



**KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ**  
**DİŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ**  
**BİLGİ YÖNETİM SİSTEMİ**  
**İŞLEYİŞ PROSEDÜRÜ**



Kodu: DBY.PR.01    Yayın Tarihi: 02.01.2019    Revizyon Tarihi:    Revizyon No:    Sayfa No/Sayfa sayısı:1/5

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:** Tüm hastane çalışanlarını kapsar.
3. **SORUMLULAR:** Fakülte yönetimi, Bilgi İşlem Sorumlusu, Hizmet Satın Alınan Firma Yöneticisi, Bilgi İşlem Elemanları, Hastane Bilgi Yönetimi Sistemini Kullanan Tüm Çalışanlar.

#### 4. FAALİYET AKIŞI

##### 4.1. YÖNETİM SÜREÇLERİ

#### **Bilgi Yönetimine İlişkin Faaliyetlerin Yürütülmesi ve Koordinasyonuna Yönelik Sorumlular ve Sorumluluklar:**

##### Hastane Bilgi Yönetimi Sistemini kullanan tüm çalışanlar:

- HBYS 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.)

##### Bilgi İşlem Elemanları:

- Hastanede çalışan tüm personellere otomasyon ile ilgili destek vermek. Hastane birimlerinde çalışan tüm personellerin yazılım üzerinde oluşabilecek yenileme, düzeltme 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.
- Sistem odasının fiziksel durumlarını her gün kontrol edip kayıt altına almak.(ısı,nem)
- Yazılım üzerinde her türlü gelişmeye destek vermek.

##### Fakülte Yönetimi:

- Bilgi işlem merkezi personeli tarafından, hastane çalışanları tarafından bildirilen istekleri yazılım şirketine iletilen sorunları ve sonucunu takip etmek.
- Gün içerisinde işlemlerin gün sonunda alınan yedeği sağlam ve çalışır durumda olduğunu kontrol etmek.
- Hastane ile yazılım şirketi arasında koordineyi sağlamak.

##### Bilgi İşlem Sorumlusu:

- Hastaneye ait bilgisayar sisteminin verimli ve amaca uygun çalışmasını sağlamak.
- Bilgisayar sistemleri ile ilgili her türlü donanım ve yazılım problemlerinin çözümü, yedeklerinin alınmasını ve bilgilerin arşivlenmesi işlemlerini yürütmek.
- 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.
- Faaliyetler çerçevesinde, ihtiyaç duyulan yazılım sistemleri konusunda personele destek vermek; meydana gelen küçük teknik arızaları geciktirmeden gidermek veya giderilmesini sağlamak.
- Bilgisayar donanımlarında meydana gelen aksaklıkların giderilmesi için amirine bilgi vermek.



**KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ**  
**DİŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ**  
**BİLGİ YÖNETİM SİSTEMİ**  
**İŞLEYİŞ PROSEDÜRÜ**



Kodu: DBY.PR.01    Yayın Tarihi: 02.01.2019    Revizyon Tarihi:    Revizyon No:    Sayfa No/Sayfa sayısı:2/5

**Bilgi Yönetim Sistemine ilişkin rol grupları ve yetkileri:**

**Fakülte Yönetimi:** Fakülteadaki tüm bilgilere ulaşır.(dolar hariç)

**Öğretim Elemanı:** Kendi Kliniğindeki hastalara ait tedavi ile ilgili bilgilerin tümüne erişebilir. Radyolojik tetkik sonuçlarına bakabilir. Performans Puanlarına bakabilir.

**Hemşire:** Hastalara ait tedavi ile ilgili bilgilerin tümüne erişebilir. Silme ve değiştirme yetkileri yoktur. Çalıştığı klinikteki hastaya ait sarf ve işlem girişlerini yetkileri dahilinde yapabilirler.

**Hasta Kayıt Personeli:** Fakültemize başvuran hastaları otomasyon programına kayıtlarını yapar.

**Personel Birimi:** Personel özlük bilgilerine ulaşabilir, mesai, izin, sevk, rotasyon gibi personelin tüm işleyişini otomasyon üzerinden gerçekleştirir.

**Fatura Birimi:** Fatura Modülünü kullanarak ay içerisinde başvuran tüm hastaların faturalamasını ve anlaşmalı kurumlara teslimatı yapar.

**Mutemetlik:** Bordro Modülünü kullanarak Ay içerisinde hekim adına işlenen girişimsel işlemlerin puanlarını bordro modülüne aktarımı ile mevzuata uygun döner sermaye ve maaş işlemlerini yürütür.

