



Опыт организации IT службы в медицинской организации

Некрасова Ирина Александровна

Заместитель главного врача по ОИБ ГБУЗ СПб

“Елизаветинская больница”

Слушать и услышать каждого



Отправляемся в «турне» по знакомству со спецификой работы каждого подразделения организации и сотрудников.

«Я не думаю, что это правильно — просто вскочить и сказать, что нужно сделать» - это не работает!

Была поставлена цель слушать, что говорят люди в организации, услышать их проблемы.

Для человека важно быть услышанным.

Была возможность у каждого сотрудника откровенно обозначить свои «болевые точки».

Полученная информация, ее анализ, легли в основу стратегического плана работ.



Добиться продуктивных отношений с сотрудниками



- Предназначение ИТ-отдела в организации четко не было определено.

Руководство организации понимало цели развития организации, но опыта тесного сотрудничества с информатизацией не было.

- Руководство организации приняло решение о ревизии бизнес-процессов ОИТ специалистом, имеющим опыт практического внедрения различного программного обеспечения и опытом работы в различных сферах деятельности и большими коллективами.

- Все руководящие роли связаны с людьми и отношениями, и для ИТ-руководителя особенно важно думать в этом ключе, потому что мы пришли из технической среды, и некоторые люди все еще думают, что это техническая роль.
- Мы не занимаемся технологиями ради технологий. Мы занимаемся технологиями, чтобы улучшить впечатления пациентов и сотрудников.

Укреплять доверие



Укрепление **доверия** является важным приложением к работе

Никто не будет доверять вашей программе, если вам нельзя доверять.

Для того, чтоб получить доверие, мы постоянно находим для сотрудников возможности быть эффективным даже в самой минимальной потребности.

ОИТ заинтересован не только в ИТ, но и во всем, что происходит в организации.

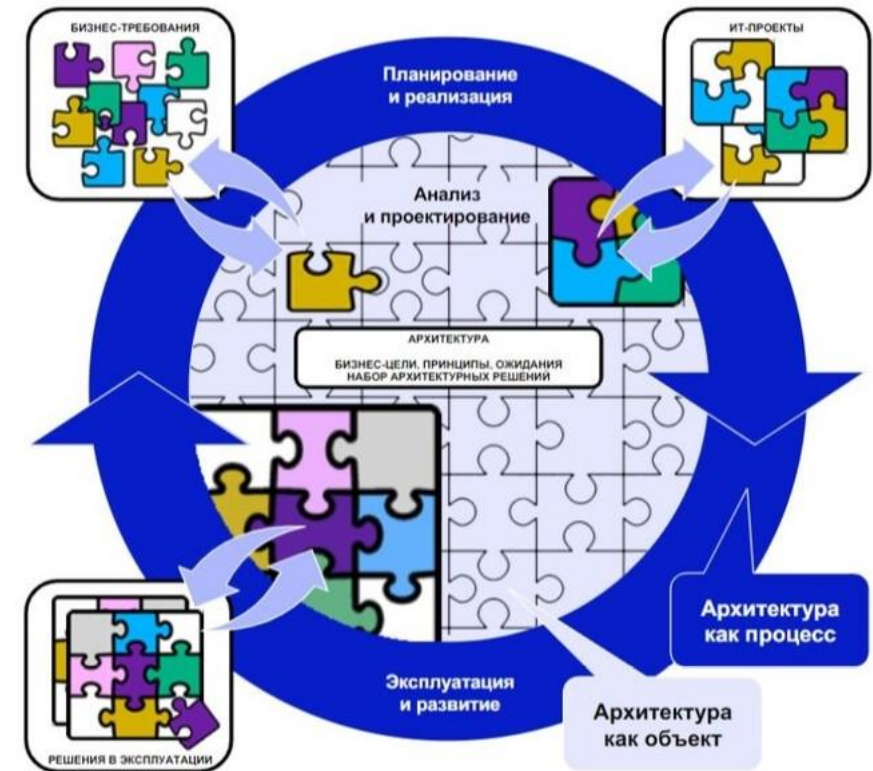
Вовлеченность во всё!



