

# ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΧΡΗΣΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Σκοπός του παρόντος Κανονισμού Λειτουργίας (Κ.Λ.) είναι να ενημερώσει και να καταστήσει σαφείς του όρους και τις λειτουργίες του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος Υγείας (Ο.Π.Σ.Υ.) του Γενικού Νοσοκομείου Χανίων (Γ.Ν.Χ.)

**Ο κάθε χρήστης του δικτύου του Γ.Ν.Χ. δέχεται ανεπιφύλακτα ότι αποδέχεται πλήρως τον παρόν κανονισμό λειτουργίας.**

Η Υποδιεύθυνση Πληροφορικής έχει την ευθύνη της αδιάλειπτης παροχής υπηρεσιών υψηλής ποιότητας προς τους χρήστες αλλά και τους επισκέπτες του Γ.Ν.Χ., και η εισαγωγή και εξοικείωση με τεχνολογίες αιχμής στο χώρο της Πληροφορικής και των Τηλεπικοινωνιών. Με σκοπό την επίτευξη αυτών των στόχων η Υποδιεύθυνση Πληροφορικής έχει αναλάβει τον καθορισμό και την υλοποίηση των απαραίτητων τεχνικών και κανονιστικών διαδικασιών και το συντονισμό των επιμέρους ομάδων χρηστών του Γ.Ν.Χ.

Σε αυτά τα πλαίσια ο παρόν κανονισμός σκοπό έχει να οριοθετήσει το θεσμικό και κανονιστικό πλαίσιο λειτουργίας των δικτυωμένων υποδομών του Γ.Ν.Χ. Οι ακόλουθοι ορισμοί είναι χρήσιμοι για τους σκοπούς αυτούς:

1. Υποδιεύθυνση Πληροφορικής (εν συντομία ΤΠΟ) του Γ.Ν.Χ. ονομάζεται το Γραφείο που προτείνει, υλοποιεί και παρακολουθεί σε τεχνικό επίπεδο τη πολιτική σε θέματα Πληροφορικής που χαράσσει το Νοσοκομείο.
2. Διαχείριση Λογισμικών Εφαρμογών (εν συντομία τμήμα SOFTWARE) του Γ.Ν.Χ. ονομάζεται το Γραφείο που διαχειρίζεται την κάθε εφαρμογή από συστηματικής και λειτουργικής πλευράς καθώς και την εκπαίδευση του προσωπικού του Νοσοκομείου.
3. Διαχείριση Εξοπλισμού και λειτουργίας του Πληροφοριακού εξοπλισμού (εν συντομία τμήμα HARDWARE) του Γ.Ν.Χ. ονομάζεται το Γραφείο που διαχειρίζεται τον Εξοπλισμό υπολογιστικών συστημάτων και εκτυπωτών του Γ.Ν.Χ. καθώς και την βελτιστοποίηση της αξιοποίησης του εξοπλισμού σε συνάρτηση με τις εφαρμογές που λειτουργούν σε κάθε τμήμα του Γ.Ν.Χ.
4. Δίκτυο Δεδομένων Γ.Ν.Χ. ονομάζεται το σύνολο των δικτυακών υπηρεσιών και υποδομών που υποστηρίζουν τις απαιτήσεις επικοινωνίας των υπολογιστικών συστημάτων του Ιδρύματος.
5. Εφαρμογές Γ.Ν.Χ. ονομάζεται το σύνολο των εφαρμογών που υποστηρίζουν την πλήρη μηχανογράφηση των Διοικητικών και Ιατρικών διαδικασιών του νοσοκομείου.
6. Εξοπλισμός Γ.Ν.Χ. ονομάζεται το σύνολο των υπολογιστικών συστημάτων, Δικτυακών συστημάτων και εκτυπωτών του νοσοκομείου.
7. Χρήστης (δικτύου) ονομάζεται η κάθε μονάδα του Γ.Ν.Χ. (Κλινική, Εργαστήριο, Χειρουργεία, Διοικητικό Τμήμα, Μονάδα, Επιτροπή κτλ) ή το μεμονωμένο φυσικό πρόσωπο το οποίο αποτελεί μέλος ή επισκέπτης του

δικτύου του Γ.Ν.Χ. και το οποίο χρησιμοποιεί το Δίκτυο Δεδομένων του Γ.Ν.Χ..

Ο παρών Κανονισμός Λειτουργίας εφαρμόζεται σε όλες τις κατηγορίες χρηστών δικτύου.

