



Zile Devlet Hastanesi

BİLGİ YÖNETİMİ İŞLEYİŞ PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN KODU:BY.PR.01

YAYIN TARİHİ:04.12.2020

REVİZE NO:01

REVİZE TARİHİ:31.01.2022

SAYFA :1 / 15

1.AMAÇ: Hasta ya da çalışanlara ait tıbbi ve kişisel bilgilerin, doğru ve güvenli şekilde kayıt altına alınması ve depolanması ile ihtiyaç duyulan doğru bilginin, bilgi mahremiyeti ve güvenliği gözetilerek, doğru zamanda, doğru kişiye ulaştırılmasını sağlamaktır.

2.KAPSAM: Hastanemizin tüm birimlerini kapsar.

3.SORUMLULAR:

- ❖ Başhekim, Başhekim Yardımcısı
- ❖ İMHM ve SBHM Müdürü
- ❖ Müdür Yardımcısı
- ❖ Bilgi İşlem Sorumlusu
- ❖ Bilgi İşlem Çalışanları,
- ❖ Teknik Servis Çalışanları,
- ❖ Sistemi kullanan tüm çalışanlar.

4.KISALTMALAR:

SBYS: Sağlık Bilgi Yönetim Sistemi,

PBS: Personel Bilgi Sistemi

BYS:Bilgi Yönetim Sistemi

5.TANIMLAR:

Server: Ana Bilgisayar (Sunucu Bilgisayar) . Üzerinde tüm bilgilerin saklandığı ve genellikle diğer bilgisayarlara oranla daha hızlı ve kapasitesi yüksek bilgisayar.

Network: İkiden fazla bilgisayarın birbirleriyle iletişim halinde olmasıdır. (Ağ kablolama)

Admin (Administrator) : Bilgi İşlem Sistemi içindeki üst düzey yetkili.

6.FAALİYET AKIŞI:

6.1. Bilgi yönetim sistemi süreçlerine ilişkin hastane politikası (DBY01)

Bilgi yönetim sistemi süreçlerine ilişkin hastane politikası oluşturulmuştur. **(BY.YD.04)** Bilgi yönetim sistemi (BYS) politikasında belirtilen hususlar tanımlanmıştır.

6.2.Bilgi yönetimine ilişkin süreçler ve koordinasyonun sağlanması (DBY02- DBY02.01)

Bilgi yönetimine ilişkin süreçler, güvenli bir şekilde yürütülüp,koordinasyonu İle ilgili süreçleri **BY.YD.01** dokümanında anlatılmaktadır.



Zile Devlet Hastanesi

BİLGİ YÖNETİMİ İŞLEYİŞ PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN KODU:BY.PR.01

YAYIN TARİHİ:04.12.2020

REVİZE NO:01

REVİZE TARİHİ:31.01.2022

SAYFA :2 / 15

- ❖ BYS ile ilgili politikaların oluşturulması, BYS' ye ilişkin faaliyetlerin yürütülmesi ve koordinasyonunun sağlanması, bilgi güvenliği ile ilgili hususlarda gerekli çalışmaların yapılması amacıyla sorumlular ve sorumlulukları tanımlanmıştır.
- ❖ Bilgi güvenliği ekibi görevleri; **BY.YD.01** kodlu doküman da tanımlanmış ilgililere görevlendirme üst yazılarıyla görev alanları ve sorumlulukları resmi olarak tebliğ edilmiştir.

6.2.Bilgi yönetim sistemine ilişkin rol grupları ve yetkilerinin belirlenmesi ((DBY02.02)

Bilgi yönetim sistemine ilişkin Rol Grupları olarak tanımlanan yetki grupları : Doktor, Sekreter, Hemşire, Hasta Kayıt, Laboratuvar, Radyoloji, Diyaliz, Ameliyathane, Eczane, Evde Bakım, Danışma, Vezne, Teknisyen tanımlanmıştır.

- ❖ Her bir Grup kendi birimiyle ilgili (menü, modül, servis, depo, istem, gözlem, rapor) yetkili ve yetkisiz erişebilirlik tanımları ayrı ayrı yapılmıştır.
- ❖ **BY.LS.01** Bilgi yönetimi çalışan yetki tanımları dokümanı personelin yetki düzeyleri ve yetkili olduğu modüller belirtilip imza altına alınarak dokümandaki detaylı bilgilendirme metni ile çalışanlar yetki düzeyleri ile ilgili bilgilendirilmektedir.
- ❖ **BY.LS.01** Bilgi yönetimi çalışan yetki tanımları dokümanı verilen yetkilerin kayıt altına alınması amacıyla oluşturulmuş ve bir nüshası Bilgi İşlem Biriminde saklanmaktadır.
- ❖ Aynı görevi icra eden çalışanlar aynı yetki gruplarına sahip olmalıdır.
- ❖ Yetki gruplarıyla ilgili yazılımsal düzenleme yapılmış olup yazılım ekran görüntüleri **Bilgi Yönetim Sistem dosyasına** eklenmiştir.
- ❖ İşe yeni başlayan personellere Bilgi İşlem Birimi tarafından kullanıcı kodu tanımlanır. Bilgi İşlem Birimi tarafından kullanıcı şifresi, modül ve erişim yetkileri verilir. İşe başlayan personele kullanacağı SBYS modülü ile ilgili eğitim verilerek “ Bölüm Uyum Eğitim Ve Değerlendirme Formu ” ile kayıt altına alınır. İşten ayrılan personelin yetkileri Bilgi İşlem Birimi tarafından sistemden pasif hale getirilir. Bilgi İşlem Birimi tarafından şifre ve yetki iptali gerçekleştirilir. **BY.YD.01** Bilgi yönetim koordinasyon süreçleri dokümanının da tanımlanmıştır.



