

โรงพยาบาลปากพนัง



กระทรวงสาธารณสุข โรงพยาบาลปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ระเบียบปฏิบัติ (Work Instruction)	เรื่อง : การปฏิบัติการเมื่อระบบเครือข่ายขัดข้องและใช้งานไม่ได้		
รหัสเอกสาร : WI-PKN-IT-๐๐๑	เริ่มใช้ : ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕	แก้ไขครั้งที่ : ๑	จำนวนเนื้อหา : ๗ หน้า

ระเบียบปฏิบัติเรื่อง การปฏิบัติการเมื่อระบบเครือข่ายขัดข้องและใช้งานไม่ได้

ผู้รับผิดชอบ	
จัดทำโดย	เจ้าหน้าที่งานคอมพิวเตอร์
ทบทวนโดย	คณะกรรมการ IM
อนุมัติโดย	นายแพทย์สมเกียรติ วรยุทธการ

บันทึกการแก้ไข

ฉบับที่	วันที่มีผลบังคับใช้	วันที่ยกเลิก
๑	๒ กรกฎาคม ๒๕๕๘	
๒	๑ ตุลาคม ๒๕๖๕	๓๐ กันยายน ๒๕๖๕

สำเนาฉบับที่ :

เอกสารฉบับ ☐ ควบคุม ☐ ไม่ควบคุม

โรงพยาบาลปากพนัง		☐ ควบคุม ☐ ไม่ควบคุม	
ระเบียบปฏิบัติเลขที่ : WI-PKN-IT-๐๐๑		หน้า ๑	ฉบับที่
เรื่อง : การปฏิบัติการเมื่อระบบเครือข่ายขัดข้องและใช้งานไม่ได้		ปรับปรุงครั้งที่ ๑	วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕
แผนก :	ทบทวนทุก ๑ ปี	แผนกที่เกี่ยวข้อง : คณะกรรมการ IM	
ผู้จัดทำ : เจ้าหน้าที่งานคอมพิวเตอร์	ผู้ทบทวน : คณะกรรมการ IM	ผู้อนุมัติ :  (นายแพทย์สมเกียรติ วรรณฤทธการ) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปากพนัง	

๑.วัตถุประสงค์

- ๑.๑ เพื่อสะดวกและรวดเร็วในการบันทึกข้อมูลผู้รับบริการผู้ป่วย
- ๑.๒ เพื่อแก้ไขปัญหากรณีระบบเครือข่ายขัดข้องและใช้งานไม่ได้

๒.เป้าหมาย

เพื่อให้กระบวนการด้านความมั่นคงปลอดภัยสำหรับสารสนเทศเป็นไปอย่างถูกต้องสะดวกและรวดเร็ว