## **ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ**

Συγκεκριμένα στις καθημερινές πλέον δραστηριότητες της Υπηρεσίας, όπως αυτές έχουν διαμορφωθεί με την πάροδο του χρόνου περιλαμβάνονται:

- Η τήρηση μητρώου χρηστών, λογαριασμών και δικαιωμάτων πρόσβασης στο τοπικό δίκτυο ή στο Internet
- Η επίβλεψη ασφαλούς λειτουργίας του δικτύου των Η/Υ
- Η εγκατάσταση, συντήρηση και αναβάθμιση των Η/Υ και των περιφερειακών συσκευών τους
- Οι λειτουργίες διασφάλισης ιατρικού απορρήτου και δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, για το σύνολο των δεδομένων του νοσοκομείου.
- Οι λειτουργίες φύλαξης όλων των δεδομένων του νοσοκομείου (Backups)
- Η μελέτη και υλοποίηση προτάσεων, που επιφέρουν οργανωτικές αλλαγές οι οποίες διευκολύνουν το νέο τρόπο εργασίας με χρήση της πληροφορικής. Η δραστηριότητα αυτή αφορά την οργάνωση των υπηρεσιών, είναι σημαντικότερη και απαιτεί τη συνεργασία στελεχών της πληροφορικής και λοιπού στελεχιακού δυναμικού του Νοσοκομείου.
- Εκπαίδευση νέων και παλαιών χρηστών σε νέα προγράμματα και υπηρεσίες.

## **ΕΦΗΜΕΡΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ**

Στα πλαίσια της εύρυθμης λειτουργίας των πληροφοριακών συστημάτων του Νοσοκομείου οι εργαζόμενοι του τμήματος πληροφορικής πραγματοποιούν καθημερινή εφημερία υποστήριξης των κεντρικών συστημάτων και των εφαρμογών του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος Υγείας Ο.Π.Σ.Υ. Η υποστήριξη αυτή γίνεται αποκλειστικά στους χρήστες του Ο.Π.Σ.Υ. και στα υπολογιστικά συστήματα που χειρίζονται το Ο.Π.Σ.Υ. Υποστήριξη σε εφαρμογές ή χρήστες που δεν ανήκουν στο Ο.Π.Σ.Υ., δεν παρέχεται τις ημέρες και ώρες της εφημερίας. Το εφημερεύον προσωπικό της Υποδιεύθυνσης Πληροφορικής είναι αναρτημένο στο Τηλεφωνικό Κέντρο του Νοσοκομείου.

Η εφημερία περιλαμβάνει τις παρακάτω λειτουργίες:

1. Τηλεφωνική επικοινωνία με τον εργαζόμενο του τμήματος πληροφορικής.
2. Απομακρυσμένος έλεγχος βλάβης.
3. Κατηγοριοποίηση βλάβης HARDWARE, SOFTWARE, NETWORK.
  - A. HARDWARE: Επίσκεψη και επισκευή στο χώρο του νοσοκομείου.
  - B. SOFTWARE: Επίσκεψη στο χώρο του νοσοκομείου και ενημέρωση ανάλογα με το πρόβλημα στην κατάλληλη εταιρία.
  - C. NETWORK: Απομακρυσμένη επίλυση ή επίλυση στο χώρο του Νοσοκομείου.

4. Επιβεβαίωση λειτουργικής κατάστασης.

## ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΕΥΘΥΝΗΣ

Η παροχή δικτυακών υποδομών και υπηρεσιών είναι προνόμιο το οποίο παραχωρείται από το τμήμα πληροφορικής προς όλους τους χρήστες. Η χρήση του Δικτύου του Γ.Ν.Χ. παραχωρείται για συγκεκριμένους σκοπούς σύμφωνα με τις αρχές που διέπουν τη λειτουργία του Νοσοκομείου και σε καμία περίπτωση δεν συνιστούν αυτονόητο δικαίωμα. Το Γ.Ν.Χ. επιφυλάσσεται για κάθε νόμιμο δικαίωμα του, και ρητά δηλώνει εκ των προτέρων στους χρήστες του Δικτύου Δεδομένων του, τους παρακάτω περιορισμούς ευθύνης:

1. Το Γ.Ν.Χ. αποποιείται κάθε ευθύνη για οποιαδήποτε ζημιά ή απώλεια δεδομένων προκύπτει άμεσα ή έμμεσα από τη χρήση είτε του Δικτύου Δεδομένων, είτε γενικώς εξοπλισμού του Γ.Ν.Χ..
2. Στόχος του Γ.Ν.Χ. είναι η βέλτιστη αξιοποίηση των πόρων του Δικτύου και των συστημάτων του, χωρίς δύσχρηστες διαδικασίες και χρονοβόρους περιορισμούς. Το επίπεδο είναι ανάλογο ενός ανοικτού, ακαδημαϊκού και νοσοκομειακού περιβάλλοντος, στο οποίο λαμβάνεται μέριμνα για παροχή ικανοποιητικού επιπέδου ασφαλείας προς τους χρήστες. Παρόλα αυτά, όπως και σε κάθε ανοικτό δίκτυο η πιθανότητα παραβιάσεων ασφαλείας δεν μπορεί να αποκλεισθεί εντελώς. Συνεπώς, το Γ.Ν.Χ. και το ΤΠΟ του αποποιείται κάθε ευθύνη για οποιαδήποτε παραβίαση ιδιωτικού απόρρητου, κλοπή πληροφοριών, αλλοίωση ή απώλεια δεδομένων, και γενικά κάθε βλάβη που προκύπτει άμεσα ή έμμεσα εξαιτίας της έλλειψης ή δυσλειτουργίας των μηχανισμών ασφαλείας του.
3. Απόψεις που εκφράζονται, ή κείμενα που δημοσιεύονται (εσωτερικά στο Γ.Ν.Χ. ή και σε ολόκληρο το Internet) μέσω του Δικτύου Δεδομένων του Γ.Ν.Χ. από οποιονδήποτε χρήστη, δεν είναι κατ' ανάγκη επίσημες απόψεις, ούτε δεσμεύουν με οποιονδήποτε τρόπο το Γ.Ν.Χ. από μόνα τους. Οι απόψεις και τα κείμενα των χρηστών θα πρέπει να θεωρούνται προσωπικά. Το Γ.Ν.Χ. δεν ευθύνεται για το περιεχόμενό τους, δεν έχει την τεχνική δυνατότητα να τις ελέγχει, αλλά ούτε και τη βούληση να επιβάλλει λογοκρισία.
4. Η αίτηση για λογαριασμό χρήστη στο Δίκτυο του Γ.Ν.Χ., όπως και η σύνδεση μηχανήματος στο ενσύρματο ή ασύρματο δίκτυο του Γ.Ν.Χ. προϋποθέτει την αυτόματη και ανεπιφύλακτη αποδοχή των όρων του παρόντος κανονισμού λειτουργίας.

## ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΧΡΗΣΤΩΝ

Η πρόσβαση των χρηστών στο Δίκτυο Δεδομένων και τα υπολογιστικά συστήματα του Γ.Ν.Χ. διέπεται από τους παρακάτω κανόνες:

1. Τα δεδομένα που διαχειρίζονται τα πληροφοριακά συστήματα του Νοσοκομείου είναι, κατά κύριο λόγο, ευαίσθητα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα. Τα δεδομένα αυτά είναι απόρρητα και η επεξεργασία τους επιτρέπεται κατ' εξαίρεση σύμφωνα με το Νόμο 2472/97. Υπό αυτό το νομικό πλαίσιο, οι χρήστες υποχρεώνονται να προστατεύουν το απόρρητο των ιατρικών πληροφοριών που συλλέγουν και επεξεργάζονται και να διατηρούν την ακεραιότητα των δεδομένων, φροντίζοντας ώστε τα ιατρικά δεδομένα να είναι ακριβή.

2. Κάθε υπολογιστικό σύστημα που έρχεται σαν δωρεά θα παραχωρείται μετά από αίτηση στην Υποδιεύθυνση Πληροφορικής προκειμένου να ελέγχεται για τη συμβατότητα του με τα είδη εγκατεστημένα συστήματα. Για τη δωρεά εκτυπωτή θα γίνεται αίτηση πριν την έγκριση της δωρεάς από την εταιρία ή τον ιδιώτη, προκειμένου να ελέγχεται η συμβατότητα του ως προς τα αναλώσιμα που διαθέτει το Γ.Ν.Χ.
3. Κάθε πρίζα του Δικτύου Δεδομένων ενεργοποιείται μετά από αίτηση του υπευθύνου για το συγκεκριμένο χώρο όπου βρίσκεται η πρίζα, στο ΤΠΟ του Γ.Ν.Χ. Παρόμοια, υπηρεσίες που τυχόν προσφέρονται από το ΤΠΟ (π.χ. λογαριασμός χρήστη, κτλ.) παρέχονται μετά από αίτηση του ενδιαφερομένου, στα πλαίσια των δυνατοτήτων του ΤΠΟ του Γ.Ν.Χ.. Η συγκεκριμένη διαδικασία για κάθε περίπτωση καθορίζεται με ευθύνη του ΤΠΟ.
4. Κάθε χρήστης είναι υπεύθυνος και υπόλογος για κάθε είδους δραστηριότητα η οποία ξεκινάει ή αναπτύσσεται μέσω της πρίζας δεδομένων, του προσωπικού υπολογιστή, ή του λογαριασμού που του έχει παραχωρηθεί. Επίσης, ο χρήστης είναι υπεύθυνος και υπόλογος για το περιεχόμενο των προσωπικών του ιστοσελίδων και του προσωπικού του αποθηκευτικού χώρου. Όσον αφορά πρίζες που παρέχουν πρόσβαση σε πολλούς υπολογιστές (νησίδες, εργαστήρια), ή υπολογιστές που εξυπηρετούν πολλούς χρήστες, συνυπεύθυνοι είναι και οι αντίστοιχοι τεχνικά υπεύθυνοι για το αντίστοιχο εργαστήριο ή υπολογιστή.
5. Κάθε χρήστης είναι αποκλειστικά υπεύθυνος για τη σωστή λειτουργία του προσωπικού υπολογιστή του όσον αφορά τη σύνδεση με το Δίκτυο Δεδομένων και τυχόν προβλήματα που μπορεί να προκαλέσουν στο Δίκτυο ελαττωματικά καλώδια περιοχής εργασίας, κάρτες δικτύου ή λογισμικό. Το ΤΠΟ και οι κατά τόπους υπεύθυνοι του Γ.Ν.Χ. παρέχουν τεχνικές συμβουλές και συστάσεις με τις οποίες οι χρήστες υποχρεούνται να συμμορφώνονται.
6. Κάθε χρήστης είναι υπεύθυνος για την επιλογή και τη διαφύλαξη «ασφαλούς» συνθηματικού (password) για πρόσβαση στο λογαριασμό του.
7. Κάθε χρήστης είναι υπεύθυνος για την προστασία των δεδομένων και αρχείων του από λαθραία ανάγνωση ή αλλοίωση από τρίτους. Για το σκοπό αυτό ο χρήστης μπορεί να αξιοποιήσει όποιο μηχανισμό ασφαλείας παρέχει το αντίστοιχο σύστημα του και κρίνει σκόπιμο.
8. Κάθε χρήστης είναι υπεύθυνος να αναφέρει κάθε απόπειρα ή παραβίαση των κανόνων λειτουργίας και της ασφάλειας στους αντίστοιχους υπεύθυνους συστημάτων ή το ΤΠΟ επώνυμα ή ανώνυμα.
9. Είναι υποχρέωση του κάθε χρήστη να χειρίζεται και να χρησιμοποιεί οποιοδήποτε εξοπλισμό συστημάτων ή δικτύου που ανήκει στο Γ.Ν.Χ. με προσοχή ώστε να μην προκαλούνται ζημιές ή φθορές. Τυχόν ατυχήματα θα πρέπει να αναφέρονται το ταχύτερο στο τμήμα HARDWARE (ή τους αντίστοιχους υπεύθυνους) ώστε να αποκαθίστανται το συντομότερο δυνατό με δαπάνη του υπαιτίου.
10. Τέλος, κάθε χρήστης οφείλει να σέβεται και να μην παρενοχλεί τους υπόλοιπους χρήστες, να μη σπαταλά άσκοπα πόρους και να μην προβαίνει σε ανήθικες ή παράνομες πράξεις χρησιμοποιώντας τα συστήματα και το Δίκτυο Δεδομένων του Γ.Ν.Χ..
11. Δεν επιτρέπεται η εγκατάσταση οποιουδήποτε λογισμικού (εφαρμογών, βοηθητικών προγραμμάτων, παιχνιδιών κτλ) στους υπολογιστές των εργαστηρίων.
12. Δεν επιτρέπεται η απεγκατάσταση λογισμικού ή η διαγραφή - μετακίνηση αρχείων που υπάρχουν στους υπολογιστές.
13. Μόνο οι διαχειριστές του τμήματος πληροφορικής έχουν το δικαίωμα εγκατάστασης ή απεγκατάστασης λογισμικού και αλλαγής ρυθμίσεων,

- διαγραφής - μετακίνησης αρχείων και σε αυτούς πρέπει να απευθύνονται οι χρήστες αν υπάρχει η ανάγκη για τα παραπάνω.
14. Δεν επιτρέπεται η οποιαδήποτε προσπάθεια για απόκτηση πρόσβασης σε υπολογιστικούς πόρους του νοσοκομείου μας ή άλλου φορέα και οργανισμού αν δεν υπάρχει η σχετική άδεια (unauthorized access).
  15. Δεν επιτρέπεται οποιαδήποτε προσπάθεια παρακολούθησης της κίνησης δεδομένων και των παραμέτρων του δικτύου οποιουδήποτε συστήματος (φορέα ή χρήστη) καθώς και της διερεύνησης των τρωτών σημείων οποιουδήποτε συστήματος (φορέα ή χρήστη).
  16. Δεν επιτρέπεται η μετάδοση μέσω δικτύου λογισμικού που μπορεί προξενήσει ζημιά στο σύστημα του Νοσοκομείου, άλλου φορέα, ή άλλου χρήστη.
  17. Δεν επιτρέπεται η χρήση λογισμικού που αποβλέπει στη υπερφόρτωση, δυσλειτουργία ή καταστροφή άλλων συστημάτων.
  18. Δεν επιτρέπεται να διαθέτει μέσω του δικτύου του Νοσοκομείου περιεχόμενο που με οποιονδήποτε τρόπο παραβιάζει κανόνες δικαίου (π.χ. παράνομο, συκοφαντικό, απειλητικό, καταχρηστικό, δυσφημιστικό, ρατσιστικό)
  19. Να συλλέγει και συγκεντρώνει προσωπικά δεδομένα που αφορούν άλλους χρήστες ή ασθενείς.
  20. Απαγορεύεται η οποιαδήποτε επέμβαση στο υλικό των συστημάτων του Νοσοκομείου. Αυτό συμπεριλαμβάνει τη σύνδεση υλικού των χρηστών στα συστήματα, καθώς και την αποσύνδεση και μετακίνηση εξαρτημάτων όπως ποντίκια, πληκτρολόγια κλπ. Επίσης, απαγορεύεται η τροποποίηση των ρυθμίσεων των συστημάτων με τέτοιο τρόπο ώστε να παρεμποδίζεται η χρήση τους από άλλους χρήστες.
  21. Οι προσωπικοί υπολογιστές απαγορεύονται αυστηρά να συνδεθούν στο δίκτυο του νοσοκομείου.
  22. Απαγορεύεται η χρήση των συστημάτων του Γ.Ν.Χ. για λόγους άλλους εκτός των δραστηριοτήτων του νοσοκομείου των χρηστών. Ειδικότερα απαγορεύεται η χρήση συστημάτων και υπηρεσιών για την απόκτηση ατομικού οικονομικού κέρδους ή για διαφημιστικούς σκοπούς.

## **ΚΥΡΩΣΕΙΣ**

Η παραβίαση των αρχών του παρόντος κανονιστικού πλαισίου χρήσης των συστημάτων και υπηρεσιών της Υποδιεύθυνσης Πληροφορικής συνεπάγεται (πέραν των άλλων πιθανών επιπτώσεων) **την αφαίρεση του δικαιώματος χρήσης** όλων των υπολογιστικών συστημάτων του Νοσοκομείου. Πιο αναλυτικά:

1. Για την πρώτη σύσταση που θα γίνεται, ο λογαριασμός χρήστη και η πρόσβαση στο δίκτυο του νοσοκομείου **απενεργοποιείται για δύο (2) ημερολογιακές εβδομάδες.**
2. Σε περίπτωση επόμενης σύστασης, διπλασιάζεται **ο χρόνος απενεργοποίησης σε τέσσερεις (4) εβδομάδες.**

**Σε επόμενες περιπτώσεις παραβίασης, ο χρήστης παραπέμπεται στο Διοικητικό Συμβούλιο του Γ.Ν.Χ.**

**Σε σοβαρές περίπτωσης καταστρατήγησης του κανονισμού το θέμα παραπέμπεται άμεσα στο Διοικητικό Συμβούλιο του Γ.Ν.Χ.**

Εάν δεδομένα του νοσοκομείου διαρρεύσουν εκτός νοσοκομείου με υπαιτιότητα κάποιου χρήστη το θέμα παραπέμπεται άμεσα στο Διοικητικό Συμβούλιο του Γ.Ν.Χ.

Τμήμα Πληροφορικής

Γ.Ν.Χ.