



Πανεπιστήμιο Πειραιώς

Τμήμα Οργάνωσης & Διοίκησης Επιχειρήσεων

Ευρωπαϊκό Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα
Διοίκηση Επιχειρήσεων – Ολική Ποιότητα
MBA – TQM

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΜΕΛΕΤΗ ΣΚΟΠΙΜΟΤΗΤΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΙΔΡΥΣΗ
ΕΤΑΙΡΙΑΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΤΗΛΕΪΑΤΡΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ

Σπυρίδων Νικ. ΑΡΒΑΝΙΤΑΚΗΣ ΜΔΕ–ΟΠ/0904
Πτυχίο Οργάνωσης & Διοίκησης Επιχειρήσεων Ο.Π.Α.

Πειραιάς 2012

Αφιερώνεται στους γονείς μου, Ελένη και Νίονιο

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΡΔΑΛΙΑ

Η παρούσα Μελέτη Σκοπιμότητας εκπονήθηκε για εκπαιδευτικούς σκοπούς και ως εκ τούτου, κάποια από τα στοιχεία που περιέχει ενδέχεται να μην είναι απολύτως ακριβή.

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Αρχικά, θα ήθελα να ευχαριστήσω τον καθηγητή μου, κ. Δ. Γεωργακέλλο, ο οποίος ανέλαβε την επίβλεψη της διπλωματικής μου εργασίας. Με την καθοδήγηση και την υποστήριξή του, καθ' όλη τη διάρκεια της εκπόνησής της, συνέβαλε ουσιαστικά στην επιτυχή ολοκλήρωσή της.

Θα ήθελα επίσης, να προσθέσω ότι η συγγραφή της παρούσας μελέτης δε θα ήταν εφικτή, χωρίς τις απαραίτητες πληροφορίες που μου παρείχαν οι διοικητικές υπηρεσίες του νοσοκομείου Ζακύνθου, όσο και ο ιατρικός σύλλογος Ζακύνθου και γι' αυτό ευχαριστώ θερμά όλους τους εργαζόμενους σε αυτούς τους φορείς.

Τέλος, θα ήθελα να ευχαριστήσω και όλους εκείνους που συνέβαλαν άμεσα και έμμεσα στην ολοκλήρωση των σπουδών μου, καθ' όλη την περίοδο φοίτησής μου, στο μεταπτυχιακό πρόγραμμα σπουδών MBA-TQM.

Περιεχόμενα

Κεφάλαιο 1 “Σύνοψη της Μελέτης Σκοπιμότητας”	10
1.1 Βασική Ιδέα και Ιστορικό του Προγράμματος.....	10
1.2 Ανάλυση Αγοράς και Marketing	11
1.3 Πρώτες Ύλεις και άλλα Εφόδια	13
1.4 Εξοπλισμός και Τεχνολογία	14
1.5 Οργάνωση της Μονάδας και Γενικά Έξοδα.....	15
1.6 Οι Ανθρώπινοι Πόροι.....	16
1.7 Τοποθεσία – Χώρος Εγκατάστασης – Περιβάλλον.....	17
1.8 Προγραμματισμός Εκτέλεσης του Έργου.....	18
1.9 Χρηματοοικονομική Ανάλυση & Αξιολόγηση της Επένδυσης	19
1.10 Τελικό Συμπέρασμα.....	20
Κεφάλαιο 2 “Βασική Ιδέα και Ιστορικό του Προγράμματος”	21
2.1 Περιγραφή της Ιδέας του Επενδυτικού Σχεδίου.....	21
2.1.1 Εισαγωγή	21
2.1.2 Ταυτότητα του Επενδυτικού Σχεδίου	22
2.1.3 Σύνοψη Περιγραφή του Επενδυτικού Σχεδίου.....	23
2.1.4 Σκοπιμότητα του Επενδυτικού Σχεδίου.....	24
2.1.5 Αναμενόμενες Επιπτώσεις για τους Ασθενείς.....	28
2.1.6 Πολιτικές που Υποστηρίζουν το Επενδυτικό Σχέδιο.....	29
2.2 Ιδρυτές & Ιστορικό του Επενδυτικού Σχεδίου	33
2.2.1 Ιδρυτές του Επενδυτικού Σχεδίου.....	33
2.2.2 Ιστορική Εξέλιξη του Επενδυτικού Σχεδίου	34
2.3 Μελέτη Σκοπιμότητας.....	35
2.3.1 Φορέας Εκπόνησης της Μελέτης	35
2.3.2 Φορέας που Παρήγγειλε τη Μελέτη.....	35
2.4 Κόστος Εκπόνησης της Μελέτης και των Σχετικών Ερευνών.....	36
2.4.1 Γενικά	36
2.4.2 Αναλυτικά Έξοδα Προμελέτης.....	36
Κεφάλαιο 3 “Ανάλυση Αγοράς και Marketing”	37
3.1 Ορισμός της Αγοράς και Ανάλυση της Δομής της.....	37
3.1.1 Ανάλυση του Κλάδου και Ορισμός της Αγοράς.....	37
3.1.2 Ανάγκες που Καλύπτει και Εφαρμογές.....	39

3.1.3 Απαιτήσεις Τηλεϊατρικού Συστήματος	40
3.2 Ανάλυση Εγχώριας Αγοράς	41
3.2.1 Η Αγορά Γενικά	41
3.2.2 Οργάνωση των Υπηρεσιών Υγείας στην Ελλάδα.....	42
3.2.3 Γενικά Χαρακτηριστικά του Κλάδου.....	44
3.2.4 Το Δυναμικό των Θεραπευτηρίων της Χώρας	47
3.2.5 Το Ιατρικό Δυναμικό & ο Ιατρικός Εξοπλισμός της Χώρας.....	49
3.3 Ανάλυση του Ευρύτερου Επιχειρηματικού Περιβάλλοντος.....	51
3.3.1 Οικονομικοί Παράγοντες.....	51
3.3.2 Κοινωνικοί Παράγοντες.....	52
3.3.3 Πολιτικοί Παράγοντες.....	53
3.3.4 Τεχνολογικοί Παράγοντες.....	54
3.4 Ανάλυση του Ανταγωνιστικού Περιβάλλοντος.....	55
3.4.1 Γενικές Πληροφορίες για τους Κύριους Ανταγωνιστές	55
3.4.2 Μεριδία Αγοράς Κυριότερων Ανταγωνιστών	58
3.4.3 Ανάλυση της Δομής του Ανταγωνιστικού Περιβάλλοντος	60
3.5 Προσδιορισμός Μελλοντικής Ζήτησης	63
3.5.1. Προσδιοριστικοί Παράγοντες Ζήτησης	63
3.5.2 Η Ζήτηση για Ιατρικές Υπηρεσίες.....	65
3.5.3 Η Εξέλιξη της Ζήτησης για Ιατρικές Υπηρεσίες.....	67
3.6 Το Σχέδιο Marketing της Εταιρίας “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.”	70
3.6.1 Ανάλυση της Στρατηγικής Διάστασης του Σχεδίου Marketing.....	70
3.6.2 Ανάλυση της Λειτουργικής Διάστασης του Σχεδίου Marketing	73
3.7 Κόστος Marketing και Έσοδα Πωλήσεων	79
3.7.1 Έσοδα από Πωλήσεις	79
3.7.2 Προσδιορισμός του Κόστους του Marketing	83
Κεφάλαιο 4 “Πρώτες Ύλες και άλλα Εφόδια”	85
4.1 Χαρακτηριστικά των Πρώτων Υλών και των Εφοδίων.....	85
4.1.1 Ο Απαραίτητος Νοσοκομειακός Εξοπλισμός.....	85
4.1.2 Αναλώσιμα Ιατρικού Εξοπλισμού	86
4.1.3 Αναλώσιμα Υγιεινής και Απολύμανσης	87
4.1.4 Εξοπλισμός Μετακίνησης.....	88
4.2 Περιγραφή Δεδομένων Επιλογής Πρώτων Υλών και Εφοδίων	89
4.2.1 Επιλογή Αναλωσίμων Νοσοκομειακού Εξοπλισμού	89
4.2.2 Επιλογή Ιατρικού Εξοπλισμού	89
4.2.3 Υγιεινή και Απολύμανση.....	90
4.2.4 Επιλογή Οχημάτων Μετακίνησης	90

4.3 Πρόγραμμα Προμηθειών – Marketing Προμηθειών	91
4.3.1 Marketing Προμηθειών.....	91
4.3.2 Πρόγραμμα Προμηθειών	92
4.4 Υπολογισμός του Κόστους Πρώτων Υλών & Εφοδίων	94
4.4.1 Γενικά	94
4.4.2 Πίνακες Κόστους Πρώτων Υλών & Εφοδίων.....	94
Κεφάλαιο 5 “Εξοπλισμός και Τεχνολογία”	98
5.1 Πρόγραμμα Εξυπηρέτησης και Δυναμικότητα	98
5.1.1 Καθορισμός του Προγράμματος Εξυπηρέτησης	98
5.1.2 Καθορισμός της Δυναμικότητας της Επιχείρησης.....	99
5.2 Επιλογή Κατάλληλης Τεχνολογίας.....	102
5.2.1 Ανάλυση της Διαδικασίας Παροχής της Υπηρεσίας.....	102
5.2.2 Περιγραφή Επιλεγμένης Τεχνολογίας	105
5.3 Επιλογή Εξοπλισμού Λειτουργίας.....	106
5.3.1 Περιγραφή Ιατρικού Εξοπλισμού.....	106
5.3.2 Περιγραφή Εξοπλισμού Επικοινωνίας.....	119
5.3.3 Βοηθητικός Εξοπλισμός	127
5.4 Κόστος Μηχανολογικών και Τεχνολογίας.....	128
5.4.1 Γενικά	128
5.4.2 Κόστος Ιατρικού Εξοπλισμού	128
5.4.3 Κόστος Εξοπλισμού Επικοινωνίας.....	130
5.5 Χωρομετρικά Σχέδια της Επιχείρησης.....	131
5.5.1 Προδιαγραφές Κατασκευαστικών Απαιτήσεων	131
5.5.2 Τα Χωρομετρικά Σχέδια Ειδικότερα	132
5.6 Περιγραφή Έργων Πολιτικού Μηχανικού	134
5.6.1 Προετοιμασία και Ανάπτυξη του Χώρου Εγκατάστασης	134
5.6.2 Κατασκευή Κτιριακών Υποδομών	135
5.6.3 Έργα εκτός του Χώρου του Εργοστασίου.....	135
5.7 Κόστος Έργων Πολιτικού Μηχανικού.....	136
5.7.1 Γενικά	136
Κεφάλαιο 6 “Οργάνωση της Επιχείρησης & Γενικά Έξοδα”	137
6.1 Οργάνωση της Επιχείρησης	137
6.1.1 Οργανωσιακές Λειτουργίες.....	137
6.1.2 Οργανόγραμμα	138
6.1.3 Ανάλυση Οργανωσιακών Λειτουργιών	140
6.2 Τα Γενικά Έξοδα της Επιχείρησης	146

Κεφάλαιο 7 “Οι Ανθρώπινοι Πόροι”	149
7.1 Κατηγορίες και Λειτουργίες Ανθρώπινων Πόρων	149
7.1.1 Το Ιατρικό – Νοσηλευτικό Προσωπικό	150
7.1.2 Το Διοικητικό – Τεχνικό Προσωπικό	151
7.2 Κοινωνικοπολιτικό και Πολιτισμικό Περιβάλλον.....	152
7.3 Ανάγκες του Επενδυτικού Σχεδίου σε Ανθρώπινο Δυναμικό.....	153
7.3.1 Προσδιορισμός των Αναγκών	153
7.3.2 Εξέλιξη των Αναγκών σε Ανθρώπινο Δυναμικό	156
7.4 Διαθεσιμότητα & Επιλογή Υποψηφίων	159
7.4.1 Εκτίμηση της Προσφοράς Ανθρώπινου Δυναμικού	159
7.4.2 Προγραμματισμός Πρόσληψης Προσωπικού.....	160
7.5 Εκτιμήσεις του Κόστους Εργασίας.....	162
7.5.1 Η Αμοιβή της Εργασίας.....	162
7.5.2 Πολιτική και Βασικά Στοιχεία Αμοιβών.....	162
7.5.3 Οι Μισθοί των Εργαζομένων	163
Κεφάλαιο 8 “Τοποθεσία – Χώρος Εγκατάστασης”	167
8.1 Εκτίμηση των αναγκών σε χώρους της νέας μονάδας.....	167
8.1.1 Κατάρτιση Προκαταρκτικού Σχεδίου Χωροθέτησης της Μονάδας.....	167
8.2 Αναζήτηση και Επιλογή Χώρου Εγκατάστασης	169
8.2.1 Βασικές Απαιτήσεις για την Επιλογή Τοποθεσίας	169
8.2.2 Χαρακτηριστικά Στοιχεία Εναλλακτικών Τοποθεσιών.....	170
8.2.3 Αξιολόγηση εναλλακτικών τοποθεσιών.....	173
8.3 Επιλογή του Χώρου Εγκατάστασης (Οικόπεδο)	177
8.3.1 Γενικά χαρακτηριστικά χώρου εγκατάστασης	177
8.3.2 Περιγραφή Τοπικών Παραγόντων.....	178
8.4 Προστασία του Περιβάλλοντος.....	179
8.4.1 Επιπτώσεις στο Περιβάλλον	179
8.4.2 Διασφάλιση Ποιότητας Περιβάλλοντος.....	180
8.5 Υπολογισμός του Κόστους Επένδυσης στο Χώρο Εγκατάστασης	182
Κεφάλαιο 9 “Προγραμματισμός Εκτέλεσης Έργου”	183
9.1 Βασικοί Στόχοι Προγραμματισμού Εκτέλεσης Έργου	183
9.2 Η Ομάδα Επίβλεψης και Εκτέλεσης του Έργου	185
9.2.1 Σκοπιμότητα Σύστασης της Ομάδας.....	185
9.2.2 Σύνθεση και Αρμοδιότητες της Ομάδας	186
9.3 Στάδια Εκτέλεσης του Επενδυτικού Σχεδίου	187

9.3.1 Επιμέρους Στάδια και Προγράμματα.....	187
9.3.2 Αναλυτική Παρουσίαση των Σταδίων Εκτέλεσης του Ε. Σ.....	187
9.4 Χρονικός Προγραμματισμός Εκτέλεσης του Ε.Σ.....	191
9.4.1 Υπολογισμός Χρονικής Διάρκειας Εκτέλεσης του Ε.Σ.	191
9.4.2 Το Χρονοδιάγραμμα.....	192
9.5 Εκτίμηση του Κόστους Εκτέλεσης του Προγράμματος	193
9.5.1 Το Κόστος Εκτέλεσης του Προγράμματος Γενικά.....	193
9.5.2 Πίνακες Κόστους Εκτέλεσης του Προγράμματος	193
Κεφάλαιο 10 “Χρηματοοικονομική Ανάλυση & Αξιολόγηση”	195
10.1 Στόχοι Χρηματοοικονομικής Ανάλυσης & Αξιολόγησης	195
10.2 Ανάλυση Συνολικού Κόστους Επένδυσης.....	196
10.2.1 Το Πάγιο Ενεργητικό.....	196
10.2.2 Καθαρό Κεφαλαίο Κίνησης	197
10.2.3 Συνολικό Κόστος Επένδυσης.....	201
10.3 Χρηματοδότηση του Επενδυτικού Σχεδίου.....	202
10.4 Ανάλυση Συνολικού Κόστους Παραγωγής.....	205
10.4.1 Διαχρονική Εξέλιξη Συνολικού Κόστους Παροχής Υπηρεσιών.....	205
10.5 Ανάλυση Λογιστικών Καταστάσεων	206
10.5.1 Κατάσταση Αποτελεσμάτων Χρήσης.....	206
10.5.2 Οι Χρηματικές Ροές της Επιχείρησης.....	207
10.5.3 Οι Ισολογισμοί της επιχείρησης «Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.»	209
10.6 Χρηματοοικονομική Αξιολόγηση Επένδυσης.....	211
10.6.1 Μέθοδος Επανείσπραξης του Κόστους Επένδυσης	211
10.6.2 Μέθοδος Απλού Συντελεστή Απόδοσης Κεφαλαίου	213
10.6.3 Μέθοδος Καθαρής Παρούσας Αξίας	214
10.6.4 Μέθοδος Εσωτερικού Βαθμού Απόδοσης.....	216
10.7 Χρηματοοικονομική Αξιολόγηση σε Συνθήκες Αβεβαιότητας	218
10.7.1 Ανάλυση Νεκρού Σημείου	219
10.7.2 Ανάλυση Ευαισθησίας.....	220
Βιβλιογραφία	222

Κεφάλαιο 1 “Σύνοψη της Μελέτης Σκοπιμότητας”

Στο κεφάλαιο αυτό παρατίθενται μια σύνοψη τα μελέτης σκοπιμότητας, παρουσιάζοντας συνοπτικά κάθε κεφάλαιο, που εξετάζει την επένδυση στην εταιρία “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” ξεχωριστά.

1.1 Βασική Ιδέα και Ιστορικό του Προγράμματος

Η βασική ιδέα που οδήγησε στην εκπόνηση της παρούσας μελέτης είναι ο έλεγχος της σκοπιμότητας για την ίδρυση μιας σύγχρονης μονάδας παροχής υπηρεσιών υγείας, μέσω τεχνολογίας τηλεϊατρικής, στο Νομό Ζακύνθου. Σκοπός της επιχείρησης θα είναι η ευρύτερη παροχή υπηρεσιών υγείας, σε όλους τους κατοίκους του νομού, που το έχουν ανάγκη.

Ως βασικοί στόχοι για την επιχείρηση “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.”, έχουν τεθεί οι εξής:

- Ισότητα στην Πρόσβαση
- Υψηλή Ποιότητα Υπηρεσιών
- Βελτίωση του Κλινικού Αποτελέσματος
- Έλεγχος Δαπανών των υπηρεσιών Υγείας

Ιδρυτές της εταιρίας “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” είναι ο κ. Αρβανιτάκης Σπυρίδων και η κ. Ζαμπετάκη Αθηνά. Καθένας εξ’ αυτών θα κατέχει ποσοστό 50% του μετοχικού κεφαλαίου της εταιρείας, ενώ ο πρώτος έχει οριστεί και ως νόμιμος εκπρόσωπος αυτής. Όσον αφορά στη σύσταση της εν λόγω μονάδας, αυτή πρόκειται να λάβει τη νομική μορφή και τα χαρακτηριστικά της Εταιρίας Περιορισμένης Ευθύνης (Ε.Π.Ε.) και θα λειτουργεί υπό την επωνυμία: “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.”.

Την εν λόγω μελέτη σκοπιμότητας ανέλαβε να φέρει εις πέρας η εταιρεία μελετών και συμβούλων MeDi Business, η οποία διαθέτει εξειδικευμένο προσωπικό που δραστηριοποιείται στην εκπόνηση οικονομοτεχνικών μελετών για εταιρίες που δραστηριοποιούνται στον ευρύτερο κλάδο της υγείας. Όσον αφορά τέλος το συνολικό κόστος εκπόνησης της μελέτης, καθώς και στο κόστος για τις προπαρασκευαστικές έρευνες και έχει υπολογισθεί ότι θα ανέρχεται στα 15.000 €.

1.2 Ανάλυση Αγοράς και Marketing

Σύμφωνα με τη διάρθρωση του υγειονομικού συστήματος της χώρας μας, ο κλάδος των ιδιωτικών υπηρεσιών υγείας περιλαμβάνει τα Διαγνωστικά Κέντρα, τα Θεραπευτήρια (γενικές και μαιευτικές κλινικές), καθώς επίσης και εταιρίες παροχής υπηρεσιών υγείας στο χώρο του ασθενή, τα οποία συγκαταλέγονται αντίστοιχα στην Πρωτοβάθμια και στη Δευτεροβάθμια Φροντίδα Υγείας.

Η τηλεϊατρική καλύπτει ένα σύνολο αναγκών, που την καθιστούν εξαιρετικά σημαντική στον ευρύτερο χώρο της υγείας. Πιο συγκεκριμένα, μπορεί να χρησιμοποιηθεί σε απομακρυσμένες περιοχές, όπως νησιά, χωριά, κτλ. που διαθέτουν χαμηλή ποιότητα παροχής ιατρικών υπηρεσιών και να παρέχει σημαντική βοήθεια στους κατοίκους που την έχουν ανάγκη. Επιπλέον, αποδεικνύεται πολύ χρήσιμη σε ειδικές περιπτώσεις που είναι απαραίτητη η διάγνωση χωρίς την φυσική παρουσία ιατρού, όπως για παράδειγμα στη ναυσιπλοΐα για τη διάγνωση και ιατρική βοήθεια από απόσταση σε ασθενείς που βρίσκονται κίνδυνο και προφανώς δε διαθέτουν ειδικευμένο ιατρικό προσωπικό. Στις περισσότερες των περιπτώσεων, χρησιμοποιείται για την κατ' οίκον νοσηλεία, σε συμβουλευτικές μονάδες προς γιατρούς, για τις ανάγκες της τηλεεκπαίδευσης και για την κάλυψη σπάνιων ειδικοτήτων γιατρών.

Βασικοί ανταγωνιστές της επιχείρησης “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” είναι το νοσοκομείο του νομού Ζακύνθου, το οποίο εμφανίζεται ως μεγαλύτερος ανταγωνιστής, συγκεντρώνοντας μερίδιο αγοράς μεγαλύτερο του 50%, ενώ ακολουθούν οι ιδιώτες ιατροί οι οποίοι έχουν προσωπικά ιατρεία, με ποσοστό που προσεγγίζει το 30%. Οι δύο αυτοί ανταγωνιστές, κατορθώνουν και συγκεντρώνουν μερίδιο αγοράς μεγαλύτερο του 80%.

Βασικός στόχος για την εταιρία “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” είναι στα προσεχή 5 πρώτα έτη λειτουργίας, να ξεκινήσει να λειτουργεί με μερίδιο αγοράς 5% στον τομέα των ιδιωτικών επιχειρήσεων. Στη διάρκεια των ετών και εφαρμόζοντας το κατάλληλο σχέδιο marketing θα κατορθώσει να διευρύνει το μερίδιο αγοράς της έως το 10,84%, στο τέλος του 5^{ου} χρόνου εργασίας.

Η επιχείρηση “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” πρόκειται να προσφέρει ένα σύνολο υπηρεσιών, που καλύπτουν όλο το φάσμα των υπηρεσιών που μπορεί να χρειαστεί ο ασθενής παρέχοντάς του μοναδικά οφέλη εξυπηρέτησης, καθώς δεν απαιτείται

μετακίνησή του. Επιπλέον, οι υπηρεσίες είναι διαθέσιμες 24 ώρες το 24ωρο, προσφέροντας άμεση εξυπηρέτηση όποια στιγμή θελήσει ο ασθενής.

Στα πλαίσια της διαφήμισης, η εταιρία “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” επικοινωνεί τις υπηρεσίες που προσφέρει, ευαισθητοποιώντας σε κάθε περίπτωση τους καταναλωτές, περνώντας μηνύματα υπέρ της πρόληψης της υγείας. Επιπλέον, η εταιρία “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” χρησιμοποιεί και ένα σύνολο προωθητικών ενεργειών που σε κάθε περίπτωση ενισχύουν την αναγνωσιμότητα των υπηρεσιών που παρέχει και βοηθούν στην επιτυχημένη πορεία της. Στα πλαίσια των προωθητικών ενεργειών, η εταιρία παρέχει χορηγίες και δωρεάν εξετάσεις σε κατοίκους του νομού Ζακύνθου, οι οποίες βοηθούν στην ανάπτυξη των δημοσίων σχέσεων, επιτυγχάνοντας ταυτόχρονα καλή φήμη που σε κάθε περίπτωση αναπτύσσει την επιχείρηση.

1.3 Πρώτες Ύλες και άλλα Εφόδια

Οι πρώτες ύλες και τα εφόδια, αποτελούν βασικά συστατικά, τα οποία είναι απαραίτητα, προκειμένου η επιχείρηση “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” να είναι σε θέση να παρέχει τις υπηρεσίες στους κατοίκους του νομού Ζακύνθου. Με βάση τις ανάγκες της επιχείρησης, μπορούμε να κατατάξουμε τις πρώτες ύλες που πρόκειται να χρησιμοποιήσει η επιχείρηση στις εξής 4 βασικές κατηγορίες:

- Νοσοκομειακός Εξοπλισμός
- Αναλώσιμα Ιατρικού Εξοπλισμού
- Υγιεινή και Απολύμανση
- Εξοπλισμός Μετακίνησης

Σκοπός της υπό εξέταση μονάδας, αποτελεί η απρόσκοπτη και αποδοτική της λειτουργία. Προς αυτή την κατεύθυνση λειτουργεί και ο προγραμματισμός προμηθειών. Η κατάρτιση του προγράμματος προμηθειών, αποσκοπεί στο να δώσει τις κατάλληλες εισροές που χρειάζεται η επιχείρηση, χωρίς ωστόσο να δημιουργήσει προβλήματα με πλεόνασμα ή αντίστοιχο έλλειμμα.

Σύμφωνα λοιπόν με τη λεπτομερή εκτίμηση των αναγκαίων εισροών, το κόστος των πρώτων υλών και των εφοδίων που κρίνονται απαραίτητα για την καθημερινή λειτουργία της μονάδας, υπολογίζεται ότι θα ανέλθει στα 43.603 €, στο πρώτο έτος της λειτουργίας της.

1.4 Εξοπλισμός και Τεχνολογία

Όπως γίνεται αντιληπτό για την επιχείρηση “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” η τεχνολογία αποτελεί βασικό παράγοντα λειτουργίας, στον οποίο θα πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη σημασία, προκειμένου να κατορθώσει να παρέχει τις υπηρεσίες της.

Πιο συγκεκριμένα, σε ότι αφορά την τεχνολογία για την παροχή των υπηρεσιών υγείας, αυτή μπορεί να χωριστεί σε δυο βασικές κατηγορίες:

- Τεχνολογία Ιατρικών Εργαλείων
- Τεχνολογία Επικοινωνίας

Η τεχνολογία και η τεχνογνωσία που θα χρησιμοποιηθούν για την παροχή των υπηρεσιών υγείας στο καταναλωτικό κοινό, συμπεριλαμβάνονται στο πακέτο αγοράς του μηχανολογικού εξοπλισμού και το κόστος τους θα ενσωματωθεί στο κόστος αυτού. Συγκεκριμένα, η επιλογή της τεχνολογίας που πρόκειται να χρησιμοποιηθεί βασίζεται στην αξιολόγηση διαφόρων εναλλακτικών προτάσεων και την εξεύρεση της πιο ενδεδειγμένης από αυτές, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του επενδυτικού σχεδίου.

Όπως γίνεται αντιληπτό η επιχείρηση θα πρέπει να είναι εξοπλισμένη με τον κατάλληλο ιατρικό εξοπλισμό, ώστε να είναι σε θέση να καλύπτει τα αντίστοιχα περιστατικά υγείας. Πιο συγκεκριμένα, η επιχείρηση θα πρέπει να είναι σε θέση να καλύψει όλα τα πρωτοβάθμια (συνδέεται κυρίως με προληπτική ιατρική) και το μεγαλύτερου βαθμό (> 80%) των δευτεροβάθμιων περιστατικών.

Τέλος, βάσει των σχετικών νομοθετικών διατάξεων που αφορούν την ίδρυση επιχειρήσεων παροχής υπηρεσιών τηλεματικής (στις οποίες υπάγεται και η εταιρία “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.”), απαιτείται η κατασκευή κτιριακών υποδομών υποστήριξης τεχνολογιών. Στην πράξη, αυτό σημαίνει ότι ο σχεδιασμός, η διαρρύθμιση, η κατασκευή, και οι διαστάσεις των χώρων πρέπει να συνάδουν με την νομοθεσία και θα πρέπει να την ακολουθούν.

1.5 Οργάνωση της Μονάδας και Γενικά Έξοδα

Οι οργανωσιακές λειτουργίες αποτελούν τους δομικούς λίθους μιας επιχείρησης και όπως γίνεται αντιληπτό, είναι απαραίτητο να καθορίζονται ευκρινώς, προκειμένου να διευκολύνεται η περαιτέρω τμηματοποίηση και διάρθρωσή τους. Ωστόσο, γίνεται αντιληπτό πως στην μελέτη περίπτωσης του παρόντος επενδυτικού σχεδίου, οι απαιτήσεις σε οργανωσιακές λειτουργίες, είναι περιορισμένες, κυρίως εξαιτίας του μικρού μεγέθους της επιχείρησης “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” Πιο συγκεκριμένα, αυτές μπορούν να διαχωριστούν στις εξής κατηγορίες:

- Διοίκηση Επιχείρησης
- Παροχή Υπηρεσιών
- Διοικητική Υποστήριξη
- Οικονομικός Προγραμματισμός
- Τεχνικός Έλεγχος

Οι λειτουργίες αυτές είναι καθοριστικές και θα πρέπει σε κάθε περίπτωση να διεκπεραιώνονται από την επιχείρηση. Κάθε μια έχει ως εκροή στόχο την εξυπηρέτηση του. Για το πρώτο έτος λειτουργίας, τα γενικά έξοδα για τη λειτουργία της επιχείρησης “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” υπολογίζεται πως θα ανέλθουν στις 25.500 €.

1.6 Οι Ανθρώπινοι Πόροι

Η επιλογή του κατάλληλου προσωπικού που πρόκειται να στελεχώσει μια επιχείρηση είναι ίσως ο κρίσιμότερος παράγοντας, ο οποίος θα κρίνει κιόλας την βιωσιμότητα της. Έχοντας ως αντικειμενικό σκοπό να υπάρξει μια όσο το δυνατόν πιο αντικειμενική διαδικασία επιλογής προσωπικού, η οποία θα ανταποκρίνεται στις ανάγκες της επιχείρησης “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.”, κρίνεται σκόπιμο να υπάρξει διαχωρισμός των θέσεων εργασίας, με βάση τα καθήκοντα που προϋποθέτει η κάθε μια ξεχωριστά. Για τον λόγο αυτό, οι θέσεις εργασίας διαχωρίζονται σε δύο βασικές κατηγορίες:

- I. Ιατρικό – Νοσηλευτικό Προσωπικό
- II. Διοικητικό – Τεχνικό Προσωπικό

Η διαδικασία προσέλκυσης υποψηφίων θα πρέπει να είναι κατάλληλη, ώστε να μπορέσει να αναδείξει τα κατάλληλα άτομα που θα μπορέσουν να στελεχώσουν τις συγκεκριμένες θέσεις εργασίας. Προς αυτήν την κατεύθυνση, θα υπάρξει αναζήτηση σε εξωτερικές πηγές προσέλκυσης ικανού αριθμού υποψηφίων.

Όσον αφορά τέλος, στην πολιτική των αμοιβών την οποία σκοπεύει να εφαρμόσει η επιχείρηση “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.”, περιλαμβάνει πέρα από την άμεση αμοιβή και όλες τις πρόσθετες παροχές και τα επιδόματα, όπως αυτά προβλέπονται από τον νόμο. Βάσει αυτού, το συνολικό κόστος του ανθρώπινου δυναμικού υπολογίζεται ότι κατά το πρώτο έτος λειτουργίας θα ανέλθει στο ποσό των 243.712 €.

1.7 Τοποθεσία – Χώρος Εγκατάστασης – Περιβάλλον

Βάσει συστηματικής διερεύνησης και αξιολόγησης εναλλακτικών περιοχών, ως πλέον κατάλληλη περιοχή για την εγκατάσταση της υπό μελέτη επιχείρησης, επιλέγεται ο Δήμος Ζακυνθίων και πιο συγκεκριμένα η περιοχή Βαρρές. Το οικόπεδο που αποδείχτηκε ότι συγκέντρωνε όλα τα επιθυμητά χαρακτηριστικά για τις ανάγκες λειτουργίας και εξυπηρέτησης των επιχειρηματικών στόχων της επιχείρησης είναι συνολικής εκτάσεως 2.000 m² και προβλέπεται να κοστίσει 150.000 €.

Αναφορικά με τα αποτελέσματα που προέκυψαν από τη μελέτη των επιδράσεων της παραγωγικής διεργασίας, η αξιολόγηση τους έδειξε ότι το παρόν επενδυτικό πρόγραμμα δε φαίνεται να επηρεάζει δυσμενώς το περιβάλλον, καθώς δεν προβλέπεται να παράγονται άξιοι λόγου ρυπαντές.

Σύμφωνα λοιπόν με τις εκτιμήσεις, το αντίστοιχο κόστος επένδυσης που σχετίζεται με την αγορά γηπέδου και τα συναφή με την εκμετάλλευσή του έξοδα υπολογίζεται να ανέλθει στα 167.000 €.

1.8 Προγραμματισμός Εκτέλεσης του Έργου

Ο προγραμματισμός εκτέλεσης έργου καθορίζει τα διάφορα στάδια εκτέλεσης του επενδυτικού σχεδίου με βάση τους πόρους και τη διάρκεια των δραστηριοτήτων που απαιτούνται για κάθε επιμέρους στάδιο. Στη σύσταση της ομάδας επίβλεψης και εκτέλεσης του έργου θα μετέχουν πέρα από τα μέλη εκείνα που θα είναι επιφορτισμένα με εξειδικευμένες και αυτοτελείς εργασίες και οι ιδρυτές της μονάδας, ενώ επικεφαλής πρόκειται να τεθεί ο κ. Αρβανιτάκης, ο οποίος θα έχει και την πλήρη εξουσιοδότηση για όλες τις αποφάσεις που αφορούν στην υλοποίηση του επενδυτικού σχεδίου.

Η διεκπεραίωση όλων των εργασιών που είναι αναγκαίες για να φέρουν το επενδυτικό σχέδιο από το στάδιο της μελέτης σκοπιμότητας στο στάδιο της λειτουργίας, προβλέπεται να διαρκέσει 18 συνολικά μήνες, ενώ το αντίστοιχο κόστος υπολογίζεται στα 53.500 €.

1.9 Χρηματοοικονομική Ανάλυση & Αξιολόγηση της Επένδυσης

Βάσει της αξιολόγησης της επένδυσης υπολογίσθηκε ότι το συνολικό κόστος της θα φθάσει το ποσό των 617.962 €, από τα οποία τα 465.920 € αποτελούν τις πάγιες επενδύσεις, ενώ τα υπόλοιπα 152.042 € προβλέπονται για την κάλυψη των αρχικών αναγκών της σε καθαρό κεφάλαιο κίνησης. Από το συνολικό κόστος της επένδυσης το ποσό των 127.168 € πρόκειται να καλυφθεί από την κρατική επιχορήγηση, ενώ 181.813 € θα αποτελέσουν το μετοχικό κεφάλαιο της επιχείρησης, το οποίο θα καταβληθεί εξίσου από τους ιδρυτές.

Προκειμένου ωστόσο να καλυφθεί το συνολικό κόστος επένδυσης, απαιτείται επιπρόσθετη χρηματοδότηση από τρίτους ύψους 436.149 €. Όσον αφορά στο συνολικό κόστος λειτουργίας, για το πρώτο έτος λειτουργίας της μονάδας, θα ανέλθει στο ποσό των 634.407 €.

Οι προβλεπόμενες λογιστικές καταστάσεις της επιχείρησης για το 1^ο έτος λειτουργίας εμφανίζουν αρνητική εικόνα, ενώ για όλα τα υπόλοιπα υπό εξέταση έτη παρουσιάζουν θετικά στοιχεία όσον αφορά στην κερδοφορία της, ακόμα και μετά την προβλεπόμενη διάθεση των κερδών της. Πιο συγκεκριμένα, σύμφωνα με την κατάσταση αποτελεσμάτων χρήσης, η “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” για το πρώτο έτος λειτουργίας της εμφανίζει οριακή ζημιά της τάξης των -9.766 €, ενώ παράλληλα, η εικόνα του ισολογισμού εμφανίζεται ικανοποιητική.

Επιπλέον, κατά τη χρηματοοικονομική αξιολόγηση της επένδυσης σύμφωνα με τέσσερις αξιόπιστες μεθόδους, το υπό μελέτη επενδυτικό σχέδιο αποδεικνύεται εφικτό, συνιστώντας μια ιδιαίτερα ελκυστική πρόταση. Στο συμπέρασμα αυτό συνηγορεί και η συνακόλουθη αξιολόγηση της επένδυσης σε συνθήκες αβεβαιότητας, η οποία τεκμηριώνει τη σταθερότητα και την έλλειψη ευαισθησίας του προτεινόμενου σχεδίου.

1.10 Τελικό Συμπέρασμα

Η συγκεντρωτική εκτίμηση όλων των προαναφερθέντων οικονομικών και επιμέρους λειτουργικών στοιχείων του επενδυτικού σχεδίου αποδεικνύει ότι το παρόν επενδυτικό πρόγραμμα συνίσταται και ως εκ τούτου, θα πρέπει να γίνει άμεσα αποδεκτό.

Κεφάλαιο 2 “Βασική Ιδέα και Ιστορικό του Προγράμματος”

Στο κεφάλαιο αυτό παρατίθενται στοιχεία που αφορούν στην βασική ιδέα, καθώς και το ιστορικό του προγράμματος με βάση τα οποία δημιουργήθηκε η εταιρία “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.”.

2.1 Περιγραφή της Ιδέας του Επενδυτικού Σχεδίου

Στην συγκεκριμένη ενότητα, περιγράφεται το ιστορικό της ιδέας, που ακολουθήθηκε προκειμένου να δημιουργηθεί το επενδυτικό σχέδιο της εταιρίας “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.”.

2.1.1 Εισαγωγή

Η παρούσα μελέτη, αποβλέπει στον έλεγχο της σκοπιμότητας για την ίδρυση μιας σύγχρονης εταιρίας παροχής Τηλεϊατρικών Υπηρεσιών, σε διάφορες ομάδες ατόμων, στο Νομό Ζακύνθου.

Κυριότεροι παράγοντες, που οδήγησαν στην εκπόνηση του συγκεκριμένου επενδυτικού σχεδίου αποτελούν η ολοένα και περισσότερο, αυξανόμενη χρήση των τηλεϊατρικών υπηρεσιών ανά τον κόσμο, σε συνδυασμό με την σημαντική ανάγκη του εν λόγω Νομού στον τομέα της περίθαλψης. Γεγονός είναι, ότι ο εν λόγω Νομός προσφέρεται για την πραγματοποίηση αυτού του τύπου επένδυσης. Οι δημόσιες επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών υγείας, στον Νομό Ζακύνθου (Νοσοκομείο, Δημοτικά πολυιατρεία), υστερούν σημαντικά κυρίως στην ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρουν. Από την άλλη η μικρή προσφορά, από ιδιωτικές επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών υγείας, αυξάνει σημαντικά τις τιμές, έχοντας ως αποτέλεσμα οι ιδιωτικές υπηρεσίες να είναι χρήσιμες σε μερικές μόνο κοινωνικές ομάδες εξυπηρετούμενων πελατών.

Προκειμένου λοιπόν να στεφθεί με επιτυχία η προσπάθεια αυτή, κρίνεται απαραίτητη η εκπόνηση της μελέτης, έτσι ώστε να διαπιστωθεί σε ποιο βαθμό η ιδέα του επενδυτικού σχεδίου έχει προοπτικές επιβίωσης και είναι σε θέση να υποστηρίξει τη δημιουργία μιας κερδοφόρας επιχείρησης.

2.1.2 Ταυτότητα του Επενδυτικού Σχεδίου

Όσον αφορά στη σύσταση της εν λόγω επιχείρησης, αυτή πρόκειται να λάβει τη νομική μορφή και τα χαρακτηριστικά της Εταιρίας Περιορισμένης Ευθύνης (ΕΠΕ).

Σύμφωνα με το άρθρο 3 του Ν.3190/1955, η εταιρεία περιορισμένης ευθύνης είναι εμπορική, έστω και αν ο σκοπός αυτής δεν είναι εμπορική επιχείρηση, ωστόσο απαγορεύεται η άσκηση ορισμένων δραστηριοτήτων, όπως τραπεζικές, ασφαλιστικές, χρηματιστηριακές, διαχείριση χαρτοφυλακίου αξιογράφων, διαχείριση αμοιβαίων κεφαλαίων, χρηματοδοτική μίσθωση, πρακτορεία επιχειρηματικών απαιτήσεων, προώθηση και υλοποίηση επενδύσεων υψηλής τεχνολογίας (Venture Capital) και αθλητικές δραστηριότητες.