๓.คำจำกัดความ

ไม่มี

๔.ผู้รับผิดชอบ

คณะกรรมการสารสนเทศ, คณะกรรมการทีมประสาน, หัวหน้าฝ่าย/งาน

๕.ขั้นตอนปฏิบัติ

- ๕.๑ กรณีไฟฟ้าดับและเครื่องปั่นไฟสำรองไม่ทำงาน

เจ้าหน้าที่ศูนย์คอมพิวเตอร์

- เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ หรือผู้รับแจ้งปัญหาของงานคอมพิวเตอร์และสารสนเทศประสานงานกับงานซ่อมบำรุงเพื่อขอทราบสาเหตุของปัญหาและระยะเวลาในการแก้ไขให้สามารถใช้ไฟสำรองจากระบบไฟฉุกเฉินได้
- สำรวจ/รับแจ้งปัญหาการทำงานของเครื่องสำรองไฟฟ้า(UPS) เครื่องคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานต่างๆ ขณะไฟฟ้าดับว่าสามารถสำรองไฟได้หรือไม่หากใช้ไม่ได้ให้นำเครื่อง UPS สำรองทดแทน
- หากไม่สามารถแก้ไขได้ภายใน ๓๐ นาที ให้แจ้งหัวหน้าศูนย์ข้อมูลทราบในเบื้องต้น หากหัวหน้าศูนย์ข้อมูลไม่อยู่ รายงานผู้อำนวยการโดยตรง
- หัวหน้าศูนย์ข้อมูลรายงานผู้อำนวยการให้ประกาศใช้แผนฉุกเฉินกรณีระบบเครือข่ายใช้งานไม่ได้
- ผู้อำนวยการประกาศใช้แผนฉุกเฉินกรณีระบบเครือข่ายใช้งานไม่ได้
- แจ้งประชาสัมพันธ์ให้ประกาศใช้แผนฉุกเฉินกรณีระบบเครือข่ายใช้งานไม่ได้
- เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์และช่างซ่อมบำรุงดำเนินการแก้ไข ตรวจสอบความพร้อมให้เรียบร้อย
- เมื่อระบบไฟฟ้าสามารถทำงานได้ปกติให้ตรวจสอบความเรียบร้อยของ Server และอุปกรณ์เครือข่าย SwitchHUB, Access Point
- ตรวจสอบการเข้าใช้งานโปรแกรม HosxP
- หัวหน้าศูนย์ข้อมูลรายงานผู้อำนวยการให้ประกาศยุติแผนฉุกเฉินกรณีระบบเครือข่ายใช้งานไม่ได้

โรงพยาบาลปากพนัง	☐ ควบคุม	☐ ไม่ควบคุม
ระเบียบปฏิบัติเลขที่ : WI-PKN-IT-๐๐๑	หน้า ๒	ฉบับที่
เรื่อง : การปฏิบัติการเมื่อระบบเครือข่ายขัดข้องและใช้งานไม่ได้	ปรับปรุงครั้งที่ ๑	วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕

- ผู้อำนวยการประกาศยุติแผนฉุกเฉินกรณีระบบเครือข่ายใช้งานไม่ได้
- ประธานประชาสัมพันธ์ประกาศแจ้งยุติแผนฉุกเฉินกรณีระบบเครือข่ายใช้งานไม่ได้ให้หน่วยงานต่างๆ เปิดใช้งานในระบบคอมพิวเตอร์ได้ตามปกติ

เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์

- ประกาศใช้แผนกรณีระบบเครือข่ายใช้งานไม่ได้
- เมื่อระบบไฟฟ้าสามารถทำงานได้ตามปกติ เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ประธานให้ยุติแผนฉุกเฉินกรณีระบบเครือข่ายใช้งานไม่ได้
- ประกาศยุติแผนฉุกเฉินกรณีระบบเครือข่ายใช้งานไม่ได้

เจ้าหน้าที่งานเวชระเบียน

- เมื่อได้รับแจ้งแผนฉุกเฉินกรณีระบบเครือข่ายใช้งานไม่ได้ จากประชาสัมพันธ์หรือศูนย์ข้อมูลให้บันทึกข้อมูลข้อมูลเวชระเบียนในแบบฟอร์ม OPD CARD สำรองและใบเขียนชื่อและนามสกุลผู้ป่วยในใบส่งยาชั่วคราวเย็บติดกันและส่งลงทะเบียนในแผนกต่างๆ
- เมื่อระบบไฟฟ้าสามารถทำงานได้ตามปกติและได้รับแจ้งว่าประกาศยุติแผนฉุกเฉินกรณีระบบเครือข่ายใช้งานไม่ได้ ให้นำข้อมูลบริการลงบันทึกใน HosxP ย้อนหลัง

เจ้าหน้าที่จุดคัดกรอง/ห้องตรวจ/ห้องชันสูตร/ห้อง X-ray/ฝ่ายเวชปฏิบัติครอบครัว/ฝ่ายทันตสาธารณสุข/งานเวชกรรมฟื้นฟู/ห้องยา/อื่นๆ

- เมื่อได้รับแจ้งจากศูนย์คอมพิวเตอร์ให้ปิดแอร์ชั่วคราว
- กรณีเครื่องสำรองไฟฟ้า (UPS) มีปัญหาไม่สำรองไฟให้แจ้งศูนย์คอมพิวเตอร์
- ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนที่รอรับบริการทราบ ให้บริการตามปกติและเขียนข้อมูลลงในแบบฟอร์มใบส่งยาและเก็บเอกสารไว้ที่ห้องจ่ายยาเพื่อลงบันทึกบริการย้อนหลัง
- เมื่อได้รับแจ้งแผนฉุกเฉินกรณีระบบเครือข่ายใช้งานไม่ได้ จากประชาสัมพันธ์หรือจากศูนย์ข้อมูลให้บันทึกข้อมูลข้อมูลเวชระเบียนในแบบฟอร์ม OPD CARD สำรองและใบเขียนชื่อและนามสกุลผู้ป่วยเลขบัตรประจำตัวประชาชนในใบส่งยาชั่วคราว

