



แนวทางปฏิบัติ
(Work Instruction)
เรื่อง การแก้ปัญหาระบบเครือข่าย HOSxP ล่ม

กลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศทางการแพทย์
โรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ 19

โรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่19	หน้าที่ : 1/7
แนวปฏิบัติปฏิบัติเลขที่ :	ฉบับที่ : 2 (ปรับปรุง)
เรื่อง : เรื่อง : การแก้ไขปัญหาระบบเครือข่าย HOSxP ล่ม	วันที่ : 13 กันยายน 2563
แผนก : กลุ่มงานสารสนเทศทางการแพทย์	แผนกที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงาน
ผู้จัดทำ : งานสารสนเทศทางการแพทย์	ผู้อนุมัติ : นายแพทย์สมชาย ไวฑิตานันท์

- วัตถุประสงค์ : - เพื่อให้ระบบเครือข่ายสามารถใช้งานได้ตลอด 24 ชม.
- หากเกิดปัญหาระบบล่มเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติการกู้ระบบได้ทันที
- เพื่อเตรียมความพร้อมใช้งานต่อเนื่องในภาวะฉุกเฉิน
- ขอบข่าย : ใช้สำหรับให้เจ้าหน้าที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เผื่อระวังทุกระบบเครือข่ายภายในโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ 19
- อุปกรณ์/เครื่องมือ : เครื่อง SERVER เครื่อง STORAGE SWITCH HUB Hard-disk สาย UTP CAT 5, 6
- ความรับผิดชอบ : เจ้าหน้าที่ควบคุมระบบIT,เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์
- คำจำกัดความ : เครื่อง server หมายถึง เครื่องแม่ข่าย
เครื่อง Storage หมายถึง อุปกรณ์เก็บข้อมูล
SWITCH HUB หมายถึง อุปกรณ์กระจายสัญญาณ
สาย UTP หมายถึง อุปกรณ์เชื่อมต่อสัญญาณ
Hard-disk หมายถึง อุปกรณ์เก็บข้อมูล
- เอกสารอ้างอิง : แผนภูมิระบบ HOS-xP และระบบเครือข่ายบริการ(กรณีรุนแรงเกินการควบคุม)
- รายละเอียด : ความพร้อมใช้งานต่อเนื่องในภาวะฉุกเฉิน : ปัญหาระบบล่มซึ่งมีสาเหตุ ดังนี้
 - อุปกรณ์เครือข่ายขัดข้อง / ระบบเครือข่ายขัดข้อง
 - เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายขัดข้อง
 - ปัจจัยภายนอก เช่น ไฟฟ้าขัดข้อง
 - ระบบฐานข้อมูลขัดข้อง

เมื่อเกิดเหตุการณ์ขัดข้อง กำหนดผู้รับผิดชอบดังต่อไปนี้

- 1.1 จนท.แก้ไขปัญหาระบบคอมพิวเตอร์ (Server)
 - นายจิรัฐฐากรณ์ ชัมพาลี
 - นายชัยพร จำปานิล
- 1.2 จนท.แก้ไขปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย
 - นายจิรัฐฐากรณ์ ชัมพาลี
 - นายเฉลิมพล หวังดี
- 1.3 จนท.ประสานงาน / ประชาสัมพันธ์
 - นางสาวรัชดาพรณ สารศาธิน

การแก้ไขปัญหาระบบเครือข่ายล่ม เมื่อพบปัญหา ดำเนินการดังนี้

ระดับที่ 1 ประเมินสถานการณ์ (ขาว) สามารถแก้ไขปัญหาได้ภายใน 15 นาที รายงานผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น และเริ่มปฏิบัติการดังนี้