Για την ίδρυση εταιρείας περιορισμένης ευθύνης απαιτείται εταιρικό κεφάλαιο το οποίο δεν μπορεί να είναι μικρότερο των 18.000 €, ενώ θα πρέπει να έχει καταβληθεί ολόκληρο κατά την υπογραφή του Καταστατικού (άρθρο 4 παρ.1 του Ν.3190/1955 όπως αντικαταστάθηκε με την παρ.3 του αρθρ.11 του Ν.2579/1998). Το μισό τουλάχιστον του ποσού αυτού πρέπει να είναι καταβεβλημένο σε μετρητά. Περιορισμός ως προς το ύψος του κεφαλαίου δεν υπάρχει.

Σύμφωνα με το Ν.2842/2000, το ελάχιστο κεφάλαιο για την ίδρυση Ε.Π.Ε. από 1/1/2002 ορίζεται στα 18.000 €. Για τις ήδη υπάρχουσες εταιρείες προβλέπεται η δυνατότητα να συνεχίσουν να λειτουργούν με 2.5% χαμηλότερο κεφάλαιο (δηλ. 17.550 €).

Σύμφωνα με το άρθρο 43α του Ν.3190/1955 που τροποποιήθηκε με το άρθρο 2 του Π.Δ. 279/1993, Εταιρεία Περιορισμένης Ευθύνης μπορεί να συστήσει και ένα μόνο πρόσωπο ή μία ήδη συνεστημένη ΕΠΕ να μετατραπεί σε μονοπρόσωπη. Ωστόσο, η μονοπρόσωπη ΕΠΕ είναι άκυρη, αν ο εταίρος (φυσικό ή νομικό πρόσωπο) που τη συνέστησε είναι και μοναδικός εταίρος σε άλλη μονοπρόσωπη ΕΠΕ, ή αν έχει συσταθεί από άλλη μονοπρόσωπη ΕΠΕ.

Τα βασικά χαρακτηριστικά που διέπουν μια Εταιρία Περιορισμένης Ευθύνης (ΕΠΕ) ακολουθούν στην συνέχεια:

- I. Η διαίρεση του κεφαλαίου σε "μερίδες συμμετοχής" κάθε μία εκ των οποίων αποτελείται από εταιρικά μερίδια, από τα οποία το καθένα δεν μπορεί να είναι μικρότερο των 30 €.
- II. Συγκεκριμένοι όροι δημοσιότητας κατά την ίδρυσή της αλλά και καθ' όλη τη διάρκεια της ζωής της
- III. Η ορισμένη διάρκειά της (αν και η παράλειψη αναγραφής της διάρκειας δεν αποτελεί λόγο ακυρότητας της εταιρείας)
- IV. Περιορισμένη ευθύνη των εταίρων, μέχρι το ύψος του κατατεθειμένου εταιρικού κεφαλαίου.
- V. Η λήψη αποφάσεων κατά πλειοψηφία πλέον του μισού του όλου αριθμού των εταίρων, που εκπροσωπούν πλέον του μισού του όλου εταιρικού κεφαλαίου
- VI. Η ύπαρξη δύο οργάνων, ήτοι της Γενικής Συνέλευσης των εταίρων και του διαχειριστή ή διαχειριστών.

Λαμβάνοντας υπόψη όλα τα ανωτέρω, η επωνυμία της επιχείρησης, όπως αυτή πρόκειται να οριστεί από το καταστατικό ίδρυσης της, θα είναι Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε. και η έδρα της θα βρίσκεται στο Νομό Ζακύνθου (η διαδικασία επιλογής της τοποθεσίας αναλύεται στο Κεφάλαιο 8 της παρούσας μελέτης).

2.1.3 Σύντομη Περιγραφή του Επενδυτικού Σχεδίου

Όπως ήδη αναφέρθηκε, σκοπός της εταιρίας Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε. είναι η παροχή “τηλεϊατρικών υπηρεσιών” σε διάφορες κατηγορίες ασθενών στον Νομό Ζακύνθου.

Η τηλεϊατρική στηρίζεται στην εφαρμογή της σύγχρονης τεχνολογίας των τηλεπικοινωνιών, της πληροφορικής και των ηλεκτρονικών υπολογιστών για παροχή υπηρεσιών υγείας, σε άτομα που το έχουν ανάγκη. Συνδυάζει δηλαδή την τεχνολογία με την ιατρική θέτοντας τις δυνατότητες της πρώτης στην διάθεση της δεύτερης.

Έτσι, με την χρήση των νέων τεχνολογιών, καθίσταται δυνατή η παροχή υπηρεσιών υγείας στον χώρο του ασθενούς, χωρίς να χρειάζεται να επιβαρυνθεί η κατάσταση του, με την μετακίνηση του σε κάποιο συγκεκριμένο χώρο.

Η εταιρία, πρόκειται να στελεχώσει το δυναμικό της με επιστημονικά καταρτισμένους ιατρούς, οι οποίοι θα έχουν την δυνατότητα να αξιοποιούν την

τεχνολογία, προς όφελος του ασθενούς. Έτσι θα έχουν την δυνατότητα να εξετάζουν τους ασθενείς και ταυτόχρονα να αποστέλλουν τα ιατρικά δεδομένα στο Νοσοκομείο Ζακύνθου για αναλυτικότερη ιατρική γνωμάτευση.

Ο Νομός Ζακύνθου παρουσιάζει πολλές ανομοιομορφίες εξαιτίας των μεγάλων αποστάσεων από το κέντρο (πόλη της Ζακύνθου), στο οποίο βρίσκεται και το Νοσοκομείο, όσο και εξαιτίας της μικρής προσφοράς υπηρεσιών υγείας, από ιδιώτες επαγγελματίες και ιδιωτικά κέντρα υγείας. Κατά συνέπεια, όλες αυτές οι ανομοιομορφίες συντελούν όλο και περισσότερο στην επιτυχία του επενδυτικού εγχειρήματος της εταιρίας “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” δεδομένου ότι είναι σε θέση να καλύψει τα μεγάλα “κενά περίθαλψης”, που έχουν δημιουργηθεί στον Νομό.

Η εταιρία “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε” φιλοδοξεί να προβεί σε εκκίνηση δραστηριοτήτων με το πέρας του τρέχοντος έτους. Όπως αναλύεται στο Κεφάλαιο 9 της παρούσας μελέτης, η 1.1.2012 ορίζεται ως επίσημη ημερομηνία έναρξης των εργασιών της υπό εξέταση μονάδας. Η εκτίμηση αυτή κρίνεται ρεαλιστική, δεδομένου του ύψους της επένδυσης, το οποίο σε συνδυασμό με το μέγεθος της επιχείρησης και τον εξοπλισμό που είναι απαραίτητος, θα επιτρέψει την έναρξη και ολοκλήρωση της επένδυσης μέσα σε αυτό το χρονικό διάστημα.

2.1.4 Σκοπιμότητα του Επενδυτικού Σχεδίου

Όπως παρουσιάστηκε και σε προηγούμενη ενότητα, το παρόν επενδυτικό σχέδιο στοχεύει στην λειτουργία μιας εταιρίας παροχής τηλεϊατρικών υπηρεσιών. Βασική προϋπόθεση ωστόσο για την επίτευξη του εγχειρήματος αποτελεί η άμεση και ουσιαστική ανταπόκριση στις ανάγκες των ασθενών ολόκληρου του Νομού. Αυτό πρακτικά σημαίνει ότι η εταιρία, θα πρέπει να είναι σε θέση να καλύπτει στο έπακρον τις ανάγκες των καταναλωτών στον τομέα της υγείας και μάλιστα με τρόπο καλύτερο απ’ ότι όλοι οι υπόλοιποι φορείς (ιδιωτικοί και δημόσιοι), ώστε να δώσει το κίνητρο στον πολίτη να την επιλέξει. Έχοντας λοιπόν ως κύριο σκοπό την κάλυψη της παραπάνω ανάγκης, η υλοποίηση της προτεινόμενης επένδυσης θα συμβάλλει στα ακόλουθα:

Ισότητα στην Πρόσβαση

Η καθημερινή πρακτική υποδεικνύει ότι δεν έχουν όλοι οι πολίτες ίση πρόσβαση στις υπηρεσίες. Στην περίπτωση μάλιστα που έχουμε να κάνουμε με υπηρεσίες υγείας, το φαινόμενο είναι ιδιαίτερα σοβαρό. Οι λόγοι μπορεί να είναι πολλοί και διάφοροι, όπως γεωγραφικοί, περιβαλλοντικοί, οικονομικοί, κλπ.

Στην ιδανική περίπτωση, η προσπάθεια κάθε κοινωνίας θα έπρεπε να εστιάζεται στην «ενδυνάμωση του πολίτη», ώστε να έχει πρόσβαση και δυνατότητα αξιοποίησεως όλων των παροχών που προσφέρει το σημερινό σύστημα υγείας.

Τα παλιά συστήματα φαίνεται ότι απέτυχαν στο να εξασφαλίσουν τέτοιες προϋποθέσεις, τουλάχιστον σε μεγάλη κλίμακα. Με το χρόνο και ιδιαίτερα σήμερα, τα συστήματα άρχισαν να εξυπηρετούν πρωταρχικώς το ίδιο το σύστημα και τους λειτουργούς του, παρά τους πολίτες.

Στη σημερινή πραγματικότητα εμφανίστηκε ένας νέος σύμμαχος του ανθρώπου: «οι τηλεματικές τεχνολογίες». Οι νέες τεχνολογίες, έχουν την δυνατότητα να προσφέρουν νέες δυνατότητες στους πολίτες. Χάρης σ' αυτές οι αποστάσεις εκμηδενίζονται και η διάθεση των υπηρεσιών υγείας μπορεί να γίνει σε οποιοδήποτε σημείο και αν ευρίσκεται ο πολίτης και ανεξάρτητα από την ώρα που τις επιζητεί.

Υψηλή Ποιότητα Υπηρεσιών

Όσο το βιοτικό επίπεδο μιας χώρας βελτιώνεται, αυξάνονται οι απαιτήσεις για ποιότητα στις υπηρεσίες, ενώ παράλληλα εντείνονται και οι πιέσεις για τη συνεχή βελτίωση της ποιότητάς τους. Σύμφωνα με τον ορισμό της «Ποιότητας στις Υπηρεσίες» του Διεθνούς Οργανισμού Προτυποποίησης (ISO – International Standardization Organization) «Ποιότητα είναι αυτό που ικανοποιεί τον Πελάτη».

Οι Υπηρεσίες Υγείας δεν εξαιρούνται από τους γενικούς κανόνες που αφορούν τις υπηρεσίες και την παροχή τους. Ασφαλώς και υπάρχουν ιδιαιτερότητες. Αυτές όμως μας οδηγούν στο ασφαλές συμπέρασμα ότι οι υπηρεσίες Υγείας έχουν και πρόσθετους ηθικούς, δεοντολογικούς, κοινωνικούς και νομικούς λόγους για να είναι αποδεκτής και εγγυημένης ποιότητας.

Η ποιότητα των υπηρεσιών καθορίζεται πάντοτε από ορισμένες ιδιότητες που έχουν ή πρέπει να έχουν. Με την προϋπόθεση ότι οι υπηρεσίες έχουν σχεδιαστεί κατάλληλα, οι πλέον σημαντικές είναι:

- ✓ Η διαθεσιμότητά τους και η πρόσβαση σε αυτές
- ✓ Η αποδοχή τους
- ✓ Η δυνατότητα χρήσεώς τους, σε σχέση με τις δαπάνες που συνεπάγονται
- ✓ Η δυνατότητα ελέγχου

Στα πλαίσια του ΕΣΥ, η διαθεσιμότητα των υπηρεσιών και η πρόσβαση σε αυτές φαίνεται ότι μειώνεται ραγδαία με την αύξηση της απόστασης κατοικίας και εργασίας από τις μεγάλες δευτεροβάθμιες ή τριτοβάθμιες μονάδες. Δυσκολεύεται συχνά από τις καιρικές συνθήκες και από τις δυνατότητες μεταφοράς των ασθενών, ειδικά όταν έχουμε να κάνουμε με την νησιωτική Ελλάδα στην οποία ανήκει και ο Νομός Ζακύνθου. Η διαθεσιμότητα τους, επίσης, είναι διαφορετική για τις διάφορες ώρες της ημέρας. Δυσκολεύεται έως και καθίσταται αδύνατη από μια σειρά παραγόντων όπως η πυκνότητα κυκλοφορίας, οι δύσκολες καιρικές συνθήκες, οι μαζικές μετακινήσεις σε περιόδους διακοπών πάσης φύσεως κ.α.

Σε όλες αυτές τις περιπτώσεις εξαιρετικής σημασίας κρίνεται ο χρόνος απόκρισης σε κάποιο αίτημα, η ανταπόκριση από το ενδεδειγμένο επίπεδο του συστήματος και η εγκυρότητα της απόκρισης.

Δεδομένου ότι η Τηλεϊατρική δεν εξαρτάται από την απόσταση, ομάδες ειδικών μπορούν να επιληφθούν του περιστατικού, ακόμα και αν αυτοί βρίσκονται σε διαφορετικά σημεία. Οι χρόνοι επικοινωνίας είναι εξαιρετικά μικροί και ελεγχόμενοι. Έτσι μπορεί ευλόγως να καταλήξει κανείς στο συμπέρασμα ότι η Τηλεϊατρική μπορεί να συμβάλλει αποτελεσματικά στην ποιότητα των υπηρεσιών Υγείας.

Βελτίωση του Κλινικού Αποτελέσματος

Το κλινικό αποτέλεσμα εξαρτάται πρώτα απ' όλα από τις γνώσεις των επαγγελματιών υγείας και την εμπειρία που διαθέτουν. Εξαρτάται ακόμα από τις σύγχρονες εξειδικευμένες συσκευές που βρίσκονται στη διάθεσή τους και φυσικά από τις δυνατότητες επικοινωνίας με άλλο εξειδικευμένο προσωπικό και τράπεζες πληροφοριών.

Παλιότερα αλλά ακόμα και σήμερα οι τράπεζες πληροφοριών ήταν τα βιβλία και οι βιβλιοθήκες. Σήμερα τείνουν να αντικατασταθούν από ηλεκτρονικές βιβλιοθήκες αμέσου πρόσβασης, από οποιοδήποτε σημείο διαθέτει στοιχειώδη τηλεματική υποδομή.

Παράλληλα η αντιμετώπιση περιστατικών από ομάδες ειδικών, είναι δυνατόν να αντικαταστήσουν τον μοναδικό επαγγελματία υγείας, ο οποίος επιλαμβάνεται του περιστατικού, ειδικότερα σε περιβάλλοντα πρωτοβάθμιας φροντίδας υγείας. Η αντικατάσταση αυτή είναι σήμερα εφικτή χάρις στις δυνατότητες της τηλεσυνοδρίας.

Τα ίδια ισχύουν και για την κάλυψη των αναγκών σε συνεχιζόμενη επαγγελματική εκπαίδευση και εξειδίκευση. Οι δραστηριότητες αυτές μπορούν να παρέχονται σήμερα και εξ αποστάσεως, στο σημείο που βρίσκεται ο ενδιαφερόμενος. Γίνεται κατά συνέπεια αντιληπτό, ότι οι υπηρεσίες της εταιρίας Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε. είναι σε θέση να επιτελέσουν καθοριστικό ρόλο, στην βελτίωση του κλινικού αποτελέσματος, το οποίο είναι ιδιαίτερα σημαντικό για κάθε ασθενή.

Έλεγχος Δαπανών των υπηρεσιών Υγείας

Λόγω των δημογραφικών μεταβολών, των αυξημένων απαιτήσεων των χρηστών, της αύξησης των εν γένει δαπανών για την απασχόληση εξειδικευμένου προσωπικού και άλλων παραγόντων, οι δαπάνες για την παροχή ιατρικών υπηρεσιών κυρίως αλλά και των υπηρεσιών υγείας βαίνουν αυξανόμενες, με ρυθμούς που προκαλούν το δέος των υπεύθυνων.

Η αύξηση των δαπανών για ιατρικές υπηρεσίες έχει αρνητικό αντίκτυπο στο τελικό κόστος που πληρώνει ο καταναλωτής. Τόσο στην περίπτωση της ιδιωτικής όσο και της δημόσιας περίθαλψης το αποτέλεσμα επιβαρύνει στο τέλος σημαντικά κάθε καταναλωτή. Προς αυτήν την κατεύθυνση, στόχος των αρμοδίων θα πρέπει να είναι ο έλεγχος των δαπανών και σε καμία περίπτωση ο περιορισμός τους (αυτό θα μείωνε σημαντικά την ποιότητα της υπηρεσίας).

Ειδικές μελέτες έχουν καταλήξει στο συμπέρασμα ότι παρά το υψηλό αρχικό κόστος των σχετικών επενδύσεων, οι τηλεματικές τεχνολογίες προσφέρουν τις καλύτερες δυνατές λύσεις για τον έλεγχο των δαπανών. Αυτό με την σειρά του δικαιολογεί και την τάση των χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης, να χρησιμοποιούν τηλεματικά δίκτυα σε όλα τα συστήματα υγείας.

Οι τηλεματικές τεχνολογίες που επιστρατεύονται για την αντιμετώπιση ιατρικών προβλημάτων και των προβλημάτων υγείας, υποβοηθούν το έργο των εκάστοτε επαγγελματιών υγείας. Έτσι η ικανότητα αξιοποίησεως των τεχνολογιών για την προσφορά υπηρεσιών στους ασθενείς, αλλά και στους επαγγελματίες υγείας,

η ενασχόληση δηλαδή με την Τηλεϊατρική συντελεί ουσιαστικά στον όσο το δυνατόν μεγαλύτερο έλεγχο των δαπανών.

Το σύνολο των δαπανών μπορεί να ελεγχθεί μέσω των τηλεματικών τεχνολογιών, λαμβάνοντας υπόψη ότι όλες οι πληροφορίες και τα δεδομένα που παράγονται ή αξιοποιούνται για την αντιμετώπιση ενός περιστατικού, καταγράφονται με ηλεκτρονικό τρόπο. Η καταγραφή επιτρέπει την ανάλυση και την αξιολόγηση και κατά συνέπεια την αντιστοίχιση με δείκτες αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας.

Όπως λοιπόν προκύπτει, η υλοποίηση ενός τέτοιου σχεδίου θα συμβάλει πολύπλευρα στη βελτίωση των υπηρεσιών υγείας που προσφέρονται στον Νομό Ζακύνθου. Κατ' αυτόν τον τρόπο, πρόκειται να υπάρξει ποιοτική αναβάθμιση τόσο στην παρεχόμενη υπηρεσία που προσφέρεται στους καταναλωτές, όσο και στην τέλεση των καθηκόντων των εκάστοτε επαγγελματιών υγείας.

2.1.5 Αναμενόμενες Επιπτώσεις για τους Ασθενείς

Μέσω της υλοποίησης του παρόντος επενδυτικού σχεδίου, αναμένεται να σημειωθεί ουσιαστική θετική επίπτωση για το σύνολο των ασθενών της ευρύτερης περιοχής του Νομού Ζακύνθου. Η λειτουργία της εταιρίας “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” θα έχει ως αποτέλεσμα την προσθήκη μιας νέας, σύγχρονης και ανταγωνιστικής επιχείρησης παροχής υπηρεσιών υγείας, στη λίστα των υφιστάμενων οργανισμών (ιδιωτικών και δημόσιων), του Νομού. Το γεγονός αυτό, θα δώσει την δυνατότητα επιλογής μεταξύ περισσότερων επιλογών, στους υποψήφιους καταναλωτές. Παράλληλα, θα περιορίσει το μονοπώλιο συγκεκριμένων επιχειρήσεων της περιοχής και θα αυξήσει την ανταγωνιστικότητα μεταξύ τους, βοηθώντας την αγορά σημαντικά στο σύνολό της.

Η αναβάθμιση του επιπέδου της παρεχόμενης υπηρεσίας σε κάθε περίπτωση θα είναι μια νέα πραγματικότητα. Οι ασθενείς πλέον, θα έχουν την δυνατότητα να συμβουλευόμαστε περισσότερους ειδικούς, ταυτόχρονα. Το γεγονός αυτό σε κάθε περίπτωση μειώνει την πιθανότητα εμφάνισης ιατρικού “λάθους”.

Ένα από τα σημαντικότερα πλεονεκτήματα για τους καταναλωτές, αποτελεί και η μείωση της γεωγραφικής και φυσικής απομόνωσης των ασθενών. Η επίσκεψη

στο σπίτι του ασθενούς εκτός από αναβάθμιση της υπηρεσίας, προσφέρει ευρεία γεωγραφική κάλυψη, η οποία εξυπηρετεί σημαντικά περισσότερους ασθενείς, προωθώντας την ισότητα των ανθρώπων στο κοινωνικό αγαθό της «Υγείας».

Ο εκσυγχρονισμός της υπηρεσίας, που επιτυγχάνεται με την χρήση “Ηλεκτρονικού Ιατρικού Φακέλου Ασθενούς”, εκτός από την αναβάθμιση της ποιότητας της υπηρεσίας βοηθά στην αποφυγή επανάληψης επώδυνων εξετάσεων και λαθών στην διάρκεια της θεραπείας. Με την χρήση του “φακέλου” δίνεται η δυνατότητα άμεσης προσπέλασης στο ιατρικό ιστορικό του ασθενούς ανά πάσα στιγμή γεγονός ιδιαίτερα σημαντικό για την έγκαιρη αντιμετώπιση εκτάκτων περιστατικών.

Τέλος, σε καμία περίπτωση δεν πρέπει να παραλείψουμε και την ουσιαστική μείωση του κόστους που παρέχει η επένδυση στον καταναλωτή. Η δυνατότητα κάλυψης από πλευράς ασφαλιστικών ταμείων, για την χρήση της υπηρεσίας διευκολύνει πλήθος ασθενών, οι οποίοι αντιμετωπίζουν οικονομική δυσκολία και δεν μπορούν να ανταπεξέλθουν στις ανάγκες της καθημερινότητας. Η επίσκεψη στον τόπο του ασθενούς από ειδικούς ιατρικούς επιστήμονες εξαλείφει άσκοπες μετακινήσεις και επισκέψεις σε διαφορετικών ειδικοτήτων ιατρούς, μειώνοντας σημαντικά το κόστος περίθαλψης.

Γίνεται κατά συνέπεια αντιληπτό, ότι η επένδυση προσφέρει σημαντικά οφέλη για τους ασθενείς, οι οποίοι έχουν πλέον την δυνατότητα να απολαμβάνουν ποιοτικά ανώτερες υπηρεσίες στο μικρότερο δυνατό κόστος. Η ισομερής πρόσβαση στην περίθαλψη γίνεται πραγματικότητα, αυξάνοντας σημαντικά το βιοτικό επίπεδο των κατοίκων του Νομού Ζακύνθου.

2.1.6 Πολιτικές που Υποστηρίζουν το Επενδυτικό Σχέδιο

Η ανάπτυξη των υπηρεσιών υγείας, αποτελεί μια από τις βασικότερες συνιστώσες της πολιτικής, τόσο σε εθνικό, όσο και σε ευρύτερο κοινοτικό επίπεδο. Στα πλαίσια αυτής της πολιτικής εντάσσονται και οι εκάστοτε κρατικές ενισχύσεις, οι οποίες βοηθούν νέες επιχειρήσεις οι οποίες δραστηριοποιούνται στον κλάδο των εταιριών παροχής Υπηρεσιών Υγείας. Με αυτόν τον τρόπο βελτιώνεται η ανταγωνιστικότητα μεταξύ των επιχειρήσεων, αλλά και η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Συγκεκριμένα, όσον αφορά την περίπτωση του παρόντος επενδυτικού σχεδίου, οι ιδρυτές της μονάδας σκοπεύουν να επωφεληθούν των παροχών που τους προσφέρει ο Αναπτυξιακός Νόμος, προσβλέποντας στην εξασφάλιση της αντίστοιχης κρατικής επιχορήγησης. Σύμφωνα λοιπόν με την αντίστοιχη πράξη, το πρόγραμμα αφορά στην «Υποστήριξη Ομάδων Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων για Δραστηριότητες Έρευνας & Τεχνολογικής Ανάπτυξης», η οποία προκηρύσσεται σε εθνικό επίπεδο και χρηματοδοτείται από το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Ανταγωνιστικότητα και Επιχειρηματικότητα» (ΕΠΑΝ-Π), Άξονα Προτεραιότητας (Α.Π.) 1 «Δημιουργία και Αξιοποίηση της Καινοτομίας Υποστηριζόμενης από Έρευνα και Τεχνολογική Ανάπτυξη» και από τα Περιφερειακά Επιχειρησιακά Προγράμματα (ΠΕΠ), στα οποία ανήκουν και οι 5 Περιφέρειες μεταβατικής στήριξης του Εθνικού Στρατηγικού Πλαισίου Αναφοράς (ΕΣΠΑ) 2007 – 2013.

Σκοπός της πράξης «Υποστήριξη Ομάδων Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων για Δραστηριότητες Έρευνας & Τεχνολογικής Ανάπτυξης» είναι η υποστήριξη έργων βιομηχανικής έρευνας και πειραματικής ανάπτυξης, που εκτελούνται στην Ελλάδα από δυναμικές ομάδες ΜμΕ με ήδη ανεπτυγμένη παραγωγική και εμπορική δραστηριότητα, ανεξάρτητα αν πρόκειται για ΜμΕ που δραστηριοποιούνται σε παραδοσιακούς κλάδους ή κλάδους υψηλής τεχνολογίας ή διαθέτουν τα μέσα να υλοποιήσουν οι ίδιες μέρος της έρευνας.

Βασικοί Στόχοι του προγράμματος αποτελούν:

- ✓ Προώθηση της καινοτομίας και της έρευνας & τεχνολογίας και η ενσωμάτωσή τους στον παραγωγικό ιστό της χώρας ως κύριων παραγόντων ανάπτυξης, αναβάθμισης και ανταγωνιστικότητας,
- ✓ Υποστήριξη των αναγκών των μικρομεσαίων επιχειρήσεων (ΜμΕ), η ανάπτυξη Ε&Τ γνώσης προς όφελος των ΜμΕ, η επίλυση περιβαλλοντικών προβλημάτων και η σύνδεση της έρευνας με την παραγωγή,
- ✓ Βελτίωση της ανταγωνιστικότητας των συμμετεχουσών επιχειρήσεων ή/και η επίλυση κοινωνικών προβλημάτων.

Επιλέξιμοι φορείς για συμμετοχή στην υλοποίηση προτάσεων της πράξης «Υποστήριξη Ομάδων Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων για Δραστηριότητες Έρευνας & Τεχνολογικής Ανάπτυξης» είναι οι παρακάτω κατηγορίες φορέων:

- **Πολύ μικρές, Μικρές και Μεσαίες Επιχειρήσεις (ΜμΕ)** με έδρα της παραγωγικής ή της ερευνητικής τους υποδομής στην ίδια ή σε διαφορετικές Περιφέρειες της χώρας.
- **Φορείς εκτέλεσης ΕΤΑ (RTD performers).** Ως φορείς ΕΤΑ νοούνται οι παρακάτω:
 1. Εργαστήρια ΑΕΙ (Πανεπιστήμια, Τ.Ε.Ι.) και Δημόσιων Ερευνητικών Κέντρων ή Ινστιτούτων ή τα Κέντρα Τεχνολογικής Έρευνας των ΤΕΙ.
 2. Εταιρείες Βιομηχανικής Έρευνας και Τεχνολογικής Ανάπτυξης της ΓΓΕΤ και το Κέντρο Καινοτομιών του ΕΟΜΜΕΧ.
 3. Φορείς του άρθρου 12 του Ν.3297/23.12.2004 (όπως το Ινστιτούτο Γεωλογικών και Μεταλλευτικών Ερευνών, τα Ιδρύματα της Ακαδημίας Αθηνών, το ΙΤΥ κτλ).
 4. Εξειδικευμένες Επιχειρήσεις.
- **Σύνδεσμοι ή ενώσεις ΜμΕ** (προαιρετικά) που δραστηριοποιούνται σε τοπικό ή σε περιφερειακό επίπεδο.

Οι Επιστημονικοί και τεχνολογικοί τομείς προτεραιότητας (θεματικές περιοχές) στο πλαίσιο των οποίων θα επιχορηγηθούν προτάσεις από την παρούσα δράση είναι οι ακόλουθοι:

1. Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών
2. Γεωργία, Αλιεία, Κτηνοτροφία, Τρόφιμα και Βιοτεχνολογία
3. Προϊόντα υψηλής προστιθέμενης (Παραδοσιακοί Κλάδοι)
4. Προηγμένα υλικά
5. Ενέργεια
6. Μεταφορές
7. Περιβάλλον
- 8. Υγεία**
9. Διάστημα και Τεχνολογίες ασφάλειας
10. Πολιτιστική Κληρονομιά
11. Κοινωνική και Οικονομική διάσταση της ανάπτυξης

Αναλυτικότερη παρουσίαση των στόχων των επιμέρους τομέων παρουσιάζεται στο παράρτημα του ΕΣΠΑ-ΕΤΑΚ, το οποίο είναι διαθέσιμο στην ιστοσελίδα της ΓΓΕΤ.

Η συνολική δημόσια δαπάνη της πράξης ανέρχεται σε 23.730.000 €. Ο συνολικός προϋπολογισμός της πράξης υπολογίζεται περίπου σε 35.000.000 €. Ο μέσος προϋπολογισμός των έργων εκτιμάται στα **300.000** €. Ο μέγιστος προϋπολογισμός ανά έργο ανέρχεται σε **500.000€**. Η συνολική δημόσια δαπάνη της πράξης θα καταταμηθεί σε ποσοστό 60% και 40% σε δύο κύκλους υποβολής προτάσεων.

Οι επιλέξιμες κατηγορίες δαπανών της πράξης για την εκτέλεση έργων έρευνας και ανάπτυξης είναι οι εξής:

- I. **Δαπάνες «προσωπικού»:** αφορά δαπάνες ερευνητών, τεχνικών και άλλου υποστηρικτικού προσωπικού, στο βαθμό που απασχολούνται στο ερευνητικό έργο.
- II. **Δαπάνες για «όργανα και εξοπλισμό»:** αφορά δαπάνες για όργανα και εξοπλισμό, στο βαθμό και για όσο χρόνο χρησιμοποιούνται για το ερευνητικό έργο.
- III. **Δαπάνες για «έρευνα επί συμβάσει»:** αφορά δαπάνες για έρευνα επί συμβάσει από νομικά (Υπεργολαβία) και φυσικά πρόσωπα, έως το 50% του συνολικού προϋπολογισμού του φορέα/έργου.
- IV. **Δαπάνες για «αγορά τεχνολογίας – τεχνογνωσίας»** από το εσωτερικό ή/και το εξωτερικό: αφορά δαπάνες για τεχνικές γνώσεις και διπλώματα ευρεσιτεχνίας που αγοράστηκαν ή εκχωρήθηκαν από εξωτερικές πηγές στην τιμή της αγοράς, εφόσον η πράξη πραγματοποιήθηκε υπό συνθήκες ανταγωνισμού και δεν υπάρχει στοιχείο αθέμιτης σύμπραξης.
- V. **«Συμπληρωματικά γενικά έξοδα»** που οφείλονται άμεσα στο ερευνητικό σχέδιο, περιλαμβανομένων των μετακινήσεων.
- VI. **Άλλες «λειτουργικές δαπάνες»**, περιλαμβανομένου του κόστους υλικών, εφοδίων (αναλώσιμα, μικροεξαρτήματα) και παρόμοιων προϊόντων που είναι άμεσο αποτέλεσμα της ερευνητικής δραστηριότητας.

2.2 Ιδρυτές & Ιστορικό του Επενδυτικού Σχεδίου

Στην ενότητα αυτή θα παρατεθούν στοιχεία, τα οποία αφορούν τους ιδρυτές της εταιρίας “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” αλλά και το χρονικό ιστορικό του επενδυτικού σχεδίου.

2.2.1 Ιδρυτές του Επενδυτικού Σχεδίου

Ιδρυτές της εταιρίας “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” είναι ο κ. Αρβανιτάκης Σπυρίδων και η κ. Ζαμπετάκη Αθηνά. Ο κ. Αρβανιτάκης διαθέτει μακρόχρονη εμπειρία στο χώρο της διοίκησης των επιχειρήσεων και έχει διατελέσει υψηλόβαθμο στέλεχος για σειρά ετών σε μεγάλες πολυεθνικές επιχειρήσεις. Η κ. Ζαμπετάκη, έχει εργαστεί ως αγροτικός ιατρός στο Νοσοκομείο Ζακύνθου όπου και ολοκλήρωσε την ειδικότητά της στην Καρδιολογία. Από τον Ιούνιο του 2005 εργάζεται ως ιδιώτης στο προσωπικό ιατρείο που διατηρεί.

Από ακαδημαϊκής πλευράς, τα προσόντα που συγκεντρώνει καθένας από τους ιδρυτές επισημαίνονται στην συνέχεια:

κ. Αρβανιτάκης

Οργάνωση & Διοίκηση Επιχειρήσεων Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών
Μεταπτυχιακό Δίπλωμα στην Διοίκηση Επιχειρήσεων – Ολική Ποιότητα (MBA)

κ. Ζαμπετάκη

Ιατρική Σχολή Αθηνών
Μεταπτυχιακό Δίπλωμα Έλεγχος του Stress και Προαγωγή της Υγείας

Όπως γίνεται αντιληπτό, το ακαδημαϊκό υπόβαθρο των ιδρυτών της επιχείρησης “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” έπαιξε καθοριστικό ρόλο για την υλοποίηση του επενδυτικού σχεδίου. Ο συνδυασμός της Ιατρικής επιστήμης με την επιστήμη της Διοίκησης των Επιχειρήσεων είναι σε θέση να συμβάλλει στην επιτυχία του επενδυτικού σχεδίου.

2.2.2 Ιστορική Εξέλιξη του Επενδυτικού Σχεδίου

Το ενδιαφέρον για την ίδρυση της υπό εξέταση επιχείρησης εκδηλώθηκε για πρώτη φορά στα τέλη του 2010. Καθοριστικό παράγοντα για την επιχειρηματική ιδέα αποτέλεσε η έλλειψη ποιοτικών ιατρικών υπηρεσιών στον Νομό Ζακύνθου.

Η πρώτη επαφή μεταξύ των μελετητών και των υποψηφίων ιδρυτών της επιχείρησης “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” έλαβε χώρα στις αρχές του επόμενου έτους (2011), όπου έγινε και η παρουσίαση της επιχειρηματικής ιδέας. Κατά την διάρκεια των επόμενων μηνών ωστόσο, ακολούθησαν και επιπλέον συναντήσεις, ώστε να καθοριστούν πλήρως διάφορες μεταβλητές και διαδικαστικά ζητήματα, προκειμένου να βγει εις πέρας το επιχειρηματικό σχέδιο. Ως καταληκτική ημερομηνία για την παράδοση του επιχειρηματικού σχεδίου ορίστηκε η 1/12/2011.

2.3 Μελέτη Σκοπιμότητας

Στην ενότητα αυτή, θα παρατεθούν βασικά στοιχεία που αφορούν την μελέτη σκοπιμότητας. Σε αυτά περιλαμβάνεται ο φορέας εκπόνησης της μελέτης αλλά και ο πελάτης.

2.3.1 Φορέας Εκπόνησης της Μελέτης

Την εν λόγω μελέτη σκοπιμότητας ανέλαβε να φέρει εις πέρας η εταιρεία μελετών και συμβούλων MeDi Business, η οποία διαθέτει εξειδικευμένο προσωπικό που δραστηριοποιείται στην εκπόνηση οικονομοτεχνικών μελετών για εταιρίες που δραστηριοποιούνται στον ευρύτερο κλάδο της υγείας. Πιο συγκεκριμένα η ομάδα που συμμετείχε στη σύνταξη της παρούσας μελέτης αποτελούνταν από τα ακόλουθα αρμοδίως καταρτισμένα μέλη:

Γ. Στεφάνου - Ειδικός Οικονομολόγος

Σ. Δάφνης - Λογιστής Φοροτεχνικός Α΄

Μ. Συμεωνίδη - Ειδικός σε θέματα Ιατρικών Εξοπλισμών

Δ. Κατσαρός - Ιατρός

2.3.2 Φορέας που Παρήγγειλε τη Μελέτη

Η προκείμενη μελέτη εκπονήθηκε για λογαριασμό της υπό ίδρυση επιχείρησης “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.”, κατόπιν παραγγελίας, έτσι ώστε να διαπιστωθεί η σκοπιμότητα και κατ’ επέκταση, η βιωσιμότητα της εν λόγω επένδυσης. Η επίσημη παραγγελία που σηματοδότησε και την έναρξη των εργασιών της αρμόδιας ομάδας, δόθηκε από τον κ. Σ. Αρβανιτάκη, ο οποίος είχε την εξουσιοδότηση για τις διαπραγματεύσεις και πρόκειται να αναλάβει την ευθύνη για την υλοποίηση του επενδυτικού σχεδίου.

2.4 Κόστος Εκπόνησης της Μελέτης και των Σχετικών Ερευνών

Στην ενότητα που ακολουθεί, αναφέρονται στοιχεία, τα οποία αφορούν το κόστος εκπόνησης της μελέτης σκοπιμότητας αλλά και όλων των σχετικών ερευνών, οι οποίες βοήθησαν στην πραγματοποίησή της.

2.4.1 Γενικά

Με βάση τις τιμές που επικρατούν στην αγορά, το κόστος των προεπενδυτικών μελετών, εκφράζεται σε ποσοστό επί του κόστους της επένδυσης. Πιο συγκεκριμένα, για προμελέτες σκοπιμότητας το ποσοστό αυτό κυμαίνεται μεταξύ 0,25 – 1,5 %. Κατά συνέπεια, με βάση το συνολικό κόστος της επένδυσης, το κόστος της εκπόνησης της προμελέτης σκοπιμότητας ανέρχεται σε **15.000€**, ποσό που αντιστοιχεί στο 0,25 % του συνολικού κόστους της επένδυσης. Βάση υπολογισμών εκτιμάται ότι η πλήρης διεκπεραίωσή της, θα απαιτήσει 4 μήνες εργασίας. Στο σημείο αυτό, πρέπει να σημειωθεί ότι το κόστος εκπόνησης της μελέτης συνοδεύεται από επιμέρους έξοδα, όπως είναι τα έξοδα για προπαρασκευαστικές έρευνες και μελέτες υποστήριξης.

2.4.2 Αναλυτικά Έξοδα Προμελέτης

Τα προαναφερθέντα έξοδα εκπόνησης όλων των σχετικών μελετών, καθώς και των ενεργειών που απαιτήθηκαν για τη σύνταξη της παρούσας μελέτης, εκτίθενται αναλυτικά στον πίνακα που ακολουθεί:

Πίνακας 2.1: Έξοδα Προμελέτης της Επένδυσης

Περιγραφή	Κόστος (€)
Μελέτη Σκοπιμότητας	10.000 €
Έρευνες Αγοράς	3.000 €
Λοιπά Έξοδα	2.000 €
Σύνολο	15.000 €

Κεφάλαιο 3 “Ανάλυση Αγοράς και Marketing”

Στο τρέχον κεφάλαιο, θα προβούμε σε ανάλυση της αγοράς στην οποία πρόκειται να δραστηριοποιηθεί η εταιρία “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” και σε ανάλυση της στρατηγικής marketing που θα ακολουθήσει, προκειμένου να επιτύχει ανάπτυξη στον ευρύτερο κλάδο των εταιριών παροχής υπηρεσιών υγείας.

3.1 Ορισμός της Αγοράς και Ανάλυση της Δομής της

Στην ενότητα αυτή, θα παρουσιάσουμε συνοπτικά την αγορά των εταιριών παροχής υπηρεσιών υγείας στην Ελλάδα, αναλύοντας την δομή της. Προς αυτή την κατεύθυνση, κρίθηκε απαραίτητη τόσο η παρουσίαση, όσο και η ανάλυση του κλάδου σε ελληνικό επίπεδο.

3.1.1 Ανάλυση του Κλάδου και Ορισμός της Αγοράς

Σύμφωνα με τη διάρθρωση του υγειονομικού συστήματος της χώρας μας, ο κλάδος των ιδιωτικών υπηρεσιών υγείας περιλαμβάνει τα Διαγνωστικά Κέντρα, τα Θεραπευτήρια (γενικές και μαιευτικές κλινικές), καθώς επίσης και εταιρίες παροχής υπηρεσιών υγείας στο χώρο του ασθενή, τα οποία συγκαταλέγονται αντίστοιχα στην Πρωτοβάθμια και στη Δευτεροβάθμια Φροντίδα Υγείας. Η παρούσα ανάλυση εστιάζεται στη διερεύνηση των εταιριών παροχής υπηρεσιών υγείας στο χώρο του ασθενούς, εξετάζοντας τόσο την πλευρά της ζήτησης όσο και της προσφοράς.