โรงพยาบาลปากพนัง	☐ ควบคุม	☐ ไม่ควบคุม
ระเบียบปฏิบัติเลขที่ : WI-PKN-IT-๐๐๑	หน้า ๓	ฉบับที่
เรื่อง : การปฏิบัติการเมื่อระบบเครือข่ายขัดข้องและใช้งานไม่ได้	ปรับปรุงครั้งที่ ๑	วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕

- ประกาศยุติแผนฉุกเฉินกรณีระบบเครือข่ายใช้งานไม่ได้
- เมื่อระบบไฟฟ้าสามารถทำงานได้ตามปกติและได้รับแจ้งว่าประกาศยุติแผนฉุกเฉินกรณีระบบเครือข่ายใช้งานไม่ได้ ให้นำข้อมูลบริการลงบันทึกใน HosxP ย้อนหลัง

เจ้าหน้าที่ห้องจ่ายยา

- จ่ายยาตามบันทึกข้อมูลบริการ/กิจกรรม/เวชภัณฑ์ในแบบฟอร์ม OPD CARD สำรองและใบสั่งยาชั่วคราว
- แจ้งประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบ

เจ้าหน้าที่ห้องการเงิน

- กรณีมีค่าใช้จ่ายที่สามารถสรุปค่าใช้จ่ายได้ เช่น ใบรับรองแพทย์ให้เก็บเงินโดยใช้สมุดเล่มเขียว
- เมื่อระบบคอมพิวเตอร์สามารถใช้งานได้ตามปกติและได้รับแจ้งว่าประกาศยุติแผนฉุกเฉินกรณีระบบเครือข่ายใช้งานไม่ได้และหน่วยงานต่างๆลงบันทึกข้อมูลบริการในโปรแกรม HosxP เรียบร้อยการเงินสรุปค่าใช้จ่าย ทำค้ำชำระ

เมื่อระบบไฟฟ้าสามารถใช้งานได้ตามปกติและประกาศยุติแผนฉุกเฉินกรณีระบบเครือข่ายใช้งานไม่ได้ คณะกรรมการสารสนเทศหัวหน้าศูนย์ข้อมูลตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลให้เรียบร้อย และเป็นปัจจุบัน

๕.๒ กรณีเครื่อง Server/Database มีปัญหา

เจ้าหน้าที่งานคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ

- เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ ตรวจสอบเพื่อค้นหาสาเหตุของปัญหา หากไม่สามารถแก้ไขได้ภายใน ๑๐ นาที ให้แจ้งหัวหน้าศูนย์ข้อมูลทราบในเบื้องต้นหากหัวหน้าศูนย์ข้อมูล รายงานผู้อำนวยการโดยตรง
- หัวหน้าศูนย์ข้อมูลรายงานผู้อำนวยการให้ประกาศใช้แผนฉุกเฉินกรณีระบบเครือข่ายใช้งานไม่ได้
- ผู้อำนวยการประกาศใช้แผนฉุกเฉินกรณีระบบเครือข่ายใช้งานไม่ได้
- แจ้งประชาสัมพันธ์ให้ประกาศใช้แผนฉุกเฉินกรณีระบบเครือข่ายใช้งานไม่ได้
- เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ดำเนินการแก้ไข ตรวจสอบความพร้อมให้เรียบร้อย
- เมื่อสามารถทำงานได้ปกติให้ตรวจสอบความเรียบร้อยการเข้าใช้งานโปรแกรม HosxP
- หัวหน้าศูนย์ข้อมูลรายงานผู้อำนวยการให้ประกาศยุติแผนฉุกเฉินกรณีระบบเครือข่ายใช้งานไม่ได้
- ผู้อำนวยการประกาศยุติแผนฉุกเฉินกรณีระบบเครือข่ายใช้งานไม่ได้
- ประธานประชาสัมพันธ์ประกาศแจ้งยุติแผนฉุกเฉินกรณีระบบเครือข่ายใช้งานไม่ได้ให้หน่วยงานต่างๆ เปิดคอมพิวเตอร์ใช้งาน HosxP ได้ตามปกติ

