



ЗДРАВСТВЕНИ ЦЕНТАР ВАЉЕВО

Број: ЗЦ 01-6465

Датум: 31.10.2023.године

Ваљево

Процедура о пријави кварова и проблема везаних за информациони систем

Листа измене:

Верзија	Опис	Аутори процедуре	Процедуру одобрио	Датум
А	Прва верзија ЗЦ 01-6465	др Данијела Павловић начелник Одељења за социјалну медицину, здравствену статистику, планирање и информатику Југослав Кандић пројектант информационог система и програма Шеф кабинета за информатику Никола Петровић пројектант информационе инфраструктуре Милан Савић администратор информационих система и технологија Никола Плећић пројектант информационе инфраструктуре Ирена Ђоковић администратор информационих система и технологија Маријана Максимовић руководилац интерне ревизије	в.д. директора др сци. мед. Марија Мирковић	31.10.2023.г.

у Ваљеву, октобар 2023.години

На основу овлашћења из члана 18 Статута ЗЦ-01-19/2 Здравственог центра Ваљево, одредбе члана 41. Посебног колективног уговора за здравствене установе чији је оснивач Република Србија, аутономна покрајина и јединица локалне самоуправе (Сл. гласник РС бр. 96/2019 и 58/2020-Анекс I), и одредбе члана 58. ст. 8, 10-14. Закона о здравственој заштити (Сл. гласник РС, бр 25/2019), а у вези са чланом 54. Закона о раду Сл. гласник РС", бр. 24/2005, 61/2005, 54/2009, 32/2013, 75/2014, 13/2017 - одлука УС, 113/2017 и 95/2018 – аут.тум.) в.д. директор доноси:

Процедуру о пријави кварова и проблема везаних за информациони систем

Предмет

Члан 1.

Овом процедуром се дефинише процес пријаве кварова и техничких проблема везаних за функционисање информационог система Опште болнице Здравственог центра Ваљево (у даљем тексту: Болнице) у континуитету ван редовног радног времена 07:30 – 15:30 радним данима, викендом, на дан празника који су у делатности и домену послова Кабинета за информатику Одељења за социјалну медицину, здравствену статистику, планирање и информатику, а у складу са Правилником о унутрашњој организацији и систематизацији послова Здравственог центра Ваљево ЗЦ-01-1495.

Радно време Кабинета за информатику дефинисано је Одлуком ЗЦ-01-560.

Под информационим системом Здравственог центра у смислу ове процедуре подразумевају се следећи информациони системи: Хелиант, Imрах, Слис и Монео.

Циљ

Члан 2.

Циљ процедуре је обезбеђење несметаног функционисања информационог система и пружање здравствених услуга у Болници тј. решавање кварова у домену послова запослених Кабинета за информатику ван редовног радног времена од 07:30-15:30, као и у дане викенда и празника.

Опис активности

Члан 3.

Проблеме везане за информациони систем из члана 5 процедуре пријављује:

- 1) Главни дежурни лекар Болнице на број телефона 0648321492
- 2) Главни дежурни лекар Службе за пријем и збрињавање ургентних стања са дневном болницом за опсервације, у изузетним случајевима, када то није у могућности главни дежурни лекар Болнице, а уз претходно обавештење главног дежурног лекара Болнице – позива приправног информатичара на број телефона 0648321492

Пријављивање проблема врши се искључиво на број телефона:

0648321492

Правни основ

Члан 4.

Услед указане потребе, у циљу обезбеђења несметаног функционисања информационог система Болнице који је повезан са пружањем здравствених услуга запосленима Кабинета за информатику уводи се приправност у складу са чланом 58. став 8, 10-14 Закона о здравственој заштити (Сл. гласник РС, бр 25/2019), као и чланом 41 Посебног колективног уговора за здравствене установе чији је оснивач Република Србија, аутономна покрајина и јединица локалне самоуправе.

Категорије проблема, степен хитности и време одзива

Члан 5.

По основу закључених уговора између Болнице тј. правног следбеника Здравственог центра Ваљево и произвођача информационог система из члана 1, сви кварови/проблеми и време одзива за решавање истих сврстани су у три категорије са три степена хитности.

У складу са утврђеном врстом проблема која кореспондира степену хитности утврђено је и време одзива односно реаговања приправних информатичара на решавања проблема.