Την τελευταία δεκαετία, σημαντικές κοινωνικές, πολιτικές και οικονομικές αλλαγές έχουν επηρεάσει την εξέλιξη στην παροχή υπηρεσιών υγείας. Αναλυτικότερα, το ενδιαφέρον εστιάζεται στις δημογραφικές αλλαγές, στο αυξημένο κόστος υπηρεσιών, στις απαιτήσεις για καλύτερη ποιότητα, στο άνοιγμα νέων αγορών, αλλά και στις κοινωνικές πιέσεις για ισότιμες παροχές. Ειδικότερα, στον τομέα της υγείας, παρατηρείται αύξηση του μέσου όρου ζωής των ανθρώπων με ταυτόχρονη μείωση των γεννήσεων (κατά συνέπεια αύξηση του μέσου όρου ηλικίας των ανθρώπων), καθώς και δραματική αύξηση των ατόμων με χρόνιες ασθένειες, που δεν μπορούν να μετακινηθούν εύκολα. Επιπλέον, σημαντικό είναι το απαγορευτικό κόστος του ιατρικού εξοπλισμού αλλά και η έλλειψη προσωπικού σε απομονωμένες

και απομακρυσμένες περιοχές, η οποία καθιστά απαραίτητη την αναζήτηση πολλών υπηρεσιών σε κάποιο κεντρικό νοσοκομείο που διαθέτει τα απαραίτητα μέσα.

Ο συνδυασμός όλων αυτών των εξελίξεων οδήγησε στην υλοποίηση συστημάτων τηλεϊατρικής. Η λέξη «τηλεϊατρική» είναι σύνθετη, αποτελούμενη από τα πρόθεμα «τηλε», που σημαίνει από απόσταση, και τη λέξη «ιατρική» και στην πράξη έχει να κάνει σχέση με την παροχή υπηρεσιών υγείας, από απόσταση. Φυσικά σε κάθε περίπτωση, ο παραπάνω ορισμός δεν διασαφηνίζει τον τρόπο-μέσο, με τον οποίο παρέχεται η ιατρική πληροφορία τόσο από τον ασθενή προς τον ιατρό όσο και μεταξύ των επαγγελματιών υγείας. Χαρακτηριστικά παραδείγματα είναι η μεταφορά ιατρικών εικόνων (ακτινογραφιών, αξονικών τομογραφιών) από απομακρυσμένες περιοχές σε διαγνωστικά κέντρα και η άμεση παροχή φροντίδας στο σπίτι (όπως με ένα απλό τηλεφώνημα) σε ανθρώπους που έχουν πρόβλημα μετακίνησης. Τα συστήματα τηλεϊατρικής αναπτύχθηκαν για να καλύψουν αυτές τις ανάγκες και μπορεί να λάβουν μία από τις ακόλουθες μορφές:

- **Τηλεσυμβουλευτική**, ορίζεται ως η από απόσταση πρόσβαση στις γνώσεις ή την εξειδίκευση ειδικού.
- **Τηλεδιάγνωση**, ορίζεται ως η από απόσταση διάγνωση της κατάστασης ενός ασθενή από έναν εξειδικευμένο γιατρό.
- **Τηλεπαρακολούθηση**, είναι η παρακολούθηση ενός ασθενή που δεν βρίσκεται στο νοσοκομείο.
- **Τηλεφροντίδα**, είναι η χρήση των δεδομένων τηλεπαρακολούθησης για παροχή βοήθειας.
- **Τηλεκπαίδευση**, ορίζεται ως η από απόσταση εκπαίδευση ασθενών ή και επαγγελματιών υγείας.
- **Συνεργατική διάγνωση**, κατά την οποία μια ομάδα επαγγελματιών υγείας που βρίσκονται σε διαφορετικούς χώρους συνεργάζονται για την έκδοση ενός πορίσματος.
- **Πρόσβαση μιας βάσης ιατρικών δεδομένων από απόσταση** θα μπορούσε να θεωρηθεί εφαρμογή τηλεϊατρικής.

Για την υλοποίηση όλων αυτών των εφαρμογών είναι σαφές ότι, εκτός από τον τεχνολογικό εξοπλισμό υγείας, χρησιμοποιούνται και διάφορες τεχνολογίες τηλεπικοινωνίας (από μια απλή τηλεφωνική γραμμή έως υπερσύγχρονες δορυφορικές επικοινωνίες), ούτως ώστε να είναι σε θέση να υπάρξει επικοινωνία.

3.1.2 Ανάγκες που Καλύπτει και Εφαρμογές

Η τηλεϊατρική καλύπτει ένα σύνολο αναγκών, που την καθιστούν εξαιρετικά σημαντική στον ευρύτερο χώρο της υγείας. Πιο συγκεκριμένα, μπορεί να χρησιμοποιηθεί σε απομακρυσμένες περιοχές, όπως νησιά, χωριά, κτλ. που διαθέτουν χαμηλή ποιότητα παροχής ιατρικών υπηρεσιών και να παρέχει σημαντική βοήθεια στους κατοίκους που την έχουν ανάγκη. Επιπλέον, αποδεικνύεται πολύ χρήσιμη σε ειδικές περιπτώσεις που είναι απαραίτητη η διάγνωση χωρίς την φυσική παρουσία ιατρού, όπως για παράδειγμα στη ναυσιπλοΐα για τη διάγνωση και ιατρική βοήθεια από απόσταση σε ασθενείς που βρίσκονται κίνδυνο και προφανώς δε διαθέτουν ειδικευμένο ιατρικό προσωπικό. Στις περισσότερες των περιπτώσεων, χρησιμοποιείται για την κατ' οίκον νοσηλεία, σε συμβουλευτικές μονάδες προς γιατρούς, για τις ανάγκες της τηλεεκπαίδευσης και για την κάλυψη σπάνιων ειδικοτήτων γιατρών. Επίσης, μπορεί να καλύψει και να προλάβει επείγοντα περιστατικά που χρειάζονται άμεση επέμβαση, συνήθως σε κινητούς σταθμούς (ασθενοφόρα).

Παρόλο που υπάρχουν πολλές πιθανές εφαρμογές, ο κύριος σκοπός της τηλεϊατρικής είναι να επιτρέψει στους γιατρούς (ή σε άλλους λειτουργούς ιατρικών υπηρεσιών) να προσφέρουν τις υπηρεσίες τους στο μέρος όπου βρίσκεται ο ασθενής, χρησιμοποιώντας συνδυασμό από βίντεο, ήχο, δεδομένα και εικόνες. Οι πληροφορίες αυτές στέλνονται μέσω κάποιας μορφής σύνδεση από τον τόπο όπου γίνεται η αποθήκευση τους (π.χ. νοσοκομεία και κλινικές) στον τόπο όπου χρειάζονται. Η ανάπτυξη εφαρμογών τηλεϊατρικής είναι αρκετά περίπλοκη, λόγω της πληθώρας των διαφορετικών μέσων που χρησιμοποιούνται ταυτόχρονα και των διαφορετικών απαιτήσεων που έχει κάθε μέσο. Για παράδειγμα, η μετάδοση των ζωτικών σημάτων ενός ασθενούς δε χρειάζεται μεγάλες ταχύτητες μετάδοσης. Αντίθετα, οι υψηλής ανάλυσης ιατρικές εικόνες που χρησιμοποιούνται στη διάγνωση απαιτούν μεγάλες ταχύτητες μετάδοσης και εύρος ζώνης.

3.1.3 Απαιτήσεις Τηλεϊατρικού Συστήματος

Ανάλογα την εφαρμογή και το αντίστοιχο περιστατικό, ένα σύστημα τηλεϊατρικής, μπορεί να χρειάζεται να μεταφέρει αμφίδρομα (από ασθενή προς κέντρο, αλλά και αντίστροφα) υψηλής ποιότητας («ποιότητας διάγνωσης») βίντεο, ήχο και εικόνες και αυτή η μεταφορά μάλιστα να γίνεται σε πραγματικό χρόνο. Επίσης η επεξεργασία εικόνας και άλλες γραφικές λειτουργίες είναι απαραίτητες για την ανάλυση ιατρικών εικόνων, όπως για παράδειγμα η ρύθμιση των επιπέδων φωτεινότητας και αντίθεσης, η τρισδιάστατη απεικόνιση, κλπ. Κατ' αυτόν τον τρόπο, οι απαιτήσεις ενός συστήματος τηλεϊατρικής μπορούν να διακριθούν σε τρεις επιμέρους κατηγορίες:

Σταθμός εργασίας τηλεϊατρικής: Η λήψη πληροφορίας από περιφερειακό ιατρικό εξοπλισμό και εικόνων από ιατρικά απεικονιστικά συστήματα και υψηλής ανάλυσης κάμερες, όπως και η υψηλή ποιότητα στην εμφάνιση και επεξεργασία είναι σημαντικά χαρακτηριστικά ενός συστήματος τηλεϊατρικής.

Τηλεπικοινωνιακό δίκτυο: Για να μεγιστοποιήσουμε τη χρησιμότητα του διαθέσιμου μέσου μεταφοράς, παρέχοντας ταυτόχρονα την καλύτερη δυνατή ποιότητα στην πληροφορία, το σύστημα πρέπει να προσαρμοστεί σε μια μεγάλη ποικιλία εύρους ζώνης (από 64 kbps μέχρι πάνω από 155 Mbps), ανάλογα με την κλινική εφαρμογή, τα διαθέσιμα τηλεπικοινωνιακά κανάλια και το επιθυμητό επίπεδο αλληλεπίδρασης. Όταν δεν είναι απαραίτητη η αλληλεπίδραση μεταξύ των χρηστών, το σύστημα, θα πρέπει να είναι σε θέση να αποθηκεύει πληροφορία και να την προωθεί σε δευτερεύοντα χρόνο στον απομακρυσμένο ειδικό.

Ανθρώπινη αντίληψη: Για να είναι αποτελεσματική η αλληλεπίδραση σε ένα τηλεϊατρικό σύστημα, θα πρέπει να ελαχιστοποιήσουμε την πιθανότητα τεχνικών προβλημάτων. Προς αυτήν την κατεύθυνση, το προσωπικό που χρησιμοποιεί την τεχνολογία, θα πρέπει να είναι κατάλληλα καταρτισμένο, έτσι ώστε να είναι σε θέση σε κάθε περίπτωση να εξασφαλίσει την εγκυρότητα του ιατρικού αποτελέσματος.

3.2 Ανάλυση Εγχώριας Αγοράς

Στην ενότητα αυτή, θα μιλήσουμε για την εγχώρια αγορά προσφοράς υπηρεσιών υγείας στην Ελλάδα. Πιο συγκεκριμένα, θα αναλύσουμε την οργάνωση των υπηρεσιών υγείας στον ελλαδικό χώρο, αλλά και τα γενικά χαρακτηριστικά του κλάδου.

3.2.1 Η Αγορά Γενικά

Η συνολική εγχώρια αγορά των ιδιωτικών υπηρεσιών υγείας (σε αξία) εμφανίζει διαχρονική αύξηση κατά την περίοδο 1998-2010, ενώ το δε μέγεθός της εκτιμάται κατά το 2010 σε €1.792 εκατ., έναντι €574 εκατ. το 1998, παρουσιάζοντας μέσο ετήσιο ρυθμό ανόδου 13,5%.

Ειδικότερα ανά κατηγορία, το μέγεθος της αγοράς των ιδιωτικών κλινικών εκτιμάται για το 2010 σε €1.190 εκατ., έναντι €1.000 εκατ. το 2008 (ποσοστό αύξησης 19%), ενώ το μέγεθος της αγοράς των ιδιωτικών μαιευτικών κλινικών υπολογίζεται για το 2010 σε €250 εκατ. έναντι €225,5 εκατ. Τα δύο προηγούμενα έτη (ποσοστό αύξησης 10,9%). Σχετικά με τα ιδιωτικά διαγνωστικά κέντρα, η αξία της εν λόγω αγοράς εκτιμάται για το 2010 σε €352 εκατ. έναντι €319 εκατ. το 2008 (ποσοστό αύξησης 10,3%). Αναφορικά με την ποσοστιαία συμμετοχή της κάθε κατηγορίας στο σύνολο της υπό εξέταση αγοράς, για το 2010 οι κλινικές αντιπροσωπεύουν το μεγαλύτερο μερίδιο (66,4%) και ακολουθούν τα διαγνωστικά κέντρα (19,6%) και οι μαιευτικές κλινικές (14%).

Στον χώρο των ιδιωτικών κλινικών, τα μεγαλύτερα μερίδια αγοράς εμφανίζονται να κατέχουν για το 2010 οι εταιρείες Ιατρικό Αθηνών και Euromedica, ενώ μεταξύ των μαιευτικών κλινικών σημαντικά μερίδια καταλαμβάνουν το Ιασώ και το Μητέρα. Από πλευράς διαγνωστικών κέντρων, η Βιοϊατρική και η Euromedica κατέχουν ηγετική θέση στον κλάδο. Τον υψηλότερο δείκτη συγκέντρωσης παρουσιάζουν οι μαιευτικές κλινικές καθώς σύμφωνα με στοιχεία του 2010, οι τρεις μεγαλύτερες επιχειρήσεις του κλάδου κατέχουν το 79% της αγοράς. Ακολουθούν οι γενικές κλινικές με δείκτη συγκέντρωσης 77% για τις 15 μεγαλύτερες εταιρείες του κλάδου, ενώ μικρότερος είναι ο βαθμός συγκέντρωσης στα διαγνωστικά κέντρα

καθώς οι 15 μεγαλύτερες εταιρείες του κλάδου ελέγχουν λίγο πάνω από το 50% της αγοράς για το 2010.

Παράγοντες του εξεταζόμενου κλάδου εκτιμούν, ότι σύμφωνα με τις ισχύουσες συνθήκες και τάσεις, η αγορά των ιδιωτικών υπηρεσιών υγείας θα συνεχίσει την ανοδική της πορεία κατά το τρέχον έτος αλλά και το 2012. Ειδικότερα ανά τομέα, η άνοδος της αγοράς των ιδιωτικών θεραπευτηρίων εκτιμάται στο 12% - 15% σε ετήσια βάση. Αντίστοιχα, η αγορά των μαιευτηρίων υπολογίζεται ότι θα διευρυνθεί με ετήσιο ρυθμό 7% - 9%, ενώ η αύξηση για τα διαγνωστικά κέντρα εκτιμάται ότι θα είναι της τάξης του 10%.

3.2.2 Οργάνωση των Υπηρεσιών Υγείας στην Ελλάδα

Στην ενότητα αυτή, θα παρουσιάσουμε την οργάνωση των υπηρεσιών υγείας στον ελλαδικό χώρο. Πιο συγκεκριμένα, η διάρθρωση του ελληνικού υγειονομικού συστήματος στα βασικά επίπεδα φροντίδας υγείας διαμορφώνεται ως εξής:

Πρωτοβάθμια Φροντίδα Υγείας (ΠΦΥ): Ονομάζεται και εξωνοσοκομειακή περίθαλψη και καλύπτει υπηρεσίες που αφορούν την πρόληψη και διάγνωση της νόσου, χωρίς να απαιτείται η παραμονή του ασθενούς σε νοσοκομείο.

Το συγκεκριμένο επίπεδο περίθαλψης καλύπτεται τόσο από το δημόσιο (κέντρα υγείας, εξωτερικά ιατρεία νοσοκομείων και ασφαλιστικών ταμείων), όσο και από τον ιδιωτικό τομέα από τους εξής φορείς:

- Ιατροί, οι οποίοι ασκούν ελεύθερο επάγγελμα στα ιδιωτικά ιατρεία τους.
- Μικροβιολογικά εργαστήρια.
- Διαγνωστικά κέντρα.
- Εξωτερικά ιατρεία ιδιωτικών θεραπευτηρίων.

Η Πρωτοβάθμια Φροντίδα Υγείας στις μη αστικές περιοχές παρέχεται κυρίως από 190 Κέντρα Υγείας και περίπου 1.350 Περιφερειακά Ιατρεία που ανήκουν στο Εθνικό Σύστημα Υγείας. Στις λοιπές περιοχές, η ΠΦΥ παρέχεται κυρίως από τα πολυϊατρεία του ΙΚΑ και άλλων ασφαλιστικών ταμείων, από ιδιώτες ιατρούς, από εργαστήρια και διαγνωστικά κέντρα του ιδιωτικού τομέα και εξωτερικά ιατρεία των νοσοκομείων του ΕΣΥ.

Δευτεροβάθμια και Τριτοβάθμια Φροντίδα Υγείας: Καλύπτει τις υπηρεσίες προς ασθενείς οι οποίοι νοσηλεύονται σε κλινικές ή νοσοκομεία και παρέχεται από: α) 144 δημόσια νοσοκομεία του ΕΣΥ και εκτός ΕΣΥ (στρατιωτικά, ΙΚΑ) και 196 ιδιωτικές κλινικές (στοιχεία Υπουργείου Υγείας, 2006).

Επείγουσα Προνοσοκομειακή Ιατρική Φροντίδα: Καλύπτεται πανελλαδικά από το Εθνικό Κέντρο Άμεσης Βοήθειας (ΕΚΑΒ).

Ψυχιατρική Περίθαλψη: Πέρα από τα ψυχιατρικά νοσοκομεία του δημοσίου και ιδιωτικού τομέα, η ψυχιατρική περίθαλψη υποστηρίζεται επίσης από τα ψυχιατρικά τμήματα των Γενικών Νοσοκομείων, καθώς και από ένα δίκτυο εξωνοσοκομειακών και κοινοτικών δομών του δημοσίου τομέα που λειτουργεί στο σύνολο της χώρας.

Στον πίνακα 3.1 παρουσιάζεται ο αριθμός των νοσηλευτικών κλινών που αναλογεί ανά 1.000 κατοίκους βάσει των απογραφών πληθυσμού 1991 και 2001 ανά γεωγραφική περιφέρεια. Σύμφωνα με τα στοιχεία του εν λόγω πίνακα, βελτιωμένος εμφανίζεται ο συγκεκριμένος δείκτης για τις περιφέρειες της Ηπείρου, της Θεσσαλίας, της Θράκης, της Κρήτης και της Στερεάς Ελλάδας.

Πίνακας 3.1: Δείκτης Κάλυψης Νοσηλευτικών Κλινών

Περιφέρεια	1991	2001
Αιγαίο	5	4,1
Αττική	7	6,1
Ήπειρος	3,7	4,3
Θεσσαλία	3,2	4
Θράκη	2,5	2,8
Ιόνιο	4,9	4,5
Κρήτη	4,8	5
Μακεδονία	5,1	5
Πελοπόννησος	3	3
Στερεά Ελλάδα	1,9	2,6
Σύνολο Χώρας	5	4,8

Αριθμ. Κλινών / 1.000 Άτομα

Πηγή: ΕΣΥΕ

3.2.3 Γενικά Χαρακτηριστικά του Κλάδου

Σύμφωνα με το Υπουργείο Υγείας, η πλειονότητα των ιδιωτικών θεραπευτηρίων δευτεροβάθμιας περίθαλψης που λειτουργούν στην Ελλάδα κατατάσσεται στην κατηγορία δυναμικότητας 41-100 κλινών, ενώ μεγάλος είναι και ο αριθμός αυτών που έχουν δυναμικότητα 100-300 κλινών.

Ανάλογα με το μέγεθός τους, οι ιδιωτικές γενικές κλινικές διακρίνονται στις παρακάτω κατηγορίες:

Μεγάλες πολυδύναμες κλινικές οι οποίες βρίσκονται στην Αθήνα και τη Θεσσαλονίκη και οι οποίες είναι λίγες σε αριθμό. Οι κλινικές αυτές υπερβαίνουν σε δυναμικότητα τις 300 κλίνες και στην πλειοψηφία τους είναι στελεχωμένες από άρτια εκπαιδευμένο και εξειδικευμένο ιατρικό προσωπικό, διαθέτοντας ιατρικό εξοπλισμό υψηλής τεχνολογίας. Επίσης, διατηρούν συμφωνίες τόσο με ασφαλιστικούς οργανισμούς και ταμεία του δημοσίου, όσο και με τις περισσότερες ασφαλιστικές εταιρείες του ιδιωτικού τομέα. Οι συγκεκριμένες κλινικές καλύπτουν ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών συμπεριλαμβανομένης της πρόληψης και διάγνωσης. Τα έσοδά τους προέρχονται από τους εσωτερικούς-νοσηλευόμενους ασθενείς και από ασθενείς οι οποίοι επισκέπτονται τα εξωτερικά ιατρεία.

Μεσαίες κλινικές οι οποίες συνήθως διατηρούν συμβάσεις με ασφαλιστικές εταιρείες του ιδιωτικού τομέα καθώς και με ταμεία του δημοσίου.

Μικρές κλινικές οι περισσότερες των οποίων καλύπτουν το κόστος νοσηλείας των ασθενών τους (ολόκληρο ή μέρος), μέσω συμβάσεων που έχουν συνάψει με διάφορους ασφαλιστικούς οργανισμούς του δημοσίου.

Νευροψυχιατρικές κλινικές οι οποίες αποτελούν μια ξεχωριστή κατηγορία, είναι αρκετές σε αριθμό και τα έσοδά τους προέρχονται εξ ολοκλήρου από εσωτερικούς νοσηλευόμενους ασθενείς, εμφανίζοντας υψηλές μέσες ετήσιες πληρότητες.

Σχετικά με τη γεωγραφική κατανομή των ιδιωτικών κλινικών, η πλειοψηφία τους βρίσκεται συγκεντρωμένη στην περιφέρεια της Αθήνας και ακολουθεί η περιφέρεια της Θεσσαλονίκης. Τα τελευταία χρόνια παρατηρούνται ανακατατάξεις στο χώρο των ιδιωτικών θεραπευτηρίων, καθώς μικρές περιφερειακές μονάδες απορροφώνται, εξαγοράζονται ή συγχωνεύονται με μεγαλύτερες. Επιπλέον, σε ορισμένες περιπτώσεις μεγάλες μονάδες του κλάδου αποκτούν διεθνή χαρακτήρα επεκτείνοντας τις εργασίες τους και σε χώρες του εξωτερικού. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί το Ιατρικό Αθηνών το οποίο έχει επεκτείνει τις δραστηριότητές του σε διάφορες χώρες της Βαλκανικής.

Από την μία πλευρά η δυσκολία των περισσότερων μικρών μονάδων του κλάδου να ανταποκριθούν στη ραγδαία εξέλιξη της ιατρικής τεχνολογίας και από την άλλη το πολύ υψηλό κόστος κατασκευής και εξοπλισμού μιας νέας θεραπευτικής μονάδας σε συνδυασμό με το ισχύον θεσμικό πλαίσιο, αποτελούν τους δύο βασικούς λόγους που οδηγούν στη στρατηγική των εξαγορών – συγχωνεύσεων – απορροφήσεων των μικρότερων από μεγαλύτερες επιχειρήσεις.

Σχετικά με τα **ιδιωτικά μαιευτήρια** που λειτουργούν σήμερα στην Ελλάδα, αποτελούν στην ουσία κλινικές οι οποίες παρέχουν μαιευτικές και γενικότερα γυναικολογικές υπηρεσίες. Ωστόσο, τα περισσότερα εξ' αυτών έχουν επεκταθεί και στην ίδρυση σύγχρονων εξεταστικών κέντρων για την παροχή διαγνωστικών υπηρεσιών. Το φαινόμενο της υπογεννητικότητας στη χώρα μας, οδηγεί ως ένα βαθμό σε σχετικά χαμηλή πληρότητα ορισμένων εκ των μονάδων του κλάδου. Ωστόσο, έντονη είναι τα τελευταία κυρίως χρόνια η επενδυτική δραστηριότητα από μέρους αρκετών ιδιωτικών μαιευτηρίων, τόσο σε κτιριακές εγκαταστάσεις, όσο και σε μηχανολογικό εξοπλισμό με σκοπό τη συνεχή αναβάθμιση των παρεχομένων υπηρεσιών.

Όσον αφορά τα **διαγνωστικά κέντρα**, διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στη διάγνωση και πρόληψη των ασθενειών. Με τη σύγχρονη υλικοτεχνική υποδομή και με το εξειδικευμένο προσωπικό που διαθέτουν, είναι σε θέση να παρέχουν υπηρεσίες υψηλής ποιότητας σε σύντομο χρονικό διάστημα. Τα ιατρικά – διαγνωστικά κέντρα υποστηρίζουν στο έργο τους και τα δημόσια ή ιδιωτικά νοσηλευτικά ιδρύματα.

Τα διαγνωστικά κέντρα υπό τη μορφή μεγάλων οργανωμένων μονάδων που προσφέρουν υπηρεσίες διάγνωσης και πρόληψης, καλύπτοντας περισσότερες από μία ειδικότητες, εμφανίστηκαν στην Ελλάδα στις αρχές της δεκαετίας του 1980. Ωστόσο, τα πρώτα μικροβιολογικά και ακτινολογικά εργαστήρια υπό τη μορφή εταιρειών

(Α.Ε. και Ε.Π.Ε.) άρχισαν νόμιμα να λειτουργούν στη χώρα κατά τη διάρκεια της 10ετίας του 1970. Μετά το 1985 παρουσίασαν ιδιαίτερη ανάπτυξη και μετεξελίχθηκαν σε μεγάλες διαγνωστικές μονάδες. Μάλιστα, εξαιτίας του θεσμικού πλαισίου που έθετε εμπόδια στην ίδρυση νέων κλινικών και την επέκταση παλαιότερων, ιδιωτικοί φορείς που επιθυμούσαν να δραστηριοποιηθούν στον κλάδο της υγείας αναγκάστηκαν να στραφούν στην ίδρυση διαγνωστικών κέντρων. Σήμερα, εκτιμάται ότι στη χώρα μας λειτουργούν λίγο περισσότερα από 400 ιατρικά διαγνωστικά κέντρα.

Τα τελευταία χρόνια, η έντονη ζήτηση για εξειδικευμένες και αναβαθμισμένες διαγνωστικές υπηρεσίες, οδήγησε τις μεγάλες μονάδες του κλάδου στην υλοποίηση σημαντικών επενδυτικών σχεδίων για τον εξοπλισμό τους. Η λύση της χρηματοδοτικής μίσθωσης (leasing) μέσω της οποίας πολλά εξεταστικά κέντρα χρηματοδοτούν τον πάγιο ιατρομηχανολογικό τους εξοπλισμό, είναι αρκετά διαδεδομένη τα τελευταία χρόνια.

Εκτός των μεγάλων πολυδύναμων διαγνωστικών κέντρων, αρκετά σε αριθμό είναι τα μικρά τοπικά μικροβιολογικά εργαστήρια, τα οποία συχνά απευθύνονται σε μεγαλύτερα κέντρα για την πραγματοποίηση συγκεκριμένων εξετάσεων, καθώς δεν είναι σε θέση να ανταποκριθούν πάντοτε στις ανάγκες των πελατών τους λόγω έλλειψης του απαιτούμενου εξοπλισμού. Τέλος, έντονο είναι τα τελευταία χρόνια και στο χώρο των ιδιωτικών διαγνωστικών κέντρων, το φαινόμενο των εξαγορών και απορροφήσεων συνήθως μικρών κέντρων από μεγαλύτερα.

3.2.4 Το Δυναμικό των Θεραπευτηρίων της Χώρας

Στην ενότητα αυτή, πρόκειται να παρουσιάσουμε στατιστικά στοιχεία που αφορούν στο σύνολο των θεραπευτηρίων της χώρας μας με βάση την τελευταία απογραφή της Ε.Σ.Υ.Ε. Πιο συγκεκριμένα, το 2006, καταγράφηκαν συνολικά σε ολόκληρη τη χώρα 317 θεραπευτήρια με συνολικό αριθμό 53.701 κλινών (169 κλίνες ανά θεραπευτήριο κατά μέσο όρο), εκ των οποίων 37.053 κλίνες (μερίδιο 69%) αντιστοιχούν σε 141 θεραπευτήρια του δημοσίου και 15.082 κλίνες (μερίδιο 28%) σε 170 ιδιωτικά θεραπευτήρια, ενώ είναι καταγεγραμμένες και 1.566 κλίνες σε 6 θεραπευτήρια τα οποία λειτουργούν ως νομικά πρόσωπα ιδιωτικού δικαίου.

Σχετικά με τη γεωγραφική κατανομή του συνόλου των κλινών, η περιφέρεια της πρωτεύουσας παρουσιάζει την μεγαλύτερη συγκέντρωση καθώς σ' αυτήν καταμετρήθηκαν συνολικά 22.615 κλίνες το 2006 (μερίδιο 42,1% στο σύνολο των κλινών).

Πίνακας 3.2: Κατανομή Κλινών με βάση τη Νομική Δομή

Έτος	Σύνολο Θεραπευτηρίων	Σύνολο Κλινών	Κλίνες σε Δημόσια Νοσοκομεία	Κλίνες σε Ιδιωτικά Νοσοκομεία	Κλίνες σε Νοσοκομεία Ν.Π.Ι.Δ.
1996	356	52.586	37.016	15.286	284
1997	350	52.474	37.047	15.134	293
1998	341	52.495	37.457	14.745	293
1999	339	51.404	36.438	14.673	293
2000	337	51.500	35.730	15.141	629
2001	336	52.276	36.186	15.038	1.052
2002	326	51.781	36.142	14.460	1.179
2003	327	51.762	35.814	14.528	1.420
2004	319	51.871	35.808	14.515	1.548
2005	317	52.511	36.554	14.389	1.568
2006	317	53.701	37.053	15.082	1.566

Πηγή: ΕΣΥΕ

Όσον αφορά ειδικά τις κλίνες των ιδιωτικών θεραπευτηρίων το 2006, στην περιφέρεια της πρωτεύουσας ήταν συγκεντρωμένο το 47,7% (7.196 κλίνες) του συνόλου των ιδιωτικών κλινών της χώρας.

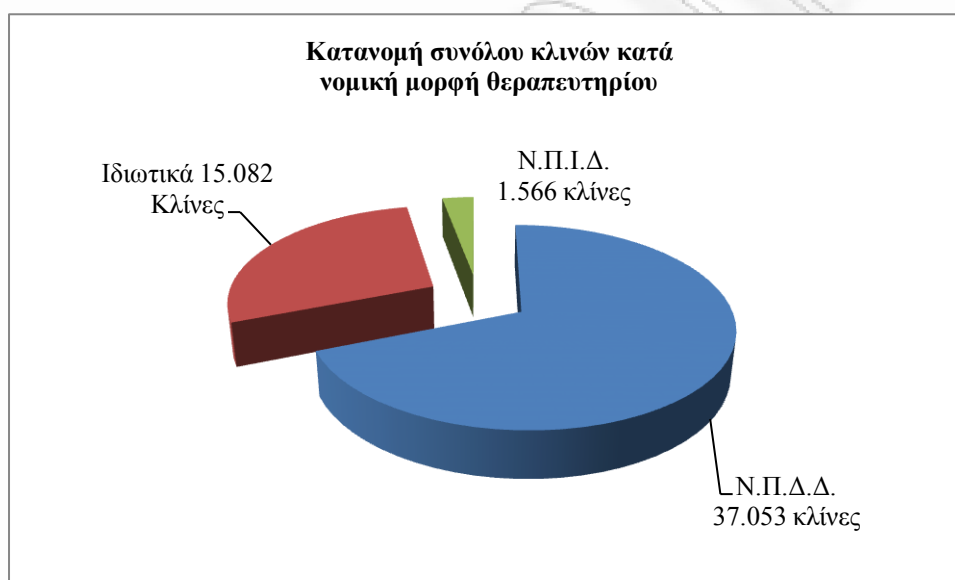
Ενδιαφέρον παρουσιάζει η κατηγοριοποίηση των θεραπευτηρίων για το 2006, σύμφωνα με την οποία, επί συνόλου 53.701 κλινών, στα Γενικά Νοσοκομεία αντιστοιχούν οι περισσότερες κλίνες (37.361 κλίνες, μερίδιο 69,6% επί του συνόλου

των κλινών). Ειδικότερα όσον αφορά στα θεραπευτήρια του ιδιωτικού τομέα, στα Γενικά θεραπευτήρια αντιστοιχεί το 47,6% των ιδιωτικών κλινικών (7.178 κλίνες).

Σχετικά με την ειδικότητα των θεραπευτηρίων για το 2006, το 69,6% του συνόλου των κλινών της χώρας αντιστοιχεί σε Γενικά θεραπευτήρια (37.361 κλίνες) και ακολουθούν τα Νευροψυχιατρικά θεραπευτήρια στα οποία αντιστοιχεί το 18,1% των κλινών (9.736 κλίνες).

Τέλος, όσον αφορά στην κατανομή των κλινών κατά κλιμάκια για το 2006, το 48,5% του συνόλου των κλινών (26.022) αντιστοιχεί σε θεραπευτήρια δυναμικότητας από 301 έως 1.000 κλίνες.

Πίνακας 3.3: Κατανομή Κλινών Θεραπευτηρίων (2006)



3.2.5 Το Ιατρικό Δυναμικό & ο Ιατρικός Εξοπλισμός της Χώρας

Το 2006, το ιατρικό προσωπικό της χώρας και ειδικότερα το νοσοκομειακό προσωπικό, ανήρχετο σε 25.495 άτομα (Πίνακας 3.4). Ωστόσο, όσον αφορά το σύνολο των ιατρών και οδοντιάτρων της χώρας για το 2006, αυτό ανέρχεται σε 73.751 άτομα εκ των οποίων 34.414 (μερίδιο 46,7%) δραστηριοποιούνται στην Αττική.

Πίνακας 3.4: Εξέλιξη Ιατρικού Προσωπικού της Χώρας

Έτος	Ιατρικό Προσωπικό
1996	21.426
1997	21.441
1998	22.328
1999	22.698
2000	23.486
2001	24.424
2002	23.597
2003	24.227
2004	24.728
2005	25.573
2006	25.495

Πηγή: ΕΣΥΕ

Με βάση τα μεγέθη του Πίνακα 3.5, το έτος 2006 καταγράφηκαν συνολικά σε όλα τα θεραπευτήρια 7.683 ιατρικά μηχανήματα υψηλής τεχνολογίας εκ των οποίων τα περισσότερα ανήκουν στα δημόσια νοσοκομεία (5.300 μηχανήματα, μερίδιο 69%). Στο σύνολο δε του εξοπλισμού της χώρας, ο μεγαλύτερος αριθμός αφορά μηχανήματα τεχνητού νεφρού (2.256 τεμάχια, μερίδιο 29,4%), ενώ σχετικά με τη γεωγραφική κατανομή των μηχανημάτων, στο νομό Αττικής είναι συγκεντρωμένο το 40,2% (3.089 τεμάχια).

Πίνακας 3.5: Κατανομή Ιατρικών Μηχανημάτων κατά Νομική Μορφή

Έτος	Σύνολο Μηχανημάτων	Μηχανήματα σε Δημόσια Νοσοκομεία	Μηχανήματα σε Ιδιωτικά Νοσοκομεία	Μηχανήματα σε Νοσοκομεία Ν.Π.Ι.Δ.
1996	4.830	3.463	1.322	45
1997	4.873	3.490	1.336	47
1998	5.157	3.702	1.412	43
1999	5.341	3.844	1.450	47
2000	5.937	4.188	1.624	125
2001	6.518	4.476	1.832	210
2002	7.140	4.835	2.068	237
2003	7.388	5.083	2.071	234
2004	7.432	5.095	2.091	246
2005	7.507	5.155	1.996	256
2006	7.683	5.300	2.146	237

Πηγή: ΕΣΥΕ

3.3 Ανάλυση του Ευρύτερου Επιχειρηματικού Περιβάλλοντος

Για να είμαστε σε θέση να έχουμε μια πιο ολοκληρωμένη εικόνα, όσον αφορά την επιτυχημένη δραστηριοποίηση της επιχείρησης στο ευρύτερο κλάδο παροχής υπηρεσιών υγείας του νομού Ζακύνθου, θα πρέπει να εξετάσουμε λεπτομερώς διάφορους παράγοντες. Έτσι σε κάθε περίπτωση, κρίνεται σκόπιμη η ανάλυση του ευρύτερου επιχειρηματικού περιβάλλοντος, στο οποίο πρόκειται να δραστηριοποιηθεί η επιχείρηση, καθώς μπορεί να παίζει καθοριστικό ρόλο για την εύρυθμη και αποδοτική λειτουργία της.

3.3.1 Οικονομικοί Παράγοντες

Η ανάλυση του γενικού επιπέδου της οικονομίας, σε συνδυασμό με την εκτίμηση του ευρύτερου επιχειρηματικού κλίματος που επικρατεί σε μία χώρα είναι απαραίτητα βήματα πριν την πραγματοποίηση μιας επένδυσης, προκειμένου να διαπιστωθεί εάν οι υπάρχουσες τάσεις ευνοούν την ανάπτυξη νέων επιχειρήσεων.

Έτσι, με βάση την ετήσια έκθεση του ΟΟΣΑ, εκτιμάται ότι η ανάπτυξη για την ελληνική οικονομία, θα αποκτήσει θετικό πρόσημο το 2012, ενώ το χρέος μπορεί να φθάσει στο 60% του ΑΕΠ τις επόμενες δύο δεκαετίες.

Με βάση ορισμένες προϋποθέσεις, που αφορούν την ανάπτυξη και τα επιτόκια, και εφόσον οι δημοσιονομικές και διαρθρωτικές μεταρρυθμίσεις εφαρμοσθούν πλήρως, τότε το χρέος σε σχέση με το ΑΕΠ θα μπορούσε να μειωθεί στο 60% τις δύο επόμενες δεκαετίες, αφού προηγουμένως κορυφωθεί το 2013. Ο ΟΟΣΑ αναγνωρίζει ότι μεταρρυθμίσεις μεγάλης σημασίας έχουν ήδη επιτευχθεί. Υπογραμμίζει ιδιαίτερα «την χωρίς προηγούμενο μείωση του δημόσιου ελλείμματος» που επιτεύχθηκε. «Το έλλειμμα στον προϋπολογισμό μειώθηκε κατά 5 μονάδες του ΑΕΠ το 2010, αποτέλεσμα ιδιαίτερα αξιοπρόσεκτο εάν λάβουμε υπόψη τη δύσκολη οικονομική κατάσταση» σημειώνεται.

Η έκθεση επισημαίνει ότι «η ανάπτυξη θα μπορούσε να έχει θετικό πρόσημο το 2012 με την προϋπόθεση ότι οι εξαγωγές και οι επενδύσεις θα ορθοποδήσουν και οι διαρθρωτικές μεταρρυθμίσεις θα αποδώσουν καρπούς». Αναγνωρίζει επιπλέον ότι όπως είναι φυσικό, η συρρίκνωση του προϋπολογισμού μείωσε την εσωτερική ζήτηση. Η παραγωγή μειώθηκε πάνω από το 4% το 2010 και το ποσοστό ανεργίας

έφθασε στο 16% στις αρχές του 2011. Παρά μια μικρή αύξηση του ΑΕΠ το πρώτο τρίμηνο του 2011 σε σχέση με το 2010 η ύφεση θα συνεχισθεί το τρέχον έτος και μόνο το 2012 μπορούμε να ελπίζουμε για θετική ανάπτυξη, σημειώνεται στην έκθεση. Σε σχέση με τις αγορές, είτε πρόκειται για υπηρεσίες, λιανικό εμπόριο, ή βιομηχανίες, η έκθεση υπογραμμίζει την έως τώρα έλλειψη καινοτομίας, τη μη δημιουργία θέσεων εργασίας και τη μειωμένη ανταγωνιστικότητα.

Όπως καταλήγει η έκθεση, η «χωρίς καθυστέρηση» εφαρμογή του Σχεδίου δράσης για «μια Ελλάδα πρόσφορη στην επιχειρηματικότητα», θα μειώσει τα εμπόδια που φρενάρουν ακόμα και σήμερα τη δραστηριότητα των επιχειρήσεων. Κατά συνέπεια, γίνεται αντιληπτό ότι ύστερα από μια βαριά κρίση, που οδήγησε στην λήψη των πρόσφατων οικονομικών μέτρων για την προστασία της οικονομίας, ξεκινάει μια σταθερά αναπτυξιακή τροχιά η οποία θα βοηθήσει σε σημαντικό βαθμό την ανάπτυξη όλων των κλάδων της οικονομίας και αποτελεί ευκαιρία για κάθε νέο επιχειρηματία.

