



ASEAN 2558

Business continuity
management

ผศ.นพ. ธีระ กลลดาเรืองไกร

รองผู้อำนวยการโรงพยาบาลศิริราช

ข้อตกลงร่วมกันแล้ว 7 สาขา คือ

- 1.วิศวกรรม (Engineering Services)
- 2.พยาบาล (Nursing Services)
- 3.สถาปัตยกรรม (Architectural Services)
- 4.การสำรวจ (Surveying Qualifications)
- 5.แพทย์ (Medical Practitioners)
- 6.ทันตแพทย์ (Dental Practitioners)
- 7.บัญชี (Accountancy Services)

Why?

- แข่งส่วนเหมือน แบ่ง(**share**)ส่วนต่าง
- การบริการที่เหนือกว่าความคาดคิด
- บุคลากรที่เหนือกว่าความคาดคิด

ทำไมถึงต้องรู้จักภาวะวิกฤต

- มีการป้องกันที่เหมาะสม
 - Preventive action
- มีการตัดสินใจที่เหมาะสม
 - Decision making
- มีการแก้ไขที่เหมาะสม
 - Corrective action
- สามารถ ลด ละ เลิก ได้อย่างเหมาะสม
 - Decrease, limit , silience (stop)



โรงพยาบาล

- อะไรคือหัวใจของโรงพยาบาล
- อะไรคือหัวใจของหน่วยงาน

- ICU
- OR
- OPD
- IPD
- ER



ทำอย่างไรถึงจะรักษา “หัวใจ” ไว้ได้

- หลักการประเมินความเสี่ยง โดยใช้

ความถี่ **X** ความรุนแรง

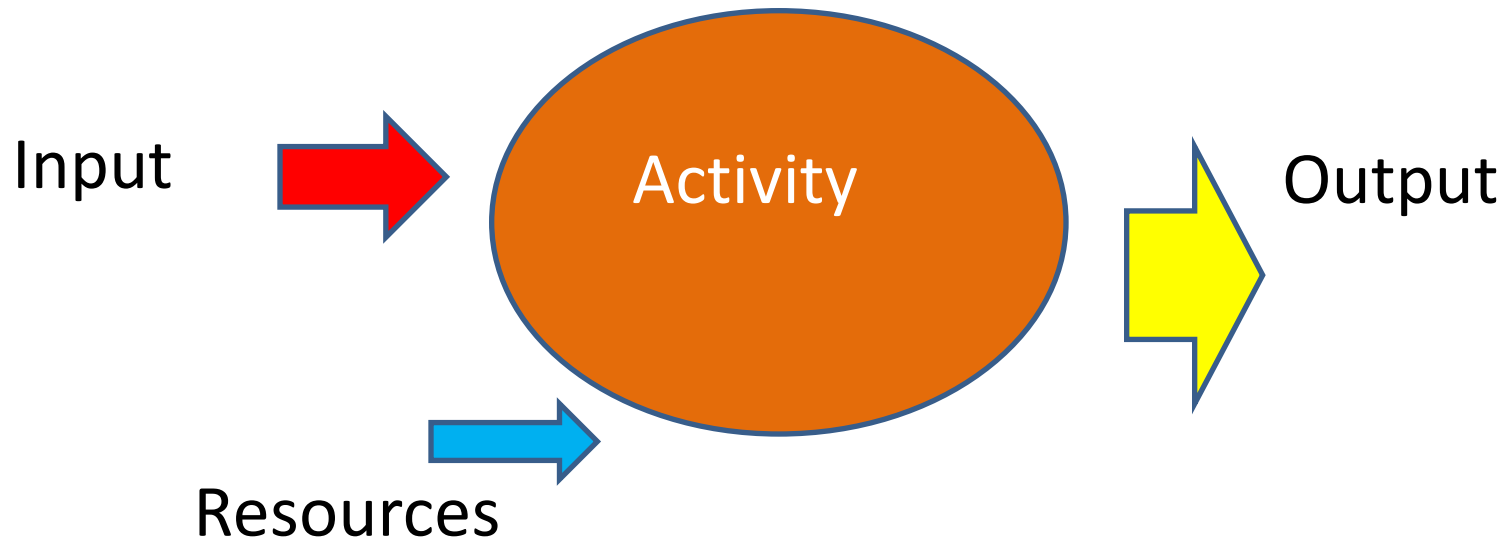
- อาจมีหลายความเสี่ยง
 - น้ำท่วม แผ่นดินไหว ภูเขาไฟระเบิด
 - จลาจล ปฏิวัติ
 - โรคระบาด ไฟไหม้



