**1. AMAÇ:** HBYS de oluşacak sorunlarda personelin izleyeceği yol ve yöntemlerin belirlenmesi.

**2. KAPSAM:** HBYS üzerine veri girişi yapan bütün personeller, bilgi işlem personeli ve sorumlu yöneticileri.

**3. SORUMLULAR:** Bilgi işlem personeli, Dekan,

**4. UYGULAMA:**

**4.1. HBYS İle İlgili Sorunlarda Çalışanların Kiminle ve Nasıl İrtibat Kuracağı:**

**4.1.1.** Veri girişi hatalarında, kurum dahili telefonlarından Bilgi İşlem Birimi aranır.

**4.1.2.** Bilgisayar donanım arızalarında telefonla Bilgi İşlem Birimi aranır veya HBYS üzerinden arıza talep formu doldurulur.

**4.1.3.** Elektrik arızalarında, kurum dahili telefonlarından Teknik Servis Birimine haber verilir ve arıza talep formu doldurulur.

**4.1.4.** Mesai dışında oluşabilecek arızalarda icap nöbetçisi olan bilgi işlem personeline telefonla ulaşılır.

**4.1.5.** Bilgi işlem personeli sorunu çözemiyor ise HBYS Otomasyon yazılım firmasından ilgili modül destek elemanı telefonla aranır. Web üzerinden HBYS firmasının ilgili bölümüne kayıt eder.

**4.1.6.** HBYS ile ilgili sorunlar ve çözümler Merkezimiz Bilgi İşlem Birimi tarafından da kayıt altına alınır ve ilgili forma kaydedilir. Sorunun oluştuğu tarih ve saat, bildirimin yapıldığı tarih ve saat, sorunun çözüldüğü tarih ve saat kayıt altına alınır.

**4.1.7.** HBYS firmasının ilgili bölümüne kayıt edilmiş fakat yapılmamış işler Kurumumuz İdari ve Mali İşler Müdür ‘üne bildirilir.

**4.1.8.** Sorunlar ile ilgili aylık istatistiksel çalışma yapılır. İstatistiksel çalışmaların sonucunda gerekli düzeltici önleyici çalışmalar başlatılır.

**4.1.9.** Kurumda çözülemeyen ve malzeme gerektiren sorunlarda istem kaydı ile Kurum İdari ve Mali İşler Müdürü’ne ve Başhekime bilgi verilir.

**4.2. HBYS İle İlgili Sorunlar Giderilinceye Kadar İşlerin Aksamaması İle İlgili Düzenlemeler:**

**4.2.1.** Kliniklerde bilgisayar arızasında yakınındaki bir bilgisayara, çalışan hekimin yetki ve tanımlamaları yapılarak aynı bilgisayardan birden fazla hekimin giriş yapmasını sağlamak,

**4.2.2.** Kliniklerde aynı yetkilere sahip bilgisayarları yedekte bulundurmak,

**4.2.3.** Network arızalarında yedek switch bulundurmak,

**4.2.4.** Sistemin belirli bir zaman durması halinde girişlerin manuel olarak kayıtlarının tutulması ve sistem çalıştıktan sonra veri girişlerinin yapılmasını sağlamak,

**4.2.5.** Fairwalın arızalanması durumunda bir alt model olan fairwalın yedekte bırakılmasını sağlamak.

**4.3. HBYS Aktif Olduktan Sonra Veri Girişlerinin Kimler Tarafından Yapılması Gerektiğinin Belirlenmesi:**

**4.3.1.** Aynı vardiya zamanındaki gecikme ve arızalarda poliklinik veri giriş çalışanı sisteme giriş yapabilir. Saatler arasındaki farklılığı saat ayarı yaparak düzenleyebilir.

**4.3.2.** Sistemin arızası vardiya zamanını aşarsa poliklinik çalışanı manuel olarak tuttuğu kayıt ile birlikte bilgi işlem personeli ile veri girişlerini yapar.

**4.3.3.** Sistemin arızası bir günü geçerse, veriler poliklinik çalışanı manuel olarak kayıt ile birlikte bilgi işlem personeli ile birlikte veri girişlerini yapar ve Başhekim ve İdari ve Mali Hizmetler Müdürü’ne bilgi verir.

**4.3.4.** Hasta kayıttaki veri girişlerinin sonradan yapılması durumunda kimlik fotokopisi ve hekim bilgisi ile birlikte hasta kayıt personeli ile bilgi işlem personeli birlikte kayıt yapar.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Hazırlayan**  **Kalite Birim Sorumlusu** | **Kontrol Eden**  **Kalite Yönetim Direktörü** | **Onaylayan**  **Dekan** |
|  |  |  |