



۱- هدف: هدف از این روش اجرایی 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 ارتقا کیفیت خدمات در بیمارستان نیکان تدوین شده است.	
۲- دامنه کاربرد: واحد انفورماتیک بیمارستان نیکان و کلیه سیستم های نرم افزاری و سخت افزاری موجود در بیمارستان صاحبان فرایند: مسئول و پرسنل واحد انفورماتیک - پیمانکار حقیقی یا حقوقی	
۳- تعاریف: ۳-۱- 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. ۳-۲- Client: به کامپیوترها، لب تاپ ها، Zero Client ها، Raspberry و Tablet های نصب شده در واحدهای مختلف گفته می شود. ۳-۳- سوئیچ شبکه: سخت افزاری است که ارتباط بین Client ها و سرورها را براساس استانداردهای Network از طریق کابل شبکه برقرار می کند. ۳-۴- Riad: یکی از قابلیت های سرور می باشد که با استفاده از این تکنولوژی و با انتخاب نوع آن می توان دو یا چند هارد را به نوعی متصل کرد که اطلاعات به صورت همزمان بر روی دو یا چند هارد کپی شود تا در صورت خراب شدن یک هارد، اطلاعات از بین نرود.	
۴- سیاست اجرائی بیمارستان: ۴-۱- سیاست بیمارستان: گروه درمانی نیکان با استناد به اسناد ابلاغی بالادستی و استانداردهای اعتباربخشی، مراقبت و نگهداری صحیح از سیستم های نرم افزاری و سخت افزاری و همچنین در دسترس بودن اطلاعات می باشد که در راستای سیاست ارتقا کیفیت خدمات مقرر گردیده است.	
۵- مسئول پاسخگو: مسئول انفورماتیک	
۶- مسئولیت ها و اختیارات:	
۱-۶	مسئول انفورماتیک مسئولیت تدوین و نظارت بر اجرای صحیح روش اجرایی را برعهده دارد و در محدوده شرح وظایف ابلاغی و در محدوده فعالیت خود دارای اختیار می باشد.
۲-۶	کارشناسان انفورماتیک مسئولیت اجرای صحیح روش اجرایی را برعهده دارند و در محدوده شرح وظایف ابلاغی و در محدوده فعالیت خود دارای اختیار می باشند.
۷- شیوه انجام کار:	
۷-۱- جهت پشتیبانی از سیستم های سخت افزاری و نرم افزاری موارد زیر توسط مسئول انفورماتیک در نظر گرفته شده است:	
۱-۱-۷	مسئول انفورماتیک جهت پشتیبانی از سیستم های سخت افزاری لیست تجهیزات Back Up مورد نیاز را تهیه می نماید.
۲-۱-۷	لیست تایید شده توسط مسئول انفورماتیک تهیه و پس از تایید مدیر اجرایی توسط مسئول انبار تهیه می گردد.
۲-۷- پشتیبانی از سرورهای موجود در بیمارستان:	
۱-۲-۷	کلیه سرورهای نصب شده دارای دو Power می باشند تا در صورت خرابی یکی از پاورها، پاور دوم برق ورودی سیستم را تامین نماید.
۲-۲-۷	با استفاده از تکنولوژی Raid در سرورها و انتخاب نوع آن، کلیه اطلاعات همزمان بر روی چندین هارد ذخیره می شود که در صورت خرابی هارد اول، اطلاعات بر روی هارد دیسک های دیگر قابل بازخوانی باشد.
۳-۲-۷	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.
۴-۲-۷	سیستم سرمایشی اتاق سرور با بهره گیری از سه عدد کولر گازی به گونه ای است که در صورت خرابی هر کدام از کولرها دستگاه جایگزینی وجود خواهد داشت و دمای اتاق تحت کنترل می باشد، همچنین دمای اتاق سرور، رطوبت و ورود خروج به اتاق با استفاده از یک سیستم حفاظتی به صورت آنلاین کنترل می شود. و در صورت عدم انطباق دمای اتاق مراتب به مسئول تاسیسات منعکس و پیگیری جهت اقدامات مداخله ای اصلاحی توسط مسئول تاسیسات انجام می شود.
۵-۲-۷	سرورهای موجود به صورت هفتگی طبق چک لیست مورد بازدید سخت افزاری قرار می گیرند، همچنین سرور ها به صورت آنلاین توسط تیم پشتیبانی سرورها کنترل می گردد.
۶-۲-۷	سرویس دوره ای سرورها هر ۶ ماه یکبار انجام می پذیرد.
۷-۲-۷	به روزرسانی نرم افزارهای آنتی ویروس سرور به صورت ماهیانه انجام می پذیرد.