**Radyoloji:** Hastaların radyolojik işlemlerini yapar. Tetkik işlemlerinin sonuçları otomasyon üzerinden görüntülenir.

**Ayniyat ve Depo:** Otomasyon sisteminden yürütülen malzeme ve demirbaş taleplerine bakar depo işlemlerini yürütür.

**Bilgi İşlem:** Bilgi İşlem modülü ile gerekli tanımlama, yetkilendirme ve düzeltme işlemlerini yürütür. Her türlü yazılımın silme ve düzenleme işlemleri ile işletim sistemi ayarlarının yapılması ve değiştirilmesi bilgi İşlem yetkisindedir

**Vezne:** Vezne Modülünü kullanarak ücretli hastaların ücretleri ve protez hastaların katılım payı ile ilgili tutarlarını tahsil eder.

- Her kademedeki çalışan sadece yetkilendirilmiş olduğu işlemleri yürütebilmektedir
- Yetkilendirilmemiş kişiler tarafından yapılan herhangi bir işlemi saptayan bölüm yetkilileri bu durumu en kısa zamanda yeterli delilleri ile birlikte bağlı bulunduğu müdürlüğe iletilmek üzere bir üst yetkiliye bildirmektedir.
- Tüm çalışanlar otomasyon üzerinde yetkili oldukları bilgileri herhangi bir şekilde farklı ortamlarda paylaşamaz bilgi taşıyamaz.
- Kullanılan yazılımlarla ilgili şifreler kullanıcılara Bilgi İşlem tarafından verilir ve gerektiğinde değiştirilir. Yetkilendirilen çalışan, şifrelerin kullanılması ve korunması konusunda sorumlu tutulmaktadır.
- Belirli bir şifre ile yapılan tüm işlemlerin idari ve yasal sorumluluğu söz konusu şifrenin tanımlanmış kullanıcıya ait olduğundan, belli bir kullanıcıya ayrılmış şifre hangi şartla olursa olsun başkalarına verilemez.
- Çalışanların yer değiştirmesi veya işten ayrılması durumunda şifrenin kapatılma işlemleri: Bilgi güvenliği açısından ilişkisi kesilen personelin şifresinin bir an önce iptali esastır. İlişkisi kesilen personelin tüm şifreleri ve kullanıcı yetkileri kullanıma kapatılır. Şifrenin 24 saat içerisinde iptali Bilgi İşlemin sorumluluğundadır.



**KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ  
DİŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ  
BİLGİ YÖNETİM SİSTEMİ  
İŞLEYİŞ PROSEDÜRÜ**



Kodu: DBY.PR.01

Yayın Tarihi: 02.01.2019

Revizyon Tarihi:

Revizyon No:

Sayfa No/Sayfa sayısı:3/5

## 4.2. BİLGİ GÜVENLİĞİ

### Sunucuların Güvenliği:

- Sunuculara tahsis edilmiş bir bağımsız oda bulunmaktadır
- Oda her zaman kilitli durumdadır. Anahtar sadece hastane güvenliği ve bilgi işlem personeline bulunmaktadır. Görevi olmayan personel bu odaya girememektedir.
- Oda içinde su tesisatı bulunmamaktadır.
- Sunucu Odalarında elektrik kesilmesi durumunda odada bulunan UPS devreye girmektedir. Bu odanın elektrik tesisatı hastaneden ayrı olarak oluşturulmuştur.
- Isı ve nem takibi yapılarak sıcaklık ve nem takip formu kayıt edilmektedir.(Sıcaklık 18-22°C, Nem %30-%50 arasında bulunmaktadır)
- Sunucunun yeri, sorumlu kişisi, donanımı ve işletim sistemi üzerinde çalışılan uygulama bilgileri bilgi işlem biriminde bulunmaktadır.
- Sunucuları içinde bulunduğu oda 24 saat kamera görüntüsü ile izlenmektedir.

### Yedekleme:

- Yedekleme harici bellek, ağ üzerinde çalışan sistem odasında yedekleme cihazına sistemin yoğun olmadığı zamanlarda 1 adet PC'de yedeklenmektedir.
- Yedekleme günde 3 (ÜÇ) defa yapılmaktadır.
- Veriler yedekleme yapıldıktan sonra offline ortamda saklanmaktadır.
- Yedeklemeler aracılığı ile yılda bir kez veri kurtarma testi uygulanmaktadır.