- เรามีแผนสำหรับกรณีต่างๆ เหล่านี้แล้วหรือไม
- ธรรมชาติของความเสี่ยง **Nature**

โรงพยาบาล

- กระบวนการในการดำเนินงาน ของ “หัวใจ”
 - ด้วย PPTISSF



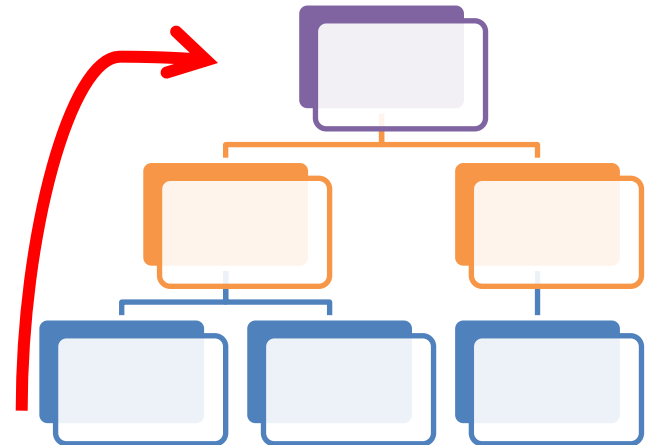
People (P)

- มีจำนวนบุคลากรที่คนในหน่วยงาน **Normal**
- มีคนไข้ที่คนที่จะต้องดูแลต่อวัน **Normal**
- ถ้าจำนวนผู้ป่วยเท่าเดิม, จำนวนคนเท่าไรที่สามารถพอทำงานได้
 - Minimum
- จำนวนผู้ป่วยเท่าไรที่ท่านสามารถย้ายออกไปได้ ถ้าเกิดภาวะจำเป็น
 - Minimum



People (P)

- ท่านมีเบอร์โทรของคนในหน่วยงานหรือไม่
- ใครจะโทรหาใคร **Call tree or Call three**
- ทำอย่างไรในการสื่อสารคนในหน่วยงาน



People (P)

