

## ΕΞΑΣΦΑΛΙΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

### 1. Σκοπός

Η αέναη αναβάθμιση των πληροφοριακών υπηρεσιών ώστε να εξασφαλισθεί η ποιότητα στις υπηρεσίες υγείας.

Η μείωση του χρόνου ανταπόκρισης σε πιθανή δυσλειτουργία του συστήματος

Προληπτικός έλεγχος

### 2. Κανονισμοί

Περιοδικές εργασίες εξασφάλισης ποιότητας και διαθεσιμότητας

### 3. Διαδικασίες

#### 3.1 Διαδικασίες ελέγχου των Η/Υ μέσω κεντρικών διακομιστών

Γίνεται σε ημερήσια βάση γρήγορος:

- Έλεγχος του Windows Server Update Services για τυχόν προβλήματα στις ενημερώσεις των Windows στους σταθμούς εργασίας του τομέα
- Έλεγχος της λειτουργίας των αντιικών και για τυχόν προβλήματα με ιούς
- Έλεγχος κίνησης δικτύου από τον router
- Έλεγχος του διακομιστή εκτυπώσεων (για τα τμήματα που εμπλέκονται)

#### 3.2 Διαδικασίες ελέγχου Κέντρου Διακομιστών (Computer Room)

- Καθημερινή επίσκεψη και έλεγχος των διακομιστών για πληροφοριακά μηνύματα λάθους
- Έλεγχος ενδείξεων κλιματισμού
- Έλεγχος ενδείξεων πίνακα πυρασφάλειας

Αν βρεθεί κάποιο πρόβλημα και αφορά το Ο.Π.Σ.Υ., γίνεται ενημέρωση στο σύστημα βλαβών και άμεση τηλεφωνική επικοινωνία με τον ανάδοχο.

#### 3.3 Διαδικασίες συμμετοχής χρήστη στην ποιότητα:

Σε κάθε τμήμα επιλέγεται «ιδεατά» ένας χρήστης, προκειμένου να είναι ο κοντινός συνεργάτης με το τμήμα πληροφορικής.

Σε ετήσια βάση, ανάλογα με τη στοχοθεσία του τμήματος πληροφορικής, του γίνεται μια σύντομη εκπαίδευση, ενώ ερωτάται σε διμηνιαία βάση για προβλήματα που έχει συναντήσει ή τι θα ήθελε ακόμα.

Σε τριμηνιαία βάση ο προϊστάμενος πληροφορικής περνάει από κάθε τμήμα του νοσοκομείου και ερωτά για σφάλματα ή παραλήψεις που έχουν παρατηρήσει οι χρήστες αλλά δεν τις έχουν για οποιοδήποτε λόγο αναφέρει.

### **3.4 Διαδικασίες εκπαίδευσης προσωπικού**

Με ευθύνη του Διευθυντή, σε ετήσια βάση καταρτίζεται πρόγραμμα εκπαίδευσης των στελεχών και επεξηγούνται οι ανάγκες προς τα στελέχη. Τελικά, το πρόγραμμα εκπαίδευσης (που μπορεί να είναι εσωτερική και εξωτερική) πρέπει να εγκρίνεται από τη Διοίκηση του Νοσοκομείου.