

事例No.43 遠隔サポートによる電子カルテの不具合確認と復旧

事業所名 企業名	野町どい眼科 公式ホームページ：http://www.doiganka.jp/				
所在地	鈴鹿市	従業員数	18名	産業分類	医療業

【事例の詳細】

機能	遠隔サポート	使用 機器等	サーバ・検査機器
取組 内容	<p>診療科目が眼科である当院では、各種検査情報、診察情報、処方箋情報、診療報酬情報などに関する機器をデータベースで集約した電子カルテを使用していますが、システムに不具合が発生した時のために、リアルタイムで画面を共有でき、復旧をサポートしてくれる機能・サービスを利用しています。</p> <div style="text-align: center;"> <p>それぞれの検査機器やドクターの診察用端末、会計端末などの情報が電子カルテサーバに集約</p> </div>		
導入 プロセス	<p>検査が多い眼科は電子カルテの導入が難しいとされていましたが、平成18年の開院時に多くのメリットを考えて導入を目指し、メーカーや県外の導入先医療機関を視察しました。システムの柔軟性やコストなどとともに、不具合によって電子カルテの多くのメリットが失われないよう、短時間で復旧できるサポートにも期待して、現在のシステムの導入を決めました。</p>		
成果 効果	<p>電子カルテ導入によって、検査から診察、治療、処方箋発行、精算までの処理がサーバで一元管理できるため、患者さまの待ち時間が短縮しました。業務上では、データベース化による合理的な情報管理と書類削減、検査データのミス入力の削減、診療報酬請求に関する業務時間の大幅な短縮などがあげられます。</p> <p>これらの多くのメリットもシステムが不具合を起こすことでデメリットに変わりますので、短時間で復旧できる通信によるサポートは大きなメリットといえます。不具合が発見された場合は、共有している操作画面を見ながら復旧指示を受けられ、また可能な場合は遠隔で復旧作業をしてもらえることもあり、電子カルテのメリットを活かすことができます。</p> <p>今後よりよいシステムを検討するためにも、電子カルテの機器（メーカー）評価や新機能の情報などが欲しいと考えています。</p>		

【取組みの狙い】

企業ブランドの強化	品質向上	従業員の成長サポート
独自性・独創性の創造・強化	付加価値の創造・強化	労働環境の改善
商圏・販売チャネル・新規顧客の拡大・開拓	生産・業務効率の向上	勤怠管理の効率化
顧客満足度の向上	生産・業務プロセスの改善	その他
価値・品質の見える化	情報管理の効率化	