3.3.2 Κοινωνικοί Παράγοντες

Όπως συμβαίνει με κάθε επιχείρηση που δραστηριοποιείται σε κάποιον κλάδο της οικονομίας, έτσι και η εταιρία “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” οφείλει να λαμβάνει υπόψη της, παράγοντες του ευρύτερου κοινωνικού και πολιτιστικού περιβάλλοντος που επηρεάζουν την παροχή της υπηρεσίας και συνεπώς την πορεία της ίδιας της επιχείρησης. Ως εκ τούτου, είναι πολύ σημαντική για την εν λόγω μονάδα η ανάλυση των κοινωνικών παραγόντων που συμβάλλουν στη διαμόρφωση της αντίληψης των καταναλωτών αναφορικά με την προσφερόμενη υπηρεσία υγείας, καθώς δύναται να επηρεάσουν την αγοραστική τους συμπεριφορά.

Ειδικότερα στην περίπτωση υπηρεσιών υγείας, γίνεται αντιληπτό το γεγονός ότι η παροχή της υπηρεσίας, επιτελεί κοινωνικό έργο και θα πρέπει να είναι προσβάσιμη από όλους τους κατοίκους του νομού. Προς αυτήν την κατεύθυνση, η επιχείρηση “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” θα πρέπει να παρέχει υψηλή ποιότητας υπηρεσίες στους καταναλωτές, ώστε να μπορέσει να καταξιωθεί στο μυαλό των καταναλωτών, ως μια αξιόπιστη επιχείρηση, η οποία θα μπορεί να εξασφαλίσει ταυτόχρονα και κέρδη.

3.3.3 Πολιτικοί Παράγοντες

Το πολιτικό σύστημα κάθε χώρας και οι επιμέρους πολιτικές που ακολουθούνται από την εκάστοτε κυβέρνηση δύναται να επηρεάσουν σημαντικά την πορεία ενός επενδυτικού σχεδίου. Όσον αφορά στον ευρύτερο κλάδο των εταιριών παροχής υπηρεσιών υγείας, στο πλαίσιο του οποίου εντάσσονται και οι δραστηριότητες της υπό εξέταση επιχείρησης, υπάρχουν μια σειρά από πολιτικές και μέτρα που ως στόχο έχουν την ενίσχυση του κλάδου και τη βελτίωση της ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών.

Οι ασθενείς έχουν δικαιώματα για την προστασία των προσωπικών δεδομένων τους και την εμπιστευτικότητα της μεταφοράς δεδομένων που σχετίζονται με τη διαχείριση της περίθαλψής τους. Η ελληνική νομοθεσία, σε συνέχεια της οδηγίας 95/46/EK, μέσω των προβλέψεων του Ν. 2472/97 και των τροποποιήσεων αυτού, περιγράφει το γενικό νομικό πλαίσιο που διέπει τη χρήση ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων. Στα πλαίσια της παρούσας επιδεικτικής εφαρμογής θα ληφθεί ιδιαίτερη πρόνοια για την πιστή τήρηση του νομικού αυτού πλαισίου, αναγνωρίζοντας ότι, ειδικά τα ψυχιατρικά δεδομένα, είναι άκρως ευαίσθητα. Οι συγκεκριμένες προβλέψεις της νομοθεσίας για την προστασία των ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων των ασθενών περιγράφονται συνοπτικά παρακάτω με την υποσημείωση ότι η τήρησή τους με όλα τα διαθέσιμα μέσα αποτελεί ακρογωνιαία απαίτηση από κάθε υποψήφιο ανάδοχο:

Η επεξεργασία των ιατρικών δεδομένων επιτρέπεται μόνο όταν συντρέχει μία από τις επόμενες περιπτώσεις:

- Ο ασθενής έχει δώσει ρητά τη συγκατάθεσή του.
- Η επεξεργασία είναι απαραίτητη για τη διασφάλιση ζωτικού συμφέροντος του ασθενούς.
- Η επεξεργασία είναι αναγκαία για την ιατρική πρόληψη ή διάγνωση.

Σε κάθε περίπτωση, τηρούνται τα νόμιμα δικαιώματα του ασθενούς, σε περιπτώσεις όπου:

- Ο υπεύθυνος επεξεργασίας πρέπει να ενημερώσει τον ασθενή για το σκοπό της επεξεργασίας, τα δεδομένα που είναι απαραίτητα για το σκοπό αυτό και τους αποδέκτες της επεξεργασίας, το κατά πόσο η επεξεργασία είναι υποχρεωτική, και για την ύπαρξη δικαιώματος πρόσβασης στα δεδομένα του.
- Ο ασθενής έχει το δικαίωμα ανά πάσα στιγμή να ζητήσει να πληροφορηθεί ποια
- προσωπικά του δεδομένα και για ποιο σκοπό έχουν γίνει αντικείμενο επεξεργασίας.
- Ο ασθενής έχει το δικαίωμα της διόρθωσης και διαγραφής των δεδομένων εάν αυτά δεν είναι ακριβή ή η επεξεργασία δεν είναι νόμιμη.
- Ο ασθενής έχει το δικαίωμα ν' αντιταχθεί στην επεξεργασία.

3.3.4 Τεχνολογικοί Παράγοντες

Η τεχνολογία παίζει καθοριστικό ρόλο σε κάθε επιχειρηματική δραστηριότητα, στις μέρες μας. Το γεγονός αυτό την καθιστά σε μεγάλο βαθμό σημαντική για την εύρυθμη και αποδοτική λειτουργία της επιχείρησης. Στην περίπτωση μάλιστα που μιλάμε για παροχή υπηρεσιών υγείας, γίνεται αντιληπτό ότι η τεχνολογία μπορεί να επιτελέσει εξέχων παράγοντα, ο οποίο είναι σε θέση να κρίνει στις περισσότερες των περιπτώσεων και το αποτέλεσμα. Με το πέρασμα των ετών, ολοένα και περισσότερα συστήματα παρακολούθησης ασθενών βγαίνουν στην αγορά. Η ακρίβεια των μετρήσεων, αποτελεί έναν παράγοντα που αποτελεί βασική μεταβλητή για την επιλογή της κατάλληλης τεχνολογίας. Τα νέα τεχνολογικά εξελιγμένα μηχανήματα εγγυώνται ακριβέστερα αποτελέσματα και σε μικρότερο χρόνο. Στην περίπτωση της υπό εξέταση επιχείρησης ωστόσο, πέρα από τη διάγνωση, η τεχνολογία παίζει και σημαντικό ρόλο για την μετάδοση της πληροφορίας. Έτσι είναι πολύ σημαντικό ο γιατρός να είναι σε θέση να μπορεί να μεταδώσει ιατρικά δεδομένα από οποιαδήποτε περιοχή και αν βρίσκεται σε άμεσο χρόνο. Γίνεται αντιληπτό κατά συνέπεια πως οι τεχνολογικοί παράγοντες δύναται να επηρεάσουν σε σημαντικό βαθμό την αποδοτική λειτουργία της υπό εξέταση επιχείρησης και γι αυτό το λόγο θα δοθεί ιδιαίτερη έμφαση σε επόμενο κεφάλαιο.

3.4 Ανάλυση του Ανταγωνιστικού Περιβάλλοντος

Ένας από τους βασικούς παράγοντες που είναι σε θέση να προδιαγράψουν την πορεία ενός επενδυτικού σχεδίου είναι η ανάλυση του ανταγωνιστικού περιβάλλοντος εντός του οποίου μια νεοσύστατη μονάδα σκοπεύει να αναπτύξει τις επιχειρηματικές της δραστηριότητες. Προς αυτήν την κατεύθυνση, η ενότητα αυτή εστιάζει στην εξέταση των κύριων ανταγωνιστών, καθώς και στην ανάλυση της δομής του ευρύτερου ανταγωνιστικού περιβάλλοντος, όπως αυτό έχει διαμορφωθεί.

3.4.1 Γενικές Πληροφορίες για τους Κύριους Ανταγωνιστές

Σκοπός αυτής της ενότητας, είναι η παρουσίαση των κύριων ανταγωνιστών της εταιρίας “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.”, οι οποίοι δραστηριοποιούνται στον ευρύτερο χώρο του Ν. Ζακύνθου. Ως ανταγωνιστές, θεωρούνται μόνο οι δημόσιες και ιδιωτικές επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στο Νομό Ζακύνθου, δεδομένου ότι οι επιχειρήσεις θα παράσχει τις υπηρεσίες της σε κατοίκους που ζουν στο Νομό. Η ανάλυση των κύριων ανταγωνιστών αποτελεί καθοριστικής σημασίας ενέργεια, που σε κάθε περίπτωση θα προδιαγράψει το μέλλον την υπό εξέταση εταιρίας. Έτσι οι βασικότεροι ανταγωνιστές της επιχείρησης παρουσιάζονται στη συνέχεια:

Γενικό Νοσοκομείο Ζακύνθου Αγ. Διονύσιος

Το Γενικό Νοσοκομείο Ζακύνθου παρέχει υπηρεσίες υγείας στους κατοίκους του Ν. Ζακύνθου από το 1966, απ’ όπου και ξεκίνησε η λειτουργία του. Στο σύνολο, εξυπηρετεί το μεγαλύτερο ποσοστό των περιστατικών που λαμβάνουν χώρα στο νησί. Κάθε χρόνο φτάνει τους 30.000 εξετασθέντες, κατά μέσο όρο έχοντας 5.500 εισαγωγές. Οι πιο σημαντικοί σταθμοί, στα χρόνια λειτουργίας του μέχρι σήμερα φαίνονται στη συνέχεια:

1984 – Το νοσοκομείο απέκτησε Πνευμονολογική – Νευρολογική κλινική, στην βόρεια πλευρά του συγκροτήματος, ενώ δύο χρόνια αργότερα (1986) έγινε επέκταση με έναν επιπλέον όροφο.

1986 – Στο ισόγειο του κτηρίου στεγάστηκε η αιμοδοσία και ξεκίνησαν να λειτουργούν τα νέα εξωτερικά ιατρεία.

1992 – Επεκτάθηκε με την παθολογική κλινική και να νέα γραφεία διοίκησης.

2007 – Μετονομάστηκε από Γενικό Νομαρχιακό Νοσοκομείο Ζακύνθου σε Γενικό Νοσοκομείο Ζακύνθου «Άγιος Διονύσιος».

Ιδιωτικά Ιατρεία Νομού Ζακύνθου

Στο νομό Ζακύνθου δραστηριοποιείται ένα πλήθος ιατρών όλων των ειδικοτήτων. Με βάση στοιχεία του Ιατρικού Συλλόγου, στο νομό είναι εγγεγραμμένοι 152 ενεργοί ιατροί, διαφόρων ειδικοτήτων. Από αυτούς, οι 41 εργάζονται μόνιμα στο Γενικό Νοσοκομείο Ζακύνθου, ενώ 63 έχουν δικά τους ιατρεία, στα οποία έχουν τη δυνατότητα να δεχτούν επισκέψεις και εξετάσουν ασθενείς. Τέλος στα μητρώα περιλαμβάνονται και 41 γιατροί οι οποίοι δεν έχουν κάποια ειδικότητα (κυρίως νέοι γιατροί οι οποίοι δεν έχουν προλάβει να έχουν ειδικότητα ή γιατροί που δεν εξασκούν το επάγγελμα).

ΙΚΑ Νομού Ζακύνθου

Το κατάστημα του ΙΚΑ στην Ζάκυνθο λειτουργεί στην πόλη της Ζακύνθου, προσφέροντας περίθαλψη σε όλους του ασφαλιζόμενους, κατόπιν ραντεβού. Υπολογίζεται ότι σε ετήσια βάση το κατάστημα ΙΚΑ του νομού Ζακύνθου εξυπηρετεί περισσότερους από 1.500 ασφαλιζόμενους σε επίπεδο πρωτοβάθμιας περίθαλψης.

Κέντρο Υγείας Κατασταρίου

Το κέντρο υγείας Κατασταρίου, ξεκίνησε τη λειτουργία του το 1998 και από τότε προσφέρει τις υπηρεσίες υγείας στους κατοίκους του νομού Ζακύνθου. Ξεκίνησε να λειτουργεί ως αγροτικό ιατρείο και το 2004 επέκτεινε τη δραστηριότητά του σε όλους τους κατοίκους. Υπολογίζεται πως κατορθώνει και εξυπηρετεί κάθε χρόνο 2.000 ασφαλιζόμενους περίπου.

Πρόγραμμα “Βοήθεια στο Σπίτι”

Το πρόγραμμα "Βοήθεια στο Σπίτι" είναι ένα από τα πλέον σημαντικά προγράμματα κοινωνικού χαρακτήρα που ξεκίνησε να λειτουργεί πιλοτικά από το 2004 στο Νομό Ζακύνθου και συνεχίζει να λειτουργεί μέχρι σήμερα, προσφέροντας αδιάκοπη παροχή πρωτοβάθμιας φροντίδας στους δημότες της νομού. Το πρόγραμμα απευθύνεται σε άτομα της τρίτης ηλικίας που δεν αυτοεξυπηρετούνται πλήρως και άτομα με κινητικές δυσλειτουργίες και ειδικά προβλήματα, με προτεραιότητα αυτούς που ζουν μόνοι τους ή δεν έχουν την πλήρη φροντίδα της οικογένειας ή που το εισόδημά τους δεν τους επιτρέπει να εξασφαλίσουν τις απαιτούμενες υπηρεσίες για τη βελτίωση της ποιότητας ζωής τους. Υπολογίζεται πως κάθε χρόνο, το πρόγραμμα κατορθώνει και εξυπηρετεί 600 περιστατικά, παρέχοντας ιατρικές υπηρεσίες πρωτοβάθμιας φροντίδας, εκτελώντας σημαντικό έργο για το νομό.

Πολυδύναμο Ιατρείο Βολιμών

Το ιατρείο αυτό λειτουργεί στο χωριό Βολίμες του νομού Ζακύνθου και απέχει 34 χλμ από την πόλη. Προσφέρει σημαντική βοήθεια όσον αφορά την πρωτοβάθμια υγεία δεδομένης της απόστασης που χρειάζεται να καλύψει κάποιος για να φτάσει στην πόλη της Ζακύνθου. Υπολογίζεται ότι κάθε χρόνο το ιατρείο εξυπηρετεί 1.000 περίπου κατοίκους της ευρύτερης περιοχής.

3.4.2 Μερίδια Αγοράς Κυριότερων Ανταγωνιστών

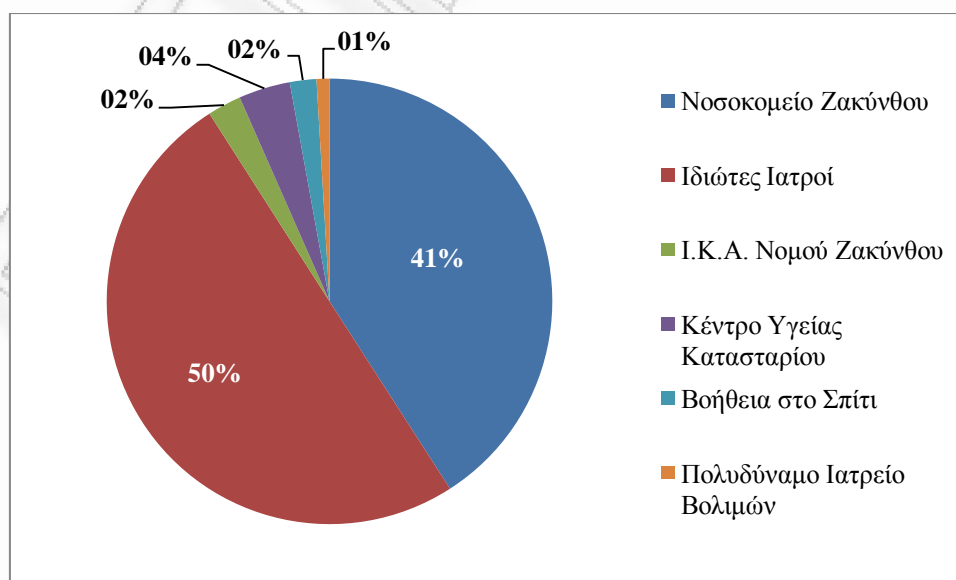
Με βάση την παρουσίαση των βασικότερων ανταγωνιστών που παρατέθηκε στην προηγούμενη ενότητα, γίνεται αντιληπτό το γεγονός ότι υπάρχει ανομοιόμορφη κατανομή στους ανταγωνιστές, δεδομένου ότι το νοσοκομείο του νομού εξυπηρετεί τα περισσότερα περιστατικά με μεγάλη διαφορά από τους υπόλοιπους ανταγωνιστές. Στη συνέχεια ακολουθούν οι ιδιώτες ιατροί, οι οποίοι καλύπτουν πολλές ειδικότητες και εξυπηρετούν σημαντικό ποσοστό των περιστατικών του νομού Ζακύνθου, ενώ ακολουθούν όλοι οι υπόλοιποι ανταγωνιστές.

Πίνακας 3.6: Κατανομή Υπηρεσιών Υγείας Ν. Ζακύνθου

Φορές	Εξυπηρετούμενα Περιστατικά	Μερίδιο Αγοράς Μονάδας (%)
Νοσοκομείο Ζακύνθου	35.000	40,9%
Ιδιώτες Ιατροί	42.820	50,0%
Ι.Κ.Α. Νομού Ζακύνθου	2.100	2,5%
Κέντρο Υγείας Κατασταρίου	3.200	3,7%
Βοήθεια στο Σπίτι	1.650	1,9%
Πολυδύναμο Ιατρείο Βολιμών	800	0,9%
Σύνολο	85.570	100%

* Το σύνολο των εξυπηρετούμενων περιστατικών προκύπτει από των μ.ο. των τελευταίων 4 ετών, για κάθε κατηγορία.

Πίνακας 3.7: Μερίδια Αγοράς βασικών Ανταγωνιστών



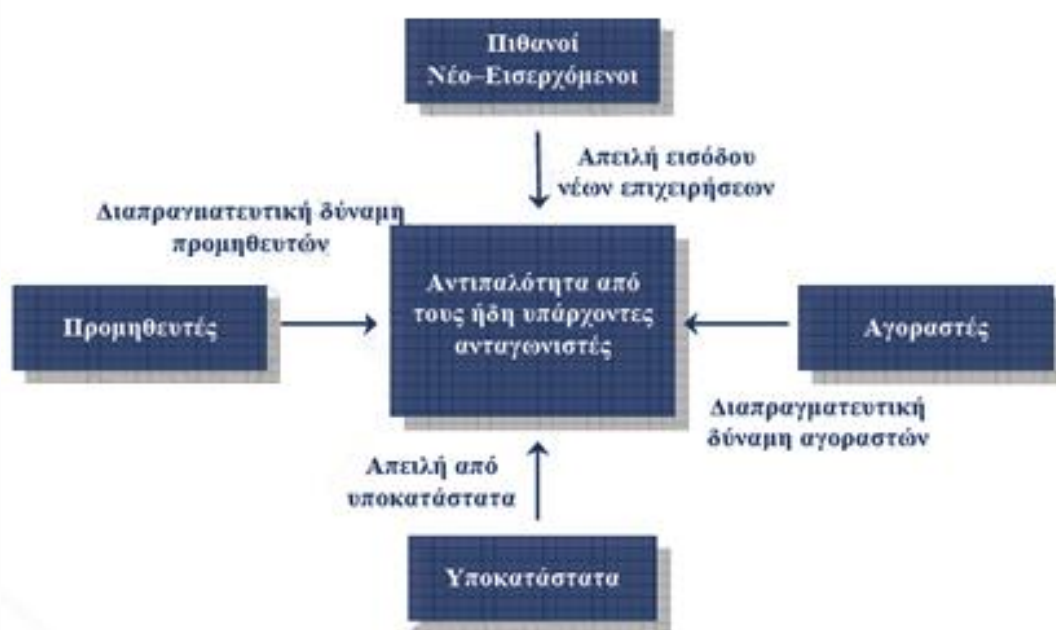
Όπως προκύπτει και από τον Πίνακα 3.6, που παρουσιάζει τους βασικούς ανταγωνιστές της επιχείρησης “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” οι ιδιώτες ιατροί αποτελούν το μεγαλύτερο ανταγωνιστή για την επιχείρηση με μερίδιο αγοράς που προσεγγίζει το 50%, ενώ ακολουθεί το νοσοκομείο του Νομού Ζακύνθου με μερίδιο αγοράς γύρω στο 40%. Οι δύο αυτοί ανταγωνιστές, κατορθώνουν και συγκεντρώνουν μερίδιο αγοράς μεγαλύτερο του 90%.

Σε κάθε περίπτωση η λογική με την οποία μοιράζονται τα περιστατικά σε κάθε ανταγωνιστή, έχει να κάνει αντίστοιχα με την παρεχόμενη υπηρεσία που αυτά λαμβάνουν. Έτσι παρατηρείται μεγάλη τάση προς ιδιώτες ιατρούς εξαιτίας του υψηλότερου επιπέδου υπηρεσιών που είναι σε θέση να παρέχουν. Κατά συνέπεια, σε περιπτώσεις όπου ο εξεταζόμενος να κλείσει άμεσα ραντεβού, για να εξετασθεί όσο το δυνατόν πιο γρήγορα, τότε παρατηρείται το φαινόμενο να επιλέγει κάποιον ιδιώτη ιατρό. Αντίθετα, σε περιπτώσεις όπου ο ασθενής επιθυμεί να χρησιμοποιήσει κάποιο από τα ασφαλιστικά ταμεία που του παρέχει η ασφάλειά του, παρατηρείται ότι χρησιμοποιεί τις υπηρεσίες που του παρέχει το νοσοκομείο και αντίστοιχα όλοι οι φορείς του δημοσίου.

Όσον αφορά την επιχείρηση “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.”, θα πρέπει να είναι σε θέση να στοχεύσει κατάλληλα, παρέχοντας υπηρεσίες που θα της προσδώσουν το κατάλληλο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα για να μπορέσει να αναπτυχθεί στο μέλλον κερδίζοντας μερίδια. Για να γίνει αυτό, η επιχείρηση θα πρέπει να είναι σε θέση να παρέχει υψηλά επίπεδα υπηρεσιών για τους καταναλωτές, διατηρώντας ταυτόχρονα σε χαμηλό επίπεδο τις τιμές. Θα πρέπει επιπλέον, να γίνουν όλες οι κατάλληλες ενέργειες, που θα επιτρέψουν στην επιχείρηση να εξυπηρετεί ασθενείς, οι οποίοι επιθυμούν να χρησιμοποιήσουν την ασφάλισή τους για τις εξετάσεις στις οποίες θα υποβληθούν και να μην έχουν κάποιο επιπρόσθετο κόστος. Η ενέργεια αυτή, θα συμμετάσχει σημαντικά στην αύξηση των ασθενών που θα χρησιμοποιήσουν τις υπηρεσίες της επιχείρησης, βοηθώντας έτσι στην ανάπτυξη της.

3.4.3 Ανάλυση της Δομής του Ανταγωνιστικού Περιβάλλοντος

Για να είναι σε θέση η επιχείρηση “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” να κατακτήσει μια ανταγωνιστική θέση σε σχέση με τους υπάρχοντες ανταγωνιστές της, θα πρέπει σε κάθε περίπτωση να προβεί σε ανάλυση του ανταγωνιστικού περιβάλλοντος, στο οποίο πρόκειται να δραστηριοποιηθεί. Ο πιο ενδεδειγμένος τρόπος για αυτή την ανάλυση είναι το υπόδειγμα των Πέντε Δυνάμεων του Μ. Porter, το οποίο ακολουθεί στη συνέχεια:



Διάγραμμα 3.1: Μοντέλο 5 Δυνάμεων του Porter

Απειλή Εισόδου Νέων Επιχειρήσεων

Όπως γίνεται αντιληπτό, η είσοδος νέων επιχειρήσεων στον ευρύτερο χώρο δραστηριοποίησης των ήδη υπαρχόντων, έχει σαν αποτέλεσμα την διάσπαση των μεριδίων αγοράς. Έτσι οι υπάρχουσες επιχειρήσεις κάθε κλάδου προσπαθούν να διασφαλίσουν τα μερίδια αγοράς τους. Σε κάθε περίπτωση, η ύπαρξη φραγμών για την είσοδο νέων ανταγωνιστών αποτελεί θετικό παράγοντα για την επένδυση σε αυτόν το κλάδο. Η ύπαρξη φραγμών εισόδου διασφαλίζει σε σημαντικό βαθμό το μερίδιο αγοράς των επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται ήδη στον κλάδο.

Όσον αφορά τον ευρύτερο κλάδο παροχής υπηρεσιών υγείας στο νομό Ζακύνθου, η απειλή εισόδου νέων επιχειρήσεων είναι σχετικά μικρή. Αυτό συμβαίνει

κατά βάση λόγω του αυξημένου κόστους επένδυσης που χρειάζεται η σύσταση μιας τέτοιας επιχείρησης, αλλά και λόγω της μεγάλης προσφοράς ιδιωτών ιατρών, οι οποίοι καταλαμβάνουν ένα σημαντικό ποσοστό μεριδίου αγοράς. Έτσι, για την επιχείρηση “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” το ευρύτερο περιβάλλον διασφαλίζει τον κίνδυνο από την είσοδο νέων ανταγωνιστών.

Διαπραγματευτική Δύναμη Προμηθευτών

Η διαπραγματευτική δύναμη των προμηθευτών σε πολλές περιπτώσεις, παίζει καθοριστικό ρόλο, δεδομένου ότι είναι σε θέση να επηρεάσει την παραγωγική δραστηριότητα της επιχείρησης. Σε επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών, όπως αυτή που εξετάζουμε σε αυτή τη μελέτη, η διαπραγματευτική δύναμη των προμηθευτών είναι σχετικά μικρή, καθώς η κύρια δραστηριότητα της επιχείρησης βασίζεται σε υπηρεσία και όχι σε προϊόν. Σε ότι αφορά την επιχείρηση “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε”, η προμήθεια των υλών γίνεται από προμηθευτές που εδρεύουν στο νομό Ζακύνθου και όπως εκτιμάται, δεν έχουν ιδιαίτερα μεγάλη διαπραγματευτική δύναμη. Αυτό κατά βάση συμβαίνει, δεδομένου ότι οι τιμές πώλησης των προμηθειών που χρειάζεται για να λειτουργήσει η επιχείρηση είναι δεδομένες και παρέχονται σε μεγάλη πληρότητα στην ευρύτερη περιοχή.

Απειλή από Υποκατάστατες Υπηρεσίες

Για κάθε κλάδο, το σύνολο των επιχειρήσεων που δραστηριοποιείται σε αυτόν, συνθέτουν και το σύνολο των υπηρεσιών που μπορούν να αποδοθούν στον τελικό καταναλωτή. Όσον αφορά τον νομό Ζακύνθου, στον οποίο πρόκειται να δραστηριοποιηθεί η επιχείρηση “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε”, η απειλή από υποκατάστατες υπηρεσίες δεν θεωρείται ιδιαίτερα ανησυχητική, κυρίως λόγω της δεδομένης κατάστασης που επικρατεί στον τομέα των ιατρικών υπηρεσιών, οι οποίες δεν προσφέρουν μεγάλη ποικιλία εναλλακτικών επιλογών. Έτσι πέρα από τα ιδιωτικά ιατρεία και τους δημόσιους φορείς παροχής υπηρεσιών υγείας ο καταναλωτής δεν μπορεί να επιλέξει κάποια άλλη επιλογή. Από την άλλη, η εναλλακτική πρόταση της υπό εξέταση επιχείρησης, έρχεται να ενισχύσει σε σημαντικό βαθμό την προστασία από υποκατάστατες υπηρεσίες, καθώς είναι σε θέση να προσφέρει μια εναλλακτική προσέγγιση παροχής υπηρεσιών υγείας.

Διαπραγματευτική Δύναμη Αγοραστών

Βασική επιδίωξη για κάθε καταναλωτή, αποτελεί η πληρωμή του μικρότερου δυνατού κόστους για την απολαβή της υπηρεσίας, με την υψηλότερη δυνατή ποιότητα. Η διαπραγματευτική δύναμη των αγοραστών, επηρεάζεται σε κάθε περίπτωση από το εύρος των επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στον κλάδο και σε σχέση με τα μερίδια αγοράς που καταλαμβάνουν. Έτσι, σε ότι αφορά την παροχή υπηρεσιών υγείας για το νομό Ζακύνθου, η διαπραγματευτική δύναμη των αγοραστών φαίνεται να είναι σχετικά μικρή. Αυτό δικαιολογείται δεδομένου ότι δεν υπάρχει μεγάλο εύρος στις ανταγωνιστικές επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στο νομό με αποτέλεσμα να μην έχουν την δυνατότητα οι καταναλωτές να επιλέξουν μεταξύ εναλλακτικών επιλογών.

Οι καταναλωτές καλούνται να επιλέξουν μεταξύ της δημόσιας περίθαλψης και της ιδιωτικής. Οι τάσεις δείχνουν πως οι καταναλωτές, τείνουν να προτιμούν τις ιδιωτικές υπηρεσίες περίθαλψης σε περιπτώσεις που αποζητούν υψηλότερο επίπεδο υπηρεσιών, ενώ αντίθετα κινούνται προς τις δημόσιες στην περίπτωση που επιθυμούν χαμηλό κόστος.

Ανταγωνισμός από Υφιστάμενες Επιχειρήσεις

Σε κάθε κλάδο που δραστηριοποιούνται περισσότερες από μία επιχειρήσεις, ο ανταγωνισμός επηρεάζει σε σημαντικό βαθμό την κερδοφορία αλλά και την λειτουργία των επιχειρήσεων αυτών. Αυτό συμβαίνει καθώς όπως γίνεται αντιληπτό η μάχη για ανάπτυξη των μεριδίων αγοράς, λειτουργεί ανασταλτικά στην επίτευξη κέρδους για τους ανταγωνιστές.

Σε σχέση με τον κλάδο που πρόκειται να δραστηριοποιηθεί η υπό εξέταση επιχείρηση υφίσταται ανταγωνισμός κυρίως από ιδιώτες ιατρούς, οι οποίοι προσπαθούν να κερδίσουν όσο το δυνατόν μεγαλύτερο μερίδιο αγοράς, αναπτύσσοντας έτσι τις επιχειρήσεις τους. Στο σύνολο ωστόσο του κλάδου ο ανταγωνισμός μεταξύ των υφιστάμενων επιχειρήσεων, δεν θεωρείται μεγάλος, δεδομένου ότι το πλήθος των ιδιωτικών ιατρείων είναι αρκετά μεγάλο και έτσι ο ανταγωνισμός επιμερίζεται στα μερίδια που κατέχει κάθε επιχείρηση. Έτσι θεωρούμε πως η επιχείρηση “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” δεν θα αντιμετωπίσει ιδιαίτερο ανταγωνισμό.

3.5 Προσδιορισμός Μελλοντικής Ζήτησης

Λαμβάνοντας υπόψη τα στοιχεία της έως τώρα ανάλυσης, κρίνεται σκόπιμο να επιχειρηθεί μια όσο το δυνατόν ασφαλέστερη εκτίμηση της ζήτησης, για παροχή υπηρεσιών υγείας όπως αυτή προβλέπεται να διαμορφωθεί στο μέλλον. Όπως είναι κατανοητό ο προσδιορισμός της μελλοντικής ζήτησης είναι ιδιαίτερα σημαντικός για την παρούσα μελέτη, καθώς αποτελεί κρίσιμο παράγοντα για τον προσδιορισμό της έκτασης του επενδυτικού σχεδίου. Ωστόσο, μια πλήρης και ουσιαστική πρόβλεψη της μελλοντικής ζήτησης απαιτεί, πρωτίστως, την προσεκτική εκτίμηση μιας σειράς παραμέτρων, οι οποίες είναι σε θέση να επηρεάσουν την τρέχουσα και μελλοντική της εξέλιξη.

3.5.1. Προσδιοριστικοί Παράγοντες Ζήτησης

Όσον αφορά στη ζήτηση για υπηρεσίες υγείας, διαπιστώνεται ότι υπάρχει ένα πλήθος παραγόντων, τόσο ποσοτικών όσο και ποιοτικών, οι οποίοι είναι σε θέση να επηρεάσουν την εξέλιξη της. Στην συνέχεια, ακολουθεί περιγραφή των βασικότερων παραγόντων που έχουν επίδραση πάνω στη ζήτηση.

Πάθηση Ασθενούς

Είναι λογικό ότι σε κάθε περίπτωση η πάθηση του ασθενούς που καλείται να χρησιμοποιήσει κάποια υπηρεσία υγείας αποτελεί ίσως τον σημαντικότερο παράγοντα, για τον οποίο θα επιλέξει την συγκεκριμένη επιχείρηση. Οι ασθενείς ανάλογα με την πάθηση επιλέγουν και τον κατάλληλο φορέα που μπορεί να τους εγγυηθεί καλύτερο και ποιοτικότερο αποτέλεσμα. Κατά συνέπεια, γίνεται αντιληπτό ότι η επιχείρηση “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” θα πρέπει να διαμορφώσει τέτοια εικόνα στην αγορά, για την οποία οι καταναλωτές θα εμπιστεύονται να την χρησιμοποιήσουν. Γι να γίνει αυτό χρειάζεται σε κάθε περίπτωση να ορισθούν οι κατάλληλες βάσεις και διαδικασίες, οι οποίες θα οδηγούν σε σωστά ιατρικά αποτελέσματα, τα οποία θα βοηθήσουν την επιχείρηση ώστε να έχει αποδοτική λειτουργία.

Διαθέσιμο Εισόδημα

Αυτός ο προσδιοριστικός παράγοντας, φαίνεται να επηρεάζει τη ζήτηση των υπηρεσιών υγείας περισσότερο ποιοτικά, παρά ποσοτικά. Αυτό εξηγείται από το γεγονός ότι ανεξαρτήτως εισοδηματικών κριτηρίων, οι πολίτες μιας χώρας θα πρέπει να απολαμβάνουν πρόσβασης σε υπηρεσίες υγείας με ίσα κριτήρια. Έτσι, παρατηρείται άνθρωποι που ανήκουν σε υψηλότερες εισοδηματικές κατηγορίες, να επιλέγουν στις περισσότερες περιπτώσεις ιδιωτικούς φορείς υγείας έχοντας ως συνέπεια, περισσότερο την καλύτερη και ταχύτερη εξυπηρέτηση, παρά την πρόσβαση στην υπηρεσία. Έτσι γίνεται αντιληπτό πως εξαιτίας της φύσης της υπηρεσίας δεν είναι δυνατό τα εισοδηματικά κριτήρια να επηρεάσουν την ζήτηση.

Μέγεθος Πληθυσμού

Το μέγεθος του πληθυσμού, αποτελεί προσδιοριστικό παράγοντα της ζήτησης, καθώς αυξήσεις στα επίπεδα του πληθυσμού προκαλούν διεύρυνση της καταναλωτικής βάσης, ιδιαίτερα δε όταν αφορά στη συγκεκριμένη ομάδα καταναλωτών για την εκάστοτε υπηρεσία υγείας. Εφόσον λοιπόν η υγεία αποτελεί ένα αγαθό που απευθύνεται ανεξαρτήτως σε όλες τις πληθυσμιακές ομάδες, ενδεχόμενη αύξηση του πληθυσμού, θα επιδράσει θετικά τη συνολική ζήτηση των εν λόγω υπηρεσιών. Στο μέγεθος του πληθυσμού, δεν θα πρέπει να παραλείψουμε να εντάξουμε το πληθυσμιακό που επισκέπτεται το νόμο για τουρισμό κάθε χρόνο και παρουσιάζει και αυτό ανάγκη για υπηρεσίες υγείας.

Επίπεδο Εκπαίδευσης & Οικογενειακή Κατάσταση

Το επίπεδο εκπαίδευσης εκτός από τη θετική του επίδραση στην αύξηση του εισοδήματος, αυξάνει και το πλαίσιο του προϋπολογισμού των ατόμων για κατανάλωση υπηρεσιών υγείας μιας και το άτομο μαθαίνει και γνωρίζει καλύτερα τη σπουδαιότητα της έγκαιρης διάγνωσης διαφόρων παθήσεων, αποκτά γνώσεις σε σχέση με τη διαταραχή της υγείας του και τη μέθοδο θεραπείας. Τα άτομα με τα περισσότερα έτη εκπαίδευσης παρακολουθούν ενημερωτικές εκπομπές, διαβάζουν άρθρα και μελέτες, και ενδιαφέρονται περισσότερο για την υγεία και την ποιότητα της ζωής τους.

Συμπληρωματικά, μπορούμε να αναφέρουμε, ότι η ζήτηση για υπηρεσίες υγείας, χαρακτηρίζεται από μια σχετική βραχυχρόνια σταθερότητα, καθώς σε κάθε περίπτωση δεν εμπεριέχει χαρακτηριστικά εποχικότητας και ευρύτερης διακύμανσης. Ο χειμώνας ενδεχομένως να μπορούσε να βοηθήσει στην αύξηση των κρουσμάτων και κατά συνέπεια της ζήτησης για υπηρεσίες υγείας, ωστόσο για το νομό Ζακύνθου αντισταθμίζεται από τους καλοκαιρινούς μήνες, κατά τους οποίους υπάρχει υψηλή ζήτηση λόγω αύξησης του πληθυσμού, κυρίως λόγω του τουρισμού.

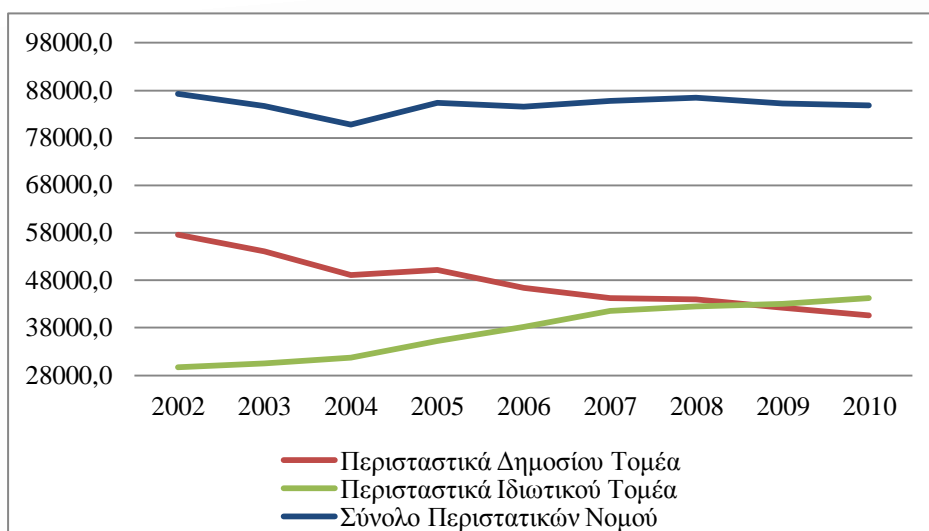
3.5.2 Η Ζήτηση για Ιατρικές Υπηρεσίες

Ο προσδιορισμός της μελλοντικής εξέλιξης της ζήτησης αποτελεί ένα από τα πιο σημαντικά και ταυτόχρονα, ένα από τα πιο πολύπλοκα τμήματα της παρούσας μελέτης. Για το λόγο αυτό, σε αυτήν την ενότητα θα προσπαθήσουμε να προσεγγίσουμε με όσο το δυνατόν μεγαλύτερη ακρίβεια τη μελλοντική ζήτηση για ιατρικές υπηρεσίες στο νομό Ζακύνθου. Όπως είναι κατανοητό, ο προσδιορισμός της μελλοντικής ζήτησης είναι ιδιαίτερα σημαντικός για κάθε παρόμοια με την παρούσα μελέτη, καθώς αποτελεί κρίσιμο παράγοντα για τον προσδιορισμό της έκτασης του επενδυτικού σχεδίου. Ωστόσο, μια πλήρης και ουσιαστική πρόβλεψη της μελλοντικής ζήτησης απαιτεί, πρωτίστως, την προσεκτική εκτίμηση μιας σειράς παραμέτρων, οι οποίες είναι σε θέση να επηρεάσουν την τρέχουσα και μελλοντική της εξέλιξη.

Στον πίνακα που ακολουθεί (Πίνακας 3.8), εμφανίζονται η συνολική ζήτηση για παροχή υπηρεσιών υγείας, στο νομό Ζακύνθου, για την τελευταία 10ετία.