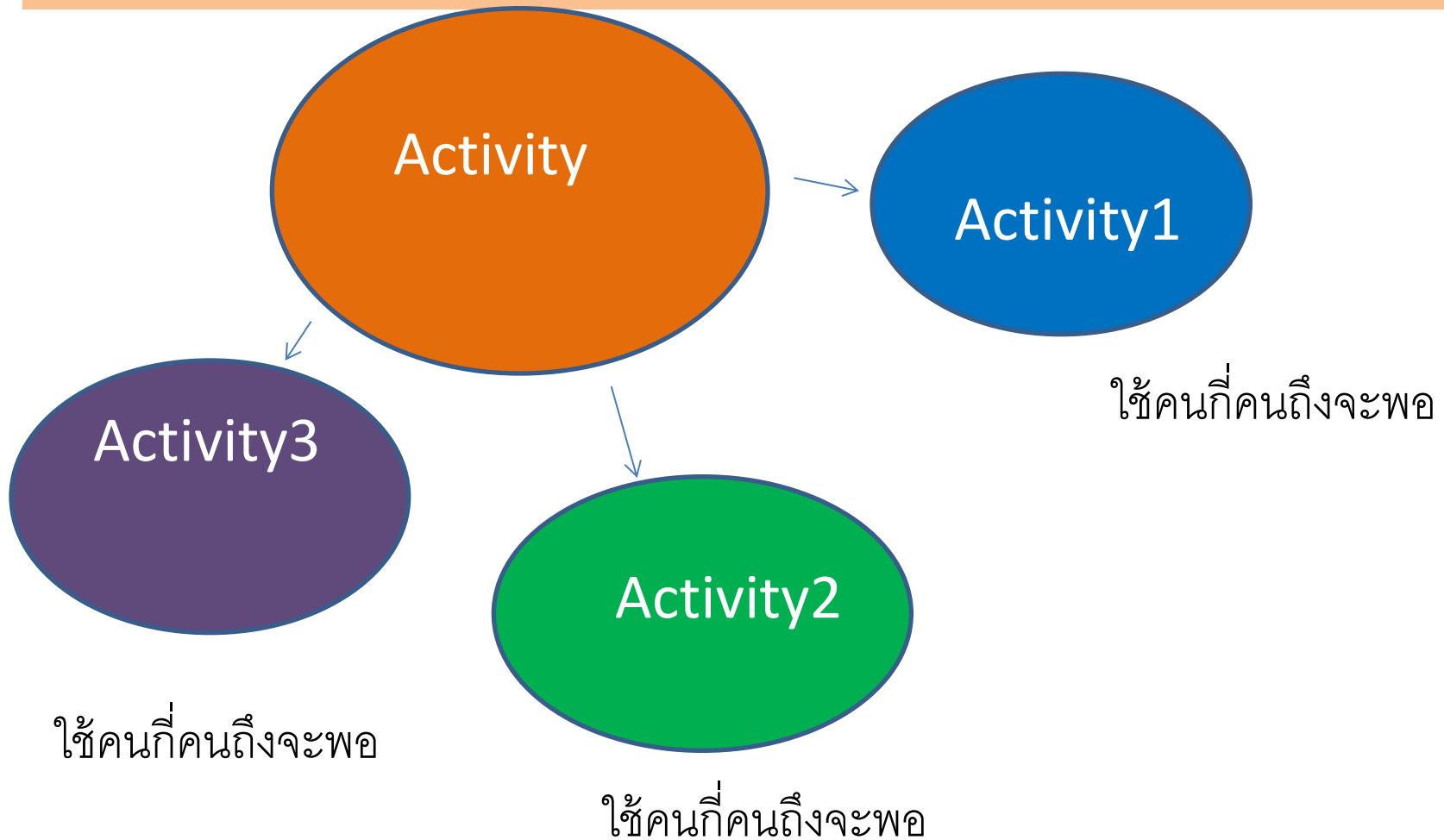
- ใครบ้านอยู่ไหน Zoning
- ใครมาถึงโรงพยาบาลได้เร็วกว่ากัน

- ทุกคนทำงานแทนกันได้หรือไม่

- ปรับ respirator
- ช่วยส่งเครื่องมือ
- ดูแลผู้ป่วยวิกฤต



People (P)



People (P)