۳-۷- پشتیبانی از Client ها:	
۱-۳-۷- کارشناس انفورماتیک، آنتی ویروس Client ها را از طریق سرور مرکزی بروزرسانی می نماید.	کارشناس انفورماتیک
۲-۳-۷- کارشناس انفورماتیک تجهیزات Client ها را هر ۶ ماه یکبار بازرگری و سرویس دوره ای می نماید، همچنین در این فاصله زمانی در صورت لزوم به صورت موردی این سرویس صورت می پذیرد.	کارشناس انفورماتیک
۳-۳-۷- کاربران سیستم ها در صورت بروز مشکل سخت افزاری، به واحد انفورماتیک اطلاع می دهند و کارشناس مرکز انفورماتیک حضور یافته و نسبت به رفع مشکل اقدامات لازم را انجام می دهد.	کاربران سیستم ها / مسئولین بخش ها و واحدها
۴-۳-۷- کارشناس انفورماتیک عیب یابی سخت افزاری را انجام می دهد و در صورت نیاز به تعویض قطعه، گزارش مربوطه را به مسئول انفورماتیک ارائه می دهد و مسئول انفورماتیک با مسئول انبار هماهنگی بعمل می آورد و قطعه درخواستی توسط واحد تدارکات براساس فرایند خرید خریداری می گردد و کارشناس انفورماتیک تعویض قطعه را در مرحله اول جهت تسریع در تعمیر انجام می دهد.	کارشناس انفورماتیک
۵-۳-۷- نرم افزارهای کاربردی نصب شده براساس سیاست کلی به روزرسانی می گردد.	کارشناس انفورماتیک
۶-۳-۷- عملکرد Client ها از طریق کارشناسان مرکز انفورماتیک به طور مستمر مانیتورینگ می شود.	کارشناس انفورماتیک
۷-۳-۷- عملکرد تجهیزات و Client ها مطابق با بازدید هفتگی توسط کارشناس واحد انفورماتیک و با مراجعه حضوری مورد ارزیابی قرار می گیرد.	کارشناس انفورماتیک
۸-۳-۷- کلیه مواردی که در پشتیبانی از سیستم ها اعم از سخت افزاری و نرم افزاری مرتبط با قراردادهای شماره و تاریخ آن قرارداد اشاره می شود و پیمانکار مربوطه اعم از حقیقی یا حقوقی در صاحبان فرایند قید می شود.	کارشناس انفورماتیک
۹-۳-۷- براساس نواقص موجود در سیستم های سخت افزاری و نرم افزاری برنامه آموزش کاربران توسط مسئول واحد انفورماتیک برای گروه های مورد نیاز برنامه ریزی و اجرا می گردد.	مسئول انفورماتیک
۴-۷- پشتیبانی از سوئیچ ها و تجهیزات شبکه:	
۱-۴-۷- کارشناس انفورماتیک عملکرد سوئیچ های شبکه و VLAN های تعریف شده را به صورت مستمر در طول ماه مانیتورینگ می نماید.	کارشناسان انفورماتیک
۲-۴-۷- Connection پورتهای سوئیچ در صورت خرابی تست می گردد و عملکرد سوئیچ مربوطه مورد ارزیابی قرار می گیرد.	کارشناس انفورماتیک
۳-۴-۷- کلیه سوئیچ ها و تجهیزات شبکه هر سال یکبار سرویس دوره ای می گردد و در فرم مربوطه ثبت می گردد.	کارشناس انفورماتیک
۱-۴-۷- کارشناسان انفورماتیک کلیه اقدامات صورت گرفته درخصوص سیستم های سخت افزاری را به مسئول انفورماتیک ارائه می دهند.	کارشناس انفورماتیک
۵-۴-۷- مسئول انفورماتیک اقدامات اصلاحی مورد نظر را ارائه می دهد و گزارش مربوطه را به مدیریت بیمارستان نیز ارائه می نماید.	مسئول انفورماتیک
۶-۴-۷- براساس اطلاعات واحدهای بهره بردار درخصوص بروز نقص در سیستم سخت افزاری بلافاصله کارشناس مرکز انفورماتیک حضور یافته و نسبت به رفع مشکل اقدام می نماید.	کارشناس انفورماتیک
۵-۷- پشتیبانی از سیستم های نرم افزاری:	
۱-۵-۷- کارشناس انفورماتیک به واحدهای مختلف براساس چک لیست هفتگی مراجعه حضوری می نماید.	کارشناس انفورماتیک
۲-۵-۷- عملکرد نرم افزارهای کاربردی درحال بهره برداری توسط کارشناس انفورماتیک با توجه به نوع نرم افزار مربوطه به صورت مستمر بررسی می گردد.	کارشناس انفورماتیک
۳-۵-۷- نسخه سرور نرم افزار از طریق واحد انفورماتیک به صورت مستمر کنترل می شود.	کارشناس انفورماتیک
۴-۵-۷- در صورت بروز اشکال در نرم افزار، ابتدا اشکال بوجود آمده توسط کارشناس انفورماتیک بررسی و نسبت به رفع آن اقدام می گردد.	کارشناس انفورماتیک
۵-۵-۷- در صورتیکه رفع اشکال نرم افزار خارج از حیطه اختیارات کارشناس انفورماتیک باشد مورد به مسئول انفورماتیک انتقال داده می شود.	کارشناس انفورماتیک
۶-۵-۷- با توجه به قراردادهای پشتیبانی نرم افزارها، اینگونه اشکالات با هماهنگی مسئول انفورماتیک به شرکت پشتیبان اطلاع داده می شود.	مسئول انفورماتیک / کارشناس انفورماتیک