### Kişisel sağlık kayıtların güvenliği:

Kullanıcılar, hasta ile ilgili bilgileri girer, muayene ve reçete girildikten sonra hasta kaydı kapanır. Tekrar kullanıcı bilgileri değiştiremez. Kişisel bilgiler kişinin kendisi veya mahkeme tarafından istenildiği takdirde verilir.

### İnternet erişim ve kullanım:

İnternet erişimi personel, öğrenci ve misafir olarak 3'e ayrılmıştır. Misafir ve öğrenci oturumu resmi site ve haber kaynaklı siteler dışı kapalıdır. Personel tüm sitelere açıktır (Ahlaka aykırı siteler, sohbet siteleri hariç). Personel girişi için sicil numarası ve personele tanımlı şifre kullanılır. Log kayıtları bilgi işlem dairesi tarafından tutulur.

### Uzaktan Erişim:

Dış ortamdan iç ortama hangi durumlarda bağlanacağını belirten ilgili firma ile hastane idaresi arasında gizlilik sözleşmesi bulunmaktadır. Dış ortamdan erişim bilgi işlem sorumlusunun bilgisi haricinde mümkün değildir. Bağlantı gerekli olduğu durumlarda bilgi işlem sorumlusu bağlantı iznini sağlar.

### Virüs ve Saldırganlardan Korunma:

Oluşabilecek virüs saldırıları için hastanenin 2 yıllık imzalanan anti virüs lisansı ile bilginin güvenliği sağlanmaktadır. Fiziksel güvenlik duvarı ve anti virüsün güncellemelerini ve üst versiyon yüklenmelerini bilgi işlem sorumlusu takip eder.

## 4.3. HBYS'YE İLİŞKİN YAZILIMSAL 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 yazılım şirketine ait olan internet ortamındaki istek bilgilerini sisteme yazılımsal isteği kaydeder.



**KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ**  
**DİŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ**  
**BİLGİ YÖNETİM SİSTEMİ**  
**İŞLEYİŞ PROSEDÜRÜ**



**Kodu: DBY.PR.01**    **Yayın Tarihi: 02.01.2019**    **Revizyon Tarihi:**    **Revizyon No:**    **Sayfa No/Sayfa sayısı:4/5**

- Yazılım Şirketi isteği değerlendirip 48 saat içerisinde planlamaya alır. Planlamaya alınan istekler hastane bilgi işlem sorumlusu tarafından kritik derecesi belirlenir. İsteklerin kritik derecesi;

**ÇOK KRİTİK:** 3 iş günü içerisinde (Yeni çıkan tebliğ, yönetmelik güncellemeleri)

**KRİTİK:** 5 iş gün içerisinde (Bir bölümün iŐletmesini aksatacak istekler)

**NORMAL:** 30 iş günü içerisinde herhangi bir iŐleve etki etmeyecek, yazılımda düzeltme yapılacak istekler.

- İstekler yukarıda belirtilen süreler dıŐına çıkıŐı ise sözleşmesinde belirtilen cezai iŐlemler devreye girer.
- Normal sürelerde yapılan istekler ise bilgi işlem sorumlusu ve isteği yapan kullanıcı tarafından onaylanarak, sistem üzerinden kapatılır.

AŐaĐıda belirtilen ve otomasyon sistemi üzerinde normal kullanıcı Şifreleri ile yapılamayan iŐlemler HBYS'nin yetkisinde olacaktır. Bu işlemlerin yapılabilmesi için gereken Şifreler HBYS Sorumlusu tarafından verilecek ve gerektiğinde deĐiŐtirilecektir.

- Otomasyon sistemi üzerinde rutin kullanım yolları ile ancak yanlıŐ olarak girilmiŐ ve aynı yollarla değiştirilmesi mümkün olmayan bilgilerin düzeltilmesi.
- Doğru olarak girilmekle beraber kullanıcıların kontrolü dıŐında yanlıŐ sonuçlar doğuran ve aynı yollarla değiştirilmesi mümkün olmayan bilgilerin düzeltilmesi.
- Yetkilendirmeye uygun olmayan hastane bilgi sistemi işlemlerinin hangi operatörler tarafından ve ne zaman yapıldığının sistem kayıtlarından açığa çıkarılması.