Переосмыслить приоритеты ИТ-портфеля



- Акцент на наиболее значимых проблемах и технических инициативах, поддерживающих наиболее важные потребности бизнеса, помогает быстро получить доверие и продемонстрировать ценность ИТ.
- Важно было проанализировать унаследованный портфель работ, т.к. приоритеты проектов не всегда расставлены правильно.
- Анализ ИТ- ландшафта дал возможность убедиться, что команда ОИТ имеет все возможности сосредоточится на наиболее важных вопросах.



Разрыв квалификации

**Нужные вещи в нужное время делают люди,
обладающие нужными навыками**

Важно на ранней стадии провести оценку команды для выявления пробелов в навыках сотрудников по всех направлениям.

Принять необходимые меры для обеспечения ОИТ нужными людьми с нужными навыками.

Нет плохих сотрудников – есть люди не на своем месте



Разработка стратегии для достижения бизнес-результатов

Нельзя
задерживаться
на этапе
знакомства

Сбор информации нужно проводить оперативно и сразу включать ее для разработки стратегии.

- Первый этап - «что делать»
- Второй этап - «как делать»
- Третий этап - «реализация плана»



Определить ожидания от сотрудников

- Четко сформулировать свои ожидания в отношении каждого из сотрудников.
- Эффективность работы сотрудника напрямую зависит от личной заинтересованности и амбиций.



Заместитель

Основное:

- ✓ тактическая работа
- ✓ работа с повседневными проблемами

Требования:

- ✓ Прагматичный
- ✓ Решительный
- ✓ Ориентация на все подразделения, кроме технического персонала
- ✓ Это должен быть человек, который никогда не скажет: „Это не моя работа“



Роль ИТ руководителя



Да, ИТ-директор должен занимать должность уровня В или С, но другие руководители, иногда, не считают его таковым.

Даже если это так, ИТ-директор может обнаружить, что его полномочия урезаны или подорвано к нему доверие.

Это путь в никуда!

У нас все хорошо)))



Определите влиятельных лиц в руководстве компании

Влияние означает, что главный врач **прислушивается** к этим людям

- Выявление влиятельных лиц и понимание их видения организации может дать представление о том, что думает и ценит главный врач
- Именно это видение помогает руководителю ОИТ сформировать свою собственную дорожную карту, стратегическое мышление и выделить приоритетные проекты.
- Руководитель ОИТ становится соратником руководителя организации.



Главный врач - союзник

- А так же основной генератор идей, который может влиять, вдохновлять, убеждать, вести за собой.
- Заинтересованность главного врача в технологических изменениях – важный стимул для рывка.



Найдите и устраните проблемные места



Мы приняли за главные цели ОИТ на начальном этапе:

- 100% функционирование МИС в соответствии с Распоряжениями и Приказами Комздрава СПб и Минздрава РФ.
- В процессе достижения цели были выявлены слабые места, в том числе, на первый взгляд, незначительные.

Любая проблема должна быть решена, нерешённая проблема подрывает доверие к руководителю ОИТ.

По направлениям ИТ:



Инфраструктура:

- Сервера
- ЛВС
- АРМы
- Оргтехника
- Телефония

Программное обеспечение:

- МИС
- Зарплата, бухгалтерия
- Расс
- Общие файловые ресурсы
- Видеоконференцсвязь
- Почта
- Мелкий софт и т.д.

