุมทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	คณะทำงาน BCP	ภายใน ๖ เดือน

๑๑. บทเรียนที่ได้รับ (Lesson Learned)

๑. ความคุ้นเคยของบุคลากรต่อระบบสำรองยังไม่ทั่วถึง
การซ้อมครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่าบุคลากรบางหน่วยงานยังไม่คุ้นเคยกับขั้นตอนการปฏิบัติงานสำรอง (Manual Process) ส่งผลให้ช่วงแรกเกิดความล่าช้าและความไม่ต่อเนื่องในการให้บริการบางส่วน
๒. การสื่อสารภายในยังมีช่องว่าง
การแจ้งสถานการณ์ระบบ HIS ชัดชิ่งไปยังบางหน่วยงานไม่ครบถ้วน ส่งผลให้การปรับเปลี่ยนการปฏิบัติงานไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๓. เอกสารและเครื่องมือสำรองควรพร้อมใช้งานตลอดเวลา

แบบฟอร์มและเอกสารสำรองยังมีจำนวนไม่เพียงพอในบางหน่วยงาน และการจัดเก็บบางจุดไม่สะดวกต่อการเข้าถึง

๔. การตรวจสอบและบันทึกข้อมูลหลังฟื้นฟูต้องชัดเจน

การนำข้อมูลจากระบบสำรองกลับเข้าสู่ HIS ต้องใช้ขั้นตอนตรวจสอบความถูกต้องเพิ่มเติม ทำให้เกิดภาระงานเพิ่ม

๕. ความสำคัญของการซ้อมครอบคลุมทุกหน่วยงาน

การซ้อมที่ไม่ครอบคลุมทุกหน่วยงานทำให้บางทีมยังขาดความมั่นใจและประสบการณ์ในการปฏิบัติตามแผน BCP

๑๒. สรุปผลการประเมิน

- ผ่านตามเกณฑ์ HA และ ISO ๒๒๓๐๑
- ผ่านแต่ต้องปรับปรุงบางส่วน
- ต้องทบทวนและซ้อมซ้ำ

๑๓. การทบทวนโดยผู้บริหาร (Management Review)

- ข้อเสนอแนะผู้บริหาร
.....
- การอนุมัติให้ปรับปรุงแผน BCP
 อนุมัติ ไม่อนุมัติ

ลงชื่อ

(นายวสุวัตต์ พบลาม)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลดอนมดแดง