



1- هدف : هدف از این روش اجرایی اطمینان از پشتیبانی از سیستم های نرم افزاری و سخت افزاری، جهت مراقبت و نگهداری صحیح از سیستم های نرم افزاری و سخت افزاری و همچنین در دسترس بودن اطلاعات می باشد که در راستای سیاست ارتقای کیفیت خدمات در بیمارستان نیکان غرب تدوین شده است.

2- دامنه کاربرد : اجرای این سند در واحد فناوری اطلاعات بیمارستان نیکان غرب و کلیه سیستم های نرم افزاری و سخت افزاری موجود در بیمارستان نیکان غرب الزامی می باشد.

3- تعاریف :

1-3 - سرور : سخت افزاری است با قابلیت پردازش و حافظه بالا که قطعات به کار رفته در آن از طول عمر بیشتری برخوردار است و صرفاً جهت نصب نرم افزارهای کاربردی استفاده می گردد و کاربران به صورت مستقیم قابلیت استفاده از این دستگاه ها را ندارند.

2-3- Client : به کامپیوترها و Notebook و Tablet های نصب شده در واحدهای مختلف گفته می شود.

3-3 - سوئیچ شبکه : سخت افزاری است که ارتباط بین Client ها و سرورها را بر اساس استانداردهای Network از طریق کابل شبکه برقرار می کند.

4-3 - Riad : یکی از قابلیت های سرور می باشد که با استفاده از این تکنولوژی می توان دو یا چند هارد را به صورت Mirror تعریف کرد و اطلاعات به صورت همزمان بر روی دو یا چند هارد کپی می شوند. تا در صورت خراب شدن یک هارد، اطلاعات از بین نرود.

4- سیاست اجرایی بیمارستان: سیاست بیمارستان بر این است که داده های اطلاعاتی بیمارستان بصورت ایمن حفاظت شده و دسترسی برای افراد مورد اعتماد بصورت ایمن فراهم گردد و در راستای اجرای سند با استناد به اسناد ابلاغی سازمانهای بالادستی اقدام گردد.

5- مسئول پاسخگو: مسئول فناوری اطلاعات

6- مسئولیت ها و اختیارات :

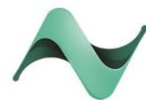
1-6- مسئول فناوری اطلاعات مسئولیت تدوین، بازنگری در بازه زمانی مشخص شده و نظارت بر اجرای صحیح سند را برعهده دارد.

2-6- مدیر اجرایی مسئولیت نظارت بر اجرای صحیح سند را برعهده دارد.

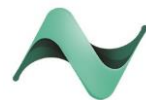
3-6- کارشناسان فناوری اطلاعات مسئولیت اجرای صحیح روش اجرایی را برعهده دارند .

7- شیوه انجام کار :

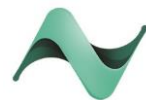
مسئول اجرا	موارد
مسئول فناوری اطلاعات	1-7- جهت پشتیبانی از سیستم های سخت افزاری و نرم افزاری موارد زیر در نظر گرفته شده است.
مسئول فناوری اطلاعات	1-7-1- جهت پشتیبانی از سیستم های سخت افزاری، لیست تجهیزات Back Up مورد نیاز تهیه می شود.
مسئول انبار	2-7-1- پس از تایید لیست تدوین شده توسط مدیر اجرایی، تجهیزات توسط مسئول انبار تهیه می گردد.
	2-7- پشتیبانی از سرورهای موجود در بیمارستان:
مسئول فناوری اطلاعات	1-7-2- کلیه سرورهای نصب شده دارای دو Power می باشند تا در صورت خرابی یکی از پاورها، پاور دوم برق ورودی سیستم را تامین نماید.
مسئول فناوری اطلاعات	2-7-2- با استفاده از تکنولوژی Raid در هاردهای سرور، قابلیت Mirroring در هاردهای یک سرور پیاده سازی می شود و کلیه اطلاعات همزمان بر روی دو هارد ذخیره می شود که در صورت خرابی هارد اول، اطلاعات بر روی هارد دیسک دوم قابل بازخوانی باشد.