Сопровождение ИТ



- Системный администратор (маршрутизаторы, ЛВС, телефония и т.д.)
- Тех.поддержка 1ой линии (любой вопрос)
- Аналитик\Администратор МИС
- Аналитик\Администратор 1С: Предприятие (Зарплата\Кадры, Ценные вещи пациентов, Склад)
- Специалист по информационной безопасности



Правила игры



Системный администратор:

- Подбор серверного оборудования
- Подбор ПО для серверов и АРМов
- Планирование архитектуры работы серверов и в целом инфраструктуры
- Настройка серверов
- Установка\Настройка баз данных (МИС, 1С и т.д.)
- Мониторинг\Поддержка

Аналитик\Администратор 1С: Предприятие (1С:ЗКГУ, 1С:Бухгалтерия)

- Администрирование программного обеспечения 1С:Предприятие

Аналитик\Администратор МИС

- Анализ бизнес-процессов организации
- Выявление общего и частного из каждого процесса
- Анализ документации от Регулятора
- Внедрение\Поддержка функционирования бизнес-процессов в МИС

Специалист по инф.безопасности

- Создание и контроль исполнения нормативно-локальных актов
- Категорирование КИИ
- Участие в процессе закупки СЗИ, ПО
- Контроль мер безопасности
- Ежедневные меры безопасности
- Генерация и учет ЭЦП

Безопасность данных. Кибергигиена

Кибергигиена – это формирование полезных привычек в отношении кибербезопасности, позволяющих не стать жертвой киберугроз и избегать проблем сетевой безопасности. Кибергигиену иногда сравнивают с личной гигиеной: в обоих случаях это регулярные меры предосторожности для обеспечения здоровья и благополучия.



- ✓ Доверять только надежным источникам информации
- ✓ Использовать антивирусную защиту – регулярно обновлять
- ✓ Воздержаться от лишних контактов – не переходить по ссылкам незнакомых отправителей
- ✓ Пользоваться средствами до окончания срока годности – менять регулярно пароль

Безопасность данных. Программное обеспечение



Общие правила

- Непривилегированные учетные записи пользователей
- Отсутствие анонимных учетных записей
- Аутентификация по протоколу Ldap
- Требование к паролям
 - ✓ Срок действия пароля 21 день
 - ✓ Сложность пароля (символы, цифры, буквы в разном регистре)
 - ✓ Неповторяющиеся пароли min последние 8 раз

Требования к Токену

- ✓ Выпускается не извлекаемый ключ на Рутокен ЭЦП 2.0

Разграничение прав доступа

Администратор

- ✓ полный доступ к серверному ПО
- ✓ отсутствие полных прав к МИС и 1С

Аналитик/Администратор МИС

- ✓ полный доступ к МИС
- ✓ отсутствие прав на серверное ПО

Аналитик/Администратор 1С

- ✓ полный доступ 1С
- ✓ отсутствие прав к серверному ПО

Разграничение прав доступа

Техническая поддержка

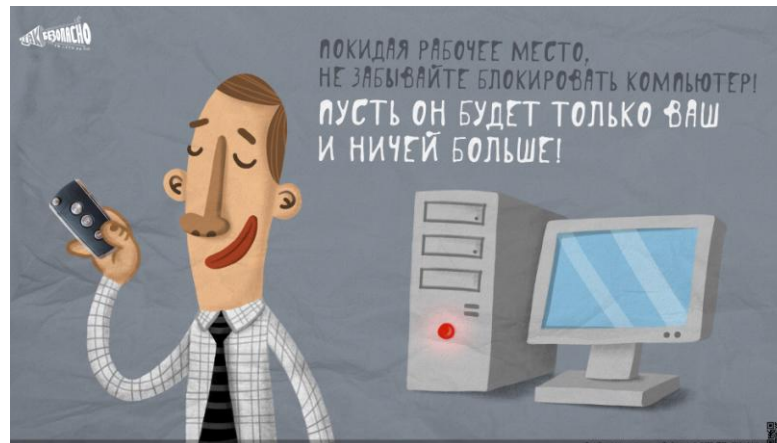
- ✓ полные права локальных администраторов на АРМы
- ✓ отсутствие прав к серверному ПО, МИС, 1С