Zile Devlet Hastanesi

BİLGİ YÖNETİMİ İŞLEYİŞ PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN KODU:BY.PR.01

YAYIN TARİHİ:04.12.2020

REVİZE NO:01

REVİZE TARİHİ:31.01.2022

SAYFA :3 / 15

6.2.3.Rol grupları ve kullanıcılar için tanımlanan yetkilerin gözden geçirilmesi (DBY02.03)

Rol grupları ve kullanıcılar için tanımlanan yetkiler periyodik olarak ve gerektiğinde(görev değişikliği ,işten ayrılma vb) gözden geçirilip ,gerekli güncellemeler yapılmaktadır.

6.3. Bilgi yönetim sistemine ilişkin riskler (DBY03-DBY03.01-DBY03.02, DBY03.03)

Bilgi yönetim sistemine ilişkin riskler ,bilgi yönetim sistemine yönelik fiziksel tehlikeler, yazılım ve donanımla ilgili sorunlar, bilgi güvenliği, bilgi mahremiyeti, kişisel verilerin korunması, kullanıcı hataları gibi konularda risk analizi yapılmaktadır.

Bilgi yönetimi risk yönetim planı dokümanı ile tehlike kaynakları, olası riskler, maruz kişiler, durum analizi, risk seviyeleri, önlemler,yapılması gereken düzeltici önleyici faaliyetler, planlanan faaliyetlerin tamamlanma durumu tanımlanmış olup 6 ayda bir risk değerlendirmesi ve durum analizi yapılmakta olup gerektiğinde güncellenmektedir.

6.4.Hata bildirimine ve çözüm sürecine yönelik düzenleme (DBY-04- DBY.04.01 - DBY04.02 - DBY04.03-DBY04.04-)

BY.PR.04 no 'lu prosedür hazırlanmıştır.

6.5.Bilgi güvenliğinin sağlanması ve kişisel verilerin korunmasına yönelik gerekli tedbirler(DBY05)

Bilgi güvenliğinin sağlanması ve kişisel verilerin korunmasına yönelik gerekli tedbirler **BY.TL.05** no lu talimatta açıklanmıştır.

6.5.1 Bilgi güvenliği ve kişisel verilerin korunması ile ilgili asgari hususlar (DBY05.01- DBY05.02- DBY05.03- DBY05.04)

❖ Bilgi Güvenliği Farkındalık Bildirgesiyle (**BY.YD.02**) kişisel verilerin korunması ile hususlar detaylı bir şekilde tanımlanmıştır.

❖ İhlal bildirim formu (**BY.FR.01**)

6.5.2.Bilgi güvenliği ve kişisel verilerin korunması konusunda çalışanlara farkındalık eğitimi verilmektedir.Plana uygun eğitim düzenlenmektedir. Kayıtlar eğitim hemşiresindedir.



Zile Devlet Hastanesi

BİLGİ YÖNETİMİ İŞLEYİŞ PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN KODU:BY.PR.01

YAYIN TARİHİ:04.12.2020

REVİZE NO:01

REVİZE TARİHİ:31.01.2022

SAYFA :4 / 15

6.5.3. Bilgi yönetim sisteminde kullanılan parolalar, **BY.TL.03** Parola Kullanım Politikası Dokümanı ile oluşturulacak parolaların nitelikleri belirlenmiştir.

6.5.4. Bilgi yönetim sistemi sorumluları ve kullanıcılara yönelik gizlilik sözleşmesi (**BY.YD.03**) **Personel Gizlilik Sözleşmesi** bulunmaktadır. Gizlilik sözleşmesi SBYS kullanıcıları tarafından imzalanarak çalışanların özlük dosyalarına konulur.

6.6. SBYS'de hastalara ait sağlık kayıtlarına elektronik olarak ulusal ve kurumsal düzeyde erişim (DBY06- DBY06.01- DBY06.02)

6.6.1. SBYS'de hastalara ait sağlık kayıtlarına elektronik olarak ulusal ve kurumsal düzeyde erişim sağlanmaktadır.

6.6.2. SBYS e-nabız entegrasyonu mevcut olup yazılım üzerinde geçmiş tıbbi kayıtlar için geçiş linki verilmiştir. Hastaların hastanemizdeki geçmiş tıbbi kayıtlarına SBYS üzerinden erişim sağlanmaktadır.