โรงพยาบาลปากพนัง	☐ ควบคุม	☐ ไม่ควบคุม
ระเบียบปฏิบัติเลขที่ : WI-PKN-IT-๐๐๑	หน้า ๔	ฉบับที่
เรื่อง : การปฏิบัติการเมื่อระบบเครือข่ายขัดข้องและใช้งานไม่ได้	ปรับปรุงครั้งที่ ๑	วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕

เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์

- ประกาศใช้แผนฉุกเฉินระบบเครือข่ายใช้งานไม่ได้
- เมื่อระบบคอมพิวเตอร์สามารถใช้งานได้ตามปกติ เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ประสานให้ยุติแผนฉุกเฉินกรณีระบบเครือข่ายใช้งานไม่ได้
- ประกาศยุติแผนฉุกเฉินกรณีระบบเครือข่ายใช้งานไม่ได้

เจ้าหน้าที่งานเวชระเบียน

- เมื่อได้รับแจ้งแผนฉุกเฉินกรณีระบบเครือข่ายใช้งานไม่ได้ จากประชาสัมพันธ์หรือจากศูนย์ข้อมูลให้บันทึกข้อมูลข้อมูลเวชระเบียนในแบบฟอร์ม OPD CARD สำรองและใบเขียนชื่อและนามสกุลผู้ป่วยในใบสั่งยาชั่วคราวเย็บติดกันและส่งลงทะเบียนในแผนกต่างๆ
- เมื่อระบบคอมพิวเตอร์สามารถใช้งานได้ตามปกติและได้รับแจ้งว่าประกาศยุติแผนฉุกเฉินกรณีระบบเครือข่ายใช้งานไม่ได้

เจ้าหน้าที่จุดคัดกรอง/ห้องตรวจ/ห้องชันสูตร/ห้อง X-ray/ฝ่ายเวชปฏิบัติครอบครัว/ฝ่ายทันตสาธารณสุข/งานเวชกรรมฟื้นฟู/ห้องยา/อื่นๆ

- เมื่อได้รับแจ้งแผนฉุกเฉินกรณีระบบเครือข่ายใช้งานไม่ได้ จากประชาสัมพันธ์หรือจากศูนย์ข้อมูลให้บันทึกข้อมูลข้อมูลเวชระเบียนในแบบฟอร์ม OPD CARD สำรองและใบเขียนชื่อและนามสกุลผู้ป่วยในใบสั่งยาชั่วคราว
- เมื่อระบบคอมพิวเตอร์สามารถใช้งานได้ตามปกติและได้รับแจ้งว่าประกาศยุติแผนฉุกเฉินกรณีระบบเครือข่ายใช้งานไม่ได้

เจ้าหน้าที่ห้องจ่ายยา

- จ่ายยาตามบันทึกข้อมูลบริการ/กิจกรรม/เวชภัณฑ์ในแบบฟอร์ม OPD CARD สำรองและใบสั่งยาชั่วคราว
- แจ้งประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบ

เจ้าหน้าที่ห้องการเงิน

- กรณีมีค่าใช้จ่ายที่สามารถสรุปค่าใช้จ่ายได้ เช่น ใบรับรองแพทย์ให้เก็บเงินโดยใช้สมุดเล่มเขียว
- เมื่อระบบคอมพิวเตอร์สามารถใช้งานได้ตามปกติและได้รับแจ้งว่าประกาศยุติแผนฉุกเฉินกรณีระบบเครือข่ายใช้งานไม่ได้และหน่วยงานต่างๆลงบันทึกข้อมูลบริการในโปรแกรม HosXP เรียบร้อยการเงินสรุปค่าใช้จ่าย ทำค่างชำระ

โรงพยาบาลปากพนัง	☐ ควบคุม	☐ ไม่ควบคุม
ระเบียบปฏิบัติเลขที่ : WI-PKN-IT-๐๐๑	หน้า ๕	ฉบับที่
เรื่อง : การปฏิบัติการเมื่อระบบเครือข่ายขัดข้องและใช้งานไม่ได้	ปรับปรุงครั้งที่ ๑	วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕

เมื่อระบบคอมพิวเตอร์สามารถใช้งานได้ตามปกติและประกาศยุติแผนฉุกเฉินระบบเครือข่ายใช้งานไม่ได้ให้คณะกรรมการสารสนเทศหัวหน้าศูนย์ข้อมูลตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลให้เรียบร้อยและเป็นปัจจุบัน

๕.๓ กรณีเกิดอัคคีภัยใกล้บริเวณศูนย์ข้อมูล

เจ้าหน้าที่ศูนย์คอมพิวเตอร์

ดำเนินการย้ายอุปกรณ์ตามลำดับความสำคัญตามแผนอัคคีภัย ดังนี้

๑.ขนย้ายอุปกรณ์ในห้อง Server ดังนี้

- เครื่อง Server (วิธีขนย้ายตู้ Server)

๒.ขนย้ายอุปกรณ์ในห้องคอมพิวเตอร์ ดังนี้

- Computer PC ที่ติดสติ๊กเกอร์สีแดง(เครื่องสำรองข้อมูล)
- Switch HUB
- Computer Notebook
- เครื่องสำรองไฟฟ้า

๓.เมื่อสามารถควบคุมอัคคีภัยได้แล้วให้ดำเนินการตรวจสอบความเรียบร้อยของระบบเครือข่าย , ระบบไฟฟ้า และติดตั้งอุปกรณ์ให้พร้อมใช้งาน

๔.ตรวจสอบความพร้อมใช้ของเครื่องลูกข่าย หากยังไม่พร้อมใช้งานให้ดำเนินการตามระเบียบปฏิบัติกรณีไฟฟ้าดับ หรือ กรณีเครื่อง Server / Database มีปัญหา

เจ้าหน้าที่อื่นๆ

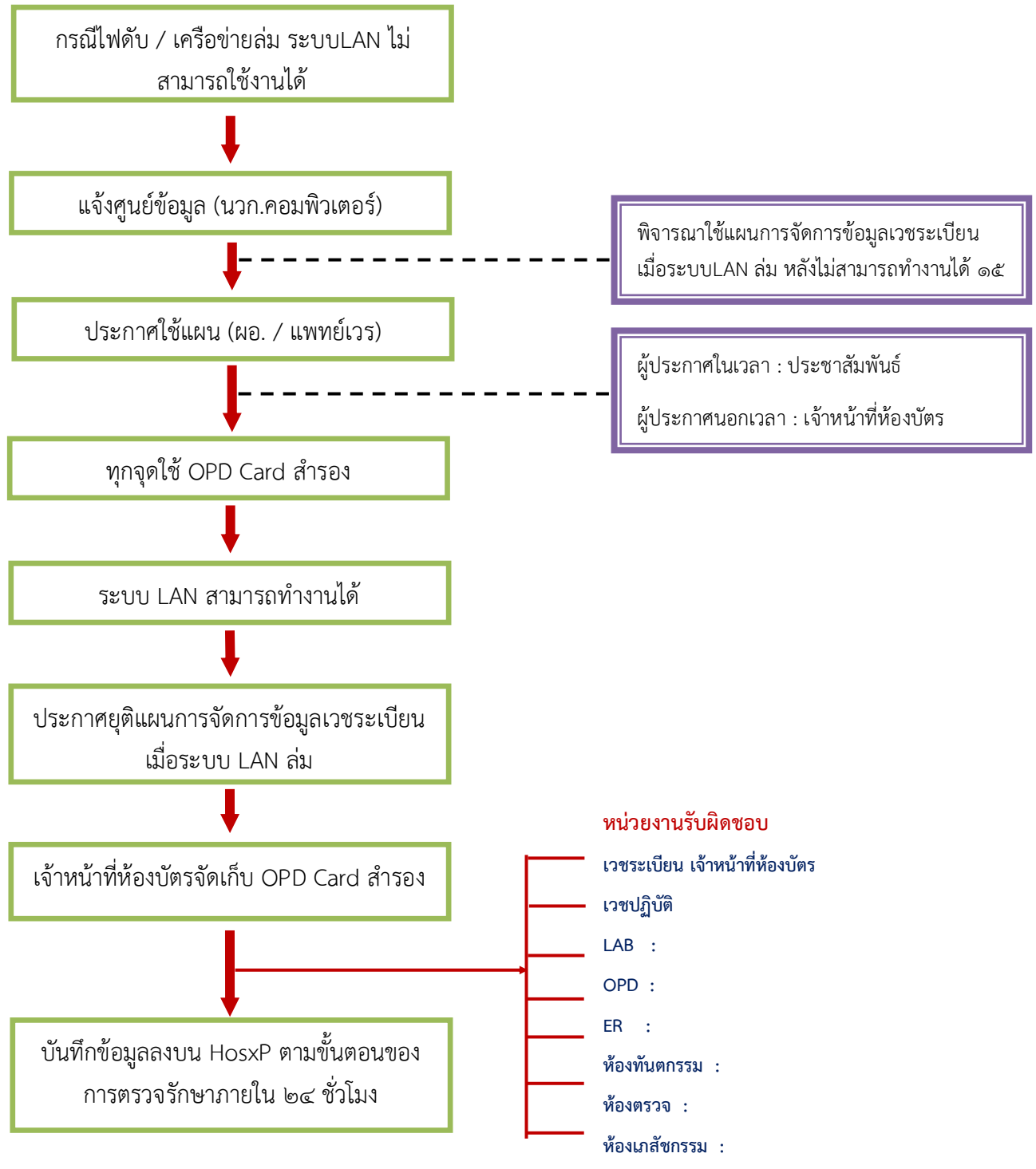
หากเจ้าหน้าที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ไม่อยู่ เจ้าหน้าที่อื่นสามารถดำเนินการได้ดังนี้

- ให้เปิดประตูห้อง Server หรือพังประตูเข้าไปในห้อง Server (วิธีขนย้ายตู้ Server)
- ทำการถอดสายไฟที่อยู่ภายนอกตู้ Server ออกให้หมด
- ทำการเคลื่อนย้ายตามแผนป้องกันอัคคีภัย
- เตรียมเครื่อง Notebook ที่มีฐานข้อมูล HosxP ที่ได้มีการปรับข้อมูลการให้บริการเป็นปัจจุบัน
- เพื่อรองรับให้ห้องบัตร ๑ เครื่อง กรณีฉุกเฉิน

หมายเหตุ หากระบบเครือข่ายใช้งานไม่ได้นอกเวลาราชการประสานงานหัวหน้างานศูนย์ข้อมูลแจ้งผู้ดำเนินการแก้ไข

- | | |
|------------------------------|-------------------|
| ๑. นางสาวอภิรดี เบ้าวงศ์สกุล | โทร : ๐๘๑-๗๑๙๓๔๑๖ |
| ๒. นางสินี แก้วขุนทอง | โทร : ๐๘๓-๕๐๓๙๕๔๒ |

โรงพยาบาลปากพนัง	☐ ควบคุม	☐ ไม่ควบคุม
ระเบียบปฏิบัติเลขที่ : WI-PKN-IT-๐๐๑	หน้า ๖	ฉบับที่
เรื่อง : การปฏิบัติการเมื่อระบบเครือข่ายขัดข้องและใช้งานไม่ได้	ปรับปรุงครั้งที่ ๑	วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕



โรงพยาบาลปากพนัง	☐ ควบคุม	☐ ไม่ควบคุม
ระเบียบปฏิบัติเลขที่ : WI-PKN-IT-๐๐๑	หน้า ๗	ฉบับที่
เรื่อง : การปฏิบัติการเมื่อระบบเครือข่ายขัดข้องและใช้งานไม่ได้	ปรับปรุงครั้งที่ ๑	วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕

๖. เกณฑ์ชี้วัด

ร้อยละของการปฏิบัติตามขั้นตอนการบริหารจัดการด้านความมั่นคงปลอดภัยสำหรับสารสนเทศ

๗. เกณฑ์การประเมิน

ปฏิบัติได้ถูกต้องตามระเบียบปฏิบัติ

๘. เอกสารอ้างอิง

ไม่มี