СТЕПЕН ХИТНОСТИ / Врста проблема	Опис проблема	Време одзива
ЦРВЕНО / Критични	<p>***** Престанак рада информационих система (Хелиант, СЛИС, Итрах, Монео) <i>Help desk произвођача софтвера је оперативан од 08:00h до 22:00h сваким даном. ТАКО ДА АКО ЈЕ ПРОБЛЕМ СОФТВЕРСКЕ ПРИРОДЕ И ЗАХТЕВА РЕСТАРТ СЕРВЕРА НИСМО У МОГУЋНОСТИ ДА ИСТИ ОТКЛОНИМО ПОСЛЕ 22h</i></p>	1 сат
	<p>- Проблеми у раду информационих система као што су:</p>	
	<p>1 . Креирања: Потврде о смрти, Извештаја о смрти и Спроводног листа</p>	
	<p>2 . Пријем на стационарно лечење</p>	
НАРАНЦАСТО / Приметни	<p>Проблеми у раду са Информационим система:</p>	4 сата
	<p>1. Поништавање историје болести</p>	
	<p>2. Н .Н лица</p>	
	<p>3. Проблеми у раду са фискалном касом у УЦ.</p>	
	<p>4. Заказивање Упута кроз ИЗИС и проблеми са ИЗИС-ом</p>	
	<p>5. Пријем на стационарно лечење мајки пратиља</p>	
	<p><i>(Help desk произвођача софтвера је оперативан од 08:00h до 22:00h сваким даном. ТАКО ДА АКО ЈЕ ПРОБЛЕМ СОФТВЕРСКЕ ПРИРОДЕ И ЗАХТЕВА РЕСТАРТ СЕРВЕРА НИСМО У МОГУЋНОСТИ ДА ИСТИ ОТКЛОНИМО ПОСЛЕ 22h)</i></p>	
ЖУТО / Споредни	<p>* Престанак рада штампача или рачунара</p>	<p>у редовно радно време 07:30h:15:30h</p>

Help desk је облик корисничке подршке и начин комуникације произвођача информационог система и запослених Кабинета за информатику у циљу решавања проблема.

На основу наведене категорије проблема: врсте, описа проблема и степена хитности из става 1, запослени ће се руководити при доношењу одлуке о пријави квара/проблема главном дежурном лекару Болнице, односно у изузетним случајевима главном дежурном лекару Службе за пријем и збрињавање ургентних стања са дневном болницом за опсервације који ће позвати приправног информатичара.

При доношењу одлуке о позиву приправних информатичара такође је потребно узети у обзир радно време Help desk произвођача од 08:00h до 22:00h.

Распоред приправних информатичара

Члан 6.

Распоред приправних информатичара и време приправности ће се унапред утврђивати у оквиру Кабинета за информатику Одељења за социјалну медицину, здравствену статистику, планирање и информатику у складу са Законом.

Приправни информатичари ће ван утврђеног редовног радног времена наведеног у члану 1. одговарати на број телефона приправности 0648321492.

Након утврђеног радног времена у члану 1, односно након 15:30h неће одговарати на своје мобилне телефоне службене односно приватне.

Контрола и евидентирање

Члан 7

Увидом у остварене позиве и врсту квара/проблема информационог система може се извршити увид и контрола одзива приправних информатичара и остварене приправности.

Процедура ступа на снагу осам дана од дана објављивања на огласној табли.

Југослав Кандић
Пројектант информационог система и програма
Шеф кабинета за информатику Одељења за
социјалну медицину, здравствену статистику,
планирање и информатику

др Данијела Павловић
специјалиста социјалне медицине
Начелник Одељења за
социјалну медицину, здравствену статистику,
планирање и информатику



В.д. директор Здравственог центра Ваљево

др сци.мед. Марија Мирковић

Распоред привредних информативара

Лист 6

Распоред привредних информативара и време привредности се се знајуће
урађених у оквиру кабинета за информатику. Одељење за информатику,
здравствену статистику, планирање и информатику у складу са Законом.

Привредни информативари се ван уредбеног редовног радног времена
наведених у листу 1. одговарајући на број телефонских привредности 0648321492.
Након уредбеног радног времена у листу 1. односно након 12:30h неће
одговарати на своје мобилне телефоне скупштине односно приватне.

Контрола и евалуација

Лист 7

У складу са одређеном позивом и вријеме контроле позива информативног система
може се извршити уједињена контрола одређених привредних информативара и одређено
привредности.

Промоција ступа на снагу осим дана одређених на одређеној табели.

Уједињена Кабинет

Пројекат информативног система и привредности

Шеф кабинета за информатику, Одељење за

социјалну статистику, здравствену статистику,

планирање и информатику