Πίνακας 3.8 Ζήτηση Ιατρικών Υπηρεσιών στο Νομό Ζακύνθου

Έτος	Περιστατικά Δημοσίου Τομέα	Περιστατικά Ιδιωτικού Τομέα	Σύνολο Περιστατικών Νομού
2002	57.621	29.652	87.273
2003	54.126	30.565	84.691
2004	49.121	31.659	80.780
2005	50.196	35.215	85.411
2006	46.350	38.159	84.509
2007	44.191	41.526	85.717
2008	43.960	42.489	86.449
2009	42.232	43.054	85.286
2010	40.612	44.211	84.823



Διάγραμμα 3.2 Εξέλιξη Ιατρικών Υπηρεσιών στο Νομό Ζακύνθου

Όπως γίνεται αντιληπτό από τον πίνακα και το διάγραμμα, το σύνολο των περιστατικών που λαμβάνουν χώρα κάθε χρόνο στο νομό παραμένει σταθερό γύρω στις 85.000. Να αναφέρουμε ότι στα περιστατικά του δημοσίου τομέα περιλαμβάνονται όλα τα περιστατικά που σχετίζονται με τους δημόσιους φορείς που προσφέρουν ιατρικές υπηρεσίες στο νομό Ζακύνθου, ενώ στον ιδιωτικό τομέα εντάσσονται όλα τα περιστατικά που αντιμετωπίζουν ιδιώτες ιατροί. Χαρακτηριστικό είναι το γεγονός ότι ενώ με το πέρασμα του χρόνου η συνολική ζήτηση για ιατρικές υπηρεσίες παραμένει σταθερή, παρατηρείται ανομοιογένεια με βάση την εξέλιξη των επιμέρους μεταβλητών που συνθέτουν τη συνολική ζήτηση. Πιο συγκεκριμένα, παρατηρείται μια εμφανής πτώση στη ζήτηση ιατρικών υπηρεσιών του δημοσίου φορέα και μια άνοδο στη ζήτηση για ιδιωτική παροχή υπηρεσιών υγείας.



Διάγραμμα 3.3 Εξέλιξη Ιδιωτικών Επιχειρήσεων Παροχής Ιατρικών Υπηρεσιών

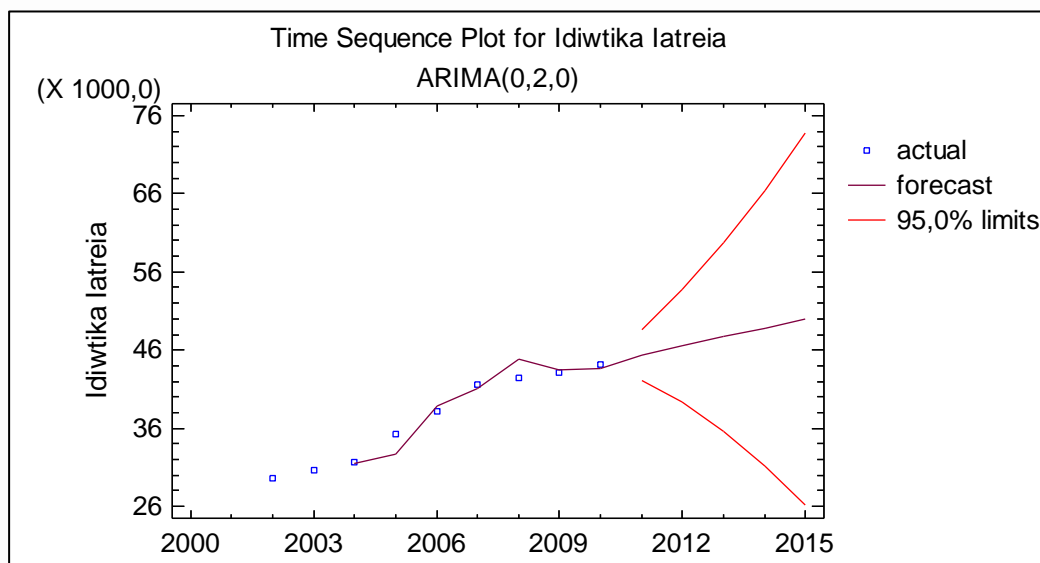
Όπως φαίνεται από το διάγραμμα 3.3 με την πάροδο των ετών έχουν αυξηθεί σημαντικά οι ιδιωτικές επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών υγείας, στο νομό Ζακύνθου, φτάνοντας τις 63 για το 2010.

Όπως γίνεται αντιληπτό η συνεχόμενη πτώση στη ζήτηση για υπηρεσίες από δημόσιους φορείς υγείας σε συνδυασμό με την αύξηση στη ζήτηση για ιατρικές υπηρεσίες από ιδιωτικούς φορείς υποδηλώνει ότι με το πέρασμα των ετών, οι κάτοικοι του νομού Ζακύνθου στρέφονται ολοένα και περισσότερο σε ιδιωτικές επιχειρήσεις. Αυτό δικαιολογεί και σε κάθε περίπτωση την αύξηση των ιδιωτικών επενδύσεων για εταιρίες παροχής ιατρικών υπηρεσιών.

Η στροφή προς ιδιωτικές επιχειρήσεις δικαιολογείται εξαιτίας της έλλειψης βασικών ειδικοτήτων ιατρών από το νοσοκομείο Ζακύνθου, το οποίο σε πολλές περιπτώσεις αδυνατεί να καλύψει τους κατοίκους του νομού. Επιπλέον, οι ιδιώτες ιατροί προσφέρουν υψηλότερο επίπεδο υπηρεσιών καθώς μπορούν και εξυπηρετούν τους κατοίκους του νομού με προκαθορισμένα ραντεβού, δίνοντάς τους την δυνατότητα της επιλογής. Από την άλλη το νοσοκομείο Ζακύνθου και όλοι οι δημόσιοι φορείς παροχής υπηρεσιών υγείας καθυστερούν σημαντικά στα ραντεβού για εξέταση των ασθενών παρέχοντας χαμηλό επίπεδο εξυπηρέτησης.

3.5.3 Η Εξέλιξη της Ζήτησης για Ιατρικές Υπηρεσίες

Για να μπορέσουμε, να κάνουμε ασφαλή πρόβλεψη για την ζήτηση υπηρεσιών υγείας για την εταιρία “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” θα πρέπει σε πρώτο επίπεδο να προβλέψουμε την ζήτηση ολόκληρου του κλάδου σε επίπεδο νομού για τα επόμενα 5 έτη. Για να γίνει ωστόσο αυτό, θα χρησιμοποιήσουμε την μέθοδο της προβολής της τάσεων για την επόμενη 5ετία. Η μέθοδος της προβολής της τάσεως, βασίζεται σε αξιόπιστες χρονοσειρές και κατορθώνει με βάση την εξέλιξη της ζήτησης τα τελευταία έτη να προσδιορίσει τη ζήτηση για τα επόμενα έτη. Με την βοήθεια του στατιστικού πακέτου Statgraphics, και με την μέθοδο της τάσεως μπορούμε να εφαρμόσουμε την κατάλληλη χρονοσειρά, έτσι ώστε να μπορέσουμε να προβλέψουμε την ζήτηση για τα επόμενα έτη. Στο διάγραμμα που ακολουθεί, εμφανίζεται η πρόβλεψη για την εξέλιξη της ζήτησης υπηρεσιών, για τις επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στον ιδιωτικό τομέα για τα επόμενα 5 έτη, με 95 % σιγουριά.



Διάγραμμα 3.4 Πρόβλεψη Εξέλιξης Ζήτησης Ιδιωτικών Υπηρεσιών Υγείας

Στον πίνακα που ακολουθεί (Πίνακας 3.9), εμφανίζεται η εξέλιξη στη ζήτηση ιατρικών υπηρεσιών για επιχειρήσεις ιδιωτικού φορέα, στο νομό Ζακύνθου. Η πρόβλεψη στην εξέλιξη γίνεται σε επίπεδο 5ετίας.

Πίνακας 3.9 Ζήτηση Ιατρικών Υπηρεσιών στο Νομό Ζακύνθου

Έτος	Ζήτηση Ιατρικών Υπηρεσιών	EV%
2012	45.368	-1,86%
2013	46.525	2,55%
2014	47.682	2,49%
2015	48.839	2,43%
2016	49.996	2,37%

Έχοντας υπολογίσει τη συνολική ζήτηση για ιατρικές υπηρεσίες για το σύνολο της αγορά του νομού Ζακύνθου, πλέον είμαστε σε θέση να υπολογίσουμε την αναμενόμενη ζήτηση για την εταιρία “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” Να αναφερθεί ότι για κάθε έτος λειτουργίας έχουν τεθεί στόχοι πωλήσεων, που αφορούν συγκεκριμένο μερίδιο αγοράς. Πιο συγκεκριμένα οι προβλέψεις εμφανίζονται στον πίνακα που ακολουθεί:

Πίνακας 3.10 Παροχή Ιατρικών Υπηρεσιών – “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.”

Έτος	Ζήτηση Ιατρικών Υπηρεσιών	Μερίδιο Αγοράς	Παροχή Υπηρεσιών "Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε."
2012	45.368	4,95%	2.250
2013	46.525	5,67%	2.640
2014	47.682	7,67%	3.660
2015	48.839	9,72%	4.750
2016	49.996	10,84%	5.420

Όπως προκύπτει και από τον πίνακα παροχής ιατρικών υπηρεσιών για την εταιρία “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” στα προσεχή 5 πρώτα έτη λειτουργίας, η επιχείρηση θα ξεκινήσει να λειτουργεί με μερίδιο αγοράς 5% στον τομέα των ιδιωτικών επιχειρήσεων. Στη διάρκεια των ετών και εφαρμόζοντας το κατάλληλο σχέδιο marketing θα κατορθώσει να διευρύνει το μερίδιο αγοράς της έως το 10,84%, στο τέλος του 5^{ου} χρόνου εργασίας.

Με βάση το σχέδιο marketing που θα αναλυθεί στην επόμενη ενότητα θα γίνει κατανοητό πως η εταιρία θα κατορθώσει να φτάσει στο μερίδιο αγοράς που ορίσαμε προηγουμένως. Όπως είναι εμφανές η επιχείρηση θα κατορθώσει στην διάρκεια μιας μόνο 5ατείας να διπλασιάσει τις πωλήσεις της προς του πελάτες της. Όπως θα δούμε και στη συνέχεια, αυτό έχει να κάνει σχέση τόσο στη στρατηγική marketing που πρόκειται να αναπτύξει η επιχείρηση στην διάρκεια αυτών των ετών, όσο και στην σημαντική ανάπτυξη του κλάδου που λαμβάνει χώρα στο νομό.

3.6 Το Σχέδιο Marketing της Εταιρίας “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.”

Το Σχέδιο Marketing αποτελεί ένα από τα σημαντικότερα τμήματα της μελέτης σκοπιμότητας και είναι σε θέση να προδιαγράψει την επιτυχή ή μη, πορεία ενός επενδυτικού σχεδίου. Πιο συγκεκριμένα, περιλαμβάνει τις ειδικές στρατηγικές του Marketing, καθώς και τα μέτρα που απαιτούνται για την επίτευξη των στόχων της επένδυσης. Ως εκ τούτου, το σχέδιο Marketing αναπτύσσεται μέσα στο πλαίσιο της ευρύτερης στρατηγικής του επενδυτικού σχεδίου και περιλαμβάνει τις ακόλουθες δύο βασικές διαστάσεις:

- ✓ Στρατηγική Διάσταση - Καλύπτει τη μακροπρόθεσμη διαχείριση του Marketing.
- ✓ Λειτουργική Διάσταση - Ελέγχει τη βραχυπρόθεσμη χρήση των συγκεκριμένων εργαλείων, των μέτρων και του προϋπολογισμού του Marketing.

3.6.1 Ανάλυση της Στρατηγικής Διάστασης του Σχεδίου Marketing

Σε αυτήν την ενότητα, θα παρουσιάσουμε την στρατηγική που θα ακολουθήσουμε όσον αφορά το σχέδιο δράσης, της επιχείρησης “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.”. Για να γίνει αυτό, θα παραθέσουμε στοιχεία που αφορούν τον εντοπισμό της αγοράς στόχου, τον καθορισμό των στόχων του marketing αλλά και της στρατηγικής που θα ακολουθήσουμε. Στην συνέχεια, αναλύεται κάθε μια από αυτές τις παραμέτρους ξεχωριστά.

Εντοπισμός της Αγοράς – Στόχου

Σε αυτό το στάδιο, κρίνεται σκόπιμο να εντοπίσουμε την αγορά στόχο, στην οποία πρόκειται να δραστηριοποιηθεί η εταιρία “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.”. Ειδικότερα στην περίπτωση που μελετάμε, η παροχή υπηρεσιών υγείας καθορίζει σημαντικά τα πλαίσια της αγοράς, στην οποία μπορούμε να δραστηριοποιηθούμε. Αυτό στην πράξη μεταφράζεται με περιορισμό σε χωροταξικά όρια, δεδομένου ότι η επιχείρηση θα πρέπει να είναι ικανή να ανταποκριθεί άμεσα, καλύπτοντας τις ιατρικές ανάγκες των πελατών της.

Για τον λόγο αυτό, η επιλογή του νομού Ζακύνθου αποτελεί ωφελεί την επένδυση πολυδιάστατα. Από την μια η χωροταξική δομή του νομού περιορίζει τα όρια δράσης της επιχείρησης, καθιστώντας δεδομένη την ευρύτερη περιοχή δραστηριοποίησης. Από την άλλη, τα προβλήματα που αντιμετωπίζει ο νομός σε ζητήματα παροχής υπηρεσιών υγείας, μπορούν να βοηθήσουν σημαντικά στην εξέλιξη, την υπό μελέτη επιχείρηση. Έτσι η επιχείρηση θα έχει την δυνατότητα ακολουθώντας την σωστή στρατηγική να κατορθώσει να κερδίσει σημαντικά μερίδια αγοράς σε άμεσο χρονικό διάστημα, που θα έχει ως αποτέλεσμα την εύρυθμη και αποδοτική της λειτουργία, καθώς και την εξασφάλιση σημαντικών πλεονεκτημάτων.

Καθορισμός των Στόχων του Marketing

Σε αυτό το στάδιο, θα πρέπει να ορίσουμε τους στόχους που θέτει η επιχείρηση όσον αφορά το επίπεδο παροχής υπηρεσιών και το μερίδιο αγοράς που πρόκειται να κατακτήσει. Ο ρόλος του marketing σε αυτό το σημείο είναι καταλυτικός, καθώς το τμήμα είναι υπεύθυνο ώστε να ορίσει τους κατάλληλους στόχους, που θα πρέπει να κατακτήσει η επιχείρηση. Θα πρέπει να αναφέρουμε ότι οι στόχοι θα πρέπει να είναι επιτεύξιμοι, για την επιχείρηση. Εξάλλου η θέσπιση στόχων που δεν είναι δυνατόν να επιτευχθούν, δεν θα είχε καμία χρηστική σημασία.

Όσον αφορά τους στόχους που τέθηκαν για την επιχείρηση “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” δεν είναι άλλοι από κάλυψη της ζήτησης για ιατρικές υπηρεσίες. Πιο συγκεκριμένα, για το έτος δημιουργίας της επιχείρησης, έχει υπολογισθεί ότι η ζήτηση θα προσεγγίσει τα 2.500 περιστατικά, καταλαμβάνοντας μερίδιο 5,3% της αγοράς ιδιωτικών επιχειρήσεων παροχής ιατρικών υπηρεσιών. Όπως παρατηρούμε, το μερίδιο αγοράς είναι αρκετά μικρό, δεδομένου ότι η εταιρία δραστηριοποιείται σε έναν κλάδο υψηλού ανταγωνισμού, που η κατάκτηση υψηλού μεριδίου αγοράς είναι ιδιαίτερα δύσκολη. Από εκεί και πέρα, με την εφαρμογή κατάλληλης στρατηγικής marketing είναι εφικτό μέχρι το 5^ο έτος λειτουργίας της, η επιχείρηση να έχει κατακτήσει το μερίδιο αγοράς 12%, εξυπηρετώντας κάθε χρόνο 6.000 περιστατικά.

Θα πρέπει να σημειώσουμε πως αυτή η σημαντική αύξηση στην παροχή υπηρεσιών υγείας, έχει υπολογιστεί ύστερα από την στοχοθέτηση κατάλληλων προωθητικών ενεργειών, οι οποίες θα βοηθήσουν στην ανάπτυξη της επιχείρησης. Κάτω υπό αυτές τις συνθήκες, είναι δυνατόν η επιχείρηση να μπορέσει να επιτύχει αυτά τα νούμερα.

Καθορισμός της Στρατηγικής του Marketing

Όπως προκύπτει από τα ανωτέρω, η επιχείρηση “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” με την πραγματοποίηση της προτεινόμενης επένδυσης, σκοπεύει να κάνει μια δυναμική είσοδο στην ευρύτερη αγορά των επιχειρήσεων παροχής υπηρεσιών υγείας του νομού Ζακύνθου. Κατά συνέπεια, η στρατηγική marketing που πρόκειται να ακολουθήσει η υπό εξέταση μονάδα πρέπει να είναι σε θέση να της προσδώσει ουσιαστικά εφόδια, ώστε να την κατατάξει στον κατάλογο ανταγωνιστικών επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στον ευρύτερο γεωγραφικό χώρο του νομού.

Σε επίπεδο επιχειρηματικής στρατηγικής, η επιχείρηση “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” πρόκειται να ακολουθήσει στρατηγική ανάπτυξης, εστιάζοντας κάθε φορά στην διαφοροποίηση της υπηρεσίας στο μυαλό του καταναλωτή. Σε κάθε περίπτωση μιλάμε για μια τεχνολογικά προηγμένη υπηρεσία, η οποία εφαρμόζεται στο χώρο του καταναλωτή, προσφέροντας σημαντικά υψηλότερο επίπεδο υπηρεσίας και σε τιμή που δεν διαφέρει από μια επίσκεψη σε κάποιο ιδιωτικό ιατρείο.

Η λογική της στρατηγικής διαφοροποίησης δικαιολογείται δεδομένου ότι στον ευρύτερο χώρο του νομού, οι υπηρεσίες παροχής ιατρικών υπηρεσιών δεν διαφέρουν, παρουσιάζοντας μια ομοιομορφία που δεν προσδίδει χρησιμότητα στον καταναλωτή. Έτσι βασικός στόχος για την επιχείρηση “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” είναι η παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών υγείας σε καταναλωτές στην ευρύτερη περιοχή του νομού Ζακύνθου, σε ανταγωνιστικές τιμές.

Σε σχέση με την στρατηγική marketing, η υπό μελέτη επιχείρηση, θα πρέπει να ακολουθήσει συγκεκριμένη στρατηγική όσον αφορά τα 4Ps της υπηρεσίας ούτως ώστε να μπορέσει να είναι ανταγωνιστική. Πιο συγκεκριμένα για να το καταφέρει αυτό, θα πρέπει να επιτύχει:

- Σταθερή τιμολογιακή πολιτική, για την υπηρεσία.
- Διείσδυση της υπηρεσίας στην ευρύτερη αγορά του νομού Ζακύνθου και κάλυψη σε όσο το δυνατόν μεγαλύτερο βαθμό της αγοράς στόχου.
- Παγίωση της εμπιστοσύνης καταναλωτών για την ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών.

Στην ενότητα που ακολουθεί, αναλύεται διεξοδικά καθένα από τα 4Ps που αφορούν στην προσφερόμενη υπηρεσία της εταιρίας “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” και θα βοηθήσει σημαντικά στην μελλοντική της ανάπτυξη.

3.6.2 Ανάλυση της Λειτουργικής Διάστασης του Σχεδίου Marketing

Εφόσον έχουν ήδη καθοριστεί οι ειδικές στρατηγικές του marketing, έπεται ο σχεδιασμός ενός προγράμματος δράσης που να αντιστοιχεί στη βραχυπρόθεσμη χρήση των συγκεκριμένων εργαλείων του marketing. Ο σωστός συνδυασμός των εργαλείων που αποτελούν το μίγμα του marketing είναι καθοριστικής σημασίας για την επίτευξη των προδιαγεγραμμένων στόχων κάθε επενδυτικού σχεδίου. Στη συνέχεια ακολουθεί ανάλυση για καθένα από τα 4 Ps του marketing (product, Price, Promotion, Place), και τα οποία θα παίζουν καθοριστικό ρόλο στην ανάπτυξη της επιχείρησης

Product – Προϊόν και Πολιτική Υπηρεσίας

Η επιχείρηση “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” ως μια εταιρία παροχής υπηρεσιών υγείας, γίνεται αντιληπτό ότι θα είναι σε θέση να παρέχει στους καταναλωτές ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών υγείας το οποίο θα βασίζεται σε υψηλού επιπέδου προδιαγραφές. Οι υπηρεσίες, στο σύνολό τους χωρίζονται σε τρεις υπέρ – κατηγορίες, στις οποίες εντάσσονται όλες οι επιμέρους υπηρεσίες που είναι σε θέση να παρέχει η επιχείρηση. Αυτές είναι:

Διενέργεια Ιατρικών Εξετάσεων (Διάγνωση)

Σε αυτή την κατηγορία υπηρεσιών, εντάσσονται όλες οι ιατρικές εξετάσεις, που είναι σε θέση να παρέχει η επιχείρηση στους καταναλωτές, προκειμένου να παρέχει διάγνωση. Οι εξετάσεις, πρόκειται να αποτελέσουν μια σημαντική κατηγορία υπηρεσιών που πρόκειται να παρέχει η επιχείρηση στους καταναλωτές και η οποία θα καταλαμβάνει σημαντικό ποσοστό στο σύνολο των παρεχόμενων υπηρεσιών. Στην κατηγορία των εξετάσεων περιλαμβάνονται: Γενικές εξετάσεις αίματος και ούρων, Ακτινογραφίες, Υπέρηχο καρδιάς, κοιλίας και αγγείων (Triplex), Holter ρυθμού και αρτηριακής πίεσης, Μέτρηση οπτικής οξύτητας (μυωπία, πρεσβυωπία, κλπ.), Ορθοσκόπηση, Ηλεκτροεγκεφαλογράφημα, Ηλεκτρομυογράφημα, Ακουόγραμμα, Σπιρομέτρηση, Υπέρηχος. Με το σύνολο των παρεχόμενων εξετάσεων, γίνεται αντιληπτό, ότι η επιχείρηση πρόκειται να είναι σε θέση να παρέχει ένα ευρύ πακέτο ιατρικών εξετάσεων που θα καλύπτει όλες τις ανάγκες των ασθενών.

Ίαση Προβλημάτων Υγείας

Η επιχείρηση “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” έχει στο δυναμικό της εξειδικευμένο ιατρικό προσωπικό, το οποίο θα είναι σε θέση να παρέχει εξειδικευμένες λύσεις στους ασθενείς. Κατά συνέπεια, γίνεται αντιληπτό ότι το ιατρικό προσωπικό θα παρέχει ίαση σε όλα τα προβλήματα υγείας που αντιμετωπίζουν οι ασθενείς και έχουν ζητήσει τη συμβολή της επιχείρησης. Για να γίνει αυτό, σε κάθε περίπτωση θα πρέπει να διενεργηθούν οι απαραίτητες ιατρικές εξετάσεις, που θα παρέχουν την κατάλληλη διάγνωση από τον επιβλέποντα ιατρό. Επιπλέον, οι θεράποντες ιατροί, έχουν τη δυνατότητα να γράφουν τις εξετάσεις των ασθενών και την φαρμακευτική αγωγή που χρειάζεται, έτσι ώστε να είναι σε θέση οι ασθενείς να χρησιμοποιήσουν τα ταμεία τους και να μπορούν να συνταγογραφούν τα φάρμακα.

Διοικητικές Υπηρεσίες

Η επιχείρηση “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” έχει τη δυνατότητα να παρέχει διοικητικές υπηρεσίες στους καταναλωτές, εξυπηρετώντας τους σημαντικά. Ο ηλεκτρονικό φάκελος ασθενούς, δίνει τη δυνατότητα στους καταναλωτές να έχουν άμεση πρόσβαση στο ιατρικό τους αρχείο ανά πάσα στιγμή παρέχοντας έτσι σημαντικές πληροφορίες για την πορεία της υγείας τους και τα περιστατικά που έχουν αντιμετωπίσει σε άμεσο χρόνο. Επιπλέον, το διοικητικό τμήμα της εταιρίας, είναι σε θέση να παρέχει εξυπηρέτηση στους καταναλωτές προσφέροντας τους όλες τις διοικητικές υπηρεσίες που χρειάζονται να εκτελεστούν, όπως βιβλιάρια υγείας όλων των ασφαλιστικών ταμείων, συνταγογραφήσεις φαρμάκων, ραντεβού για ιατρικές εξετάσεις, κλείσιμο προγραμματισμένων επεμβάσεων σε νοσοκομεία κλπ.

Οι τρεις αυτές υπέρ – κατηγορίες υπηρεσιών, που είναι σε θέση να προσφέρει η εταιρία τηλεϊατρική Ε.Π.Ε. στους ασθενείς, καλύπτουν όλο το φάσμα των υπηρεσιών που μπορεί να χρειαστεί ο ασθενής παρέχοντάς του μοναδικά οφέλη εξυπηρέτησης, καθώς δεν απαιτείται μετακίνησή του. Επιπλέον, οι υπηρεσίες είναι διαθέσιμες 24 ώρες το 24ωρο, προσφέροντας άμεση εξυπηρέτηση όποια στιγμή θελήσει ο ασθενής.

Price – Τιμή και Τιμολογιακή Πολιτική της Υπηρεσίας

Ο καθορισμός του επιπέδου των τιμών αποτελεί σημαντικό τμήμα τόσο της στρατηγικής του επενδυτικού σχεδίου, όσο και της μακροπρόθεσμης στρατηγικής marketing. Κατά συνέπεια, η τιμολογιακή πολιτική που θα επιλεγεί, θα πρέπει να σχεδιαστεί πολύ προσεκτικά, λαμβάνοντας υπόψη όλους εκείνους τους ενδοεπιχειρησιακούς και εξωεπιχειρησιακούς παράγοντες που σχετίζονται με τη λειτουργία της επιχείρησης.

Σε ότι αφορά την εταιρία “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” και την κατάρτιση της τιμολογιακής της πολιτικής, θα πρέπει να καταστεί σαφές το γεγονός ότι πρόκειται για μια νεοεισερχόμενη επιχείρηση σε έναν ανταγωνιστικό κλάδο. Κατά συνέπεια, θα πρέπει να υπάρξει μια τιμολογιακή πολιτική παροχής ανταγωνιστικών τιμών, για τις αντίστοιχες υπηρεσίες υγείας. Στον πίνακα που ακολουθεί (Πίνακας 3.11), αναγράφονται οι τιμές πώλησης των υπηρεσιών που παρέχει η επιχείρηση ανάλογα με τη χρονική διάρκεια που επιλέγει ο καταναλωτής.

Πίνακας 3.11 Τιμοκατάλογος Υπηρεσιών

Τιμοκατάλογος, ανά Χρονική Διάρκεια Υπηρεσίας	
Χρονική Διάρκεια Υπηρεσίας	Τιμή (σε €)
Επίσκεψη Ιατρού	50 €
1 Εβδομάδα	75 €
1 Μήνας	110 €
6 Μήνες	400 €
1 Έτος	650 €

Να σημειωθεί, ότι οι τιμές που αναγράφονται στον Πίνακα 3.11 συμπεριλαμβάνουν το Φ.Π.Α. 23 % και αποτελούν λιανικές τιμές πώλησης για τις υπηρεσίες υγείας. Εκπτώσεις παρέχονται μόνο σε περίπτωση οικογενειακών πακέτων με περισσότερα από 3 άτομα με συνολική παροχή -30% για κάθε μέλος ξεχωριστά.

Promotion – Προώθηση και Προωθητικές Ενέργειες

Βασικός στόχος για την εταιρία “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” είναι να κατορθώσει να εισέλθει δυναμικά στην επιλεγμένη αγορά – στόχο, επιτυγχάνοντας παράλληλα τους βραχυπρόθεσμους και μακροπρόθεσμους στρατηγικούς της στόχους. Για το λόγο αυτό, απαιτείται οργανωμένη και εντατική προσπάθεια προώθησης της επωνυμίας της εταιρείας. Η επώνυμη ζήτηση λειτουργεί θετικά, καθώς βοηθά στην διαφοροποίηση της υπηρεσίας, δημιουργώντας έτσι μια αξία για την επιχείρηση. Όσο περισσότερο μάλιστα ενισχύεται η φήμη των παρεχόμενων υπηρεσιών, τόσο περισσότερο θα μπορεί η επιχείρηση να στρέφεται στη διαμόρφωση μιας σαφούς «brand-name» πολιτικής, που αποτελεί και το επίκεντρο της στρατηγικής marketing που πρόκειται να ακολουθήσει. Για να το πετύχει ωστόσο αυτό, θα πρέπει να είναι σε θέση να εφαρμόσει στοχευμένη πολιτική marketing.

Σε αυτό το σημείο ωστόσο, σημαντικό είναι να προσδιορίσουμε την πολιτική marketing που πρέπει να ακολουθήσει η επιχείρηση “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.”. Σε γενικές γραμμές, μιλώντας για τεχνικές προώθησης σε μια εταιρία που παρέχει υπηρεσίες υγείας, γίνεται αντιληπτό ότι θα πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη έμφαση, στο να μπορέσουν οι καταναλωτές να αποκτήσουν την απαραίτητη εμπιστοσύνη για να χρησιμοποιήσουν τις υπηρεσίες που τους προσφέρει η εταιρία “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” Έτσι η επιχείρηση θα πρέπει να προσπαθήσει να ενσωματώσει κάποια χαρακτηριστικά στις υπηρεσίες που προσφέρει, ώστε να μπορέσει να τις διαφοροποιήσει σε σχέση με αυτές που προσφέρει ο ανταγωνισμός, κερδίζοντας έτσι σημαντικά μερίδια αγοράς. Κατά συνέπεια, η επιχείρηση “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” θα προωθήσει τις υπηρεσίες που προσφέρει στους κατοίκους του νομού Ζακύνθου με τις εξής ενέργειες:

- Διοργάνωση ενημερωτικών εκδηλώσεων για την υγεία, παρέχοντας δωρεάν εξετάσεις σε κατοίκους του νομού.
- Διαφημιστική καμπάνια σε τοπικά μέσα ενημέρωσης, που να προωθεί τις υπηρεσίες της επιχείρησης και ταυτόχρονα να περνάει ένα μήνυμα «υγείας» τους κατοίκους του νομού Ζακύνθου.

Με την διοργάνωση ενημερωτικών εκδηλώσεων, η εταιρία θα είναι σε θέση να ευαισθητοποιήσει τους κατοίκους του νομού, όσον αφορά ζητήματα υγείας και ταυτόχρονα να εντρυφήσει στο μυαλό τους ως εταιρία που παρέχει υπηρεσίες υγείας. Αυτή η ενέργεια, μπορεί να γίνει και σε συνεργασία με τους συλλόγους ιατρών και φαρμακοποιών του νομού αντίστοιχα, έτσι ώστε να ενισχύονται και οι σχέσεις με τους φορείς υγείας του νησιού.

Από την άλλη, η διαφημιστική καμπάνια σε τοπικά μέσα ενημέρωσης θα βοηθήσει σημαντικά στην ανάπτυξη της επιχείρησης. Η διαφημιστική καμπάνια θα γίνει συνολικά με συγκεκριμένη επικοινωνία που θα περνάει στους καταναλωτές το μήνυμα της πρόληψης όσον αφορά την υγεία τους και ταυτόχρονα θα καθιστά στο μυαλό τους την επιχείρηση “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” ικανή να διαχειριστεί την υγεία τους.

Έτσι με αυτούς τους τρόπους, η επιχείρηση θα είναι σε θέση να κερδίσει σημαντικό μερίδιο αγοράς. Όσον αφορά στα προωθητικά εργαλεία που πρόκειται να εξυπηρετήσουν τους στόχους της υπό εξέταση μονάδας, αυτά συνίστανται στα ακόλουθα:

Δημόσιες Σχέσεις

Το σύστημα των δημόσιων σχέσεων που σκοπεύει να εφαρμόσει η υπό εξέταση μονάδα αποσκοπεί στην ανάπτυξη επαφών με πρόσωπα που δραστηριοποιούνται στον κλάδο παροχής υπηρεσιών υγείας και μπορούν να επηρεάσουν την πορεία των επιχειρήσεων παροχής υπηρεσιών υγείας, στην αγορά. Εν ολίγοις, μέσω αυτής της τακτικής επιδιώκεται η δυναμική ένταξη της εταιρείας στην αγορά και η ανάπτυξη ενός ισχυρού προφίλ για την εταιρεία, στο οποίο θα μπορεί να στηριχθεί ώστε να μπορεί να προωθεί τις υπηρεσίες της με τον πλέον αποτελεσματικό τρόπο.

Προώθηση των Πωλήσεων

Στα πλαίσια της προώθησης των πωλήσεων εντάσσεται και η ενδυνάμωση των σχέσεων με τους πελάτες, από τους οποίους εξαρτάται άμεσα η πορεία της επιχείρησης στην αγορά. Για την εξυπηρέτηση αυτού του σκοπού, σε περιπτώσεις μεγάλων πολλών εγγραφών, η εταιρία “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” θα παρέχει ποσοστά έκπτωσης, παρέχοντας επιπλέον κίνητρα για την καλύτερη προώθηση των υπηρεσιών της.

Place – Δίκτυο Διανομής

Η έννοια του δικτύου διανομής περιλαμβάνει όλες εκείνες τις ενέργειες που πρέπει να εκτελεστούν προκειμένου η υπηρεσία που προσφέρει η επιχείρηση, να φτάσει στον τελικό καταναλωτή. Η διαδικασία αυτή είναι αρκετά περίπλοκη και απαιτεί ιδιαίτερη προσοχή κατά την προετοιμασία κάθε επενδυτικού σχεδίου, ώστε να εξασφαλίζεται ότι η επιχείρηση θα είναι σε θέση να παρέχει την υπηρεσία. Σε ότι αφορά την εταιρία “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” η έννοια του δικτύου διανομής περιορίζεται από τα χωροταξικά όρια που περιορίζουν την εταιρία ώστε να παρέχει τις υπηρεσίες της στους καταναλωτές.

Το δίκτυο διανομής της εταιρίας περιλαμβάνει όλο το νομό Ζακύνθου. Κατά συνέπεια, η επιχείρηση προσφέρει τις υπηρεσίες της σε κατοίκους που ζουν στο νομό όλο 24ωρο. Το χρονικό διάστημα που μεσολαβεί από την παραγγελία μέχρι και την εφαρμογή της υπηρεσίας στον καταναλωτή είναι 2 ώρες για τα απλά περιστατικά ενώ 30 λεπτά maximum για τα πιο σοβαρά περιστατικά.

Για το άμεσο μέλλον, δεν προβλέπεται ανάπτυξη του δικτύου διανομής, δεδομένου ότι η εταιρία έχει σαν άμεσο στόχο την πιλοτική ανάπτυξη του μεριδίου αγοράς, για το νομό Ζακύνθου, προσφέροντας κάλυψη στις ανάγκες των καταναλωτών που το έχουν ανάγκη.

3.7 Κόστος Marketing και Έσοδα Πωλήσεων

Στην ενότητα αυτή θα παρουσιάσουμε το κόστος του marketing που πρόκειται να εφαρμόζει η εταιρία “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” αλλά και το συνολικό ύψος των εσόδων από πωλήσεις, ώστε να δούμε τα έσοδα που θα έχει η επιχείρηση.

3.7.1 Έσοδα από Πωλήσεις

Δεδομένου ότι η μοναδική πηγή εσόδων για την εταιρία “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” είναι τα έσοδα από τις πωλήσεις των ιατρικών υπηρεσιών, ο υπολογισμός τους απαιτεί ιδιαίτερη προσοχή. Η εκτίμηση του συνολικού ύψους των εσόδων γίνεται σε ετήσια βάση, υπολογίζοντας το ύψος των πωλήσεων υπηρεσιών, για κάθε έτος από την έναρξη λειτουργίας της επιχείρησης.

Σημαντικό για να υπολογισθεί το ύψος των εσόδων, είναι πρώτα απ’ όλα να υπολογισθεί το ύψος των πωλήσεων για κάθε κατηγορία υπηρεσίας, σε κάθε έτος λειτουργίας. Στην συνέχεια, με βάση τον τιμοκατάλογο που παρουσιάστηκε στην προηγούμενη ενότητα, θα έχουμε την δυνατότητα να υπολογίσουμε τα συνολικά έσοδα που προκύπτουν από τις πωλήσεις.

Στον πίνακα που ακολουθεί εμφανίζονται τα συνολικά ποσοστά πωλήσεων, που έχουν τεθεί ως στόχοι για το 1^ο έτος λειτουργίας, από την επιχείρηση “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” για κάθε τύπο υπηρεσίας που προσφέρεται:

Πίνακας 3.12 Ποσοστά Πωλήσεων ανά Κατηγορία

Τιμοκατάλογος ανά Κατηγορία Υπηρεσίας	
Προσφερόμενη Υπηρεσία	Ποσοστό επί των Πωλήσεων
Επίσκεψη Ιατρού	36 %
1 Εβδομάδα	12 %
1 Μήνας	9 %
6 Μήνες	12 %
1 Έτος	31 %

Με βάση τα ποσοστά για κάθε προσφερόμενη υπηρεσία, που εμφανίζονται στον Πίνακα 3.12, πλέον έχουμε την δυνατότητα να υπολογίσουμε τα συνολικά έσοδα από τις πωλήσεις.

Πίνακας 3.13 Συνολικές Πωλήσεις ανά Κατηγορία Υπηρεσίας – Έτος 2012

Κατηγορία Υπηρεσίας	Πωλήσεις Υπηρεσιών	Τιμή ανά Κατηγορία	Πωλήσεις ανά Κατηγορία (σε €)
Επίσκεψη Ιατρού	750	50 €	37.500 €
1 Εβδομάδα	320	75 €	24.000 €
1 Μήνας	220	110 €	24.200 €
6 Μήνες	350	400 €	140.000 €
1 Έτος	610	650 €	396.500 €
Σύνολο	-	-	622.200 €

Με βάση των Πίνακα 3.13 παρατηρούμε, ότι τα συνολικά έσοδα της επιχείρησης “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” για το έτος 2012 ανέρχονται σε **622.200 €**.

Πίνακας 3.14 Συνολικές Πωλήσεις ανά Κατηγορία Υπηρεσίας – Έτος 2013

Κατηγορία Υπηρεσίας	Πωλήσεις Υπηρεσιών	Τιμή ανά Κατηγορία	Πωλήσεις ανά Κατηγορία (σε €)
Επίσκεψη Ιατρού	790	50 €	39.500 €
1 Εβδομάδα	350	75 €	26.250 €
1 Μήνας	250	110 €	27.500 €
6 Μήνες	400	400 €	160.000 €
1 Έτος	850	650 €	552.500 €
Σύνολο	-	-	805.750 €

Με βάση των Πίνακα 3.14 παρατηρούμε, ότι τα συνολικά έσοδα της επιχείρησης “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” για το έτος 2013 ανέρχονται σε **805.750 €**.

Πίνακας 3.15 Συνολικές Πωλήσεις ανά Κατηγορία Υπηρεσίας – Έτος 2014

Κατηγορία Υπηρεσίας	Πωλήσεις Υπηρεσιών	Τιμή ανά Κατηγορία	Πωλήσεις ανά Κατηγορία (σε €)
Επίσκεψη Ιατρού	850	50 €	42.500 €
1 Εβδομάδα	560	75 €	42.000 €
1 Μήνας	450	110 €	49.500 €
6 Μήνες	650	400 €	260.000 €
1 Έτος	1150	650 €	747.500 €
Σύνολο	-	-	1.141.500 €

Με βάση των Πίνακα 3.15 παρατηρούμε, ότι τα συνολικά έσοδα της επιχείρησης “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” για το έτος 2014 ανέρχονται σε **1.141.500 €**.

Πίνακας 3.16 Συνολικές Πωλήσεις ανά Κατηγορία Υπηρεσίας – Έτος 2015

Κατηγορία Υπηρεσίας	Πωλήσεις Υπηρεσιών	Τιμή ανά Κατηγορία	Πωλήσεις ανά Κατηγορία (σε €)
Επίσκεψη Ιατρού	1.200	50 €	60.000 €
1 Εβδομάδα	700	75 €	52.500 €
1 Μήνας	650	110 €	71.500 €
6 Μήνες	800	400 €	320.000 €
1 Έτος	1.400	650 €	910.000 €
Σύνολο	-	-	1.414.000 €

Με βάση των Πίνακα 3.16 παρατηρούμε, ότι τα συνολικά έσοδα της επιχείρησης “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” για το έτος 2015 ανέρχονται σε **1.414.000 €**.

