

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΙΕΡΑΡΧΗΣΗΣ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΩΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ

1. Σκοπός

Ο καθορισμός προτεραιοτήτων εξυπηρέτησης της Πληροφορικής Υπηρεσίας.

2. Κανονισμοί

Το προσωπικό της Πληροφορικής Υπηρεσίας για να ασχοληθεί με οποιοδήποτε θέμα εκτός ρουτίνας, θα πρέπει να της κοινοποιηθεί οποιοδήποτε αντίστοιχο έντυπο ή υπηρεσιακό σημείωμα που θα αιτείται η επέμβαση της Πληροφορικής Υπηρεσίας υπογεγραμμένο από τον Προϊστάμενο του Τμήματος.

3. Διαδικασίες

3.1 Ο προγραμματισμός εργασιών των Τμημάτων της Διεύθυνσης Πληροφορικής γίνεται σε συνεργασία του Διευθυντή Πληροφορικής και του Προϊστάμενου του Τμήματος της Πληροφορικής Υπηρεσίας.

3.2 Σε περιπτώσεις φόρτου εργασίας η προτεραιότητα εξυπηρέτησης ιεραρχικά έχει ως εξής:

(α) Πρώτη προτεραιότητα έχουν τα Τμήματα του Νοσοκομείου τα οποία έχουν άμεση επαφή με το κοινό και συγκεκριμένα με τους ασθενείς, δηλαδή ιεραρχικά όπως αναφέρονται το Τμήμα Επειγόντων Περιστατικών, οι Κλινικές, τα Τακτικά Εξωτερικά Ιατρεία, τα Εργαστηριακά Τμήματα.

(β) Δεύτερη προτεραιότητα αποτελούν τα Τμήματα τα οποία έχουν άμεση σχέση με Διαχείριση Υλικού, δηλαδή ιεραρχικά όπως αναφέρονται οι υποαποθήκες των Κλινικών, το Φαρμακευτικό Τμήμα και η Κεντρική Αποθήκη.

Τέλος η προτεραιότητα εξυπηρέτησης των υπόλοιπων τμημάτων διαμορφώνεται λαμβάνοντας υπόψη τη λειτουργικότητα και την επικουρικότητα τους.

3.3 Ο χρόνος ανταπόκρισης της Πληροφορικής Υπηρεσίας είναι άμεσος όσον αφορά τα Τμήματα Πρώτης Προτεραιότητας Εξυπηρέτησης και είναι άμεσα εξαρτώμενος από το πλήθος των ατόμων που στελεχώνουν το κάθε Τμήμα της Διεύθυνσης Πληροφορικής καθώς και την απόσταση που πρέπει να διανύσει ο υπάλληλος Πληροφορικής προκειμένου να βρεθεί στο χώρο του Νοσοκομείου που εντοπίζεται το πρόβλημα.