



بیمارستان مهر

سیستم مدیریت یکپارچه

نام مدرک: روش اجرایی پشتیبانی از سیستم های نرم افزاری و سخت افزاری بیمارستان

کد مدرک: IT-PC-147/147

شماره بازنگری مدرک: ۱

تاریخ تهیه: ۹۸/۱۰/۱

تاریخ بازنگری: ۹۹/۱۰/۱

تاریخ صدور: ۹۸/۱۰/۱۰

وضعیت کنترل	امضاء	تاریخ	مسئولیت	
		۹۸/۱۰/۱۰	مدیر مالی/مراستیگ مدیر داخلی/جبل عاملی مسئول مدارک پزشکی/فاجار مسئول فناوری اطلاعات/مومن زاده	تهیه
		۹۸/۱۰/۱۰	رئیس هیئت مدیره/دکتر معظمی	تأیید
صفحه ۱ از ۵ صفحه		۹۸/۱۰/۱۰	مدیر عامل/دکتر مردانی	تصویب

بیمارستان مهر	روش اجرایی پشتیبانی از سیستم های نرم افزاری و سخت افزاری بیمارستان	کد مدرک: IT-PC-147/147 شماره بازنگری: ۱
---------------	---	--

فرم وضعیت ویرایش				کد مدرک: QI-FO-121 شماره بازنگری : ۰
ردیف	شماره صفحه	شماره ویرایش	تاریخ ویرایش	شرح ویرایش

کد مدرک: IT-PC-147/147 شماره بازنگری: ۱	روش اجرایی پشتیبانی از سیستم های نرم افزاری و سخت افزاری بیمارستان	بیمارستان مهر
--	---	---------------

فهرست : شماره صفحه

هدف.....	۴
دامنه کاربرد.....	۴
تعاریف.....	۴
مسئولیت ها و اختیارات.....	۴
شرح اقدامات.....	۴
منابع.....	۵
پیوست ها.....	۵

هدف :

هدف از تدوین این روش اجرایی حفظ، نگهداری و ارتقاء سیستم های نرم افزاری و سخت افزاری بیمارستان می باشد.

دامنه کاربرد :

دامنه کاربرد این روش اجرایی واحد فناوری اطلاعات می باشد.

تعاریف :

Remote : منظور برقراری ارتباط میان دو رایانه که در یک شبکه می باشند یا هر دو به اینترنت متصل هستند می باشد و از طریق دو نرم افزار Radmin (درون شبکه بیمارستان) و team viewer (خارج از شبکه بیمارستان) انجام می پذیرد.

مسئولیت ها :

مسئولیت اجرای این روش اجرایی بر عهده پرسنل واحد فناوری اطلاعات می باشد.

مسئولیت نظارت بر اجرای این روش اجرایی بر عهده مسئول فناوری اطلاعات و تیم اجرایی می باشد.

مسئولیت ابلاغ این روش اجرایی بر عهده مدیریت عامل می باشد.

شرح اقدامات :

الف. پشتیبانی سیستم های نرم افزاری

- ۱- مسئول واحد فناوری اطلاعات، در زمان خرید سیستم های نرم افزاری اطمینان لازم را در خصوص خدمات پشتیبانی و نگهداری سیستم ها از طریق کنترل ضمانت اجرایی هر شرکت ، کسب می نماید.
- ۲- مسئول واحد فناوری اطلاعات، پس از نیازسنجی و مذاکره با شرکت های مربوطه، گزارشی در خصوص قرارداد پشتیبانی با شرکت ها را به رئیس بیمارستان ارائه می نماید.
- ۳- مسئول واحد فناوری اطلاعات، پس از اخذ تایید رئیس بیمارستان، نسبت به عقد قرارداد با شرکت منتخب اقدام و مسئله تمدید قرارداد پشتیبانی با شرکت های نرم افزاری به صورت متوالی و سالیانه را پیگیری می نماید.
- ۴- پرسنل بخش ها و واحد های بیمارستان به هنگام مواجهه با خطا و مشکل در نرم افزارهای بیمارستان، مشکل را به صورت تلفنی یا حضوری به اطلاع پرسنل یا مسئول واحد فناوری اطلاعات می رسانند.
- ۵- پرسنل واحد فناوری اطلاعات از طریق تماس تلفنی، مراجعه حضوری یا Remote شدن به کامپیوتر مورد نظر از طریق نرم افزار Radmin (با هماهنگی و حضور کاربر رایانه مد نظر)، به مشاهده، بررسی و رفع مشکل می پردازند و توضیحات کامل در رابطه با مشکل مربوطه یا آموزش های کاربری مورد نیاز را به کاربر ارائه می دهند.
- ۶- در صورتی که مشکل نرم افزاری یا خطای رخ داده در نرم افزار از کنترل پرسنل واحد فناوری اطلاعات خارج باشد، مشکل به اطلاع مسئول واحد فناوری اطلاعات رسانده می شود و در صورتی که امکان برطرف کردن این مشکل توسط ایشان نیز نباشد. با شرکت نرم افزاری پشتیبان تماس گرفته می شود و تحت نظارت مسئول واحد فناوری اطلاعات، پشتیبانی و رفع مشکل از طریق روش های زیر صورت می پذیرد :