Πίνακας 3.17 Συνολικές Πωλήσεις ανά Κατηγορία Υπηρεσίας – Έτος 2016

Κατηγορία Υπηρεσίας	Πωλήσεις Υπηρεσιών	Τιμή ανά Κατηγορία	Πωλήσεις ανά Κατηγορία (σε €)
Επίσκεψη Ιατρού	1.250	50 €	62.500 €
1 Εβδομάδα	720	75 €	54.000 €
1 Μήνας	600	110 €	66.000 €
6 Μήνες	1000	400 €	400.000 €
1 Έτος	1.850	650 €	1.202.500 €
Σύνολο	-	-	1.785.000 €

Με βάση των Πίνακα 3.17 παρατηρούμε, ότι τα συνολικά έσοδα της επιχείρησης “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” για το έτος 2016 ανέρχονται σε **1.785.000 €**.

Στον πίνακα που ακολουθεί, εμφανίζεται για κάθε έτος το σύνολο των πωλήσεων (σε €) που επιτυγχάνει η εταιρία “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.”. Όπως παρατηρούμε, με το πέρασμα των ετών, η εταιρία εκμεταλλεύεται τις οικονομίες κλίμακας και επιτυγχάνει ολοένα και περισσότερες πωλήσεις.

Πίνακας 3.18 Συνολικές Πωλήσεις ανά Έτος Λειτουργίας (2012 – 2016)

Έτος Λειτουργίας	Έσοδα από Πωλήσεις
2012	622.200 €
2013	805.750 €
2014	1.141.500 €
2015	1.414.000 €
2016	1.785.000 €

3.7.2 Προσδιορισμός του Κόστους του Marketing

Ο υπολογισμός του κόστους του marketing απαιτεί ιδιαίτερη προσοχή, καθώς αποτελεί σημαντικό τμήμα του συνολικού κόστους της μονάδας, γεγονός που μειώνει κατά πολύ τα κέρδη της. Πιο συγκεκριμένα, το εν λόγω κόστος περιλαμβάνει όλες εκείνες τις δαπάνες που πρόκειται να καταβάλει η υπό εξέταση επιχείρηση για την προώθηση των πωλήσεων και την ανάπτυξη δημοσίων σχέσεων.

Πίνακας 3.19 Συνολικά Κόστη Marketing Επιχείρησης

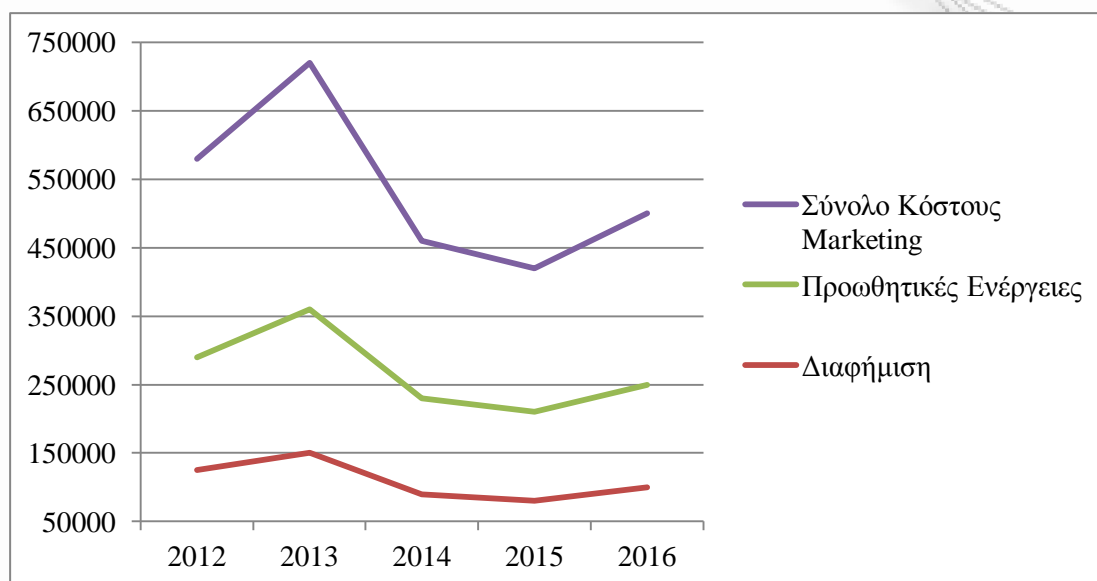
Έτος	Διαφήμιση	Προωθητικές Ενέργειες	Σύνολο Κόστους Marketing
2012	125.000 €	165.000 €	290.000 €
2013	150.000 €	210.000 €	360.000 €
2014	90.000 €	140.000 €	230.000 €
2015	80.000 €	130.000 €	210.000 €
2016	100.000 €	150.000 €	250.000 €

Να αναφερθεί, ότι στα πλαίσια της διαφήμισης, η εταιρία “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” επικοινωνεί τις υπηρεσίες που προσφέρει, ευαισθητοποιώντας σε κάθε περίπτωση τους καταναλωτές, περνώντας μηνύματα υπέρ της πρόληψης της υγείας. Τα μέσα που χρησιμοποιούνται για διαφήμιση είναι ενημερωτικά φυλλάδια, διαφημίσεις στο ραδιόφωνο αλλά και χορηγίες σε τηλεοπτικές εκπομπές.

Επιπλέον, η εταιρία “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” χρησιμοποιεί και ένα σύνολο προωθητικών ενεργειών που σε κάθε περίπτωση ενισχύουν την αναγνωσιμότητα των υπηρεσιών που παρέχει και βοηθούν στην επιτυχημένη πορεία της. Στα πλαίσια των προωθητικών ενεργειών, η εταιρία παρέχει χορηγίες και δωρεάν εξετάσεις σε κατοίκους του νομού Ζακύνθου, οι οποίες βοηθούν στην ανάπτυξη των δημοσίων σχέσεων, επιτυγχάνοντας ταυτόχρονα καλή φήμη που σε κάθε περίπτωση αναπτύσσει την επιχείρηση.

Ανάλυση Κόστους Marketing

Πίνακας 3.20 Ανάλυση Κόστους Marketing Επιχείρησης



Στον πίνακα που εμφανίζεται παραπάνω (Πίνακας 3.20), παρουσιάζεται το συνολικό κόστος marketing, για την εταιρία “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” Όπως παρατηρούμε κατά την διάρκεια των ετών, το κόστος σταδιακά μειώνεται, γεγονός που οφείλεται στο ότι τα έξοδα για διαφήμιση και προωθητικές ενέργειες, είναι μεγαλύτερα κατά την εισαγωγή της εταιρίας στον κλάδο, τα πρώτα χρόνια λειτουργία της. Στην συνέχεια, η εταιρία διατηρεί σε χαμηλά σχετικά επίπεδα την διαφήμιση και τις προωθητικές ενέργειες.

Κεφάλαιο 4 “Πρώτες Ύλες και άλλα Εφόδια”

Στο κεφάλαιο αυτό παρατίθενται στοιχεία, που αφορούν στις πρώτες ύλες και τα εφόδια, που είναι απαραίτητα, για την επιχείρηση “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” ώστε να είναι σε θέση να παράσχει τις υπηρεσίες τις στους κατοίκους του νομού Ζακύνθου.

4.1 Χαρακτηριστικά των Πρώτων Υλών και των Εφοδίων

Όπως γίνεται αντιληπτό, οι πρώτες ύλες και τα εφόδια, αποτελούν βασικά συστατικά, τα οποία είναι απαραίτητα, προκειμένου η επιχείρηση “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” να είναι σε θέση να παρέχει τις υπηρεσίες στους κατοίκους του νομού Ζακύνθου. Με βάση τις ανάγκες της επιχείρησης, μπορούμε να κατατάξουμε τις πρώτες ύλες που πρόκειται να χρησιμοποιήσει η επιχείρηση στις εξής 4 βασικές κατηγορίες:

- Νοσοκομειακός Εξοπλισμός
- Αναλώσιμα Ιατρικού Εξοπλισμού
- Υγιεινή και Απολύμανση
- Εξοπλισμός Μετακίνησης

Οι 4 υπερ – κατηγορίες που αναφέρθηκαν αποτελούν τις βασικές ανάγκες που πρέπει να καλύψει κάθε επιχείρηση παροχής ιατρικών υπηρεσιών και αναλύονται στη συνέχεια ειδικότερα.

4.1.1 Ο Απαραίτητος Νοσοκομειακός Εξοπλισμός

Ο νοσοκομειακός εξοπλισμός, αποτελεί όλες τις πρώτες ύλες που χρειάζεται η επιχείρηση “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” και ανήκουν στην ευρύτερη κατηγορία των νοσοκομειακών ειδών. Πιο συγκεκριμένα η κατηγορία περιλαμβάνει τα εξής:

- Βελόνες και σύριγγες
- Γενικά αναλώσιμα
- Επιθέματα και γάζες
- Επίδεσμοι και ταινίες στερέωσης

- Καθετήρες
- Ράμματα

Οι ανάγκες της επιχείρησης για αναλώσιμα νοσοκομειακού εξοπλισμού ανανεώνονται σε εβδομαδιαία βάση, καθώς θα πρέπει να διατηρείται σταθερό απόθεμα στον εξοπλισμό, για να μην αντιμετωπίζει πρόβλημα η επιχείρηση, στην εύρυθμη και αποδοτική της λειτουργία. Επιπλέον, όλα τα υλικά θα πρέπει να πληρούν τις προδιαγραφές που ορίζει το νομικό πλαίσιο των ιατροφαρμακευτικών αναλωσίμων,

4.1.2 Αναλώσιμα Ιατρικού Εξοπλισμού

Ο ιατρικός εξοπλισμός που έχει στη διάθεσή της η επιχείρηση “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι που παίζει βασικό ρόλο στην εύρυθμη και αποδοτική της λειτουργία. Σε κάθε περίπτωση θα πρέπει να λειτουργεί σε συνδυασμό με τα κατάλληλα αναλώσιμα που χρειάζονται προκειμένου να είναι σε θέση να λειτουργήσει σωστά. Στα αναλώσιμα του ιατρικού εξοπλισμού κατά συνέπεια εμπεριέχονται όλα εκείνα τα υλικά που λειτουργούν συμπληρωματικά με τον ιατρικό εξοπλισμό της επιχείρησης και είναι απαραίτητα για τη σωστή λειτουργία του. Στη συνέχεια, ακολουθεί παράθεση των επιμέρους κατηγοριών των αναλωσίμων του ιατρικού εξοπλισμού που πρόκειται να χρησιμοποιήσει η επιχείρηση.

- Αναλώσιμα ειδών εργαστηρίου
- Αναλώσιμα φορητού εξοπλισμού

Όπως γίνεται αντιληπτό, τα αναλώσιμα του ιατρικού εξοπλισμού διαχωρίζονται σε δύο επιμέρους κατηγορίες, ανάλογα με το είδος του εξοπλισμού για τον οποίο προορίζονται. Έτσι στην κατηγορία των ειδών εργαστηρίου περιλαμβάνονται αναλώσιμα όπως ταινίες ανάλυσης αίματος, πώματα κυτταρίνης αεροδιαπερατά, αποστειρώσιμα 200C-STERISTOPERS, πώματα ελαστικά και σιλικόνης κ.α. Επιπρόσθετα, στην κατηγορία των αναλωσίμων του φορητού εξοπλισμού περιλαμβάνονται στυλεοί μεταφοράς, τρυβία petri, αποστειρωμένες πιπέττες, πιπέττες pasteur, parafilm, κρίκοι μικροβιολογίας κ.α.

4.1.3 Αναλώσιμα Υγιεινής και Απολύμανσης

Η υγιεινή σε κάθε περίπτωση αποτελεί μια βασική παράμετρο που θα πρέπει να υιοθετεί η επιχείρηση “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” και να την εισάγει σε κάθε λειτουργίας της, προκειμένου να μπορεί να διατηρεί την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών σε υψηλό επίπεδο. Γίνεται αντιληπτό ότι στην περίπτωση που μιλάμε για επιχείρηση παροχής υπηρεσιών υγείας, τα επίπεδα της υγιεινής θα πρέπει να είναι σε υψηλό επίπεδο. Αυτό εξάλλου ορίζεται και από τον νόμο, ο οποίος επιβάλλει αυστηρά επίπεδα υγιεινής και απολύμανσης του ευρύτερου χώρου, αλλά και του εξοπλισμού που πρόκειται να χρησιμοποιήσει η επιχείρηση. Στη συνέχεια, ακολουθεί παράθεση των επιμέρους κατηγοριών των αναλωσίμων υγιεινής και απολύμανσης, που πρόκειται να χρησιμοποιήσει η επιχείρηση.

- Ιατρικός μαιτισμός
- Υγιεινή και απολύμανση

Οι δύο αυτές κατηγορίες αποτελούν το σύνολο του εξοπλισμού που χρειάζεται η επιχείρηση, προκειμένου να είναι σε θέση να τηρεί υψηλά επίπεδα υγιεινής. Στις κατηγορίες, περιλαμβάνονται πρώτες ύλες και εφόδια όπως: γυαλιά ασφαλείας, προστατευτικά προσώπου και ματιών, γυαλιά εργαστηρίου. Μάσκες προστασίας με φίλτρα FFP1-FFP5, νοσοκομειακά σκουφάκια, μάσκες χειρουργικές, στολές επισκεπτών, ποδιές, ποδονάρια, χειρουργικά πεδιά. Γάντια Latex, Vinyl, Nitrile, Neopren, αποστειρωμένα, διαφανή και πολυαιθυλενίου, βιομηχανικά και υψηλού κινδύνου κ.α.

Χαρακτηριστικό είναι να αναφερθεί πως η επιχείρηση “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” πρόκειται να πιστοποιηθεί με ISO Υγιεινής και Ασφάλειας Εργασίας 18001, το οποίο σε κάθε περίπτωση συμβάλει σημαντικά στη θέσπιση διαδικασιών και αρχών που σε κάθε περίπτωση ενισχύουν τα επίπεδα υγιεινής και απολύμανσης για την επιχείρηση, χρησιμοποιώντας τα κατάλληλα αναλώσιμα που εγγυώνται τη υψηλά επίπεδα υγιεινής για την επιχείρησης.

4.1.4 Εξοπλισμός Μετακίνησης

Στην κατηγορία εξοπλισμός μετακίνησης, περιλαμβάνονται όλα τα μέσα που έχει στη διάθεσή της η επιχείρηση, προκειμένου να είναι σε θέση να μεταβεί στις περιοχές που χρειάζεται και να παρέχει τις υπηρεσίες της. Για την μετακίνηση λοιπόν του ιατρικού προσωπικού, κρίθηκε σκόπιμη η ενοικίαση (μέσω leasing) ικανού αριθμού αυτοκινήτων, που θα μπορούν να καλύψουν όλες τις ανάγκες που θα προκύψουν για την επιχείρηση “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.”.

Το πλεονέκτημα της ενοικίασης του μηχανοκίνητου εξοπλισμού μέσω leasing έχει να κάνει με τα εξής:

- Μεγαλύτερη ρευστότητα για την επιχείρηση, καθώς δεν δεσμεύονται κεφάλαιά με την αγορά των αυτοκινήτων.
- Η απαξίωση του αυτοκινήτου δεν επιβαρύνει άμεσα την επιχείρηση, αλλά επιμερίζεται στο ύψος του μισθώματος.
- Σημαντική εξασφάλιση κόστους χρήσης, καθώς εκτός από τα καύσιμα, όλες οι άλλες λειτουργικές επιβαρύνσεις εμπεριέχονται στο μίσθωμα.

Προς αυτή την κατεύθυνση, κρίθηκε σκόπιμο όλα τα οχήματα που χρειάζονται για τη μετακίνηση των ιατρών στα σημεία των περιστατικών να γίνει με χρονομίσθωση (leasing), ώστε να αποκτήσει η εταιρία όλα τα οφέλη που μπορεί μέσω αυτής της μεθόδου.

4.2 Περιγραφή Δεδομένων Επιλογής Πρώτων Υλών και Εφοδίων

Στην ενότητα αυτή, θα παραθέσουμε στοιχεία, που αφορούν στη διαδικασία που ακολουθείται προκειμένου να επιλέξουμε τα κατάλληλα εφόδια και πρώτες ύλες για την επιχείρηση “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.”

4.2.1 Επιλογή Αναλωσίμων Νοσοκομειακού Εξοπλισμού

Με την πραγματοποίηση της επένδυσης η επιχείρηση “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” στοχεύει στην ίδρυση μιας μονάδας, η οποία θα έχει τη δυνατότητα να παρέχει υψηλής ποιότητας υπηρεσίες υγείας στους κατοίκους του νομού Ζακύνθου.

Σε ότι αφορά τον νοσοκομειακό εξοπλισμό, η επιχείρηση θα πρέπει να προμηθεύεται όλα τα αναλώσιμα υλικά που απαιτούνται σε άμεσο χρονικό διάστημα, έτσι ώστε να διασφαλίζεται η ομαλή της λειτουργία και να μην αντιμετωπίζει πρόβλημα κατά την παροχή των υπηρεσιών. Από την δημιουργία του επενδυτικού σχεδίου, έχει ορισθεί πως η ανανέωση των αποθεμάτων του νοσοκομειακού εξοπλισμού, θα γίνεται σε εβδομαδιαία βάση από εταιρίες που εδρεύουν στο νομό και είναι σε θέση να παρέχουν σε άμεσο χρόνο τα υλικά.

Η επιχείρηση, έχει ορίσει ένα σύστημα διατήρησης των stock του νοσοκομειακού εξοπλισμού σε σταθερό επίπεδο. Έτσι σε εβδομαδιαία βάση καταγράφονται οι ανάγκες της επιχείρησης και στο τέλος της εβδομάδας ανανεώνεται στο stock.

4.2.2 Επιλογή Ιατρικού Εξοπλισμού

Όπως είδαμε και σε προηγούμενη ενότητα, ο ιατρικός εξοπλισμός περιλαμβάνει όλα εκείνα τα εξαρτήματα - εργαλεία που πρόκειται να χρησιμοποιήσουν οι θεράποντες ιατροί που θα έχει στη διάθεσή της η επιχείρηση “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” και τα οποία θα βοηθήσουν στην κατάλληλη διάγνωση. Κατά συνέπεια, γίνεται άμεσα αντιληπτό ότι θα πρέπει σε κάθε περίπτωση να εξασφαλισθεί η ομαλή και εύρυθμη λειτουργία τους. Για να γίνει αυτό, η επιχείρηση έχει ορίσει συνεργασία με τους προμηθευτές, οι οποίοι είναι υπεύθυνοι ώστε να παρέχουν την τεχνική υποστήριξη που χρειάζεται, αλλά και τα κατάλληλα εφόδια και υλικά που

χρειάζονται για να λειτουργήσουν αυτά. Έτσι από πλευράς επιχείρησης έχουν ορισθεί συγκεκριμένα χρονικά διαστήματα, στα οποία χρειάζεται να γίνεται τεχνικός έλεγχος για όλον τον εξοπλισμό της επιχείρησης. Κατά τη διάρκεια αυτού του ελέγχου αντικαθίστανται όλα τα αναλώσιμα που χρειάζονται ανανέωση. Στην περίπτωση δε που υπάρξει έκτακτη ανάγκη για αντικατάσταση κάποια εξαρτήματος λειτουργίας του εξοπλισμού υπάρχει άμεση κάλυψη από το service των προμηθευτών.

4.2.3 Υγιεινή και Απολύμανση

Όλα τα υλικά υγιεινής και απολύμανσης προμηθεύονται δύο φορές την εβδομάδα, ανανεώνοντας έτσι το stock που έχει καταναλωθεί. Για την προμήθεια όλων των υλικών πρόκειται να συναχθεί σύμβαση με προμηθευτές που δραστηριοποιούνται στον κλάδο και έχουν όλα τα εγγύα, ώστε να παρέχουν υψηλής ποιότητας αναλώσιμα υγιεινής και απολύμανσης που μπορεί να χρησιμοποιεί η επιχείρηση “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.”

4.2.4 Επιλογή Οχημάτων Μετακίνησης

Όλα τα οχήματα που χρειάζονται για τη μετακίνηση του προσωπικού της επιχείρησης προμηθεύονται μέσω εταιρίας ενοικίασης (leasing), με 3ετές συμβόλαιο. Επειδή σε κάθε περίπτωση βασικός στόχος για της επιχείρηση “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” είναι η ελαχιστοποίηση των επιμέρους εξόδων που προκύπτουν από τις κύριες και δευτερεύουσες δραστηριότητές της. Έτσι σε ότι αφορά την επιλογή των οχημάτων που είναι αναγκαία για την μετάβαση των ιατρών στα σημεία που χρειάζεται, μετά από τη διενέργεια διαγωνισμού, συμφωνήθηκε η ενοικίαση 3 οχημάτων από την εταιρία Avis, στο νομό Ζακύνθου. Το μοντέλο που επιλέχθηκε είναι το Opel Corsa 1.2, καθώς συνδυάζει χαμηλό κόστος ενοικίασης σε συνδυασμό με χαμηλή κατανάλωση καυσίμου. Στην ενότητα που ακολουθεί, αναλύονται τα κόστη που προκύπτουν από την ενοικίαση των οχημάτων μετακίνησης των ιατρών.

4.3 Πρόγραμμα Προμηθειών – Marketing Προμηθειών

Στην ενότητα αυτή θα παραθέσουμε στοιχεία που αφορούν τις προμήθειες της επιχείρησης “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” Πιο συγκεκριμένα θα εστιάσουμε στο marketing προμηθειών και τους βασικούς του στόχους, καθώς και το πρόγραμμα προμηθειών, όπως αυτό έχει σχεδιαστεί.

4.3.1 Marketing Προμηθειών

Το marketing προμηθειών αποτελεί μια από τις σημαντικότερες λειτουργίες που λαμβάνουν χώρα σε μια επιχείρηση και δύναται να παίζει καθοριστικό ρόλο για την επιτυχημένη λειτουργία της. Σε κάθε περίπτωση, θα πρέπει να υπάρχει προσεκτικός σχεδιασμός ώστε να ικανοποιούνται οι ακόλουθοι στόχοι:

Ελαχιστοποίηση Κόστους

Η επιχείρηση “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” πρόκειται να δώσει ιδιαίτερη έμφαση στην ελαχιστοποίηση όλων των επιμέρους εξόδων που αντιστοιχούν στις εισροές που απαιτεί η λειτουργία της επιχείρησης. Βασικότερη μέθοδος για τη μείωση του κόστους αποτελεί η εξεύρεση των κατάλληλων προμηθευτών, που θα μειώσουν τα κόστη της επιχείρησης, προσφέροντας ταυτόχρονα υψηλού επιπέδου πρώτες ύλες και αναλώσιμα. Επιπλέον, τόσο η σύναψη μακροχρόνιων σχέσεων, όσο και η πρόβλεψη και παραγγελία των σωστών ποσοτήτων, συμβάλλει ουσιαστικά προς αυτή την κατεύθυνση.

Ελαχιστοποίηση Κινδύνου

Η επιλογή των κατάλληλων προμηθευτών, μπορεί να αποδειχθεί στις περισσότερες περιπτώσεις ιδιαίτερα σημαντική παράμετρος, η οποία θα πρέπει να λαμβάνεται υπόψη, προκειμένου να μην υπάρξει προβληματική συνεργασία στο μέλλον. Η επιλογή των προμηθευτών για την επιχείρηση “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” πρόκειται να γίνει ύστερα από αυστηρή μελέτη που να ελαχιστοποιεί τον κίνδυνο στο μέγιστο βαθμό και να εξασφαλίζει την αδιάκοπη λειτουργία της επιχείρησης.

Σχέσεις με Προμηθευτές

Η καλλιέργεια καλών σχέσεων με τους προμηθευτές, αποτελεί βασική προτεραιότητα για την υπό εξέταση μονάδα. Η αμοιβαία σχέση εμπιστοσύνης με τους προμηθευτές, βοηθά στο να τηρούνται οι όροι του προγράμματος προμηθειών στο ακέραιο και να ελαχιστοποιούνται οι αρνητικές επιδράσεις. Επιπλέον, η καλλιέργεια μακροχρόνιων και ομαλών σχέσεων δίνει τη δυνατότητα επίτευξης καλύτερων όρων συμφωνίας και καλύτερων προσφορών.

4.3.2 Πρόγραμμα Προμηθειών

Σκοπός της υπό εξέταση μονάδας, αποτελεί η απρόσκοπτη και αποδοτική της λειτουργία. Προς αυτή την κατεύθυνση λειτουργεί και ο προγραμματισμός προμηθειών. Η κατάρτιση του προγράμματος προμηθειών, αποσκοπεί στο να δώσει τις κατάλληλες εισροές που χρειάζεται η επιχείρηση, χωρίς ωστόσο να δημιουργήσει προβλήματα με πλεόνασμα ή αντίστοιχο έλλειμμα.

Επιλογή των Προμηθευτών

Όπως προκύπτει, η επιλογή των κατάλληλων προμηθευτών, οι οποίοι θα προμηθεύουν σταθερά την επιχείρηση “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” με όλα τα υλικά που χρειάζεται ώστε να μπορέσει να λειτουργεί εύρυθμα και αποδοτικά, αποτελεί μια από τις σημαντικότερες διαδικασίες, η οποία θα πρέπει να λαμβάνεται υπόψη. Έτσι η επιχείρηση έχει αποφασίσει να μεγιστοποιήσει το όφελος που έχει από τους προμηθευτές της, αποσκοπώντας σε όσο το δυνατόν πιο συμφέρουσες συνεργασίες. Εξαιτίας του μεγάλου μεγέθους του συνόλου των προμηθευτών, η υπό εξέταση επιχείρηση σκοπεύει να προβεί στην εξέταση ορισμένων μεταβλητών, οι οποίες θα λαμβάνονται υπόψη, κατά την επιλογή των προμηθευτών:

Αξιοπιστία

Οι παραγγελίες της επιχείρησης θα πρέπει να εκτελούνται στον προκαθορισμένο χρόνο, στην ποιότητα και στην ποσότητα που συμφωνήθηκε. Η τήρηση αυτού του κριτηρίου είναι πολύ σημαντική προκειμένου να διατηρείται σταθερή η ροή της παραγωγικής διαδικασίας.

Τιμολόγηση

Οι τιμές όπως είναι κατανοητό παίζουν πολύ σημαντικό ρόλο για την επιχείρηση “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” Κατά συνέπεια γίνεται αντιληπτό πως σε κάθε περίπτωση οι τιμές που δίνουν οι προμηθευτές θα πρέπει να είναι πολύ ανταγωνιστικές σε σχέση με την αγορά. Η ποιότητα από την άλλη θα πρέπει να είναι δεδομένη.

Προσήλωση στην Ποιότητα

Η προσπάθεια για βελτίωση της παρεχόμενης ποιότητας, τόσο στα υλικά όσο και στις υπηρεσίες από πλευράς προμηθευτών, αποτελεί εξίσου σημαντικό παράγοντα για την επιλογή του προμηθευτή, καθώς και κριτήριο για τη συνέχιση της συνεργασίας και την ανάπτυξη πιο στενών σχέσεων.

4.4 Υπολογισμός του Κόστους Πρώτων Υλών & Εφοδίων

Στην ενότητα αυτή, πρόκειται να παρουσιαστούν στοιχεία που αφορούν τα κόστη των πρώτων υλών και των εφοδίων που πρόκειται να έχει η επιχείρηση “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” στα πρώτα χρόνια λειτουργία της.

4.4.1 Γενικά

Το κόστος για πρώτες ύλες, υπηρεσίες, καθώς και όλα τα εφόδια που έχουν κριθεί απαραίτητα για την παροχή των υπηρεσιών υγείας στους κατοίκους του νομού Ζακύνθου, συνιστά ένα βασικό στοιχείο για το παρόν επενδυτικό σχέδιο, καθώς είναι σε θέση να επηρεάσει την ομαλή και εύρυθμη λειτουργία της επιχείρησης “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε”. Σε ότι αφορά στο ετήσιο κόστος για όλες τις επιμέρους εισροές της μονάδας, για το πρώτο έτος λειτουργίας της υπολογίζεται να ανέλθει στα 28.843€.

4.4.2 Πίνακες Κόστους Πρώτων Υλών & Εφοδίων

Σε αυτήν την ενότητα θα παρουσιάσουμε τα κόστη που χρειάζεται να καταβάλει η επιχείρηση, για κάθε κατηγορία πρώτων υλών και εφοδίων, για κάθε έτος λειτουργίας της. Να σημειωθεί ότι τα κόστη υπολογίστηκαν με βάση το σύνολο των υπηρεσιών που πρόκειται να παρέχει η επιχείρηση, για κάθε έτος λειτουργίας. Στη συνέχεια εμφανίζονται οι πίνακες για κάθε κατηγορία πρώτων υλών και αναλωσίμων:

Νοσοκομειακός Εξοπλισμός

Ο νοσοκομειακός εξοπλισμός περιλαμβάνει υλικά και πρώτες ύλες, που θα πρέπει να ανανεώνονται σε τακτά χρονικά διαστήματα, ώστε να είναι σε θέση η επιχείρηση να παρέχει τις υπηρεσίες της απροβλημάτιστα στους κατοίκους του νομού Ζακύνθου. Στον πίνακα που ακολουθεί (Πίνακας 4.1) εμφανίζονται τα κόστη για τις βασικές κατηγορίες του νοσοκομειακού εξοπλισμού για τη διάρκεια της πρώτης 5ετίας λειτουργίας της επιχείρησης.

Πίνακας 4.1 Κόστη Νοσοκομειακού Εξοπλισμού

Κατηγορία	2012	2013	2014	2015	2016
Βελόνες & Σύριγγες	1.365 €	1.420 €	1.450 €	1.570 €	1.700 €
Γενικά Αναλώσιμα	5.460 €	6.120 €	6.190 €	6.769 €	7.100 €
Επιθέματα & Γάζες	768 €	810 €	1.024 €	1.071 €	1.115 €
Επίδεσμοι	480 €	563 €	550 €	610 €	625 €
Καθετήρες	1.426 €	1.510 €	1.715 €	1.850 €	1.840 €
Ράμματα	796 €	850 €	900 €	865 €	900 €
Σύνολο	10.295 €	11.273 €	11.829 €	12.735 €	13.280 €

Όπως φαίνεται και από τον Πίνακα 4.1 το σύνολο τους κόστους για τον νοσοκομειακό εξοπλισμό αυξάνεται με σταθερή ανάπτυξη στη διάρκεια των ετών. Αυτό δικαιολογείται εξαιτίας της αύξησης των παρεχόμενων υπηρεσιών στη διάρκεια των ετών.

Ιατρικός Εξοπλισμός

Ο ιατρικός εξοπλισμός περιλαμβάνει υλικά και αναλώσιμα των ιατρικών εργαλείων που θα πρέπει να αντικαθίστανται σε τακτά χρονικά διαστήματα, προκειμένου να διασφαλίζεται η ομαλή λειτουργία τους. Στον πίνακα που ακολουθεί (Πίνακας 4.2) εμφανίζεται η δαπάνη που πρόκειται να έχει η επιχείρηση “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” για καθένα από τα 5 πρώτα έτη λειτουργίας της.

Πίνακας 4.2 Κόστη Αναλωσίμων Ιατρικού Εξοπλισμού

Κατηγορία	2012	2013	2014	2015	2016
Αναλώσιμα Είδη Εργαστηρίου	4.548 €	4.765 €	4.500 €	3.815 €	4.015 €
Αναλώσιμα Φορητού Εξοπλισμός	8.150 €	7.500 €	8.236 €	7.769 €	7.100 €
Σύνολο Αναλωσίμων Ιατρικού Εξ.	12.698 €	12.265 €	12.736 €	11.584 €	11.115 €

Τα συνολικά κόστη του ιατρικού εξοπλισμού παραμένουν σταθερά στη διάρκεια των ετών δεδομένου ότι καλύπτουν αποκλειστικά και μόνο τις συντηρήσεις του εξοπλισμού που έχει στη διάθεσή της η επιχείρηση, οι οποίες είναι σταθερές και προκαθορισμένες.

Υγιεινή και Απολύμανση

Η κατηγορία υγιεινή και απολύμανση περιλαμβάνει όλα τα υλικά και τις πρώτες ύλες που χρειάζονται προκειμένου να είναι σε θέση η επιχείρηση “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” να διασφαλίσει την παροχή υπηρεσιών υγείας που συνάδουν με τα πρότυπα υγιεινής και ασφάλειας που ορίζει ο νόμος.

Πίνακας 4.3 Κόστη Υγιεινής & Απολύμανσης

Κατηγορία	2012	2013	2014	2015	2016
Ιατρικός Ιματισμός	1.150 €	1.350 €	1.490 €	1.620 €	1.760 €
Υγιεινή & Απολύμανση	4.700 €	5.150 €	5.300 €	4.650 €	5.100 €
Σύνολο	5.850 €	6.500 €	6.790 €	6.270 €	6.860 €

Όπως παρατηρούμε και από τον Πίνακα 4.3 τα συνολικά κόστη της κατηγορίας υγιεινή και απολύμανση αυξάνονται οριακά, δεδομένης της αύξησης των παροχών υπηρεσιών υγείας στους κατοίκους του νομού.

Οχήματα Μετακίνησης

Η κατηγορία οχήματα μετακίνησης περιλαμβάνει όλα τα κόστη που προκύπτουν από την ενοικίαση των οχημάτων που είναι απαραίτητα για την μετακίνηση των ιατρών στα σημεία που πρέπει να παρασχεθούν οι υπηρεσίες.

Πίνακας 4.4 Κόστη Οχημάτων Μετακίνησης

Κατηγορία	2012	2013	2014	2015	2016
Ενοικίαση Leasing	9.000 €	12.000 €	12.620 €	13.850 €	14.800 €
Καύσιμα	5.760 €	7.680 €	8.300 €	10.200 €	11.920 €
Σύνολο	14.760 €	19.680 €	20.920 €	24.050 €	26.720 €

Όπως φαίνεται και από τον Πίνακα 4.4 τα συνολικά κόστη για την κατηγορία οχήματα μετακίνησης αυξάνονται με την πάροδο του χρόνου, εξαιτίας της αύξησης των οχημάτων που απαιτούνται για την εταιρία “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.”.

Με βάση όλα τα κόστη που αναφέρθηκαν ανωτέρω, στην συνέχεια παρουσιάζεται ο πίνακας με τα συγκεντρωτικά κόστη που έχει η επιχείρηση στη διάρκεια των πέντε πρώτων ετών λειτουργίας της. Πιο συγκεκριμένα:

Πίνακας 4.5 Συνολικά Κόστη Αναλωσίμων και Α Υλών

Κατηγορία	2012	2013	2014	2015	2016
Νοσοκομειακός Εξοπλισμός	10.295 €	11.273 €	11.829 €	12.735 €	13.280 €
Ιατρικός Εξοπλισμός	12.698 €	12.265 €	12.736 €	11.584 €	11.115 €
Υγιεινή & Απολύμανση	5.850 €	6.500 €	6.790 €	6.270 €	6.860 €
Οχήματα Μετακίνησης	14.760 €	19.680 €	20.920 €	24.050 €	26.720 €
Σύνολο	43.603 €	49.718 €	52.275 €	54.639 €	57.975 €

Όπως φαίνεται και από τον Πίνακα 4.5 τα συνολικά κόστη για αναλώσιμα και πρώτες ύλες παραμένουν σταθερά σε όλη την διάρκεια των ετών, παρουσιάζοντας οριακή αύξηση που οφείλεται κατά βάση στην μεγαλύτερη παραγωγικότητα της επιχείρησης και στην μεγαλύτερη ζήτηση για παροχή υπηρεσιών υγείας.

Κεφάλαιο 5 “Εξοπλισμός και Τεχνολογία”

Στο κεφάλαιο αυτό παρουσιάζεται ο μηχανικός εξοπλισμός σε συνδυασμό με την τεχνολογία, που θα χρησιμοποιηθεί, προκειμένου η εταιρία να είναι σε θέση να παρέχει τις υπηρεσίες της στους καταναλωτές.

5.1 Πρόγραμμα Εξυπηρέτησης και Δυναμικότητα

Στην ενότητα αυτή, θα παρατεθούν στοιχεία που αφορούν στην δυναμικότητα, που θα πρέπει να αναπτύξει η εταιρία “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.”, ώστε να είναι σε θέση να καλύψει τις ανάγκες των καταναλωτών για υπηρεσίες υγείας στον Νομό Ζακύνθου.

5.1.1 Καθορισμός του Προγράμματος Εξυπηρέτησης

Ο καθορισμός του προγράμματος εξυπηρέτησης που θα εφαρμόσει η εταιρία “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” αποτελεί ένα από τα σημαντικότερα στοιχεία για την επιτυχημένη πορεία της. Το πρόγραμμα εξυπηρέτησης που προβλέπεται να εφαρμόσει η υπό μελέτη επιχείρησης, θεωρείται αναπόσπαστο μέρος κάθε επενδυτικού σχεδίου και αποτελεί τη φυσική συνέχεια της επίτευξης των στόχων της επιχείρησης, όπως αυτοί καθορίζονται από το συνολικό επιχειρησιακό περιβάλλον της αγοράς. Η επιλογή της κατάλληλης τεχνολογίας, καθώς και ο καθορισμός αποκτήσεως και απορροφήσεως αυτής της τεχνολογίας και της αντίστοιχης τεχνογνωσίας, θα πρέπει να συνδυάζονται κατάλληλα με τον αντίστοιχο ιατρικό εξοπλισμό, ούτως ώστε να γίνεται εφικτός ο προγραμματισμός της επιθυμητής εξυπηρέτησης. Μόνο ο προσεκτικός σχεδιασμός και η καθολική εναρμόνιση όλων των παραπάνω αλληλένδετων δραστηριοτήτων δημιουργούν τις κατάλληλες προϋποθέσεις, στις οποίες θα στηριχθεί η επιτυχής εφαρμογή του επενδυτικού σχεδίου. Το αρχικό πλάνο τεχνολογίας και εξοπλισμού, θα πρέπει να περιλαμβάνει όλα εκείνα τα στοιχεία, τα οποία είναι σε θέση να ικανοποιήσουν την ζήτηση για υπηρεσίες υγείας, που πρόκειται να καλύψει η επιχείρηση “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.”

Προκειμένου να μπορέσουμε να υπολογίσουμε την καθημερινή εξυπηρέτηση των καταναλωτών θα πρέπει να μελετήσουμε την ανάλυση του κλάδου, τη ζήτηση

της αγοράς και τη στρατηγική του marketing, που έχουν διατυπωθεί στο Κεφάλαιο 3 της μελέτης. Με βάση την ανάλυση του κεφαλαίου, προκύπτει πως η συνολική ετήσια παροχή υπηρεσιών ανέρχεται σε 2.050 περιστατικά, για τον πρώτο χρόνο λειτουργίας της επιχείρησης.

Γίνεται αντιληπτό πως το συνολικό ετήσιο επίπεδο των περιστατικών, θα πρέπει να κατανεμηθεί ομοιομερώς στην διάρκεια του χρόνου, λαμβάνοντας υπόψη ότι τους καλοκαιρινούς μήνες τα περιστατικά αυξάνονται σημαντικά εξαιτίας του τουρισμού. Έτσι, ο μέσος όρος των περιστατικών που καλύπτονται καθημερινά είναι σημαντικά μεγαλύτερος το καλοκαίρι. Στην καλοκαιρινή σεζόν, συμπεριλαμβάνεται το χρονικό διάστημα Μάιος – Σεπτέμβριος. Συνεπώς, η μέση ημερήσια εξυπηρέτηση για τους χειμερινούς μήνες ανέρχεται σε 8 περιστατικά ενώ το ποσό των εξυπηρετούμενων αυξάνεται σημαντικά την τουριστική περίοδο με 12 κατά μέσο όρο περιστατικά. Ωράριο εργασίας δεν υφίσταται, δεδομένου ότι η επιχείρηση λειτουργεί όλο το 24ωρο προσφέροντας τις υπηρεσίες της στο κοινό.