- จะได้ใช้ในกรณี

- โรคระบาด

- จลาจล

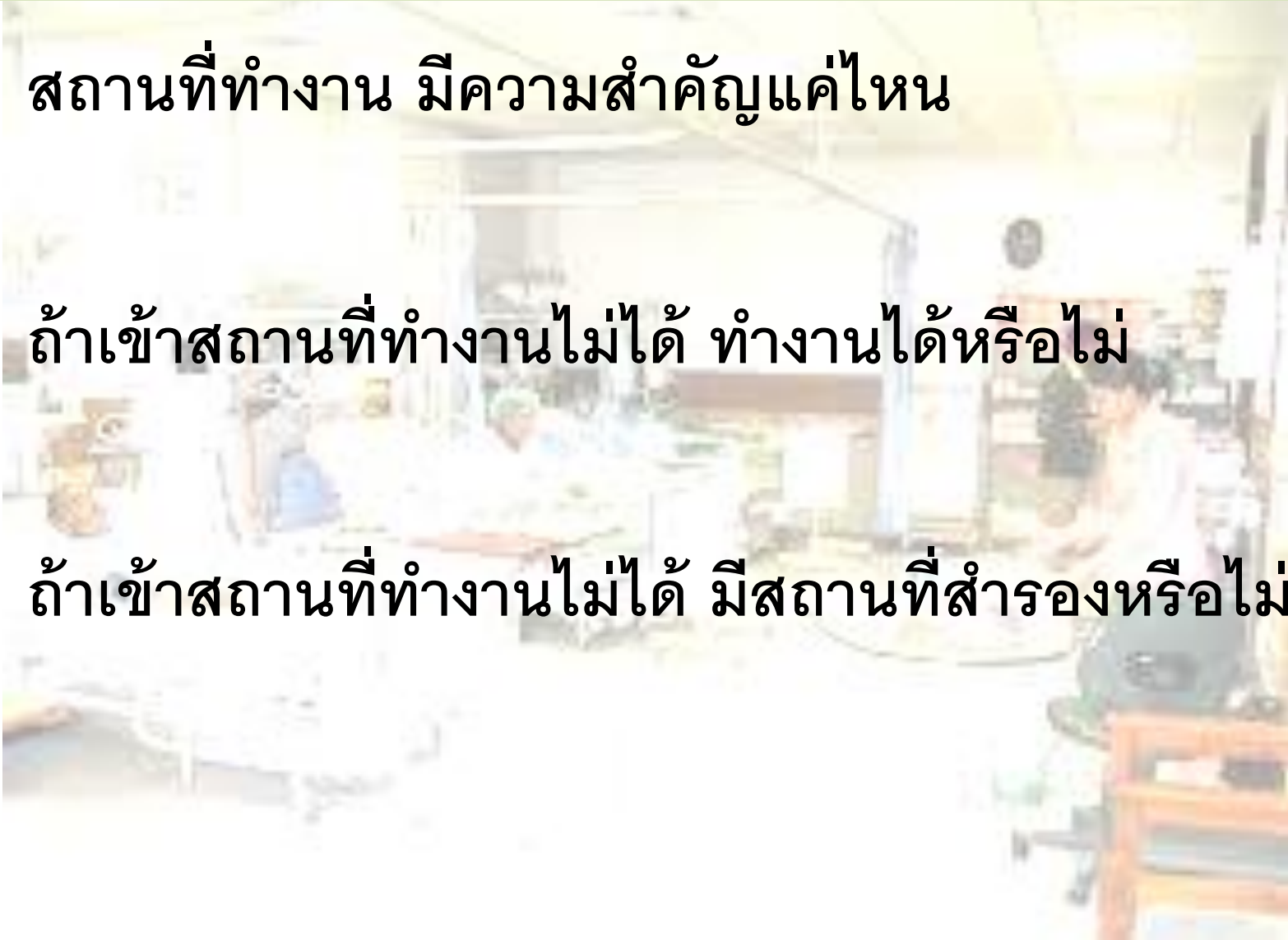
- โดนปิดล้อม

- เดินทางมาเข้าที่ทำงานไม่ได้



Premises (P)

- สถานที่ทำงาน มีความสำคัญแค่ไหน
- ถ้าเข้าสถานที่ทำงานไม่ได้ ทำงานได้หรือไม่
- ถ้าเข้าสถานที่ทำงานไม่ได้ มีสถานที่สำรองหรือไม่



Premises (P)

- ปัญหาที่เกิดจากสถานที่คือ
 - ไฟไหม้
 - น้ำท่วม
 - แผ่นดินไหว
 - สถานที่โดนทำลาย



Technology (T)

- ท่านใช้ **technology** อะไรเพื่อให้บริการ
 - ไฟฟ้า
 - ก๊าซออกซิเจน
 - Suction
 - Ventilator
 - Monitor
 - Infusion pump
 - Air condition
 - น้ำใช้ หรือ น้ำ RO



Technology (T)

- ทักษะด้านสิ่งต่างๆ เหล่านี้ได้นานเท่าใด
 - ไฟฟ้า.....15 นาที
 - ก๊าซออกซิเจน.....3 นาที.
 - Suction.....>6 ชั่วโมง
 - Ventilator.....15 นาที
 - Monitor.....>1 วัน
 - Infusion pump.....2 ชั่วโมง
 - Air condition.....??
 - น้ำใช้ หรือ น้ำ RO.....>24 ชั่วโมง

Technology (T)

- **ใครดูแลระบบต่างๆ เหล่านี้** และทำแก้ไขตามเวลาที่ต้องการหรือไม่
 - ไฟฟ้า
 - ก๊าซออกซิเจน
 - Suction
 - Ventilator
 - Monitor
 - Infusion pump
 - Air condition
 - น้ำใช้ หรือ น้ำ RO



Technology (T)

- ถ้าแก้ไม่ได้จะมีระบบ “สำรอง,Redundancy” หรือไม่
 - ไฟฟ้า.....generator 1 วัน, UPS 30 นาที
 - ก๊าซออกซิเจน
 - Suction
 - Ventilator
 - Monitor
 - Infusion pump
 - Air condition
 - น้ำใช้ หรือ น้ำ RO