مسئول فناوری اطلاعات	7-2-3- کلیه سرورها از حداقل دو کارت شبکه استفاده می نمایند تا در صورت بروز اشکال در یک کارت شبکه، ارتباط از طریق کارت دوم برقرار باشد.
کارشناس فناوری اطلاعات	7-2-4- در اتاق سرور با استفاده از دو دستگاه کولر گازی، دمای اتاق تحت کنترل می باشد و روزانه در فرم ثبت دما ثبت می گردد.
مسئول فنی مهندسی	7-2-5- در صورت عدم انطباق دمای اتاق مراتب به مسئول فنی مهندسی منعکس و پیگیری جهت اقدامات مداخله ای اصلاحی توسط مسئول فنی مهندسی انجام می شود.
کارشناس فناوری اطلاعات	7-2-6- سرورهای موجود به صورت هفتگی طبق چک لیست، مورد بازدید سخت افزاری قرار می گیرند.
کارشناس فناوری اطلاعات	7-2-7- سرویس های دوره ای سرورها هر 6 ماه یکبار انجام می پذیرد.
کارشناس فناوری اطلاعات	7-2-8- به روز رسانی نرم افزارهای آنتی ویروس سرور، ماهیانه انجام می پذیرد.
7-3- پشتیبانی از Client ها:	
کارشناس فناوری اطلاعات	7-3-1- آنتی ویروس Client ها از طریق سرور مرکزی به روز رسانی می شود.
کارشناس فناوری اطلاعات	7-3-2- تجهیزات Client ها سالی یکبار سرویس دوره ای می شود و در فرم مربوطه ثبت می گردد.
کاربران سیستم ها / مسئولین بخشها و واحدها	7-3-3- در صورت بروز مشکل سخت افزاری در سیستم ticketing یک ticket جدید ثبت می شود.
کارشناس فناوری اطلاعات	7-3-4- مسئول فناوری اطلاعات ticket را به کارشناس مربوطه ارجاع می دهد و کارشناس مرکز فناوری اطلاعات حضور یافته و نسبت به رفع مشکل اقدامات لازم را انجام می دهد.
کارشناس فناوری اطلاعات	7-3-5- عیب یابی سخت افزاری انجام می شود و در صورت نیاز به تعویض قطعه، گزارش مربوطه به مسئول فناوری اطلاعات ارایه می گردد و مسئول فناوری اطلاعات با مسئول انبار هماهنگی به عمل می آورد.
مسئول انبار	7-3-6- قطعه درخواستی توسط مسئول انبار براساس فرایند خرید، خریداری می گردد.
کارشناس فناوری اطلاعات	7-3-7- تعویض قطعه در مرحله اول جهت تسریع در تعمیر انجام می شود.
کارشناس فناوری اطلاعات	7-3-8- نرم افزارهای کاربردی نصب شده بر اساس سیاست کلی به روز رسانی می گردد.
کارشناس فناوری اطلاعات	7-3-9- عملکرد Client ها از طریق کارشناسان مرکز فناوری اطلاعات به طور مستمر مانیتورینگ می شود.