5.1.2 Καθορισμός της Δυναμικότητας της Επιχείρησης

Για τον καθορισμό της δυναμικότητας της επιχείρησης, θα πρέπει σε πρώτο στάδιο να υπολογισθούν οι προβλεπόμενες πωλήσεις υπηρεσιών για τα επόμενα 5 έτη. Στο κεφάλαιο 3 της μελέτης, αναλύεται η αγορά και οι προβλεπόμενες πωλήσεις της επιχείρησης. Με βάση τα στοιχεία που παρατίθενται στον Πίνακα 5.1, παρατηρούμε ότι παροχή υπηρεσιών αυξάνεται σημαντικά στο σύνολο της 5ετίας. Το φαινόμενο δικαιολογείται δεδομένου ότι τα πρώτα αποτελέσματα της εταιρίας σε συνδυασμό με το άμεσο marketing που εφαρμόζει, αυξάνουν σημαντικά την ζήτηση. Γίνεται κατά συνέπεια αντιληπτό, το γεγονός πως η δυναμικότητα για τα πρώτα έτη λειτουργίας θα πρέπει να διαφοροποιείται σε σχέση με τα επόμενα, καθώς στην παρούσα μελέτη εκτιμάται ότι το ενδεχόμενο διατήρησης εξαρχής μιας μεγάλης δυναμικότητας, η οποία θα πλεονάζει τα 3 πρώτα χρόνια, είναι λανθασμένο.

Στον πίνακα που ακολουθεί (Πίνακας 5.1), εμφανίζεται η δυναμικότητα που πρόκειται να αναπτύξει η επιχείρηση για τα 5 πρώτα έτη λειτουργίας. Σημαντικό είναι να αναφερθεί πως η δυναμικότητα υπολογίζεται με βάση τα περιστατικά που μπορεί να καλύψει η επιχείρηση στην διάρκεια του έτους.

Πίνακας 5.1 Καθορισμός δυναμικότητας (Σε Περιστατικά)

Έτος	Παροχή Υπηρεσιών	Ετήσια Δυναμικότητα	Ημερήσια Δυναμικότητα	Αξιοποίηση Δυναμικότητας
2012	5.595	6.300	18	88.8 %
2013	6.036	6.300	18	95.8 %
2014	7.377	8.750	25	84.3 %
2015	8.356	8.750	25	95.5 %
2016	9.218	11.200	32	82.3 %

Λαμβάνοντας υπόψη το γεγονός ότι η μονάδα παραγωγής θα λειτουργεί 7 ημέρες / εβδομάδα, οι συνολικές ημέρες εργασίας της επιχείρησης θα είναι 365 ημέρες / έτος. Ωστόσο για τον υπολογισμό της δυναμικότητας θα πρέπει να αφαιρέσουμε κάποιες επίσημες αργίες, στις οποίες η επιχείρηση θα λειτουργεί με προσωπικό ασφαλείας, μόνο για έκτακτα περιστατικά. Έτσι το σύνολο των εργάσιμων ημερών στην διάρκεια του χρόνου είναι 350 ημέρες.

Ο υπολογισμός της ετήσιας δυναμικότητας γίνεται βάσει του γενικού συνόλου των βαρδιών που επιτελούνται στην διάρκεια του έτους. Για μια εργάσιμη ημέρα απαιτούνται τουλάχιστον 3 βάρδιες (8ωρες), έτσι ώστε να μπορέσει να υπάρξει κάλυψη της ζήτησης οποιαδήποτε στιγμή της ημέρας. Σε περιόδους υψηλής ζήτησης (καλοκαιρινούς μήνες), υπάρχει η δυνατότητα να προστεθούν ενδιάμεσες βάρδιες στην διάρκεια της ημέρας, ώστε να μπορέσει να καλυφθεί η ζήτηση.

Με βάση στοιχεία (κατόπιν επαφής με ιατρούς που δραστηριοποιούνται στην αγορά), έχει υπολογισθεί ότι κατά μέσο όρο, κάθε περιστατικό καταλαμβάνει 1 ώρα ενασχόλησης από τον ιατρό. Σε αυτό το ποσό έχουν υπολογισθεί οι νεκροί χρόνοι, το είδος του περιστατικού, καθώς και η κατανομή του χρόνου που ενδέχεται να αντιμετωπίσει κάποιος ιατρός και σε κάθε περίπτωση αποτελεί έναν ασφαλή μέσον όρο για τα δεδομένα του Νομού Ζακύνθου. Κατά συνέπεια, με βάση τους υπολογισμούς, κατά την διάρκεια του βασικού ωραρίου λειτουργίας (7:00 – 21:00), μπορούν να καλυφθούν από έναν ιατρό 14 περιστατικά. Στο χρονικό διάστημα (21:00 – 7:00), υπολογίζεται ότι μπορούν να καλυφθούν 4 έκτακτα περιστατικά, από την βραδινή βάρδια. Έτσι στον σύνολο μια τυπικής ημέρας μπορούν να αντιμετωπισθούν 18 (14+4) περιστατικά για κάθε βάρδια ιατρών.

Έτσι, για κάθε έτος λειτουργίας έχουμε:

Έτος 1

2 Καθημερινές 7ωρες βάρδιες και μια 10ωρη νυχτερινή ασφαλείας για έκτακτα περιστατικά. Άρα έχουμε 14 περιστατικά στην διάρκεια 7:00 – 21:00 και 4 βραδινά έκτακτα. Συνεπώς συνολικά έχουμε 18.

Έτος 2

2 Καθημερινές 7ωρες βάρδιες και μια 10ωρη νυχτερινή ασφαλείας για έκτακτα περιστατικά. Άρα έχουμε 14 περιστατικά στην διάρκεια 7:00 – 21:00 και 4 βραδινά έκτακτα. Συνεπώς συνολικά έχουμε 18.

Έτος 3

3 Καθημερινές 7ωρες βάρδιες (στο διάστημα 7:00 με 14:00 δουλεύουν δύο γιατροί) και μια 10ωρη νυχτερινή ασφαλείας για έκτακτα περιστατικά. Άρα έχουμε 21 περιστατικά στην διάρκεια 7:00 – 21:00 και 4 βραδινά έκτακτα. Συνεπώς συνολικά έχουμε 25.

Έτος 4

3 Καθημερινές 7ωρες βάρδιες (στο διάστημα 7:00 με 14:00 δουλεύουν δύο γιατροί) και μια 10ωρη νυχτερινή ασφαλείας για έκτακτα περιστατικά. Άρα έχουμε 21 περιστατικά στην διάρκεια 7:00 – 21:00 και 4 βραδινά έκτακτα. Συνεπώς συνολικά έχουμε 25.

Έτος 5

4 Καθημερινές 7ωρες βάρδιες (στο διάστημα 7:00 με 21:00 δουλεύουν τέσσερις γιατροί) και μια 10ωρη νυχτερινή ασφαλείας για έκτακτα περιστατικά. Άρα έχουμε 28 περιστατικά στην διάρκεια 7:00 – 21:00 και 4 βραδινά έκτακτα. Συνεπώς συνολικά έχουμε 32.

Έτσι, ανάλογα με και τα αντίστοιχα περιστατικά που πρόκειται να ικανοποιεί η εταιρία “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” διαμορφώνεται και η αντίστοιχη αξιοποίηση δυναμικότητας, όπως αυτή φαίνεται στον Πίνακα 5.1.

5.2 Επιλογή Κατάλληλης Τεχνολογίας

Στην ενότητα αυτή θα παραθέσουμε στοιχεία, τα οποία αφορούν την απαιτούμενη τεχνολογία, η οποία πρέπει να χρησιμοποιηθεί, έτσι ώστε να είναι σε θέση η επιχείρηση “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” να προσφέρει τις υπηρεσίες της στους καταναλωτές.

5.2.1 Ανάλυση της Διαδικασίας Παροχής της Υπηρεσίας

Για να είμαστε σε θέση να επιλέξουμε την κατάλληλη τεχνολογία για την επιχείρηση “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” θα πρέπει σε πρώτο στάδιο να αναλύσουμε την διαδικασία παροχής των υπηρεσιών της. Όπως αναφέρθηκε και σε προηγούμενο κεφάλαιο, ουσιαστικός σκοπός της εταιρίας αποτελεί η άμεση κάλυψη πρωτοβάθμιων και δευτεροβάθμιων υπηρεσιών υγείας στον τόπο του ασθενούς. Η διαδικασία με την οποία παρέχεται η υπηρεσία εμπεριέχει 3 επιμέρους στάδια.

Το 1^ο στάδιο περιλαμβάνει την επικοινωνία μεταξύ πελάτη (ασθενούς) και επιχείρησης. Σε αυτό το στάδιο ο πελάτης έχει την δυνατότητα να επικοινωνήσει με το εξειδικευμένο διοικητικό προσωπικό το οποίο εδρεύει στα κεντρικά της επιχείρησης και να εκθέσει την ανάγκη του για παροχή κάποιας υπηρεσίας υγείας ή ιατρικής συμβουλής. Η επικοινωνία μπορεί να γίνει μέσω τηλεφώνου, internet και tracker.

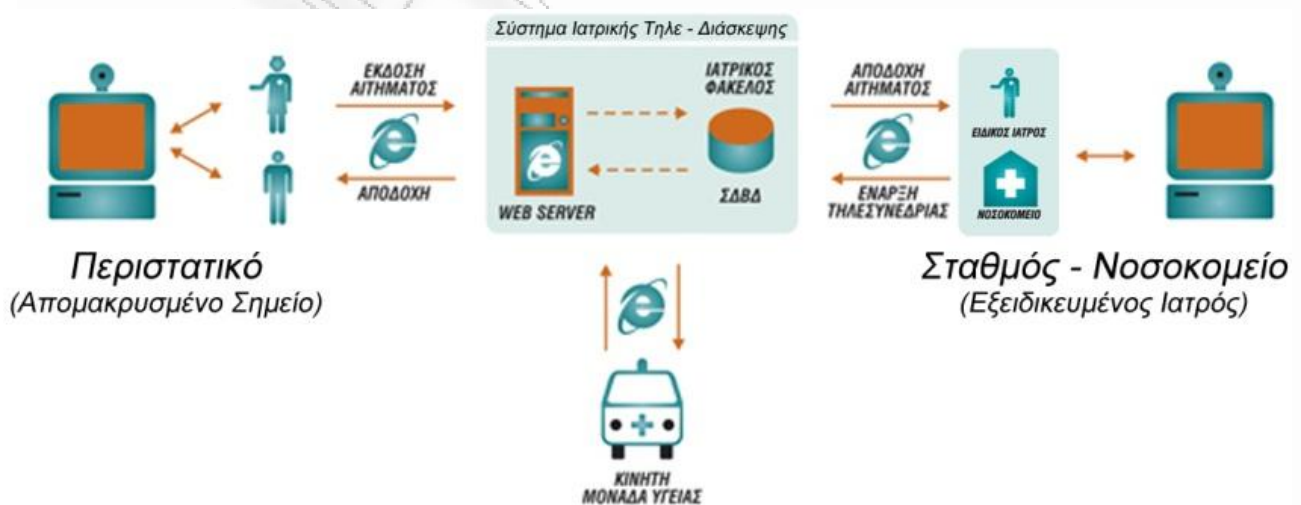
Σχήμα 5.1 – Επικοινωνία Πελάτη με την Επιχείρηση



Το τηλέφωνο αποτελεί κλασικό τρόπο επικοινωνίας με το οποίο ο ασθενής μπορεί να συνδέεται άμεσα με το τηλεφωνικό κέντρο της εταιρίας. Το internet αποτελεί έναν εναλλακτικό τρόπο επικοινωνίας, καθώς κάθε πελάτης έχει την δυνατότητα να συνδέεται στην ιστοσελίδα της επιχείρησης με τον προσωπικό του username, και να έχει πρόσβαση στο ιατρικό του αρχείο. Μέσω της πλατφόρμας επικοινωνίας, έχει την δυνατότητα να επικοινωνήσει με την επιχείρηση, κλείνοντας κάποιο ραντεβού για κάποια εξέταση ή ζητώντας κάποια πληροφορία. Τέλος, το tracker, αποτελεί μια συσκευή, η οποία έχει την δυνατότητα να αποστέλλει σήματα σε κάποιο κέντρο κατόπιν αιτήματος του χρήστη. Η συσκευή αυτή είναι ιδιαίτερα διαδεδομένη για ειδικές ομάδες ατόμων (Ασθενείς με Alzheimer, ΑΜΕΑ, Παιδιά) και έχει την δυνατότητα άμεσου εντοπισμού του χρήστη.

Το 2^ο στάδιο της παροχής των υπηρεσίας υγείας, περιλαμβάνει την επίσκεψη του ιατρού στο χώρο του ασθενούς. Κατά την επίσκεψη, ο ιατρός έχει την δυνατότητα να προσφέρει ένα σύνολο πρωτοβάθμιων και δευτεροβάθμιων ιατρικών υπηρεσιών σε συνδυασμό πάντα με την βοήθεια εξειδικευμένων ιατρών (ανά ειδικότητα), μέσω του συστήματος τηλεδιάσκεψης. Η εταιρία από το κεντρικό σύστημα (Web Server) θα έχει την δυνατότητα σε περίπτωση που παραστεί ανάγκη (για περιστατικά συγκεκριμένων ειδικοτήτων), να συνδέει άμεσα τον εκάστοτε γενικό ιατρό της βάρδιας με κάποιον εξειδικευμένο του Νοσοκομείου Ζακύνθου. Με αυτόν τον τρόπο ο γιατρός θα είναι σε θέση να έχει την μέγιστη δυνατή υποστήριξη και να παρέχει στον ασθενή σημαντικά ποιοτικότερες υπηρεσίες.

Σχήμα 5.2 – Λειτουργία Συστήματος Ιατρικής Τηλεδιάσκεψης



Εκτός από τον ειδικευμένο ιατρό, το “κέντρο” έχει την δυνατότητα να καλέσει την κινητή μονάδα υγείας του νοσοκομείου, έτσι ώστε να παρέμβει σε κάποιο έκτακτο περιστατικό. Το κέντρο επικοινωνίας της εταιρίας, είναι συνδεδεμένο με το Ε.Κ.Α.Β. το οποίο μπορεί να ενημερώνεται και να μεταφέρει τα έκτακτα περιστατικά που χρήζουν άμεσης νοσοκομειακής περίθαλψης, στο Νοσοκομείο Ζακύνθου.

Το τελευταίο στάδιο (3^ο) περιλαμβάνει την ενημέρωση του ιατρικού αρχείου που τηρείται για κάθε ασθενή. Προς αυτήν την κατεύθυνση, αποστέλλονται δεδομένα από εξετάσεις που πραγματοποιήθηκαν καθώς και η γνωμάτευση του ιατρού που εξέτασε τον ασθενή. Ο ιατρικός φάκελος του ασθενούς παίζει σημαντικό ρόλο καθώς αποτελεί ένα “ηλεκτρονικό” αρχείο, στο οποίο μπορεί να ανατρέξει οποιαδήποτε στιγμή ο εκάστοτε ιατρός και να έχει άμεση εικόνα για την κατάσταση του.

Σχήμα 5.3 – Ενημέρωση Ιατρικού Φακέλου Ασθενούς



Με την κάλυψη και των τριών βημάτων, τα οποία αναλύθηκαν πιο πριν συνίσταται η παροχή των υπηρεσιών υγείας από την εταιρία “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.”. Όπως γίνεται αντιληπτό, και τα τρία βήματα περιλαμβάνουν εξειδικευμένο εξοπλισμό τελευταίας τεχνολογίας, ο οποίος έχει την δυνατότητα αφενός μεν να διενεργεί εξετάσεις στον εκάστοτε ασθενή και αφετέρου να μεταδίδει τα δεδομένα των εξετάσεων αυτών σε διάφορους προορισμούς. Ειδικότερη αναφορά για τον εξοπλισμό αυτό, ακολουθεί στην επόμενη ενότητα.

5.2.2 Περιγραφή Επιλεγμένης Τεχνολογίας

Όπως αναφέρθηκε και στην προηγούμενη ενότητα η επιλογή της κατάλληλης τεχνολογίας είναι ένα από τα ουσιαστικότερα στοιχεία, αυτής της μελέτης. Πιο συγκεκριμένα, σε ότι αφορά την τεχνολογία για την παροχή των υπηρεσιών υγείας, αυτή μπορεί να χωριστεί σε δυο βασικές κατηγορίες:

- Τεχνολογία Ιατρικών Εργαλείων
- Τεχνολογία Επικοινωνίας

Η τεχνολογία και η τεχνογνωσία που θα χρησιμοποιηθούν για την παροχή των υπηρεσιών υγείας στο καταναλωτικό κοινό, συμπεριλαμβάνονται στο πακέτο αγοράς του μηχανολογικού εξοπλισμού και το κόστος τους θα ενσωματωθεί στο κόστος αυτού. Συγκεκριμένα, η επιλογή της τεχνολογίας που πρόκειται να χρησιμοποιηθεί βασίζεται στην αξιολόγηση διαφόρων εναλλακτικών προτάσεων και την εξεύρεση της πιο ενδεδειγμένης από αυτές, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του επενδυτικού σχεδίου. Προκειμένου λοιπόν να προβεί η επιχείρηση με ορθότητα στην επιλογή της κατάλληλης τεχνολογίας, έχει θέσει τα ακόλουθα κριτήρια:

- ✓ Να είναι συμβατή με τον επιλεγμένο μηχανολογικό εξοπλισμό.
- ✓ Να επιτρέπει την επίτευξη της αναμενόμενης ετήσιας δυναμικότητας.
- ✓ Να δίνει την δυνατότητα επικοινωνίας μεταξύ του περιφερικού εξοπλισμού και του κέντρου.
- ✓ Να είναι τελευταίας γενιάς και δοκιμασμένη.
- ✓ Να παρέχει την δυνατότητα για μελλοντική βελτίωση και επέκταση.
- ✓ Να παρέχει την δυνατότητα εκπαίδευσης τόσο σε ιατρούς όσο και σε διοικητικό προσωπικό.

Βάσει αυτών των κριτηρίων, η εταιρία “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” έχει καταλήξει στην επιλογή τεχνικού εξοπλισμού από την εταιρία “Vidavo Health Telematics”, η οποία προσφέρει ολοκληρωμένες προτάσεις ιατρικών εργαλείων τηλεματικής, έχοντας καταξιωμένη πορεία που μπορεί σε κάθε περίπτωση να καλύψει τις ανάγκες του Νομού Ζακύνθου και να εγγυηθεί το ποιοτικότερο αποτέλεσμα.

5.3 Επιλογή Εξοπλισμού Λειτουργίας

Στην ενότητα αυτή θα παραθέσουμε στοιχεία που αφορούν τον τεχνικό εξοπλισμό που πρόκειται να χρησιμοποιήσει η εταιρία “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” ώστε να μπορέσει να παρέχει τις υπηρεσίες της στους καταναλωτές.

5.3.1 Περιγραφή Ιατρικού Εξοπλισμού

Όπως αναφέραμε και σε προηγούμενα κεφάλαια, βασικός σκοπός της επιχείρησης είναι η παροχή πρωτοβάθμιων και δευτεροβάθμιων υπηρεσιών υγείας στην αγορά του Νομού Ζακύνθου. Γίνεται αντιληπτό κατά συνέπεια, πως η επιχείρηση θα πρέπει να είναι εξοπλισμένη με τον κατάλληλο ιατρικό εξοπλισμό, ώστε να είναι σε θέση να καλύπτει τα αντίστοιχα περιστατικά υγείας. Πιο συγκεκριμένα, με βάση τις σύγχρονες τάσεις της Ιατρικής Επιστήμης, για την κάλυψη όλων των πρωτοβάθμιων (συνδέεται κυρίως με προληπτική ιατρική) και του μεγαλύτερου βαθμού (> 80%) δευτεροβάθμιων περιστατικών, απαιτείται ο ακόλουθος ιατρικός εξοπλισμός:

- Ηλεκτρονικό Σπιρόμετρο
- Ηλεκτρονικό Οξύμετρο
- Γλυκοζόμετρο / Πιεσόμετρο (2 σε 1)
- Ηλεκτρονικό Στηθοσκόπιο
- Οφθαλμοσκόπιο (με ενσωματωμένη βιντεοκάμερα)
- Δερματοσκόπιο (με adaptor για κάμερα)
- Ηλεκτρονικός Καρδιογράφος
- Απινιδωτής
- Holter Ρυθμού – Πίεσης
- Φορητή Ακτινογραφία
- Υπέρηχος
- Φορητός Κλινικός Αναλυτής

Στην συνέχεια ακολουθεί ανάλυση για καθένα από τα ιατρικά εργαλεία ξεχωριστά και παρατίθενται τεχνικά στοιχεία και προδιαγραφές λειτουργίας τους.

Ασύρματο Σπιρόμετρο (Spiro Pro)



Το ασύρματο σπιρόμετρο Spiro Pro, αποτελεί μια καινοτόμο συσκευή, που καταγράφει και παρέχει ανά πάσα στιγμή την δυνατότητα αποστολής των παραμέτρων της αναπνευστικής λειτουργίας. Είναι ιδανικό για την παρακολούθηση πολιτών, με χρόνιες παθήσεις του αναπνευστικού συστήματος, όπως μεταξύ άλλων άσθμα, χρόνια αποφρακτική πνευμονοπάθεια, παιδικό άσθμα και περιπτώσεις αλλεργικού άσθματος. Η χρήση του, καταλαμβάνει πλήθος θετικών χαρακτηριστικών. Πιο συγκεκριμένα:

- ✓ Δίνει την δυνατότητα μετρήσεων από το χώρο του πολίτη, και επομένως προσφέρει προστιθέμενη αξία στην υπηρεσία του Ιατρού.
- ✓ Παρέχει την δυνατότητα καλύτερης διαχείρισης του χρόνου του ιατρού με αποτέλεσμα την εξυπηρέτηση περισσότερων ασθενών.
- ✓ Δίνει την δυνατότητα παρακολούθησης του πολίτη, ανεξαρτήτως γεωγραφικής απόστασης.
- ✓ Καταγράφει παραμέτρους της αναπνευστικής λειτουργίας ακόμη και την στιγμή κάποιας πιθανής κρίσης, έχοντας πληρέστερη εικόνα για την κατάσταση του ασθενούς.
- ✓ Παρέχει την δυνατότητα τήρησης ηλεκτρονικού αρχείου.
- ✓ Δημιουργεί αίσθημα ασφάλειας στο ασθενή.

Το ασύρματο σπιρόμετρο, περιλαμβάνει ένα σύνολο τεχνικών χαρακτηριστικών, τα οποία αναγράφονται στην συνέχεια:

- Καταγραφή γραφημάτων ροής / χρόνου, όγκου / χρόνου
- Φορητό και εύκολο στην χρήση (δεν απαιτεί ειδικές γνώσεις)
- Βάρος 252 g και μέγεθος 150X120X52
- Διάρκεια μέτρησης 17 sec
- Εύρος μέτρησης ροής 0 – 14 L/sec

- Εύρος μέτρησης όγκου 0 – 8 L
- Δυνατότητα καταγραφής παραμέτρων FVC, FEV1, FEV3, REF, FEF25%, FEF50%, FEF75%, FEF25% - 75%
- Δυνατότητα μετάδοσης μετρήσεων (USB, Bluetooth, GPRS, 3G)

Ηλεκτρονικό Οξύμετρο (Oxy Pro)



Το ηλεκτρονικό οξύμετρο Oxy Pro, παρέχει την δυνατότητα μέτρησης της οξυγόνωσης του αίματος και της καρδιακής συχνότητας σε πραγματικό χρόνο. Επιπλέον, μέσω των συστημάτων που διαθέτει, έχει την δυνατότητα αποστολής των μετρήσεων, σε απομακρυσμένο σημείο ανά πάσα στιγμή. Βασική του δραστηριότητα αποτελεί η παρακολούθηση ασθενών, με χρόνιες παθήσεις του αναπνευστικού συστήματος. Στα πλεονεκτήματά του συγκαταλέγονται:

- ✓ Παρέχει την δυνατότητα προληπτικής ιατρικής.
- ✓ Δίνει την δυνατότητα παρακολούθησης του ασθενούς ανεξαρτήτων γεωγραφικής απόστασης.
- ✓ Δημιουργεί αίσθημα ασφάλειας.
- ✓ Παρέχει την δυνατότητα μετρήσεων στο χώρο του ασθενούς.
- ✓ Δίνει την δυνατότητα τήρησης ηλεκτρονικού αρχείου.

Το Ηλεκτρονικό Οξύμετρο, περιλαμβάνει ένα σύνολο τεχνικών χαρακτηριστικών, τα οποία αναγράφονται στην συνέχεια:

- Φορητό και εύκολο στην χρήση (δεν απαιτεί ειδικές γνώσεις)
- Βάρος 100 g και μέγεθος 55X74X25
- Δυνατότητα αποστολή μετρήσεων (USB, Bluetooth, GPRS, 3G)
- Εύρος μέτρησης σφυγμών: 18 – 300 σφυγμούς/λεπτό
- Εύρος μέτρησης οξυγόνωσης: 0 – 100 %

Γλυκοζόμετρο / Πιεσόμετρο (Easy2Check)



Το γλυκοζόμετρο / πιεσόμετρο, αποτελεί μια καινοτόμο συσκευή, η οποία συνδυάζει την παρακολούθηση της αρτηριακής πίεσης, της καρδιακής συχνότητας και του επιπέδου της γλυκόζης στο αίμα. Επιπλέον παρέχει ανά πάσα στιγμή την δυνατότητα αποστολής των μετρήσεων σε οποιαδήποτε γεωγραφική περιοχή. Στα πλεονεκτήματά του συγκαταλέγονται:

- ✓ Παρέχει την δυνατότητα προληπτικής ιατρικής.
- ✓ Δίνει την δυνατότητα παρακολούθησης του ασθενούς ανεξαρτήτων γεωγραφικής απόστασης.
- ✓ Δημιουργεί αίσθημα ασφάλειας.
- ✓ Παρέχει την δυνατότητα μετρήσεων στο χώρο του ασθενούς.
- ✓ Δίνει την δυνατότητα τήρησης ηλεκτρονικού αρχείου.

Το Γλυκοζόμετρο / Πιεσόμετρο, περιλαμβάνει ένα σύνολο τεχνικών χαρακτηριστικών, τα οποία αναγράφονται στην συνέχεια:

- Φορητό και εύκολο στην χρήση (δεν απαιτεί ειδικές γνώσεις)
- Μέγεθος 137X90X54 (mm)
- Λειτουργεί αυτόνομα ή σε συνεργασία με εξωτερικές συσκευές (Laptop, Κινητό τηλέφωνο, PDA)
- Παρέχει δυνατότητα αποθήκευσης έως και 352 μετρήσεων με ημ/νία και ώρα.
- Δυνατότητα αποστολή μετρήσεων (USB, Bluetooth, GPRS, 3G)
- Εύρος μέτρησης γλυκόζης: 20 – 600 mg/dl
- Εύρος μέτρησης πίεσης: 0 – 300 mmHg
- Εύρος μέτρησης σφυγμών: 40 – 199 σφυγμοί/λεπτό

Ηλεκτρονικό Στηθοσκόπιο (Littmann Model 3100)



Οι ηχητικές δυνατότητες του Littmann Model 3100 παραθέτουν μία εξαιρετική ακουστική εμπειρία. Η εμπειρία των ιατρών δείχνει πως είναι ευκολότερο να εντοπιστούν "δύσκολοι" ήχοι. Το μενού χρήσης είναι εξαιρετικά απλό, και δεν διαταράσσει τη ροή της στηθοσκόπησης. Η ποιότητα ήχου του 3100 μειώνει τους θορύβους του περιβάλλοντος κατά μέσο όρο 85% με τη τεχνολογία ANR (AMbient Noise Reduction) και ενισχύει τους ήχους μέχρι και 24 φορές για να μπορέσετε να ακούσετε ήχους λιποθυμίας που μπορεί αλλιώς να χάνατε. Στα θετικά του χαρακτηριστικά περιλαμβάνονται:

- ✓ Παρέχει την δυνατότητα προληπτικής ιατρικής.
- ✓ Μοναδική ευκολία στην χρήση με την οθόνη LCD.
- ✓ Έχει σχεδιαστεί έτσι ώστε να εξασφαλίζει την άνεση και την αντοχή στην καθημερινή χρήση.
- ✓ Παρέχει την δυνατότητα μετρήσεων στο χώρο του ασθενούς.
- ✓ Δίνει την δυνατότητα τήρησης ηλεκτρονικού αρχείου.

Το Ηλεκτρονικό Στήθοσκόπιο, περιλαμβάνει ένα σύνολο τεχνικών χαρακτηριστικών, τα οποία αναγράφονται στην συνέχεια:

- Φορητή συσκευή με ευκολία στην χρήση
- Μήκος: 68 Cm, Βάρος: 200 gr
- Λειτουργεί αυτόνομα ή σε συνεργασία με εξωτερικές συσκευές (Laptop, Κινητό τηλέφωνο, PDA)
- Δυνατότητα αποστολή μετρήσεων (USB, Bluetooth)
- Μειώνει τους θορύβους του περιβάλλοντος κατά μέσο όρο 85% με τη τεχνολογία ANR (AMbient Noise Reduction)

Οφθαλμοσκόπιο (Welch Allyn Panoptic)



Το οφθαλμοσκόπιο Panoptic εισχωρεί στο μάτι με ένα ευρύτερο πεδίο όρασης δίνοντας τη δυνατότητα διάγνωσης παθήσεων όπως η υπέρταση, η διαβητική ρετινοπάθεια και άλλες. Η ενσωματωμένη κάμερα, δίνει την δυνατότητα άμεσης καταγραφής και αποστολής της εικόνας του ματιού σε οποιαδήποτε γεωγραφική περιοχή. Στα θετικά του χαρακτηριστικά περιλαμβάνονται:

- ✓ Γρήγορη, εύκολη εισχώρηση σε μη διεσταλμένη κόρη οφθαλμού.
- ✓ Σύστημα μείωσης του έντονου φωτός αποτρέπει την παρέμβαση ανεπιθύμητης λάμψης και αντανακλάσεων.
- ✓ Καλύτερη απόσταση εργασίας, προσφέρει άνεση σε γιατρό - ασθενή.
- ✓ Παρέχει την δυνατότητα μετρήσεων στο χώρο του ασθενούς.
- ✓ Δίνει την δυνατότητα τήρησης ηλεκτρονικού αρχείου.

Τεχνικά χαρακτηριστικά:

- 5 φορές μεγαλύτερη ανάλυση πεδίου και 25° εύρος πεδίου
- Λάμπα αλογόνου Halogen HPX
- Συμβατό με όλες τις πηγές ενέργειας Welch Allyn

- Λειτουργεί αυτόνομα ή σε συνεργασία με εξωτερικές συσκευές (Laptop, Κινητό τηλέφωνο, PDA)

Δερματοσκόπιο (HEINE mini 3000)



Το δερματοσκόπιο, παρέχει την δυνατότητα καταγραφής ορισμένων χαρακτηριστικών ασθενειών του δέρματος, οι οποίες δεν είναι ορατές με άλλο τρόπο. Στη συνέχεια την εικόνα επεξεργάζεται ειδικό πρόγραμμα του υπολογιστή, αναλύοντας με 23 διαφορετικούς παραμέτρους που έχουν σχέση με το μελάνωμα. Έτσι, σε λίγα δευτερόλεπτα παρέχεται μια συνολική εκτίμηση της επικινδυνότητας της ασθένειας. Το βοήθημα αυτό αυξάνει σημαντικά την ακρίβεια διάγνωσης του μελανώματος. Οι απεικονίσεις αποθηκεύονται ηλεκτρονικά, διευκολύνοντας μια ακριβή σύγκριση προηγούμενων φωτογραφήσεων με μεταγενέστερες. Περισσότερα χαρακτηριστικά:

- ✓ Προηγμένη τεχνολογία ξένου αλογόνου XHL για 100% περισσότερο φως από τους συμβατικούς λαμπτήρες.
- ✓ Απλοποιεί διαφορούμενες διαγνώσεις αλλοίωσης.
- ✓ Παρέχει την δυνατότητα μετρήσεων στο χώρο του ασθενούς.
- ✓ Δίνει την δυνατότητα τήρησης ηλεκτρονικού αρχείου.

Τεχνικά χαρακτηριστικά:

- Μεγέθυνση 10X. Μεγάλη εικόνα, υψηλής ανάλυσης
- 2 κομμάτια : λαβή, κεφαλή
- Κατασκευή συμπαγούς μετάλλου
- Λειτουργεί αυτόνομα ή σε συνεργασία με εξωτερικές συσκευές (Laptop, Κινητό τηλέφωνο, PDA)

Ηλεκτροκαρδιογράφος (Welch Allyn cp-100)



Ο Ηλεκτροκαρδιογράφος Welch Allyn cp-100, αποτελεί μια συσκευή παρακολούθησης ασθενών με καρδιολογικά προβλήματα. Έχει την δυνατότητα να καταγράφει αλλά και να αποστέλλει τα ιατρικά δεδομένα σε πρώτο χρόνο. Είναι κατάλληλος για την παρακολούθηση χρόνιων καρδιακών παθήσεων, όπως στεφανιαία νόσος και αρρυθμίες, ενώ μπορεί να χρησιμοποιηθεί προληπτικά σε άτομα που θέλουν να ελέγξουν την υγεία της καρδιάς τους. Σαν θετικά του χαρακτηριστικά επισημαίνονται:

- ✓ Αξιοπίστος, εύκολος στη χρήση, και οικονομικός καρδιογράφος.
- ✓ Δυνατότητα αυτόματης διάγνωσης των καρδιογραφημάτων.
- ✓ Θερμικός εκτυπωτής υψηλής ανάλυσης για την εκτύπωση των αναφορών.
- ✓ Δυνατότητα γραφικής απεικόνισης σε περιπτώσεις λανθασμένης συνδεσμολογίας.
- ✓ Πληκτρολόγιο με όλα τα γράμματα και αριθμούς και οθόνη LCD για εύκολη εισαγωγή δεδομένων.
- ✓ Παρέχει την δυνατότητα μετρήσεων στο χώρο του ασθενούς.
- ✓ Δίνει την δυνατότητα τήρησης ηλεκτρονικού αρχείου.

Τεχνικά χαρακτηριστικά:

- 12- Κάναλος καρδιογράφος
- Ενσωματωμένη κάρτα μνήμης (SD CARD) για την αποθήκευση και μεταφορά δεδομένων
- Δυνατότητα εφαρμογής λογισμικού προγράμματος Cardioperfect
- Λειτουργεί αυτόνομα ή σε συνεργασία με εξωτερικές συσκευές (Laptop, Κινητό τηλέφωνο, PDA)

Απινιδωτής (Defigard 5000)



Ο απινιδωτής, αποτελεί ένα ιατρικό εργαλείο ζωτικής σημασίας, καθώς είναι σε θέση να σώσει ζωές. Πιο συγκεκριμένα, σε περιπτώσεις, που κάποιος ασθενής προσβληθεί από καρδιακό επεισόδιο, η χρήση του απινιδωτή επαναφέρει σε λειτουργία την καρδιά του, σώζοντας τον από άσκοπο θάνατο. Η χρήση του

απινιδωτή, είναι ιδιαίτερα διαδεδομένη σε περιπτώσεις εμφράγματος από καρδιολόγους. Σαν θετικά του χαρακτηριστικά επισημαίνονται:

- ✓ Αξιόπιστος και εύκολος στη χρήση.
- ✓ Δυνατότητα αυτόματης διάγνωσης των καρδιογραφημάτων.
- ✓ Δυνατότητα διαθωρακικής βηματοδότησης.
- ✓ Θερμικός εκτυπωτής υψηλής ανάλυσης για την εκτύπωση των αναφορών.
- ✓ Δυνατότητα παρακολούθησης μόνιτορ ΗΚΓ, Οξυμετρία και αναίμακτη πίεση.
- ✓ Πληκτρολόγιο με όλα τα γράμματα και αριθμούς και οθόνη LCD για εύκολη εισαγωγή δεδομένων.
- ✓ Παρέχει την δυνατότητα μετρήσεων στο χώρο του ασθενούς.
- ✓ Δίνει την δυνατότητα τήρησης ηλεκτρονικού αρχείου.

Τεχνικά χαρακτηριστικά:

- Μέγιστη διαφασική ενέργεια 180J
- Έγχρωμη οθόνη 10,4 ιντσών
- Πλήρες ΗΚΓ 12 απαγωγών με 10πολικό καλώδιο
- Βάρος 5,6 κιλά με τις μπαταρίες
- Λειτουργεί αυτόνομα ή σε συνεργασία με εξωτερικές συσκευές (Laptop, Κινητό τηλέφωνο, PDA)

Holter Ρυθμού – Πίεσης (MT-101)



Το holter διενεργεί μια 24ωρη καταγραφή του ηλεκτροκαρδιογραφήματος ή της αρτηριακής πίεσης, ώστε να βοηθήσει τον ιατρό να έχει μια συνολική εικόνα της κατάστασης του ασθενούς. Όλα τα δεδομένα αποθηκεύονται σε ενσωματωμένη κάρτα μνήμης, δίνοντας την δυνατότητα ψηφιοποίησης και άμεσης αποστολής. Στα θετικά του χαρακτηριστικά περιλαμβάνονται:

- ✓ Αξιόπιστο και εύκολο στη χρήση.
- ✓ Μικρό σε διαστάσεις και πολύ ελαφρύ.
- ✓ Οθόνη Υγρών κρυστάλλων (LCD) με πολύγλωσσο μενού.
- ✓ Διαθέτει προστασία από απινίδωση.
- ✓ Αναγνωρίζει παλμούς βηματοδότη
- ✓ Παρέχει την δυνατότητα μετρήσεων στο χώρο του ασθενούς.
- ✓ Δίνει την δυνατότητα τήρησης ηλεκτρονικού αρχείου.

Τεχνικά χαρακτηριστικά:

- Διαθέτει κάρτα μνήμης με δυνατότητα καταγραφής μέχρι και για 148 ώρες (κάρτα 128 MB)
- Λειτουργεί αυτόνομα ή σε συνεργασία με εξωτερικές συσκευές (Laptop, Κινητό τηλέφωνο, PDA)
- Περιλαμβάνει Λογισμικού Ανάλυσης MT-200

Φορητή Ακτινογραφία (Saxo Radiology 15)



Το Saxo Radiology, αποτελεί μια μονάδα φορητής ακτινογραφίας, τελευταίας γενιάς. Είναι ιδιαίτερα εύχρηστο, καθώς έχει την δυνατότητα μεταφοράς στο χώρο του ασθενούς. Ο μικροεπεξεργαστής που χρησιμοποιεί, είναι σε θέση να καλύψει το μεγαλύτερο πλήθος των περιστατικών που χρήζουν ακτινογραφίας. Στα θετικά του χαρακτηριστικά συγκαταλέγονται:

- ✓ Μειωμένο βάρος και εύκολη μεταφορά.
- ✓ Πλήθος ανατομικών προγραμμάτων.
- ✓ Οθόνη Υγρών κρυστάλλων (LCD) με πολύγλωσσο μενού.
- ✓ Ψηφιακή απεικόνιση ακτινογραφίας.
- ✓ Παρέχει την δυνατότητα μετρήσεων στο χώρο του ασθενούς.
- ✓ Δίνει την δυνατότητα τήρησης ηλεκτρονικού αρχείου.