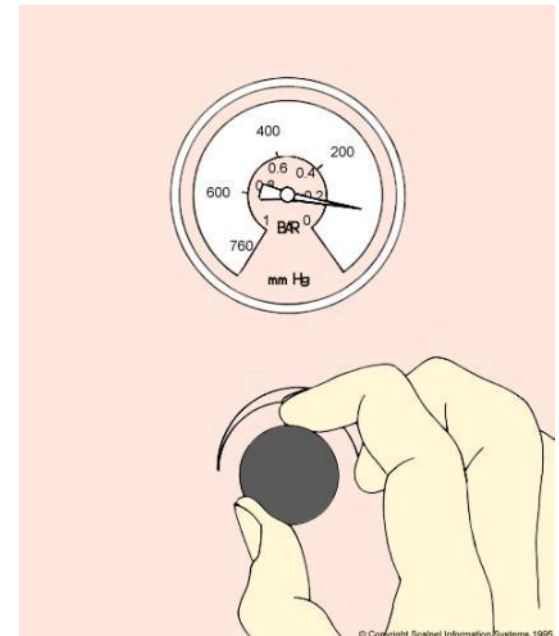
Technology (T)

- ถ้าแก้ไขไม่ได้จะมีระบบ “สำรอง,Redundancy” หรือไม่
 - ไฟฟ้า
 - ก๊าซออกซิเจน.....ระบบสำรอง 4 วัน ถึงสำรองอีก 1 วันต่อถัง
 - Suction
 - Ventilator
 - Monitor
 - Infusion pump
 - Air condition
 - น้ำใช้ หรือ น้ำ RO



Technology (T)

- ถ้าแก้ไขไม่ได้จะมีระบบ “สำรอง,Redundancy” หรือไม่
 - ไฟฟ้า
 - ก๊าซออกซิเจน
 - Suction.....ระบบสำรองใช้เครื่องสำรองหรือ mobile
 - Ventilator
 - Monitor
 - Infusion pump
 - Air condition
 - น้ำใช้ หรือ น้ำ RO



Technology (T)

- ถ้าแก้มไม่ได้จะมีระบบ “สำรอง,Redundancy” หรือไม่
 - ไฟฟ้า
 - ก๊าซออกซิเจน
 - Suction
 - Ventilator..... ใช้เครื่องสำรองหรือ ยืมจากที่อื่น มี UPS?
 - Monitor
 - Infusion pump
 - Air condition
 - น้ำใช้ หรือ น้ำ RO



Technology (T)

- ถ้าแก้ไม่ได้จะมีระบบ “สำรอง,Redundancy” หรือไม่
 - ไฟฟ้า
 - ก๊าซออกซิเจน
 - Suction
 - Ventilator
 - Monitor..... ใช้เครื่องสำรองหรือ ยืมจากที่อื่น มี UPS?
 - Infusion pump
 - Air condition
 - น้ำใช้ หรือ น้ำ RO



Technology (T)

- ถ้าแก้มไม่ได้จะมีระบบ “สำรอง, Redundancy” หรือไม่

- ไฟฟ้า
- ก๊าซออกซิเจน
- Suction
- Ventilator
- Monitor
- Infusion pump..... UPS?
- Air condition
- น้ำใช้ หรือ น้ำ RO



ใช้เครื่องสำรองหรือ ช้มาจากที่อื่น มี

Technology (T)