کارشناس فناوری اطلاعات	10-3-7- عملکرد تجهیزات و Client ها براساس چک لیست بازدید هفتگی با مراجعه حضوری مورد ارزیابی قرار می گیرد.
کارشناس فناوری اطلاعات	11-3-7- در کلیه موارد مرتبط با پشتیبانی از سیستم ها اعم از سخت افزاری و نرم افزاری، به شماره و تاریخ قرارداد مرتبط اشاره می شود و پیمانکار مربوطه اعم از حقیقی یا حقوقی در صاحبان فرآیند قید می شود.
مسئول فناوری اطلاعات	12-3-7- براساس نواقص موجود در سیستم های سخت افزاری و نرم افزاری برنامه آموزش کاربران برای گروه های مورد نیاز برنامه ریزی و اجرا می گردد.
4-7- پشتیبانی از سوئیچ ها و تجهیزات شبکه:	
کارشناس فناوری اطلاعات	1-4-7- عملکرد سوئیچ های شبکه و Vlan های تعریف شده به صورت مستمر در طول ماه مانیتورینگ می شود.
کارشناس فناوری اطلاعات	2-4-7- Connection پورتهای سوئیچ ماهانه تست می گردد و در چک لیست مربوطه ثبت می گردد.
کارشناس فناوری اطلاعات	3-4-7- کلیه سوئیچ ها و تجهیزات شبکه هر سال یکبار سرویس دوره ای می گردد و در فرم مربوطه ثبت می گردد.
کارشناس فناوری اطلاعات	4-4-7- کلیه اقدامات صورت گرفته درخصوص سیستم های سخت افزاری به مسئول فناوری اطلاعات ارایه می شود.
مسئول فناوری اطلاعات	5-4-7- کلیه اقدامات اصلاحی مورد نظر ارایه می شود و گزارش مربوطه به مدیریت بیمارستان نیز ارایه می گردد.
کارشناس فناوری اطلاعات	6-4-7- براساس اطلاعات واحدهای بهره بردار در خصوص بروز نقص در سیستم سخت افزاری بلافاصله کارشناس مرکز فناوری اطلاعات حضور یافته و نسبت به رفع مشکل اقدام می نماید.
5-7- پشتیبانی از سیستم های نرم افزاری:	
کارشناس فناوری اطلاعات	1-5-7- به واحدهای مختلف براساس چک لیست هفتگی مراجعه حضوری می شود.
کارشناس فناوری اطلاعات	2-5-7- عملکرد نرم افزارهای کاربردی در حال بهره برداری باتوجه به نوع نرم افزار مربوطه و به صورت مستمر بررسی می گردد.
کارشناس فناوری اطلاعات	3-5-7- نسخه سرور نرم افزار به صورت مستمر کنترل می شود.
کارشناس فناوری اطلاعات	4-5-7- در صورت بروز اشکال در نرم افزار، ابتدا اشکال بوجود آمده بررسی و نسبت به رفع آن اقدام می گردد.
کارشناس فناوری اطلاعات	5-5-7- در صورتی که رفع اشکال نرم افزار خارج از حیطه اختیارات کارشناس فناوری اطلاعات باشد مورد به مسئول فناوری اطلاعات انتقال داده می شود.
مسئول فناوری اطلاعات / کارشناس فناوری اطلاعات	6-5-7- با توجه به قراردادهای پشتیبانی نرم افزارها، این گونه اشکالات با هماهنگی مسئول فناوری اطلاعات به شرکت پشتیبان اطلاع داده می شود.



کارشناس فناوری اطلاعات	7-5-7- پس از اینکه مشکل توسط شرکت پشتیبان برطرف گردید، ابتدا نرم افزار تست شده و در صورت صحت، به کاربر نرم افزار اطلاع رسانی می گردد.
کارشناس فناوری اطلاعات	7-5-8- کلیه اقدامات صورت گرفته در خصوص سیستم های نرم افزاری به مسئول فناوری اطلاعات ارایه می شود.
کارشناس فناوری اطلاعات	7-5-9- کلیه اقدامات اصلاحی مورد نظر ارایه می شود و گزارش مربوطه به مدیریت بیمارستان نیز ارایه می گردد.
کارشناس فناوری اطلاعات	7-5-10- در کلیه موارد مرتبط با پشتیبانی از سیستم ها اعم از سخت افزاری و نرم افزاری، به شماره و تاریخ قرارداد مرتبط اشاره می شود و پیمانکار مربوطه اعم از حقیقی یا حقوقی در صاحبان فرآیند قید می شود.
کارشناس فناوری اطلاعات	7-5-11- بر اساس نواقص موجود در سیستم های سخت افزاری و نرم افزاری، برنامه آموزشی برای گروه های مورد نیاز تدوین و اجرایی می شود.