ขั้นตอนที่ 1

1.1 จนท.แก้ไขปัญหาระบบคอมพิวเตอร์และฐานข้อมูล

ด้าน HARDWARE

- นายจิรัฐฐากรณ์ ชัมพาลี

- นายชัยพร จำปานิล

ด้าน SOFTWARE

- นายจิรัฐฐากรณ์ ชัมพาลี

- นายเฉลิมพล หวังดี

1.2 จนท.แก้ไขปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย

- นายจิรัฐฐากรณ์ ชัมพาลี

- นายอภิชาติ ชมบุญ

ขั้นตอนที่ 2 Restart SERVER

ขั้นตอนที่ 3 ตรวจสอบ / เปลี่ยน อุปกรณ์เชื่อมต่อ SERVER

ขั้นตอนที่ 4 ตรวจสอบไวรัส / ฆ่าไวรัส

ระดับที่ 2 ประเมินสถานการณ์ (ส้ม) สามารถแก้ไขปัญหาได้ภายในเวลา 16 -30 นาที รายงานผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น และกำหนดหน้าที่รับผิดชอบดังนี้

1.1 จนท.แก้ไขปัญหาระบบคอมพิวเตอร์และฐานข้อมูล

- นายจิรัฐฐากรณ์ ชัมพาลี

- นายชัยพร จำปานิล

1.2 จนท.แก้ไขปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย

- นายนายจิรัฐฐากรณ์ ชัมพาลี

- นายเฉลิมพล หวังดี

1.3 จนท.ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อปรับใช้ระบบ Manual / ประชาสัมพันธ์

- นางสาวรัชดาพรรณ สารศาลิน

1. จนท.1.3 แจ้งประชาสัมพันธ์เพื่อประกาศสถานการณ์ ระบบคอมพิวเตอร์ขัดข้องและเวลาที่จะสามารถใช้งานระบบได้ ทางเสียงตามสาย / ประสานหัวหน้ากลุ่มงาน เพื่อรายงานสถานการณ์ผู้บริหารตามลำดับชั้นตอบคำถาม และแจ้งสถานการณ์ทางโทรศัพท์ที่โทรเข้ามา

2. จนท. 1.1 สลับเครื่องแม่ข่ายจาก SERVER MASTER เป็น SERVER SLAVE

3. จนท. 1.2 สลับ IP เครื่อง SLAVE เป็น IP เครื่อง MASTER

ระดับที่ 3 ประเมินสถานการณ์ (แดง) ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ภายในเวลา 15 นาที รายงานผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น ขอใช้แผนกู้คืนระบบHOSxP และระบบเครือข่าย (กรณีรุนแรงเกินการควบคุม)

การประกาศใช้แผน Manual ของหน่วยงานต่างๆ

เจ้าหน้าที่ศูนย์คอมพิวเตอร์

- ผู้ดูแลระบบ Hos xp ตรวจสอบเพื่อค้นหาสาเหตุของปัญหา หากไม่สามารถแก้ไขได้ภายใน 15 นาที ให้แจ้งหัวหน้างานสารสนเทศทราบในเบื้องต้นและรายงานผู้อำนวยการโดยตรงหากหัวหน้าไม่รับรองหัวหน้างานสารสนเทศรับผิดชอบและรายงานผู้อำนวยการโรงพยาบาล
- หัวหน้างานสารสนเทศข้อมูลรายงานผู้อำนวยการให้ประกาศใช้แผนฉุกเฉินกรณีระบบเครือข่ายใช้งานไม่ได้
- ผู้อำนวยการประกาศใช้แผนฉุกเฉินกรณีระบบเครือข่ายใช้งานไม่ได้
- แจ้งประชาสัมพันธ์ให้ประกาศใช้แผนฉุกเฉินกรณีระบบเครือข่ายใช้งานไม่ได้
- ผู้ดูแลระบบ Hos xp ดำเนินการแก้ไข ตรวจสอบความพร้อมให้เรียบร้อย
- เมื่อระบบสามารถทำงานได้ปกติ ให้ตรวจสอบความเรียบร้อยการเข้าใช้งานโปรแกรม Hos XP
- หัวหน้างานสารสนเทศรายงานผู้อำนวยการให้ประกาศยุติแผนฉุกเฉินกรณีระบบเครือข่ายใช้งานไม่ได้
- ผู้อำนวยการประกาศยุติแผนฉุกเฉินกรณีระบบเครือข่ายใช้งานไม่ได้
- ประธานประชาสัมพันธ์ประกาศแจ้งยุติแผนฉุกเฉินกรณีระบบเครือข่ายใช้งานไม่ได้ ให้หน่วยงานต่างๆ เปิดคอมพิวเตอร์ใช้งาน Hos XP ได้ตามปกติ

เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์

- ประกาศใช้แผนกรณีระบบเครือข่ายใช้งานไม่ได้
- เมื่อระบบคอมพิวเตอร์สามารถใช้งานได้ตามปกติ ผู้ดูแลระบบ Hos xp ประธานให้ยุติแผนฉุกเฉินกรณีระบบเครือข่ายใช้งานไม่ได้
- ประกาศยุติแผนฉุกเฉินกรณีระบบเครือข่ายใช้งานไม่ได้

เจ้าหน้าที่งานเวชระเบียน

- เมื่อได้รับแจ้งแผนฉุกเฉินกรณีระบบเครือข่ายใช้งานไม่ได้ จากประชาสัมพันธ์หรือจากหัวหน้างานสารสนเทศให้บันทึกข้อมูลข้อมูลเวชระเบียนในแบบฟอร์ม OPD CARD สำรองและใบเขียนชื่อและนามสกุลผู้ป่วย
- ในส่งยาชั่วคราว เย็บติดกันและส่งลงทะเบียนไปแผนกต่างๆ
- เมื่อระบบคอมพิวเตอร์สามารถใช้งานได้ตามปกติและได้รับแจ้งว่าประกาศยุติแผนฉุกเฉินกรณีระบบเครือข่ายใช้งานไม่ได้

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

- เมื่อได้รับแจ้งแผนฉุกเฉินกรณีระบบเครือข่ายใช้งานไม่ได้ จากประชาสัมพันธ์ให้บันทึกข้อมูลข้อมูลเวชระเบียนในรูปแบบฟอร์ม OPD CARD สำรองและใบเขียนชื่อและนามสกุลผู้ป่วยในสั่งยาชั่วคราว
- เมื่อระบบคอมพิวเตอร์สามารถใช้งานได้ตามปกติและได้รับแจ้งว่าประกาศยุติแผนฉุกเฉินกรณีระบบเครือข่ายใช้งานไม่ได้

เจ้าหน้าที่ห้องจ่ายยา

- จ่ายยาตามบันทึกข้อมูลบริการ/กิจกรรม/เวชภัณฑ์ในรูปแบบฟอร์ม OPD CARD สำรองและใบสั่งยาชั่วคราว
- แจ้งประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบ

เจ้าหน้าที่ห้องการเงิน

- กรณีมีค่าใช้จ่ายที่สามารถสรุปค่าใช้จ่ายได้ เช่น ใบรับรองแพทย์ให้เก็บเงินโดยใช้ใบเสร็จเล่มเขียว
- เมื่อระบบคอมพิวเตอร์สามารถใช้งานได้ตามปกติและได้รับแจ้งว่าประกาศยุติแผนฉุกเฉินกรณีระบบเครือข่ายใช้งานไม่ได้ และหน่วยงานต่างๆ ลงบันทึกข้อมูลบริการในโปรแกรม HosXP เรียบร้อย การเงินสรุปค่าใช้จ่าย ทำค่างชำระ

เมื่อระบบคอมพิวเตอร์สามารถใช้งานได้ตามปกติและประกาศยุติแผนฉุกเฉินกรณีระบบเครือข่ายใช้งานไม่ได้ ให้คณะกรรมการสารสนเทศหัวหน้าศูนย์ข้อมูลตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลให้เรียบร้อย และเป็นปัจจุบัน

แผนผังแสดงการแก้ปัญหาในระบบเครือข่าย HOS XP ล่ม