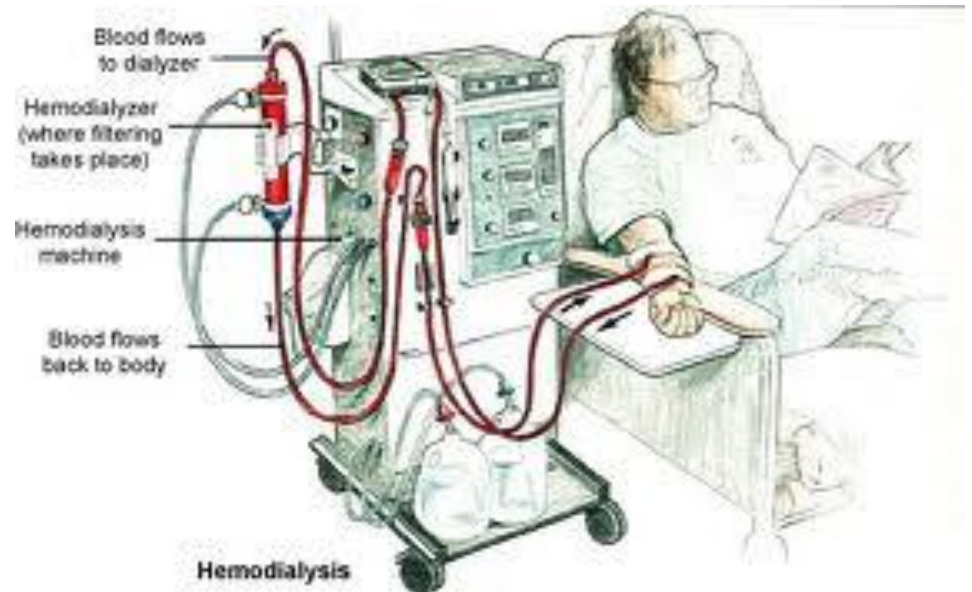
- ถ้าแก้มันไม่ได้จะมีระบบ “สำรอง, Redundancy” หรือไม่
 - ไฟฟ้า
 - ก๊าซออกซิเจน
 - Suction
 - Ventilator
 - Monitor
 - Infusion pump
 - Air condition..... เปิดหน้าต่าง? แอร์สำรอง
 - น้ำใช้ หรือ น้ำ RO



Technology (T)

- ถ้าแก้ไม่ได้จะมีระบบ “สำรอง, Redundancy” หรือไม่

- ไฟฟ้า
- ก๊าซออกซิเจน
- Suction
- Ventilator
- Monitor
- Infusion pump
- Air condition
- น้ำใช้ หรือ น้ำ RO..... ระบบน้ำแกลลอน ถังเก็บ RO สำรอง



Information (IT)

- มีความจำเป็นต้องใช้ IT ในกรณีต่างๆต่อไปนี้
 - การคิดเงินผู้ป่วย
 - การรับเข้า
 - การส่งออก
 - การตรวจทางห้องปฏิบัติการ
 - การดูแลเลือด
 - การดู **film**
 - การบันทึกประวัติผู้ป่วย

ด่วนหรือไม่ด่วน
จำเป็นไม่จำเป็น
ในภาวะวิกฤต

Supplier (S)

- อะไรเป็นสิ่งที่ต้องนำเข้ามาใช้ในหน่วยงาน
 - ผ้า
 - อาหาร
 - เวชภัณฑ์ เช่น สำลี น้ำเกลือ ยาที่ใช้ไปแล้ว
 - ของ **SET** นิ่งแล้ว หรือ ทำความสะอาดแล้ว
 - CSSD**



Supplier (S)

- มีสถานที่ผลิตสำรองสำหรับสิ่งต่างๆ นี้หรือไม่
 - ผ้า
 - อาหาร
 - เวชภัณฑ์ เช่น สำลี น้ำเกลือ ยาที่ใช้ไปแล้ว
 - ของ SET นิ่งแล้ว หรือ ทำความสะอาดแล้ว
- CSSD

Stakeholder (S)

- ผู้รับบริการ
- สื่อมวลชน
- ญาติของผู้ป่วย
- หน่วยงานที่เป็นผู้จ่าย
ค่ารักษาให้แก่ผู้ป่วย



แผนที่เราต้องจัดทำ

- แผนเพื่อแก้ไขความภาวะฉุกเฉินขณะนั้นๆ
 - Incident management plan
- แผนเพื่อฟื้นฟูการทำงานแก่ผู้รับบริการ
 - Business continuity plan

Incident management plan

- แผนไฟไหม้
- แผนอพยพหนีน้ำท่วม
- แผนรับมือแผ่นดินไหว



Business continuity plan

- แผนดูแลผู้ป่วยในภาวะวิกฤต
- แผนย้ายผู้ป่วยไปสถานที่ใหม่
- แผนการผลิตในภาวะฉุกเฉิน
- แผนการส่งสินค้าในภาวะวิกฤต





ขอบคุณ

sitkd@mahidol.ac.th