8-پایش و نظارت:

8-1- پایش : فرمت و روش گزارش پایش اجرای سند توسط مسئول فناوری اطلاعات ، بصورت الکترونیکی طراحی و مطابق فرایند مربوط، تصویب و ابلاغ خواهد شد . گزارش پایش اجرای سند هر 3 ماه یکبار توسط مسئول فناوری اطلاعات در کمیته فناوری و مدیریت اطلاعات سلامت بیمارستان مطرح خواهد شد .

8-2-نظارت : نظارت بر اجرای سند به شرح ذیل خواهد بود:

8-2-1- نظارت بر عملکرد کارشناسان فناوری اطلاعات بر عهده مسئول فناوری اطلاعات می باشد.

8-2-2- نظارت بر عملکرد مسئول فناوری اطلاعات بر عهده مدیر اجرایی می باشد.

تبصره 1: ارسال گزارشات عدم انطباق در بازه زمانی تعیین شده توسط مسئول فناوری اطلاعات خطاب به مدیر اجرایی، بصورت رونوشت به دفتر بهبود کیفیت انجام می شود.

9-مرجع تایید، تصویب، ابلاغ، نگهداری، توزیع و بازنگری:

9-1- تایید: پس از تایید اولیه مدیر اجرایی، کمیته فناوری و مدیریت اطلاعات سلامت مرجع تایید این سند خواهد بود.

9-2- تصویب و ابلاغ: رییس بیمارستان، مرجع تصویب و ابلاغ این سند خواهد بود.

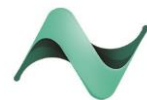
9-3- نگهداری و توزیع: نسخه اصل این سند در دفتر سنجش و پایش کیفیت نگهداری خواهد شد و توزیع نسخ این سند توسط دفتر سنجش و پایش کیفیت صورت خواهد گرفت.

9-4- بازنگری: این سند توسط مسئول فناوری اطلاعات با هماهنگی دفتر سنجش و پایش کیفیت به صورت سالانه مورد بازنگری قرار خواهد گرفت. رییس بیمارستان، مدیر اجرایی ، مسئول فناوری اطلاعات و دفتر سنجش و پایش کیفیت می توانند پیشنهاد بازنگری در این سند را خارج از بازه زمانی عادی بازنگری، مطرح نمایند.

10- منابع و مراجع:

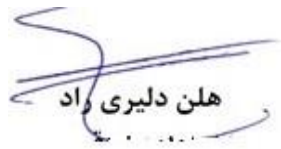
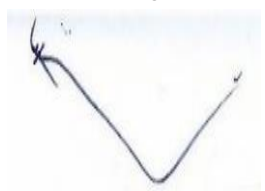
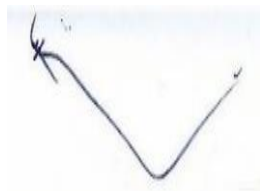
10-1- فرم ها و چک لیست های ثبت پشتیبانی از سیستم های نرم افزاری و سخت افزاری

American Medical Record Association AMRA-10-2



Fa.wikipedia.org/wiki-10-3

10-4-استانداردهای اعتباربخشی- ویرایش پنجم- سال 1401

 هلن دلیری راد مدیر پرستاری	 هاله مطلبی - مسئول مدیریت اطلاعات سلامت	 آرش نظری مسئول فن آوری اطلاعات نیکان غرب	تهیه کنندگان		
 دکتر محمد رضا سروش رئیس بیمارستان	تصویب و ابلاغ کننده	مصوب کمیته فناوری و مدیریت اطلاعات سلامت مورخ 1404/07/27 	تایید کننده جانشین رئیس کمیته		تایید اولیه
نسخه کپی		دفتر سنجش و پایش کیفیت		توزیع نسخ	
	تاریخ بازنگری بعدی ۱۴۰۵/۱۰/۰۱ بیمارستان نیکان غرب کنترل شد ۱۴۰۴/۱۰/۲۲ بیمارستان نیکان غرب				