#### **4.4. SİSTEM ALT YAPISINA İLİŞKİN SÜREÇLER:**

Sistem alt yapısına ait süreçler fakülte yönetimi, bilgi işlem sorumlusu, bilgi işlem personeli ve teknik personel tarafından yürütülür. Bu kapsamda;

##### **Network Donanım Cihazları ile ilgili:**

- Ana omurgayı (Merkez Switch) taşıyan cihazın, deĐiŐen Őartlar ve ihtiyaçlar doğrultusunda yapılandırmasının yapılması,
- AĞ cihaz ve yazılımlarının kurulması, internet ve intranet bağlantılarını yönetilmesi,
- Kenar switch cihazlarının, deĐiŐen Őartlar ve ihtiyaçlar doğrultusunda yapılandırmasının yapılması,
- Routerların, deĐiŐen Őartlar ve ihtiyaçlar doğrultusunda yapılandırmasının yapılması,
- Güvenlik cihazlarının, deĐiŐen Őartlar ve ihtiyaçlar doğrultusunda yapılandırmasının yapılması,
- Kablolü (ADSL, GSHDSL, Metro Ethernet) ve kablosuz iletiŐim cihazlarının (wireless cihazlar, Optik Laser Hat, Wimax..) iletiŐim cihazlarının yapılandırılması, ve yönetilmesi.
- Bilgisayar sistemlerinin fiziksel güvenliğinin ötesinde yazılımsal güvenliğinin sağlanması,
- Elektronik ortamda sisteme olabilecek saldırıların (virus, worm, rootkit, backdoor, trojan, hacker keylogger, spyware v.b.) engellenmesi,
- Sistem odasındaki cihazların bakım ve onarımlarının yapılması,
- Tüm bilgisayar sisteminin sağlıklı çalışmasını sağlayan antivirus sunucularının, kurulması güncellenmesi, bakımının yapılması, sistemin virüs saldırıları nedeni ile kesintiye uğramaması için tedbirlerin alınması. Yeni çıkan virüslere yönelik güncelleŐtirmelerin yüklenmesi,
- Tüm bilgisayarların donanımsal ve yazılımsal arızalarının giderilmesi ve son çıkan güncellemelerin takip edilerek ve hastane sistemindeki tüm bilgisayarlara yüklenmesi,



**KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ**  
**DİŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ**  
**BİLGİ YÖNETİM SİSTEMİ**  
**İŞLEYİŞ PROSEDÜRÜ**



Kodu: DBY.PR.01    Yayın Tarihi: 02.01.2019    Revizyon Tarihi:    Revizyon No:    Sayfa No/Sayfa sayısı:5/5

**İnternet Bağlantıları ile ilgili:**

- Hastanenin internet bağlantısının yönetilmesi, yetkili kullanıcıların internete erişimine izin verilmesi,
- Firewall cihazının yönetilmesi, IP, port yetkilendirmesi, erişim kontrol listelerinin tanımlanması, VPN (sanal Özel Ağ) yapısının yönetilmesi,
- Filtreleme cihazı aracılığı ile uygun olmayan içeriğe ulaşımın engellenmesi, zararlı sitelerin kullanıcı bilgisayarlarını bozmasına engel olunması, yeni çıkan zararlı sitelerin cihaz güncellemeleriyle engellenmesi,
- İnternet kullanıcılarının hastane web sitesine ulaşmasını, Web Sunucusunun güvenli biçimde internet üzerinden internet yayını yapmasının sağlanması,
- Elektronik posta sunucusunun kurulması, işletilmesi, kurum kullanıcılarının e-posta alıp göndermesinin sağlanması,
- Kurumsal kullanıcıların kendilerine verilen yetkilendirmeler dâhilinde sistem kaynaklarını kullanmasına izin verilmesi,

**İşletim Sistemleri ile ilgili:**

- Yazılım güncelleştirmeleri, yamalar, loğlar ve performansların izlenmesi,
- İşletim sistemlerinin yapılandırma/konfigürasyonlarının yapılması,
- İşletim sistemlerinin güvenlik ayarlarının yapılması,
- İşletim sistemlerinin üzerinde çalıştığı fiziksel sunucuların çalışma düzeninin kontrol edilmesi,
- Donanım kaynaklarının (Diski, Ram, Kontrol Kartları, Güç Kaynakları, İşlemciler) izlenmesi ve kontrolünün yapılması,

**Veritabanları ile ilgili:**

- Veri tabanının performansının izlenmesi.
- Veri tabanının bakımını gerçekleştirilmesi.
- Yedek alınmasının sağlanması.
- Yedek alma ve arşivleme işlemi depolama cihazlarının ve kotalarının yönetilmesi,
- Yedeklerin güvenli yerlerde saklanması işlemleri yapılır.

**Hazırlayan:**  
**Bilgi İşlem Sorumlusu**

**Kontrol eden:**  
**Kalite Direktörü**

**Onaylayan:**  
**Dekan**