• پشتیبانی از طریق تماس تلفنی

• دسترسی کارشناس پشتیبان با هماهنگی و تحت نظارت مسئول واحد فناوری اطلاعات از طریق اینترنت و

Remote شدن جهت رفع مشکل از طریق نرم افزار team viewer

• حضور کارشناس پشتیبان در محل بیمارستان

۷- پرسنل و مسئول واحد فناوری اطلاعات کلیه درخواست های جدید نظیر درخواست خدمت، یک گزارش خاص و ... جهت افزودن به نرم افزارهای بیمارستانی را که نیازمند کدنویسی می باشند پس از دریافت نامه کتبی درخواست، از مسئول بخش یا واحد مورد نظر، از طریق سیستم پشتیبانی (ticketing) شرکت مربوطه ، ارسال و روند کار را پیگیری می نمایند.

۸- مسئول واحد فناوری اطلاعات، پس از دریافت نسخه جدید نرم افزار پس از اعمال تغییرات یا ارتقاء برنامه، صحت عملکرد درخواست های اعلام شده را بررسی می نماید و در صورت تایید، به بخش یا واحد مد نظر تحویل می نماید.
ب. پشتیبانی سیستم های سخت افزاری

۱- پرسنل واحد فناوری اطلاعات، به ازای هر کیس موجود در بیمارستان، اقدام به تکمیل فرم شناسنامه های سخت افزاری، چک لیست سرویس دوره ای و فرم قطعات الحاقی می نمایند. بدین ترتیب زونکن شناسنامه های سخت افزاری تمامی رایانه های بیمارستان در واحد فناوری اطلاعات به دو صورت الکترونیکی و کاغذی موجود و مرتباً به روز رسانی می گردد.

۲- مسئول واحد فناوری اطلاعات، به صورت ماهیانه درخواست خرید قطعات سخت افزاری (موس، کیبورد، هارد، مادربرد، رم و ...) را جهت جایگزین نمودن با قطعات معیوب ارسال می نماید.

۳- پرسنل واحد فناوری اطلاعات، در صورتی که قطعه سخت افزاری یکی از کیس های کامپیوتری واحدها دچار مشکل شود یا از کار بیفتد از اقلام ذخیره شده در انبار واحد فناوری اطلاعات جهت تعویض با قطعه معیوب و از کار افتاده استفاده می کنند و در صورت قابل تعمیر بودن قطعات معیوب، به شرکت تحت گارانتی، قطعه را ارسال می نمایند.

۴- پرسنل واحد فناوری اطلاعات، چند دستگاه کیس و مانیتور به عنوان جایگزین در واحد فناوری اطلاعات با نصب کلیه نرم افزارهای بالینی و اداری تهیه کرده اند تا در صورت از کار افتادن یکی از دستگاه ها در بخشهای بیمارستان در اسرع وقت، اقدام به جایگزینی کیس یا مانیتور تا زمان تعمیر و رفع مشکل کیس یا مانیتور بخش می نمایند.

۵- پرسنل واحد فناوری اطلاعات اقدام به سرویس دوره ای کیس ها (بادگیری ، تعویض قطعات معیوب، ارتقاء سخت افزاری و نرم افزاری) می نمایند.

۶- مسئول واحد فناوری اطلاعات، اقدام به سرویس دوره ای پرینترها از طریق برون سپاری به شرکت تخصصی، می نماید.

منابع :

تجربه بیمارستانی ، استاندارد فناوری اطلاعات ، استاندارد اعتباربخشی ویرایش سوم

پیوست ها (امکانات و تسهیلات) :

پرینتر ها ، کیس ها ، مانیتورها ، سیستم سخت افزار و نرم افزار