6.7. Bilgi yönetim sisteminin etkin kullanımının sağlanmasına yönelik çalışma(DBY07- DBY07.01- DBY07.02- DBY07)

Bilgi yönetim sisteminin etkin kullanımının sağlanmasına yönelik çalışma yapılmaktadır.

- ❖ Bilgi yönetim sisteminin etkin kullanılabilmesine ilişkin çalışanlara eğitim verilmektedir.
- ❖ Eğitimler, çalışanların ihtiyacına göre planlanıp uygulanmaktadır. Tekrarı sağlanmaktadır.
- ❖ Bilgi yönetim sistemi uygulamalarına ilişkin güncellemeler hakkında çalışanlar bilgilendirilmektedir.
- ❖ Sürüm güncellemeleri sistemdeki Sürüm yönetim formu ile çalışanlar bilgilendirilmektedir.
- ❖ Bilgi yönetim sistemi uygulamalarına ilişkin güncelleme geçmişleri kullanıcılar tarafından izlenebilir.

Menü kontrol panelinde uygulamalar altında web sürüm yönetimi formu ile hangi sürüm versiyonunun hangi tarihte güncellendiği ve güncelleme sürüm notlarını kullanıcılar takip edebilmektedir.



Zile Devlet Hastanesi

BİLGİ YÖNETİMİ İŞLEYİŞ PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN KODU:BY.PR.01

YAYIN TARİHİ:04.12.2020

REVİZE NO:01

REVİZE TARİHİ:31.01.2022

SAYFA :5 / 15

6.8. Sağlık bilgi yönetim sistemi (SBYS)' nde yer alan modüller ve birbirine entegrasyonu

(DBY08-DBY08.01)

SBYS'de, farklı hizmet süreçlerine yönelik asgari aşağıda belirtilen modüller oluşturulmuştur.

- ❖ Hasta kayıt
- ❖ Hasta yatışı
- ❖ Poliklinik
- ❖ Ağız Diş Sağlığı
- ❖ Klinik
- ❖ Laboratuvar
- ❖ Radyoloji
- ❖ Fizik Tedavi
- ❖ Diyaliz
- ❖ Danışma
- ❖ İstatistik
- ❖ Personel modülü
- ❖ Faturalandırma
- ❖ Eczane
- ❖ Ayniyat
- ❖ Satın alma
- ❖ Vezne
- ❖ Sosyal Hizmet
- ❖ Merkezi sterilizasyon ünitesi
- ❖ Tıbbi Kayıt ve Arşiv
- ❖ Diyet
- ❖ Kalite Yönetimi
- ❖ Teknik Servis
- ❖ Klinik Mühendislik



Zile Devlet Hastanesi

BİLGİ YÖNETİMİ İŞLEYİŞ PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN KODU:BY.PR.01

YAYIN TARİHİ:04.12.2020

REVİZE NO:01

REVİZE TARİHİ:31.01.2022

SAYFA :6 / 15

6.8.2. Malzeme ve cihaz istemlerinin yapılması ve tüm süreçler (DBY08.02- DBY08.03- DBY08.04)

Malzeme ve cihaz istemlerinin yapılmasından, bölümlerde kullanılmasına kadar geçen tüm süreçlere ilişkin işlemler SBYS üzerinden gerçekleştirilmektedir.

Hasta tedavisi ile ilgili modüllerin hepsinden İstem Fişi Menüsünden malzeme istemi yapılır.İstemi yapan deponun talep ekranından isten uygun görünürse ürün çıkış fişine ürün ve istek fişi kaydedilip, istem adedi kadar yada depocunun uygun gördüğü adet yazılarak ürün çıkış fişi oluşturulduğunda ürün istem yapan deponun depo kabulüne düşer.Depo sorumlusu ürünü kabul edip deposunu alır.Hastaya verilecekse tabela yada çıkış fişinde düşümü yapılır.Bu aşamalar eğer deponu ana depoyla ÇKYS entegrasyonu ile ÇKYS nede gönderilir.

6.8.3.SBYS üzerinde, modüllerin kullanımına ilişkin yardım bilgileri; **CTRL+F1** kısa yolu ile her modülün videolu eğitimi açılmaktadır.

6.8.4.Personel modülünde, çalışanlara ilişkin aşağıda belirtilen bilgi ve belgeler bulunmaktadır:

- ❖ Çalışana ait fotoğraf
- ❖ Aktif olarak çalıştığı bölüm
- ❖ Kadrosunun kayıtlı olduğu bölüm veya kurum
- ❖ Kan grubu
- ❖ İletişim bilgileri
- ❖ İzin ve rapor bilgileri
- ❖ Eğitim durumu
- ❖ Sertifikaları
- ❖ Hizmet içi eğitimleri
- ❖ Yabancı dil bilgisi

Personel modülünde yukarıdaki bilgilerin personelin kayıt edildiği ekran görüntüsü Bilgi yönetim sistemi dosyasına eklenmiştir.

6.9. SBYS üzerinde yapılan işlemlerin izlenebilmesi (DBY09-DBY09.01)

SBYS üzerinde yapılan işlemler izlenebilir, Log ekranıyla ilgili örnek ekran görüntüleri Bilgi Yönetim Sistemi dosyasındadır.



Zile Devlet Hastanesi

BİLGİ YÖNETİMİ İŞLEYİŞ PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN KODU:BY.PR.01

YAYIN TARİHİ:04.12.2020

REVİZE NO:01

REVİZE TARİHİ:31.01.2022

SAYFA :7 / 15

İz kayıtlarının geçmişe yönelik izlenebilirliği sağlanmalıdır.

- ❖ Düzeltme ve iptal kayıtları tutulur.
- ❖ Toplanan tüm tıbbi bilgilerin geçmişe yönelik takibi yapılabilir.
- ❖ Salt okunur özellikte ayrı bir veri tabanı/tablo mevcuttur.
- ❖ Veritabanı ya da tablolarda sisteme giriş yapan kullanıcılar, gerçekleştirdikleri işlemler, sistem ayarlarında gerçekleştirilen değişiklikler, sistem mesajları ve hatalar log izleme yazılımı tarafından kayıt altına alınır.
- ❖ Bu veritabanı ya da tablolara sadece bilgi sisteminde yönetici olarak yetkilendirilmiş kişiler ulaşabilir.

6. SBYS üzerindeki verilerin yedeklenmesine yönelik düzenleme

(DBY10- DBY10.01- DBY10.02- DBY10.03- DBY10.04- DBY10.05- DBY10.06)

SBYS üzerindeki verilerin yedeklenmesine yönelik; Merkezi web tabanlı BYS kullanıldığından Hastanemizde veri tabanı ile ilgili herhangi bir sunucu bulunmadığından, Tokat Merkezdeki tüm ilçelerin bağlı olduğu sunucuda yedekler alınmakta ve yedeklemeye yönelik düzenlemeleri Merkezdeki Sistem Yöneticileri takip etmektedir.

Merkezden yaptıkları yedek planları, tutanaklar, test tutanakları istenerek bilgi yönetim sistemi dosyasına eklenmiştir.

6.11. Bigi yönetim sisteminde kullanılan tüm bilgisayarlara yönelik düzenleme

(DBY11-DBY11.01-DBY11.02-DBY11.03- DBY11.04-DBY11.05)

Bilgi yönetim sisteminde kullanılan tüm bilgisayarlara yönelik düzenleme yapılmıştır.

- ❖ Tüm bilgisayarlar **tokatism.local** etki alanındadır.
- ❖ Bilgisayarlarda kullanılan lisanslı programlar mevcuttur.



Zile Devlet Hastanesi

BİLGİ YÖNETİMİ İŞLEYİŞ PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN KODU:BY.PR.01

YAYIN TARİHİ:04.12.2020

REVİZE NO:01

REVİZE TARİHİ:31.01.2022

SAYFA :8 / 15

Bilgisayar donanım ve yazılımlarının güncel envanteri oluşturulmuş olup, envanterde asgari aşağıdaki bilgiler bulunmaktadır. Envanter Bilgi yönetim sistemi dosyasında, **BY.FR.04** form ile kayıt altına alınmaktadır.

- ❖ Bulunduğu bölüm
- ❖ Marka
- ❖ Model
- ❖ Seri no
- ❖ Demirbaş numarası
- ❖ Donanım ve yazılım adı
- ❖ İşletim sistemi
- ❖ Ek aksamlar
- ❖ Alınma tarihi
- ❖ Varsa garanti süresi

Etki alanındaki tüm bilgisayarlar merkezi antivürüs sunucusundan, antivürüs yönetim paneliyle tehditler, ağ trafiği, güncellemeler izlenebilmektedir.

Kablosuz ağ sadece BYS Yazılım programı çalışacak şekilde ayarlanmıştır.Dolayısıyla misafir kullanıcının kullanılan vlan da internet çıkışı olmadığından vlan a eklenmemektedir.

6.12.Bilgi yönetim sisteminin etkinliği ve sürekliliği için gerekli destek sağlanması (DBY12-DBY12.01- DBY12.02- DBY12.03)

Bilgi yönetim sisteminin etkinliği ve sürekliliği için (**BY.YD.01**) Bilgi yönetim koordinasyon süreçleri dokümanında destek birimi yetkilileri tanımlanmıştır.

- ❖ Yazılım-donanım destek birimi bulunmaktadır.
- ❖ Yazılım-donanım destek birimi 24 saat kesintisiz hizmet sunmaktadır. Güncel iletişim bilgileri ilgili birimde(Santralden) bulunur.

Bilgi yönetim sistemdeki arızalar ve devre dışı kaldığı durumlar, nedenleri ile birlikte kayıt altına alınmaktadır.Arızalar “.Hastane Bilgi Yönetim Sisteminin_(SBYS) Devre Dışı Kaldığı Süre Göstergesi”



Zile Devlet Hastanesi

BİLGİ YÖNETİMİ İŞLEYİŞ PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN KODU:BY.PR.01

YAYIN TARİHİ:04.12.2020

REVİZE NO:01

REVİZE TARİHİ:31.01.2022

SAYFA :9 / 15

ve “Teknik Birimin Sağlık Bilgi Yönetim Sistemi (SBYS) Arızalarına Ortalama Müdahale Süresi Gösterge Kartı ve formu” ile takip edilir.