کارشناس انفورماتیک	۷-۵-۷- پس از اینکه مشکل توسط شرکت پشتیبان برطرف گردید، مسئول یا کارشناس انفورماتیک ابتدا نرم افزار را تست نموده و در صورت صحت، به کاربر نرم افزار اطلاع رسانی می نماید.
کارشناس انفورماتیک	۷-۵-۸- کارشناسان انفورماتیک کلیه اقدامات صورت گرفته درخصوص سیستم های نرم افزاری را به مسئول انفورماتیک ارائه می دهند.
کارشناس انفورماتیک	۷-۵-۹- مسئول انفورماتیک اقدامات اصلاحی موردنظر را ارائه می دهد و گزارش مربوطه را به مدیریت بیمارستان نیز ارائه می نماید.
کارشناس انفورماتیک	۷-۵-۱۰- کلیه مواردی که در پشتیبانی از سیستم ها اعم از سخت افزاری و نرم افزاری مرتبط با قراردادهای شماره و تاریخ آن قرارداد اشاره شده و پیمانکار مربوطه اعم از حقیقی یا حقوقی در صاحبان فرایند قید شده است.
کارشناس انفورماتیک	۷-۵-۱۱- براساس نواقص موجود در سیستم های سخت افزاری و نرم افزاری برنامه آموزشی توسط واحد انفورماتیک برای گروه های مورد نیاز تدوین و اجرایی می شود.
۸- پایش و نظارت:	
۸-۱- پایش: پایش مستمر نتایج حاصله بر عهده مسئول انفورماتیک می باشد و مسئول بهبود کیفیت بر روند پایش نیز نظارت می نماید.	
۸-۲- نظارت: مسئول بهبود کیفیت بر روند اجرای روش اجرایی نظارت دارند.	
۹- مرجع تایید، تصویب، ابلاغ، نگهداری، توزیع و بازنگری:	
۹-۱- تایید: مدیریت فناوری اطلاعات مرجع تایید این روش اجرایی خواهد بود.	
۹-۲- تصویب و ابلاغ: رئیس بیمارستان مرجع تصویب و ابلاغ این روش اجرایی خواهد بود.	
۹-۳- نگهداری و توزیع: نسخه اصل این روش اجرایی در دفتر بهبود کیفیت نگهداری خواهد شد. توزیع نسخ این روش اجرایی توسط دفتر بهبود کیفیت صورت خواهد گرفت.	
۹-۴- بازنگری: این روش اجرایی توسط بهبود کیفیت به صورت سالانه مورد بازنگری قرار خواهد گرفت. رئیس بیمارستان، مدیر اجرایی، کمیته پایش و سنجش کیفیت می توانند پیشنهاد بازنگری در این روش اجرایی را خارج از بازه زمانی عادی بازنگری مطرح نمایند.	
۱۰- منابع و مراجع:	
۱۰-۱- American Medical Record Association AMRA fa.wikipedia.org/wiki	

تهیه کنندگان			
	محمدعلی سنجابی مسئول انفورماتیک بیمارستان	دکتر مجید تقدیر مدیریت فناوری اطلاعات	
			
تأیید اولیه	تأیید کننده	تصویب و ابلاغ کننده	
فاطمه یوسفی مسئول بهبود کیفیت	دکتر مجید تقدیر مدیریت فناوری اطلاعات	دکتر رضا تقدیر ریاست بیمارستان	
			
توزیع نسخ			
دفتر اعتباربخشی و بهبود کیفیت بیمارستان نیکان		 بهبود کیفیت بیمارستان نیکان	