Врачи

- ✓ Роль в соответствии с должностной инструкцией и штатным расписанием

Средний мед.персонал

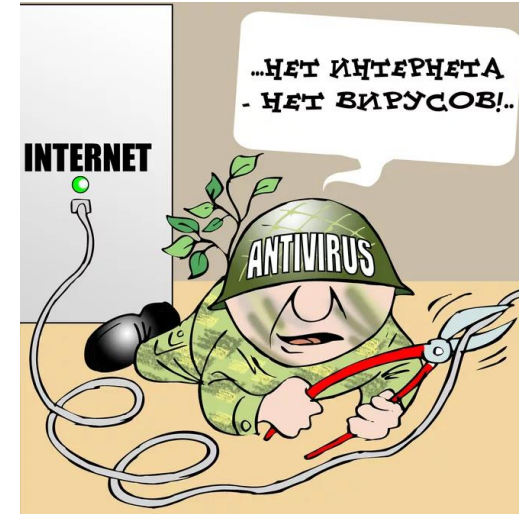
- ✓ Роль в соответствии с должностной инструкцией и штатным расписанием



Безопасность данных. Инфраструктура



- Распределенная гетерогенная компьютерная сеть на управляемых коммутаторах
постоянно расширяем и модернизируем, достраиваем, ускоряем, добавляем рабочие места и частично переходим на оптику и 10G на магистральных линках
- Модуль доверенной загрузки на АРМ и серверах
- Почтовый сервер
 - ✓ Антивирусная защита
 - ✓ Защита от СПАМа
- ✓ Astra Linux + ПО только из репозитория Astra + доверенные приложения от МИС и Антивирус



- Антивирусная защита
- Межсетевой экран
 - ✓ Предотвращение вторжений (компьютерных атак)
 - ✓ Применение VPN и многофакторной аутентификации для удаленного подключения

Соответствие МИС к требованиям законодательства РФ



- МИС qMS Запись в реестре №916 от 20.05.2016 (отечественное ПО) имеет регистрационное удостоверение как изделие медицинского назначения (№ РЗН 2019/9419)
- В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 30.03.2022 № 166 "О мерах по обеспечению технологической независимости и безопасности критической информационной инфраструктуры Российской Федерации", сообщаем, что программное обеспечение МИС «qMS» является полностью отечественной разработкой, что подтверждается регистрацией программного обеспечения в реестре Минкомсвязи
- Соответствует Приказу Министерства здравоохранения РФ от 24 декабря 2018 г. N 911н «Об утверждении Требований к государственным информационным системам в сфере здравоохранения субъектов Российской Федерации, медицинским информационным системам медицинских организаций и информационным системам фармацевтических организаций»

Соответствие МИС к требованиям законодательства РФ



- Функционирует на отечественной ОС для сервера Astra Linux
- СУБД M.Base - Запись в реестре №5338 от 06.05.2019 (отечественное ПО)
- Приложение для АРМов функционирует на отечественной ОС (Astra Linux «Смоленск»)
- Возможность интеграции с различным оборудованием (фискальные регистраторы, информационные панели, терминалы самозаписи, штрих-принтеры, сканеры штрихкодов; лабораторное оборудование, оборудование функциональной диагностики: ЭКГ, тонометры и т. д.; реанимационное оборудование)

Надежный партнер, который развивается на рынке
в медико-социальной сфере более 30 лет

Инфраструктура



41

КОЛИЧЕСТВО
отделений

5

КОЛИЧЕСТВО
реанимаций + БИТР

1176+

КОЛИЧЕСТВО
коек

2000+

КОЛИЧЕСТВО
сотрудников

700+

КОЛИЧЕСТВО
АРМ

250+

КОЛИЧЕСТВО
МФУ + принтеры



Обследование с помощью современного оборудования
Консультации ведущих специалистов Елизаветинской больницы



Контакты

nekrasovaia@eliz-spb.ru