Sistemde tespit edilen kesinti ve arızalara yönelik gerekli iyileştirme çalışmaları düzeltici/önleyici faaliyet kapsamında yapılmaktadır.

6.15. Sunucunun güvenliğini sağlamaya yönelik tedbirler (DBY15)

Hastanemizde herhangi bir sunucu olmadığından dolayısıyla sistem odası da yoktur.

6. Veritabanı güvenliğini sağlamaya yönelik tedbirler

8DBY16-DBY16.01-DBY16.02-DBY16.03-DBY16.04-.DBY16.05)

Merkezi web tabanlı BYS kullanıldığından Hastanemizde veri tabanı ile ilgili herhangi bir sunucu bulunmadığından,Tokat Merkezdeki tüm ilçelerin bağlı olduğu sunucuda veritabanı yüklü olduğundan veritabanı ile ilgili tüm kontroller Tokat İl Sağlık Müdürlüğü bünyesinde ve sorumluluğundadır.

6.17.Dış ortamdan iç ortama erişimlerde güvenlik tedbirleri (DBY1)

(DBY17.01-DBY17.02- DBY17.03-DBY17.04)

Dış ortamda sadece bağlantı BYS yazılım firma yetkilileri tarafından yapılmaktadır.Kişi listesi ve bilgi yönetim sistemi dosyasında bulunmaktadır.

Hizmet alımı kapsamında çalışan BYS yazılım firması, Tomografi Firması, Laboratuvar firmaları imzalı gizlilik sözleşmeleri bilgi yönetim sistemi dosyasında bulunmaktadır.

Dış ortamdan iç ortama yapılan erişimler:

Herhangi bir erişim olduğunda Tokat Merkez de bulunan log cihazında bağlantı kayıtları tutulmakta ve bu kayıtlardan örnekler bilgi yönetim sistemi dosyasında bulunmaktadır.



Zile Devlet Hastanesi

BİLGİ YÖNETİMİ İŞLEYİŞ PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN KODU:BY.PR.01

YAYIN TARİHİ:04.12.2020

REVİZE NO:01

REVİZE TARİHİ:31.01.2022

SAYFA :10 / 15

GENEL İŞLEYİŞ

Bilgi güvenliği hedefleri ve prensipleri

Bilgi güvenliği yönetimi kapsamına alınan tüm süreçlerde ve varlıklarda gizlilik, bütünlük ve erişilebilirlik prensiplerine uyacak önlemler almak amacıyla aşağıda detayları belirtilen risk yönetimi faaliyetleri yürütülmektedir. Her bir varlık için risk seviyesini kabul edilebilir risk seviyesinin altında tutmak hedeflenmektedir. Risk yönetimi ve kontrollerin uygulanması sürekli bir faaliyettir ve kabul edilebilir risk seviyesinin altına inen riskler için de iyileştirme yapılması hedeflenmektedir.

Çalışma kuralları:

Hastanemizin yazılım ve donanım birimi kesintisiz hizmet sunmaktadır. Bilgi işlem çalışanlarının iletişim bilgileri hastane santralinde kayıt altına alınmıştır.BYS üzerinden tüm modüller bir veri tabanı üzerinden yönetilir. BYS merkezi web tabanlı yapıdadır ve uygulama sunucuları Tokat Devlet Hastanesi Sistem odasıdır. Merkez ve ilçe hastaneleri tüm verileri tek bir veri tabanında tutulmaktadır.

Yönetim süreçleri:

Bilgi Yönetimi Sistemini kullanan tüm çalışanlar: hastanedeki mevcut tüm bilgisayarlardan kendilerine verilmiş ve görevleri ile yetkilendirilmiş kullanıcı kodu ve şifresi ile yaptığı tüm işlemlerden sorumludur.(Veri girişi,değiştirmesi,silmesi vb.)

Tüm Bilgi İşlem Firma Elemanları:

Bilgi işlem merkezinde görevli personelle hastanede çalışan tüm personellere otomasyon ile ilgili destek vermek.Hastane birimlerinde çalışan tüm personellerin yazılım üzerinde oluşabilecek yenileme,düzeltilme gibi işlemleri tespit edip firma yöneticisine teslim etmek.Gün içerisinde hastalara ait sevklerin, bilgi eksikliği(tanı,işlem)gibi tespit edip mesai bitiminde kontrol oluşturup aksaklıkları düzeltmek.24 saat boyunca icap yöntemi ile hastane çalışanlarına uzaktan veya bizzat hastaneye gelerek soruna müdahale etmek.Yazılım üzerinde her türlü gelişmeye destek vermek.



Zile Devlet Hastanesi

BİLGİ YÖNETİMİ İŞLEYİŞ PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN KODU:BY.PR.01

YAYIN TARİHİ:04.12.2020

REVİZE NO:01

REVİZE TARİHİ:31.01.2022

SAYFA :11 / 15

Firma Sorumlusu:

Bilgi işlem merkezi personeli tarafından, hastane çalışanları tarafından bildirilen istekleri yazılım şirketine iletmek,takip etmek ve sonucunu bilgi işlem merkezi sorumlusuna rapor etmek.

