



Özel Ekol Hastanesi
BİLGİ YÖNETİM SİSTEMİNE İLİŞKİN HATA
BİLDİRİMİNE YÖNELİK DÜZENLEME TALİMATI



1.Süreçlerde karşılaşılan problemler HBYS sistemindeki arıza bildirim modülünde online olarak kayıt altına alınmaktadır kayıtlarda sorunun oluştuğu ve bildirim yapıldığı tarih, saat, bildirim yapan birim ya da kişi bilgileri ile oluşan sorunun çözümüne ilişkin yapılanlar kayıt altında bulunmaktadır.

2.Olası sorunlarda mesai saatleri içerisinde birim çalışanları ve sorumluları bilgi işlem personellerine ait telefonlardan ve çoğunlukla HBYS modülü üzerinden arıza bildirim kayıt formu üzerinden arıza bildirimlerini yapabilmektedirler bu bildirimler bilgi işlem personeli ve sorumlusu tarafından anlık takibi yapılarak gerekli yönlendirmeler sağlanmaktadır.

3.Çözümüne yönelik çalışmalar gerek sistem üzerinden gerek uzak bağlantı gerekse de yerinde müdahale ile sorunun çözümüne yönelik gerekli iyileştirme çalışmaları yapılmaktadır.

4.Donanımsal sorunlarda arızanın ilgili bilgi işlem personeline iletilmesinin akabinde ivedilikle soruna müdahale edilmekte ve işlerin aksamaması için mümkün olan en kısa sürede sorun çözülmeye çalışılmakta uzun süreceği ya da arızasının tamiri mümkün olmayan durumlarda cihaz değişimleri ve gerekli kurulumları yapılarak en kısa sürede etki alanına dâhil edilmektedir.

5.Bilgi işlem personeli 7/24 hizmet verme prensibiyle çalıştığından mesai saatleri dışında da nöbetçi amirlik ve santralde iletişim bilgileri bulunan personele ulaşılarak sorunun çözümüne yönelik iyileştirme çalışmaları yapılmaktadır.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
 Kalite & Akreditasyon Sorumlusu Kardelen ASMA	 Kalite Koordinatörü Yeşim İNCİ	 Kalite Yönetim Direktörü Prof. Dr. Tuncay ÇAĞLAR

Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa No
BY.TL.09	16.11.2022	00	-	1 / 1