Bilgi İşlem Sorumlusu:

- ❖ Hastaneye ait bilgisayar sisteminin verimli ve amaca uygun çalışmasını sağlamak.
- ❖ Bilgisayar sistemleri ile ilgili her türlü donanım ve yazılım problemlerinin çözümü,
- ❖ Sistemlerin arızalanması durumunda ön inceleme ve bakımını yaparak, gerekli servis hizmetlerinin verilmesini sağlamak.
- ❖ Bilgisayar sistemlerinin periyodik bakımlarında ve onarımlarında sözleşmeli firma elemanlarını ve çalışmalarını denetlemek, gerekli gördüğü hallerde yazılı-sözlü bilgi vermek.
- ❖ Her gün mesai başlangıcında bilgisayar sistemleri ve donanımlarının açılmasını, iş bitiminde ise kapatılmasını sağlamak.
- ❖ Teknik malzemelerin alımında malzemelerin şartnamelere uygunluğunun kontrolünü yapmak.
- ❖ Meydana gelen küçük teknik arızaları geciktirmeden gidermek veya giderilmesini sağlamak.
- ❖ Hastaneye ait elektronik postasına gelen bilgi ve talepleri ilgili birimlere iletmek.
- ❖ Bilgisayar donanımlarında meydana gelen aksaklıkların giderilmesi için amirine bilgi vermek.
- ❖ Konusuyla ilgili olarak amiri tarafından verilen diğer işleri yerine getirmek.

Otomasyon Bilgi İşlem Çalışanlarının Yetkilendirme İşlemleri:Aşağıda belirtilen işlemler doğrultusunda BİM çalışanları yetkilendirmektedir.

- ❖ Yazılım kurma ve silme işlemleri
- ❖ Bilgi Sistemleri Yöneticisine açık otomasyon sistemi işlemleri
- ❖ Üst yönetime açık otomasyon sistemi işlemleri

Yazılım Kurma ve Silme İşlemleri:Hastanemiz bünyesinde kullanılma kararı alınmış otomasyon sistemi dahilindeki her türlü yazılımın kurma, silme ve düzenleme işlemleri ile işletim sistemi ayarlarının yapılması ve değiştirilmesi BİM yetkisindedir. BİM bilgisi dışında herhangi bir yazılım kurma ve ilme işlemi ve işletim sistemi ayarları yetkilendirilmemiş bir işlem olarak değerlendirilecektir ve tamamen ilgili cihazın kullanıcısının sorumluluğundadır.



Zile Devlet Hastanesi

BİLGİ YÖNETİMİ İŞLEYİŞ PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN KODU:BY.PR.01

YAYIN TARİHİ:04.12.2020

REVİZE NO:01

REVİZE TARİHİ:31.01.2022

SAYFA :12 / 15

Otomasyon sistemi işlemleri: Bilgi Yönetim sistemi işlemleri, BİM' in onayladığı şartlar kapsamında saptanan çalışanın yetkisinde olacaktır. Verilen standart yetkiler dışında istenilen bir yetki, bağlı bulunduğu yöneticinin onayından sonra, uygun görüldüğü seviyede BİM tarafından verilir.

Bilgisayarlarla ilgili düzenleme:Bilgisayar ve donanım envanterleri altı aylık periyotlarla kayıt altına alınıp dosyalanarak saklanır.

Bigi güvenliği

Sunucuların güvenliği: Tokat İl Sağlık Müdürlüğü Kamu Hizmetleri Başkanlığına bağlı merkezi yapıda tek bir sunucu üzerinde BYS yazılımı kullanılmaktadır. Bu nedenle tüm sağlık tesisleri için tek bir sunucu merkezi bulunmaktadır.

BYS'YE İLİŞKİN YAZIMSAL SÜREÇLER:

Yazımsal Süreçler: Hastane çalışanları yaptıkları işle ilgili düzeltme, güncelleme, değişiklik gibi işlemleri bilgi işlem personeline iletir. Bilgi işlem personeli kullanıcı ile birlikte sorunu tespit eder ve yazılımsal değişikliğe gerek olan durum varsa firma sorumlusu ile birlikte yazılım şirketine ait olan internet ortamındaki istek bilgilerini sisteme yazılımsal isteği kaydeder ve raporunu bilgi işlem sorumlusuna teslim eder. Yazılım şirketi isteği değerlendirip 48 saat içerisinde planlamaya alır. Planlamaya alınan istekler hastane bilgi işlem sorumlusu tarafından kritik derecesi belirlenir.



Zile Devlet Hastanesi

BİLGİ YÖNETİMİ İŞLEYİŞ PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN KODU:BY.PR.01

YAYIN TARİHİ:04.12.2020

REVİZE NO:01

REVİZE TARİHİ:31.01.2022

SAYFA :13 / 15

İsteklerin kritik derecesi:

ÇOK KRİTİK	3 iş günü içerisinde (Yeni çıkan tebliğ, yönetmelik güncellemeleri)
KRİTİK	5 iş gün içerisinde (Bir bölümün işletmesini aksatacak istekler)
NORMAL	30 iş günü içerisinde herhangi bir işleve etki etmeyecek, yazılımda düzeltme yapılacak istekler.

İstekler yukarıda belirtilen süreler dışına çıkmış ise sözleşmesinde belirtilen cezai işlemler devreye girer. Normal sürelerde yapılan istekler ise bilgi işlem sorumlusu ve isteği yapan kullanıcı tarafından onaylanarak, sistem üzerinden kapatılır.

Sorunların Çözümü:Hastane iç hat telefon numarası ve BYS üzerinden hasta istek ve değişiklik formu ile bilgi işlem servisi çalışanlarıyla irtibat kurulur.

SİSTEM ALT YAPISINA İLİŞKİN SÜREÇLER:

Network Donanım Cihazlarının;

- ❖ Ana omurgayı (Merkez Switch) taşıyan cihazın, değişen şartlar ve ihtiyaçlar doğrultusunda yapılandırmasını yapar.
- ❖ Ağ cihaz ve yazılımlarını kurar, internet ve intranet bağlantılarını yönetir.
- ❖ Kenar switch cihazlarının, değişen şartlar ve ihtiyaçlar doğrultusunda yapılandırmasını yapar. Routerların, değişen şartlar ve ihtiyaçlar doğrultusunda yapılandırmasını yapar.
- ❖ Güvenlik cihazlarının, değişen şartlar ve ihtiyaçlar doğrultusunda yapılandırmasını yapar.
- ❖ Kablolü (ADSL, GSHDSL, Metro Ethernet) ve kablosuz iletişim cihazlarının (wireless cihazlar, Optik Laser Hat, Wimax..) iletişim cihazlarının yapılandırılmalarını, yönetimini gerçekleştirir.
- ❖ Bilgisayar sistemlerinin fiziksel güvenliğinin ötesinde yazılımsal güvenliğini de sağlamak. Elektronik ortamda sisteme olabilecek saldırıları (virus, worm, rootkit, backdoor, trojan, hackerkeylogger, spywarev.b.) engellemek,
- ❖ Tüm bilgisayar sisteminin sağlıklı çalışmasını sağlayan antivirus sunucularını, kurar, günceller, bakımını yapar, sistemin virüs saldırıları nedeni ile kesintiye uğramaması için tedbirler alır. Yeni çıkan virüslere yönelik güncelleştirmeleri sisteme yükler.



Zile Devlet Hastanesi

BİLGİ YÖNETİMİ İŞLEYİŞ PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN KODU:BY.PR.01

YAYIN TARİHİ:04.12.2020

REVİZE NO:01

REVİZE TARİHİ:31.01.2022

SAYFA :14 / 15

- ❖ Tüm bilgisayarların donanımsal ve yazılımsal arızalarını giderir. Son çıkan güncellemeleri takip eder ve hastane sistemindeki tüm bilgisayarlara yükler.

İnternet Bağlantılarının;

- ❖ Hastanenin internet Bağlantısını yönetir, izler yetkili kullanıcıların internete erişimine izin verir.
- ❖ IP, port, yetkilendirmesi, erişim kontrol listelerinin tanımlanmasını yapar VPN (sanal Özel Ağ) yapısını yönetir.
- ❖ İnternet kullanıcılarının hastane web sitesine ulaşmasını, Web Sunucusunun güvenli biçimde internet üzerinden internet yayını yapmasını sağlar.
- ❖ Kurumsal kullanıcıların kendilerine verilen yetkilendirmeler dâhilinde sistem kaynaklarını kullanmasına izin verir.

İşletim Sistemlerinin;

- ❖ İşletim sistemlerinin yapılandırma/konfigürasyonlarını yaparlar.
- ❖ İşletim sistemlerinin güvenlik ayarlarını yaparlar.
- ❖ İşletim sistemlerinin üzerinde çalıştığı fiziksel sunucuların çalışma düzenini kontrol ederler. Donanım kaynaklarının (Diski, Ram, Kontrol Kartları, Güç Kaynakları, İşlemciler) çalışırılığını izler ve kontrol ederler.

Veritabanlarının;

Veritabanı Tokat Merkez de bulunmaktadır.

Yazılım Geliştirme

- ❖ Kurumsal kullanıcılardan gelen hastane hizmetlerine yönelik yazılım taleplerini değerlendirmek.
- ❖ Bilgi işlem müdürlüğünce onaylanan yazılım talepleri ile analiz çalışmalarını yapmak.
- ❖ Programın çalışması için gerekli kaynakları belirlemek ve sistem yönetimine müdürün onayı sonrasında bildirmek.
- ❖ Programın yazılımı sonrasında çalışma testleri yapılır. Testler sonrasında çıkan bugler düzeltilir. Programın devreye alınması sonrasında program kullanıcılarından gelen programla ilgili sorunlar giderilir, kullanıcılara teknik destek verilir.
- ❖ Programın görsel tasarımı kurumsal kimlik standartlarına uygun olarak tasarlanır.

Web Uygulamaları ve Web Tasarım Çalışmaları

- ❖ Web uygulamaları geliştirme çalışmaları yapılır.



Zile Devlet Hastanesi

BİLGİ YÖNETİMİ İŞLEYİŞ PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN KODU:BY.PR.01

YAYIN TARİHİ:04.12.2020

REVİZE NO:01

REVİZE TARİHİ:31.01.2022

SAYFA :15 / 15

- ❖ Yazılım geliştirme sürecinde tanımlanan temel onay analiz ve ön çalışmalar yapılır. Uygulamaların intranet ya da internet uygulaması olması durumuna göre web sunumu, sistem yönetimi tarafından tahsis edilir, gerekli ağ ve güvenlik ayarları yapılır.
- ❖ Birimlerden gelen, duyuru, birim faaliyetleri, spor etkinlikleri, kültürel etkinlikler, yönetim kararları vb. hastane web sitesinden yayınlanması amacıyla gerekli görüşme, kodlama ve tasarım çalışmaları yapmak.
- ❖ Hastane sitesinde kullanılacak görsel materyalleri temin etmek, üretmek ve kurumsal kimliğe uyumlu olarak sitede kullanmak.
- ❖ Temin edilen materyalleri fish animasyon, ikon, buton üretmek
- ❖ Kurumsal e-hastanecilik uygulamalarının web sitesi içinde uyumlu biçimde çalışması için kodlama ve görsel tasarım çalışmaları yapmak(e-sonuç, e-randevu, e-kütüphane, yerleşim haritası, hastane bilgi sistemi)
- ❖ Hastane web sitesi alt uygulamalarını geliştirmek ve yönetmek(istek, şikâyet, bilgi edinme, performans programı, stratejik plan, hizmetlerimiz)

Proje Geliştirme ve Ar-Ge

- ❖ Teknolojik gelişmeleri takip eder.
- ❖ Kurum menfaatine olan teknolojik gelişmelerden uygulanabilir olanları tespit eder,
- ❖ Kurum menfaatine olan teknolojilerin gerçekleştirilmesine yönelik uygulama önerileri sunar.

Sistem Operatörleri

- ❖ Hastane uygulamalarının çalışırılığını izler, performanslarını varsa loglarını izler.
- ❖ Varsa yazılımı üreten firma aracılığı ile güncelleştirmeleri yapılır, uygulamada görülen aksaklıklar ilgili firmaya en hızlı yöntemlerle sözlü ve yazılı olarak iletilir.



Zile Devlet Hastanesi

BİLGİ YÖNETİMİ İŞLEYİŞ PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN KODU:BY.PR.01

YAYIN TARİHİ:04.12.2020

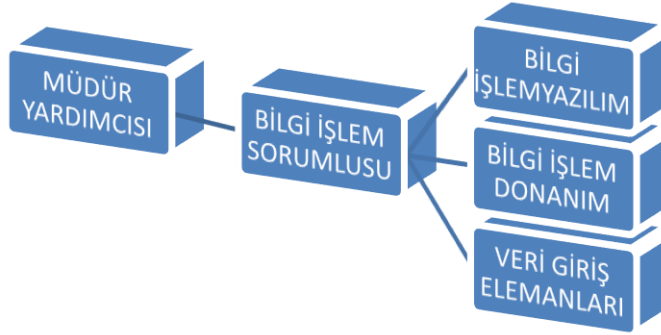
REVİZE NO:01

REVİZE TARİHİ:31.01.2022

SAYFA :16 / 15

ORGANİZASYON ŞEMASI

Bilgi işlem yazılım-donanım-veri giriş elemanları arasında yatay ilişkiler mevcuttur.



7.İLGİLİ DOKÜMANLAR

- ❖ BİLGİ YÖNETİM KOORDİNASYON SÜREÇLERİ
- ❖ BİLGİ GÜVENLİĞİ FARKINDALIK BİLDİRGESİ
- ❖ PERSONEL GİZLİLİK SÖZLEŞMESİ
- ❖ BİLGİ YÖNETİM SİSTEMİ SÜREÇLERİNE İLİŞKİN HASTANE POLİTİKASI
- ❖ BİLGİ YÖNETİMİ SİSTEMİNDE MEYDANA GELEBİLECEK OLASI SORUNLAR VE ÇÖZÜM SÜREÇLERİ TAKİP FORMU
- ❖ PAROLA KULLANIM POLİTAKASI
- ❖ BİLGİ GÜVENLİĞİ TAŞINIR ORTAM YÖNETİMİ TALİMATI
- ❖ BİLGİ YÖNETİM SİSTEMİNDE MEYDANA GELEBİLECEK OLASI SORUNLAR VE İŞ SÜREKLİLİĞİ TALİMATI
- ❖ BİLGİ YÖNETİM SİSTEMİ (SBYS) ARIZALARINA ORTALAMA MÜDAHALE SÜRESİ GÖSTERGE KARTI VE FORMU
- ❖ SBYS'NİN DEVRE DIŞI KALDIĞI SÜRE GÖSTERGE KARTI VE FORMU
- ❖ SKS HASTANE VERSİYON 6.1