Τεχνικά χαρακτηριστικά:

- Μέγιστη Ισχύς 40 έως 125 Kv
- Εύρος mA 25 έως 200
- Χρόνος Έκθεσης 3 msec. - 6.3 sec
- Εστίαση Ακτίνων X-Ray 0.6 - 1.3 mm
- 24 Διαφορετικά Ανατομικά Προγράμματα
- Άνοιγμα Κατευθυντήρα + / - 90°
- Λειτουργεί αυτόνομα ή σε συνεργασία με εξωτερικές συσκευές (Laptop, Κινητό τηλέφωνο, PDA)

Υπέρηχος (AMD-5500 SmartProbe Ultrasound)



Το AMD-5500 SmartProbe Ultrasound είναι Φορητό Σύστημα Υπέρηχων βασισμένο σε Ηλεκτρονικούς Υπολογιστές (Desktop & Laptops) το οποίο προσφέρει απόδοση όμοια με αυτή των μεγάλων σταθερών συστημάτων χάρη στον Μοναδικό Επεξεργαστή Fusion, ο οποίος αποτελεί παγκόσμια πατέντα, με πλήθος χαρακτηριστικών, τα οποία υποστηρίζουν όλες τις Καρδιολογικές, Μαιευτικές, Κοιλιακές, Γυναικολογικές και λοιπές εφαρμογές,

παρέχοντας τις ακόλουθες καταστάσεις λειτουργίας:

- B-Mode
- M-Mode
- Color Doppler
- Directional Power Doppler
- Pulse Wave Doppler
- Στερεοσκοπία 3D & 4D

Extra χαρακτηριστικά:

- Ενίσχυση Σήματος - TGC
- Αντίθεση - Παλέτα Χρωμάτων
- Πάγωμα Καρέ - Κύλιση Καρέ
- Σύλληψη Cine loop
- Μετάδοση Ιατρικών Εικόνων κατά DICOM
- Τρισδιάστατη Απεικόνιση Εμβρύου
- Περιέχει λογισμικό πακέτο υπολογισμών OB
- Λειτουργεί σε συνεργασία με Φορητό ή Σταθερό Η/Υ

Φορητός Κλινικός Αναλυτής (i-STAT Portable Clinical Analyzer)



Ο φορητός κλινικός αναλυτής i-STAT, πραγματοποιεί ένα πλήθος ιατρικών εξετάσεων στον τόπο του ασθενούς, εξάγοντας ουσιαστικά συμπεράσματα για την υγεία του σε άμεσο χρονικό διάστημα. Η ευκολία της χρήσης του σε συνδυασμό με τα άμεσα αποτελέσματα (σε λιγότερο από δύο λεπτά), το καθιστούν μοναδικό εργαλείο, για κάθε ιατρό. Εμφανίζει, αξιόπιστα αποτελέσματα επιπέδου εργαστηρίου. Οι βασικές εξετάσεις που μπορεί να επιτελέσει, αναφέρονται στην συνέχεια:

- Ουρία, Σάκχαρο, Κρεατινίνη, Κάλιο, Νάτριο, Ασβέστιο, Χλώριο, Αιματοκρίτης, Αιμοσφαιρίνη, Anion Gap.
- Χρόνος Προθρομβίνης (PT/INR)
- Τροπονίνη (Ποσοτική μέτρηση ενζύμου που σχετίζεται με τη διάγνωση του εμφράγματος).
- BNP (Ποσοτική μέτρηση πεπτιδίου που συμβάλλει πολύ στη διαφορική διάγνωση της καρδιακής ανεπάρκειας, του πνευμονικού οιδήματος και της πνευμονικής εμβολής).
- Αέρια αίματος.

Τεχνικά χαρακτηριστικά:

- Φορητή συσκευή με ευκολία στην χρήση
- Μήκος: 43 Cm, Βάρος: 400 gr
- Λειτουργεί αυτόνομα ή σε συνεργασία με εξωτερικές συσκευές (Laptop, Κινητό τηλέφωνο, PDA)
- Δυνατότητα αποστολή μετρήσεων (USB, Bluetooth)

5.3.2 Περιγραφή Εξοπλισμού Επικοινωνίας

Όπως αναφέρθηκε και σε προηγούμενη ενότητα, πέρα από τα ιατρικά εργαλεία, σημαντικό ρόλο για την εταιρία “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” επιτελεί ο εξοπλισμός επικοινωνίας και αποστολής δεδομένων (υλικό & Λογισμικό). Στην ενότητα αυτή θα παραθέσουμε ειδικά στοιχεία για τον εξοπλισμό αυτό, που αναλύονται στην συνέχεια:

➤ **Επιλογή Υλικού Επικοινωνίας**

Για την επιτυχή δραστηριοποίηση της εταιρίας “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” κρίνεται σκόπιμη η δυνατότητα άμεσης επικοινωνίας τόσο με το προσωπικό της επιχείρησης, όσο και με τους ασθενείς. Προς αυτήν την κατεύθυνση, κρίνεται απαραίτητη η χρήση του εξοπλισμού που ακολουθεί:

Τηλεφωνικό Κέντρο (Cisco FCE)

Η χρήση τηλεφωνικού κέντρου, κρίνεται επιτακτική, καθώς θα πρέπει σε κάθε περίπτωση να εξασφαλίζεται η απρόσκοπτη επικοινωνία μεταξύ ιατρών και ασθενών. Η πλατφόρμα Cisco Unified Communications προσφέρει δομή και ευφυΐα που είναι απαραίτητη ώστε να ενσωματωθούν οι επικοινωνίες στις επιχειρηματικές διαδικασίες της επιχείρησης, εξασφαλίζοντας ότι η πληροφορία θα φτάσει με το κατάλληλο μέσο, γρήγορα στον αποδέκτη.



Το τηλεφωνικό κέντρο πρόκειται να έχει εγκατεστημένες 2 εξωτερικές γραμμές και 20 εσωτερικές γραμμές, με τις οποίες θα μπορεί η εταιρία να συνδέεται άμεσα και με τις αντίστοιχες κλινικές (Καρδιολογική, Παθολογική κλπ.) του

Νοσοκομείου Ζακύνθου, έτσι ώστε να υπάρχει άμεση επικοινωνία. Στα θετικά χαρακτηριστικά της χρήσης του τηλεφωνικού κέντρου συγκαταλέγονται:

- Πρόσβαση: Κλήσεις, ημερολόγιο, δεδομένα και e-mail οπουδήποτε στο δίκτυο.
- Φορητότητα: Άμεση προώθηση κλήσεων σε οποιαδήποτε συσκευή.
- Συνεργασία: Δυνατότητα διαμοιρασμού κάθε είδους περιεχομένου με άλλους συνομιλητές μέσω φωνής, Web ή υπηρεσιών videoconference.
- Εξυπηρέτηση πελατών: Σε συνδυασμό με εφαρμογές, μεγιστοποιείται η απόδοση του κέντρου κλήσεων και την ικανοποίηση των πελατών.

Ηλεκτρονικοί Υπολογιστές

Βασικό στοιχείο υλικού της εταιρίας “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” αποτελούν οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές που θα πρέπει να εξοπλίσουν τόσο στα κεντρικά γραφεία της επιχείρησης, όσο και του ιατρούς κάθε βάρδιας. Όσον αφορά τα κεντρικά γραφεία, θα εξοπλιστούν με σταθερούς ηλεκτρονικούς υπολογιστές (Desktop), ενώ οι ιατροί κάθε βάρδιας θα χρησιμοποιούν φορητούς ηλεκτρονικούς υπολογιστές (Laptop). Κάθε κατηγορία, παρουσιάζεται στην συνέχεια:

Σταθερός Ηλεκτρονικός Υπολογιστής (Turbo - X Pegasus M2400)



Το Turbo - X Pegasus M2400 απευθύνεται σε χρήστες με αυξημένες ανάγκες. Εξασφαλίζει υψηλές επιδόσεις και γρήγορη απόκριση του συστήματος ώστε να πραγματοποιούνται πολλές εργασίες ταυτόχρονα με τη μέγιστη απόδοση.

Τεχνικά Χαρακτηριστικά

Λειτουργικό Σύστημα: Windows 7 Home Premium 32 Bit

Επεξεργαστής: Intel I3 530

Μνήμη Ram: 2 Gb DDR3

Σκληρός Δίσκος: 500 Gb SATAII

Οθόνη: LG Flatron 21.5

Επιπλέον Υλικό: Web Camera Creative A8n (2 Mp), Πολυμηχάνημα Cannon MP560,

Ηχεία Microsoft 2.1

Φορητός Ηλεκτρονικός Υπολογιστής (Turbo-X Flexwork NB333-7/XP)



Το Flexwork NB333-7 προσφέρει όλη την ευελιξία και την παραγωγικότητα ενός φορητού υπολογιστή για καθημερινή χρήση, τόσο στο γραφείο όσο και εν κινήσει. Η ευρεία οθόνη 15,6" διαθέτει ανάλυση 1366x768 και πραγματικά πανοραμική απεικόνιση 16:9, και προσφέρει την καλύτερη δυνατή εμπειρία ψηφιακών μέσων.

Τεχνικά Χαρακτηριστικά

Λειτουργικό Σύστημα: Windows 7 Home Premium 32 Bit

Επεξεργαστής: Intel Core2Duo 3300

Μνήμη Ram: 3 Gb DDR3

Σκληρός Δίσκος: 500 Gb SATAII

Οθόνη: 15,6

Επιπλέον Υλικό: Web Camera Creative A8n (2 Mp), Bluetooth, DVD Super Multi, Wifi

GPS Tracker (Vidavo)

Πρόκειται για μια εξελιγμένη συσκευή εντοπισμού που χρησιμοποιεί GPS σε συνδυασμό με GSM, λειτουργώντας έτσι σαν κινητό τηλέφωνο που μπορεί να στέλνει και συντεταγμένες GPS. Η συσκευή, χρησιμοποιείται ευρύτατα στην σύγχρονη προληπτική ιατρική σε ειδικές ομάδες ασθενών που το έχουν ανάγκη.

Βασικά Χαρακτηριστικά

- Απλό σαν τηλέφωνο GSM. Αποθήκευση έως 4 αριθμών ταχείας κλήσης
- Χάραξη Braille για AMEA
- Λειτουργία εντοπισμού και ειδοποίησης μέσω SMS ή GPRS (TCP/UDP)
- Λειτουργία πλήκτρου SOS



Προδιαγραφές

- Dual/Quad band WAVECOM GSM Modem
- SirfStar III GPS Module, ακρίβεια $\pm 5\text{m}$ με SBAS
- Ενεργή κεραία GPS
- Λειτουργία SMS/GPRS (TCP/UDP)
- Μπαταρία Li-ion 3.7V, 1800mAh
- Εσωτερική μνήμη για αποθήκευση ως 80.000 θέσεις
- Ενσωματωμένος αισθητήρας κίνησης
- Έξυπνη διαχείριση ενέργειας που μπορεί να παρατείνει τη διάρκεια της μπαταρίας έως μια εβδομάδα

Multimedia Smartphone – PDA (HTC PDA-GSM-GPS Legend)

Το HTC Legend, αποτελεί ένα επαγγελματικό Smartphone – PDA με ξεχωριστές δυνατότητες. Κατασκευασμένο από ένα συμπαγές κομμάτι αλουμινίου και με οθόνη 3,2" τεχνολογίας AMOLED, το νέο μοντέλο μεταφέρει την καλύτερη δυνατή αίσθηση ποιότητας. Τον μοναδικό χαρακτήρα του συμπληρώνουν οι ισχυρές ικανότητές του με λογισμικό Android 2.1, επεξεργαστή 600MHz και φιλοσοφία σχεδιασμού "HTC Sense" που φέρνει όλες τις λειτουργίες στα χέρια του χρήστη με τον πιο φυσικό τρόπο.



Τεχνικά Χαρακτηριστικά

- Διατηρεί τα email και τις πολύτιμες πληροφορίες σας ασφαλείς μέσω κωδικού πρόσβασης ή τη δυνατότητα διαγραφής τους, ακόμη και από απόσταση.
- Περιήγηση στο διαδίκτυο και λήψη με ταχύτητα ευρυζωνικής σύνδεσης μέσω **3G, GPRS & Wi-Fi** για άμεση σύνδεση σε ασύρματο δίκτυο.
- **Bluetooth 2,1** με Enhanced Data Rate και στερεοφωνικό προφίλ A2DP
- Ενσωματωμένος **δέκτης GPS**
- **Κάμερα 5 Megapixel** για ποιοτικές φωτογραφίες και βίντεο
- Δυνατότητα αναπαραγωγής **βίντεο** (3gp, 3g2, mp4, wmv), **ήχου** (aac, amr, og, m4a, mid, mp3, wav, wma) και φωτογραφιών.
- Υποδοχή ήχου 3,5mm
- Υποδοχή κάρτας μνήμης microSD

3G – HSPA (COSMOTE Internet On The Go)

Η συσκευή 3G – HSPA της Cosmote αποτελεί τον βασικό τρόπο επικοινωνίας για τους φορητούς υπολογιστές της επιχείρησης. Τα δίκτυα 3G, επιτυγχάνουν υψηλές ταχύτητες σύνδεσης στο Internet (έως 28,8 Mbps), ανάλογα με την ποιότητα του σήματος. Με βάση στοιχεία της Cosmote που αφορούν τον Νομό Ζακύνθου το επίσημο δίκτυο 3G παρέχει κάλυψη στο 100 %.



Συνολικά, αυτή η μέθοδος προσφέρει συνεχή σύνδεση στο internet είτε από σταθερό σημείο, είτε εν κινήσει. Η εταιρία “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” πρόκειται να την χρησιμοποιήσει για τους εξής σκοπούς:

- On Line Web Surfing
- “Κατέβασμα” (download) ιατρικών εξετάσεων και αρχείων
- Ανταλλαγή e-mail μεγάλου μεγέθους (συνημμένα αρχεία)
- Chat, messaging, Video Conference για άμεση επαφή με το εξειδικευμένο προσωπικό

Λογισμικό Εξοπλισμού Επικοινωνίας – Ιατρικός Φάκελος

Όπως αναφέρθηκε σε προηγούμενη ενότητα, ο εξοπλισμός επικοινωνίας θα πρέπει να είναι σε θέση να αποστέλλει, αλλά και να δέχεται δεδομένα δημιουργώντας έτσι μια αλληλεπίδραση μεταξύ των χρηστών. Για να γίνει αυτό, απαραίτητο είναι όλες οι συσκευές επικοινωνίας, να έχουν εγκατεστημένο το κατάλληλο πρόγραμμα τηλεδιάσκεψης, που θα τους δίνει την δυνατότητα επικοινωνίας.

Το λογισμικό HD4000, της Emblaze-VCON, είναι ένα σύστημα τηλεδιάσκεψης για ομάδες εργασίας, το οποίο συνδυάζει την ευελιξία μίας πλατφόρμας λογισμικού πολυμέσων, υψηλής ποιότητας μετάδοσης έως 4CIF και με ανάλυση λήψης 720p. Χρησιμοποιώντας το H.264 πρωτόκολλο για βίντεο, με κρυστάλλινο ήχο, το HD4000 επιτρέπει, σε κάθε επιχείρηση την δημιουργία ενός ομαδικού συστήματος τηλεδιάσκεψης απόλυτα προσαρμοσμένο στις ανάγκες και τα χαρακτηριστικά της.



Τεχνικά Χαρακτηριστικά

- Παροχή Σήματος ποιότητας (Υποστήριξη βίντεο H.264 έως 4)
- Προηγμένες Δυνατότητες διαμοιρασμού δεδομένων
- Υποστήριξη διπλής οθόνης (Monitor) – Λειτουργία 16:9
- Προώθηση, Απάντηση, Μεταφορά κλήσης – Τηλεδιάσκεψη Ad-Hoc
- H.239 και HD DualStream™ για ταυτόχρονη αποστολή και λήψη σήματος βίντεο και δεδομένων. Υποστήριξη κρυπτογραφημένων τηλεδιασκέψεων χρησιμοποιώντας πρωτόκολλο κρυπτογράφησης H.232

Ο ιατρικός φάκελος ασθενούς, αποτελεί μια υπηρεσία στην οποία καταγράφονται τα ιατρικά στοιχεία κάθε ασθενή. Πιο συγκεκριμένα, το vidadp είναι μία διαδικτυακή εφαρμογή (web based) ηλεκτρονικού ψυχιατρικού φακέλου, με παράλληλη μετάδοση δεδομένων, εικόνας και ήχου. Για κάθε ασθενή τηρείται ψυχιατρικός φάκελος, που ενδεικτικά περιλαμβάνει δημογραφικά στοιχεία, ατομικό και οικογενειακό ιστορικό, διάγνωση τρέχουσας νόσου βάσει κωδικοποίησης DSM-IV-TR παρούσα ψυχική κατάσταση, φαρμακευτική αγωγή σύμφωνα με τον Ε.Ο.Φ κ.α. Η εφαρμογή παρέχει την δυνατότητα σύνδεσης με άλλες εφαρμογές, οι οποίες μπορούν να δρουν συμπληρωματικά, όπως Πληροφορικά συστήματα Νοσοκομείων, Ηλεκτρονικός Φάκελος Ασθενούς, Έξυπνη Κάρτα Υγείας.

ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΣΘΕΝΟΥΣ 15/4/2006 10:48:31 πμ

← Νέα Εγγραφή →

Επώνυμο ΔΟΚΙΜΗ Όνομα ΔΟΚΙΜΗ Πατρώνυμο ΔΟΚΙΜΗ

Φύλο Ανδρας Ημ. Γέννησης: 01/01/2006 Οικογ. κατάσταση: Παντρεμένος/η

A.M.: 47114000000 Ταμεία: ΟΓΑ Παρούσα απασχόληση: ΙΑΤΡΟΣ

Επάγγελμα: ΙΑΤΡΟΣ

Πόλη κατοικίας: ΕΛΛΙΩΝΑΣ Διεύθυνση κατοικίας: Τηλ. Οικίας 2265028125

TK Οικίας:

Εξετάσεις αίματος/ούρων Επισκέψεις στο Ιατρείο Ιστορικό συγγενών Ιατρικό Ιστορικό Φαρμακευτική Αγωγή

- ✓ Παροχή υπηρεσιών ανά πάσα στιγμή, πέραν των γεωγραφικών περιορισμών
- ✓ Εξυπηρέτηση πληθυσμού σε απομακρυσμένα σημεία
- ✓ Βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών
- ✓ Μείωση στα κόστη
- ✓ Δημιουργία σημείου παροχής υπηρεσιών υγείας
- ✓ Υποστήριξη των επαγγελματιών υγείας μικρών μονάδων από εξειδικευμένο επιστημονικό προσωπικό πολλαπλών ειδικοτήτων των Ψυχιατρικών Νοσοκομείων

5.3.3 Βοηθητικός Εξοπλισμός

Ο βοηθητικός εξοπλισμός, περιλαμβάνει βασικά στοιχεία για την απρόσκοπτη και αποδοτική λειτουργία της εταιρίας “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” Καθένα από αυτά, έχει επιλεγεί με βάση το κόστος, την ποιότητα κατασκευής, την αξιοπιστία, καθώς επίσης και το επίπεδο συμβολής του στις προσφερόμενες υπηρεσίες. Πιο συγκεκριμένα, ο βοηθητικός εξοπλισμός της υπό μελέτη επιχείρησης, περιλαμβάνει τα ακόλουθα:

- Εταιρικά οχήματα μετακίνησης προσωπικού – (2 Αυτοκίνητα)
- Μηχάνημα παραγωγής ενέργειας για έκτακτη ανάγκη – (Ηλεκτρογεννήτρια)
- Εξοπλισμός γραφείου – (Επιπλα, Ηλεκτρονικός Εξοπλισμός κλπ)
- Συσκευές ασφάλειας χώρου – (συναγερμός, συσκευές πρόληψης και ανίχνευσης πυρκαγιών, κλπ.)
- Συσκευές καθαρισμού
- Άλλες βοηθητικές συσκευές

Θα πρέπει να σημειωθεί, ότι όλες οι ενέργειες για τη μεταφορά και εγκατάσταση του βοηθητικού εξοπλισμού, έχουν αναληφθεί εξολοκλήρου από τους προμηθευτές, οι οποίοι, έχουν την πλήρη ευθύνη για την μεταφορά και εγκατάστασή του. Σε ότι αφορά τα εταιρικά αυτοκίνητα, για την μετακίνηση του προσωπικού, πρόκειται να ενοικιασθούν με χρονομίσθωση από εταιρία Leasing που δραστηριοποιείται στο χώρο. Συνολικά, ο βοηθητικός εξοπλισμός της επιχείρησης, απαιτεί μηνιαία μικρό κόστος από το συνολικό budget της επιχείρησης, το οποίο θα πρέπει να καταβάλλεται για την παροχή του.

5.4 Κόστος Μηχανολογικών και Τεχνολογίας

Στην ενότητα αυτή θα παρατεθούν στοιχεία, τα οποία αφορούν στο κόστος του μηχανολογικού εξοπλισμού και της τεχνολογίας, που πρόκειται να χρησιμοποιήσει η εταιρία “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” ώστε να διασφαλίσει την απρόσκοπτη και ομαλή της λειτουργία.

5.4.1 Γενικά

Η απόκτηση της τεχνολογίας, καθώς και του εξοπλισμού που απαιτείται για την παραγωγική διαδικασία, προβλέπεται να γίνει με ολική αγορά και εφάπαξ πληρωμή. Επιπλέον, το κόστος μεταφοράς και εγκατάστασης περιλαμβάνεται στο συνολικό κόστος απόκτησης του εξοπλισμού και της τεχνολογίας, το οποίο με τη σειρά του συνιστά μέρος του συνολικού κόστους επένδυσης που θα παρουσιαστεί στο Κεφάλαιο 10 της παρούσας μελέτης.

5.4.2 Κόστος Ιατρικού Εξοπλισμού

Στον πίνακα που ακολουθεί παρουσιάζονται αναλυτικά οι εκτιμήσεις του κόστους για την απόκτηση του ιατρικού εξοπλισμού, ο οποίος αποτελεί βασικό στοιχείο για την ομαλή λειτουργία της εταιρίας “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” ώστε να είναι σε θέση να παρέχει τις υπηρεσίες της. Σημειώνεται ότι για κάθε στοιχείο που αναγράφεται στον πίνακα, έχει γίνει προβολή του κόστους του στο έτος 2010, κατά το οποίο αναμένεται να αποκτηθεί το σύνολο του εξοπλισμού.

Πίνακας 5.2 Κόστος Ιατρικού Εξοπλισμού

Ιατρικός Εξοπλισμός – Κύριος Εξοπλισμός Παροχής Υπηρεσιών	
Περιγραφή	Κόστος (€)
Ασύρματο Σπιρόμετρο (Spiro Pro)	1.300
Ηλεκτρονικό Οξύμετρο (Oxy Pro)	1.500
Γλυκοζόμετρο / Πιεσόμετρο (Easy2Check)	300
Ηλεκτρονικό Στήθοσκόπιο (Littmann Model 3100)	320
Οφθαλμοσκόπιο (Welch Allyn Panoptic)	350
Δερματοσκόπιο (HEINE mini 3000)	290
Ηλεκτροκαρδιογράφος (Welch Allyn cp-100)	2.960
Απινιδωτής (Defigard 5000)	5.800
Holter Ρυθμού – Πίεσης (MT-101)	1.900
Φορητή Ακτινογραφία (Saxo Radiology 15)	11.900
Υπέρηχος (AMD-5500 SmartProbe Ultrasound)	7.500
Κλινικός Αναλυτής (i-STAT Portable Clinical Analyzer)	7.400
Σύνολο	41.520 €

Θα πρέπει να αναφερθεί ότι ο ιατρικός εξοπλισμός που αναγράφεται στον ανωτέρω πίνακα, αποτελεί το σύνολο των ιατρικών εργαλείων που είναι απαραίτητα για κάθε βάρδια ιατρού της εταιρίας. Με αυτόν τον εξοπλισμό, κάθε βάρδια μπορεί να παρέχει το σύνολο των υπηρεσιών, που είναι σε θέση να προσφέρει η εταιρία “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” Όπως γίνεται κατά συνέπεια αντιληπτό, για κάθε βάρδια ιατρών, θα πρέπει να υπολογίσουμε επιπλέον κόστος ιατρικού εξοπλισμού. Σύμφωνα με τον προγραμματισμό, που αφορά στην παροχή των υπηρεσιών, παρατηρούμε ότι από το 3^ο έτος, από την ίδρυση της εταιρίας, θα χρειαστεί 2^η βάρδια. Κατά συνέπεια, γίνεται αντιληπτό ότι θα χρειαστεί επιπλέον εξοπλισμός από την συγκεκριμένη χρονική περίοδο, ο οποίος θα υπολογιστεί στο συνολικό κόστος της επένδυσης.

5.4.3 Κόστος Εξοπλισμού Επικοινωνίας

Στον πίνακα που ακολουθεί παρουσιάζονται αναλυτικά τα κόστη για την απόκτηση του κατάλληλου εξοπλισμού επικοινωνίας. Η επικοινωνία για την εταιρία “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” αποτελεί ουσιαστικό παράγοντα που παίζει καθοριστικό ρόλο για την εξέλιξη της. Η κρισιμότητα για ποιοτική και άμεση επικοινωνίας καθορίζει και τα υψηλά standard σε εξοπλισμό. Σημειώνεται ότι για κάθε στοιχείο που αναγράφεται στον πίνακα, έχει γίνει προβολή του κόστους του στο έτος 2010, κατά το οποίο αναμένεται να αποκτηθεί το σύνολο του εξοπλισμού.

Πίνακας 5.3 Κόστος Εξοπλισμού Επικοινωνίας

Εξοπλισμός Επικοινωνίας – Υποστηρικτικός Εξοπλισμός	
Περιγραφή	Κόστος (€)
Τηλεφωνικό Κέντρο (Cisco FCE)	560
Σταθερός Η/Υ (Turbo - X Pegasus M2400)	2 * 650
Φορητός Η/Υ (Turbo-X Flexwork NB333-7/XP)	2 * 695
GPS Tracker (Vidavo)	5 * 300
Multimedia Smartphone (HTC PDA-GSM-GPS Legend)	2 * 450
3G – HSPA (COSMOTE Internet On The Go)	2 * 50
Emblaze-VCON (HD 4000)	650
Ιατρικός Φάκελος Ασθενούς (vidav)	2.500 ¹
Σύνολο	8.900 €

¹: Ετήσιο κόστος ανεξαρτήτως εγγραφών

5.5 Χωρομετρικά Σχέδια της Επιχείρησης

Στην ενότητα αυτή, θα παρουσιάσουμε τους χώρους που θα πρέπει να έχει διαθέσιμους η εταιρία “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.”, ώστε να είναι σε θέση να δραστηριοποιηθεί στον κλάδο των εταιριών παροχής υπηρεσιών υγείας.

5.5.1 Προδιαγραφές Κατασκευαστικών Απαιτήσεων

Βάσει των σχετικών νομοθετικών διατάξεων που αφορούν την ίδρυση επιχείρησης παροχής υπηρεσιών τηλεματικής (στις οποίες υπάγεται και η εταιρία “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.”), απαιτείται η κατασκευή κτιριακών υποδομών υποστήριξης τεχνολογιών. Στην πράξη, αυτό σημαίνει ότι ο σχεδιασμός, η διαρρύθμιση, η κατασκευή, και οι διαστάσεις των χώρων πρέπει να:

- ✓ Εδρεύουν κοντά σε τηλεπικοινωνιακό κόμβο.
- ✓ Διασφαλίζουν την προστασία της περιοχής από πυρκαγιά.
- ✓ Εντάσσονται σε υψηλής τάσης δίκτυο της Δ.Ε.Η.
- ✓ Εξασφαλίζουν επιπλέον παροχή ενεργείας σε περίπτωση διακοπής.

Ειδικότερα, σε ότι αφορά τον τηλεπικοινωνιακό κόμβο, η επιχείρηση θα πρέπει να εδρεύει σε περιοχή η οποία απέχει σε απόσταση μικρότερη του ενός χιλιομέτρου (< 1 Km), από το πλησιέστερο τηλεπικοινωνιακό κέντρο του Ο.Τ.Ε.

Σχετικά με την διασφάλιση της περιοχής από πυρκαγιά, η εταιρία, θα πρέπει να εγκαταστήσει αυτόματο σύστημα πυρόσβεσης σε όλους τους χώρους που υπάρχουν ηλεκτρονικές συσκευές, ώστε να διασφαλιστεί η περίπτωση πυρκαγιάς.

Το δίκτυο υψηλής τάσης, χρησιμεύει ώστε να ικανοποιήσει τις υψηλές απαιτήσεις των ηλεκτρονικών συσκευών που χρησιμοποιεί η εταιρία, σε ηλεκτρική ενέργεια.

Τέλος, η χρήση γεννήτριας παροχής ρεύματος, είναι απαραίτητη ώστε να διασφαλίζεται η συνεχής παροχή της υπηρεσίας στους καταναλωτές, ακόμα και σε περίπτωση διακοπής ρεύματος.

5.5.2 Τα Χωρομετρικά Σχέδια Ειδικότερα

Η κατάρτιση του προβλεπόμενου χωρομετρικού σχεδίου (plant layout) της υπό μελέτη μονάδας, καθώς και τα σχέδια κάθε επιμέρους λειτουργικού τομέα πρέπει να εξασφαλίζουν ότι είναι σύμφωνα με την επιλεγμένη τεχνολογία και ότι καθορίστηκαν με βάση τις διάφορες κατηγορίες εξοπλισμού. Σύμφωνα λοιπόν με τις αντίστοιχες χωρομετρικές προβλέψεις, οι λειτουργικές ανάγκες της εταιρείας πρόκειται να απαιτήσουν την κατασκευή μιας κεντρικής κτιριακής μονάδας, η οποία πρόκειται να καλύψει επιφάνεια συνολικής έκτασης 180 m².

Ακολουθεί συνοπτική παρουσίαση των εγκαταστάσεων της μονάδας, οι οποίες διακρίνονται στους ακόλουθους τρεις λειτουργικούς χώρους, ανάλογα με την λειτουργία στην οποία αντιστοιχούν:

Τηλεφωνικό Κέντρο: Ο χώρος αυτό αποτελεί ένα από τους βασικότερους, καθώς αποτελεί την πηγή επικοινωνίας και μεταφοράς δεδομένων. Στον χώρο αυτό λειτουργούν δύο τηλεφωνικές γραμμές, στις οποίες απαντούν οι διοικητικοί υπάλληλοι της εταιρίας και κλείνουν ραντεβού, μεταβιβάζουν γραμμές και εξυπηρετούν τους πελάτες. Επιπλέον, σε αυτό το χώρο λαμβάνονται και “διαδικτυακές” κλήσεις.

Server – Βάση Δεδομένων: Σε αυτόν το χώρο είναι εγκατεστημένος ο Server της εταιρίας και η ηλεκτρονική βάση δεδομένων. Στην ουσία, αποτελεί την ηλεκτρονική “καρδιά” της επιχείρησης. Όλες οι εξετάσεις των ασθενών αποθηκεύονται Server και από εκεί υπάρχει και δυνατότητα ανάκτησης και αποστολής τους. Τέλος, από αυτόν τον χώρο δίνεται δυνατότητα διασύνδεσης μεταξύ απομακρυσμένων περιστατικών και ιατρών Νοσοκομείου Ζακύνθου.

Αποθηκευτικοί Χώροι: Σε αυτόν το τομέα, βρίσκονται οι αποθηκευτικοί χώροι της επιχείρησης, οι οποίοι έχουν σχεδιαστεί καταλλήλως, έτσι ώστε να καλύπτουν τις απαιτήσεις της. Σε αυτούς, μπορούν να αποθηκευθούν τα ιατρικά εργαλεία, αλλά και το συμβατικό αρχείο της επιχείρησης.

Σε ότι αφορά τον χώρο εγκατάστασης, υπάρχουν δύο περιορισμοί, οι οποίοι θα πρέπει να ληφθούν υπόψη:

Η Πρόσβαση στο Νοσοκομείο

Η επιχείρηση, θα πρέπει να εδρεύει σε χώρο κοντά στο νοσοκομείο του Ν. Ζακύνθου, έτσι ώστε να είναι σε θέση να διεκπεραιώνει διάφορες καθημερινές δραστηριότητες. Η αποστολή εξετάσεων προς γνωμάτευση (χωρίς ηλεκτρονική μέθοδο), η συνεργασία με ιατρούς του Ε.Σ.Υ. αλλά και η παραπομπή ασθενών (για 3^οβάθμια περιστατικά), αποτελούν μερικούς από τους βασικότερους λόγους, που ενδυναμώνουν την άποψη.

Οι “Τηλεπικοινωνιακές Ικανότητες” της Περιοχής

Από την στιγμή που η επιχείρηση παρέχει υπηρεσίες που χρησιμοποιούν τηλεματικές μεθόδους, γίνεται αντιληπτό, ότι ο χώρος εγκατάστασης θα πρέπει να παρέχει πρόσβαση χωρίς περιορισμό σε τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες. Ο προτεινόμενος χώρος εγκατάστασης, βρίσκεται εντός της πόλης της Ζακύνθου, με αποτέλεσμα να παρέχει απεριόριστες “τηλεπικοινωνιακές ικανότητες” στην επιχείρηση.

Σύμφωνα με όλα όσα αναφέρθηκαν ανωτέρω, εγκρίνεται η εγκατάσταση της επιχείρησης σε περιοχή πλησίον στο νοσοκομείο του Νομού Ζακύνθου. Προς αυτήν την κατεύθυνση, κρίνεται σκόπιμη η οικοδόμηση κτηρίου που πληροί τις προδιαγραφές που έχουν τεθεί από το επενδυτικό σχέδιο.

5.6 Περιγραφή Έργων Πολιτικού Μηχανικού

Όπως έχει προγραμματιστεί, τα έργα πολιτικού μηχανικού πρόκειται να τα αναλάβει κατασκευαστική εταιρεία κτιριακών εγκαταστάσεων και έργων υποδομής, η οποία θα είναι υπεύθυνη για την τήρηση όλων των προδιαγραφών, όπως αυτές ορίζονται από την αντίστοιχη νομοθεσία. Πιο συγκεκριμένα, τα τεχνικά έργα πολιτικού μηχανικού χωρίζονται σε τρεις βασικές κατηγορίες:

- Προετοιμασία και Ανάπτυξη του Χώρου Εγκατάστασης
- Κατασκευή Κτιριακών Υποδομών
- Έργα Ανάπλασης Εξωτερικού Χώρου

5.6.1 Προετοιμασία και Ανάπτυξη του Χώρου Εγκατάστασης

Τα τεχνικά έργα που υπάγονται στην κατηγορία αυτή, περιλαμβάνουν αρχικές εργασίες προκειμένου να διαμορφωθεί ο χώρος έτσι ώστε να μπορέσει να δημιουργηθεί το κτήριο εγκατάστασης της εταιρίας “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” Πιο συγκεκριμένα στα έργα αυτά περιλαμβάνονται:

- Εκχερσώσεις και ισοπεδώσεις
- Θεμελιώσεις και κατασκευές τοιχίων σταθεροποίησης χωμάτων
- Τοποθέτηση σωληνώσεων, καλωδιώσεων
- Κατασκευή υδραυλικών εγκαταστάσεων
- Συνδέσεις δικτύου τηλεπικοινωνιών

5.6.2 Κατασκευή Κτιριακών Υποδομών

Σε αυτήν την κατηγορία, τεχνικών έργων, εμπεριέχονται όλες οι κατασκευές που χρειάζονται έτσι ώστε να ανεγερθεί το κτήριο, στο οποίο θα στεγαστεί η εταιρία. Πιο συγκεκριμένα περιλαμβάνονται οι εξής κατασκευές:

- Κατασκευή Κεντρικού Κτηρίου (Γραφεία, Αποθήκη)
- Διαμόρφωση του χώρου σύμφωνα με τις τηλεπικοινωνιακές ανάγκες
- Τοποθέτηση βάσεων για την υποστήριξη Web – Server
- Εγκατάσταση συστήματος πυρασφάλειας
- Φωτισμός κτιρίων

5.6.3 Έργα εκτός του Χώρου του Εργοστασίου

Τέλος, σε αυτήν την κατηγορία εργασιών, περιλαμβάνονται έργα εξωτερικά του κτηρίου εγκατάστασης και έχουν να κάνουν με την διαμόρφωση του εξωτερικού χώρου της επιχείρησης. Πιο συγκεκριμένα, περιλαμβάνονται εργασίες όπως:

- Καλωδιώσεις γενικής χρήσης
- Διαμόρφωση χώρων στάθμευσης προσωπικού – επισκεπτών
- Δενδροφύτευση χώρου εγκατάστασης
- Φωτισμός εξωτερικών χώρων

Θα πρέπει, τέλος, να σημειωθεί ότι η διαθεσιμότητα και η ποιότητα των κατασκευαστικών υλικών των κτιρίων, των μηχανημάτων και του ανθρώπινου δυναμικού που θα συμμετάσχει σε αυτές τις κατασκευές θα καθοριστεί από την κατασκευαστική εταιρεία, η οποία θα είναι υπεύθυνη για την εκτέλεση των έργων κατά την κατασκευαστική περίοδο. Επιπλέον, ο χρόνος παράδοσης του έργου, έχει καθορισθεί με συμβόλαιο μεταξύ της εταιρίας “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” και της κατασκευαστικής εταιρίας που έχει αναλάβει το έργο.

5.7 Κόστος Έργων Πολιτικού Μηχανικού

Στην ενότητα αυτή, θα παρατεθούν στοιχεία που αφορούν τα κόστη των κτιριακών εγκαταστάσεων και του περιβάλλοντα χώρου της επιχείρησης “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.”

5.7.1 Γενικά

Το συνολικό κόστος των κτιριακών εγκαταστάσεων και της διαμόρφωσης του περιβάλλοντα χώρου εκτιμάται ότι θα ανέλθει στα 195.000 ευρώ και θα συνιστά μέρος του συνολικού κόστους επένδυσης, το οποίο θα παρουσιαστεί στο Κεφάλαιο 10 της παρούσας μελέτης. Πιο συγκεκριμένα, στον πίνακα που ακολουθεί (Πίνακας 5.4) αναλύονται ειδικότερα τα κόστη για κάθε κατηγορία εργασιών:

Πίνακας 5.4 Κόστος Έργων Πολιτικού Μηχανικού

Εξοπλισμός Επικοινωνίας – Υποστηρικτικός Εξοπλισμός	
Περιγραφή	Κόστος (€)
Προετοιμασία και Ανάπτυξη του Χώρου Εγκατάστασης	20.000
Κατασκευή Κτιριακών Υποδομών	160.000
Έργα εκτός του Χώρου του Εργοστασίου	15.000
Σύνολο	195.000 €

Κεφάλαιο 6 “Οργάνωση της Επιχείρησης & Γενικά Έξοδα”

Στην ενότητα αυτή παρατίθενται στοιχεία που αφορούν σε οργανωτικά θέματα της εταιρίας “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.”, καθώς και διάφορα γενικά έξοδα που πρέπει να καλύψει, για να μπορέσει να λειτουργήσει εύρυθμα και αποδοτικά.

6.1 Οργάνωση της Επιχείρησης

Η οργάνωση κάθε επιχείρησης, αποτελεί την μέθοδο με την οποία δομούνται και καθορίζονται σε οργανωσιακές μονάδες, οι λειτουργίες και οι δραστηριότητες της. Οι οργανωσιακές μονάδες στελεχώνονται με το κατάλληλο προσωπικό και σαν βασικό σκοπό έχουν την επίτευξη των επιχειρηματικών στόχων.

Σε αυτό το σημείο, θα πρέπει να εστιάσουμε την προσοχή μας, στην ιδιαίτερη σημασία που έχει για μια επιχείρηση η κατάλληλη οργανωτική δομή. Υπάρχουν αρκετοί παράγοντες που παίζουν ρόλο στην επιλογή της κατάλληλης δομής. Ένας βασικός, είναι το μέγεθος της επιχείρησης και το πλήθος των υφιστάμενων εργαζομένων. Έτσι, μια επιχείρηση που έχει μικρό αριθμό εργαζομένων (όπως και η Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.), θα πρέπει να υιοθετήσει ένα οργανωτικό σύστημα αυξημένων αρμοδιοτήτων για το προσωπικό.

6.1.1 Οργανωσιακές Λειτουργίες

Όπως αναφέρθηκε και στην προηγούμενη ενότητα, οι οργανωσιακές λειτουργίες αποτελούν τους δομικούς λίθους μιας επιχείρησης και όπως γίνεται αντιληπτό, είναι απαραίτητο να καθορίζονται ευκρινώς, προκειμένου να διευκολύνεται η περαιτέρω τμηματοποίηση και διάρθρωσή τους. Ωστόσο, γίνεται αντιληπτό πως στην μελέτη περίπτωσης του παρόντος επενδυτικού σχεδίου, οι απαιτήσεις σε οργανωσιακές λειτουργίες, είναι περιορισμένες, κυρίως εξαιτίας του μικρού μεγέθους της επιχείρησης “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” Πιο συγκεκριμένα, αυτές μπορούν να διαχωριστούν στις εξής κατηγορίες:

- Διοίκηση Επιχείρησης
- Παροχή Υπηρεσιών
- Διοικητική Υποστήριξη
- Οικονομικός Προγραμματισμός
- Τεχνικός Έλεγχος

Οι λειτουργίες αυτές είναι καθοριστικές και θα πρέπει σε κάθε περίπτωση να διεκπεραιώνονται από την επιχείρηση. Κάθε μια έχει ως εκροή στόχο την εξυπηρέτηση του.

6.1.2 Οργανόγραμμα

Το οργανόγραμμα κάθε επιχείρησης, δίνει την δυνατότητα διαχωρισμού και εκχώρησης της κάθε δραστηριότητας, στις διάφορες λειτουργικές μονάδες που έχει κάθε επιχείρηση. Με άλλα λόγια, αποτελεί την βάση πάνω στην οποία δομείται το διοικητικό σχήμα. Όπως γίνεται αντιληπτό, επειδή η επιχείρηση “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” είναι μικρή, έτσι και η οργανωτική της δομή δεν προβλέπεται να είναι πολυσύνθετη. Έτσι, πρόκειται να αποτελείται από δύο οργανωσιακά επίπεδα:

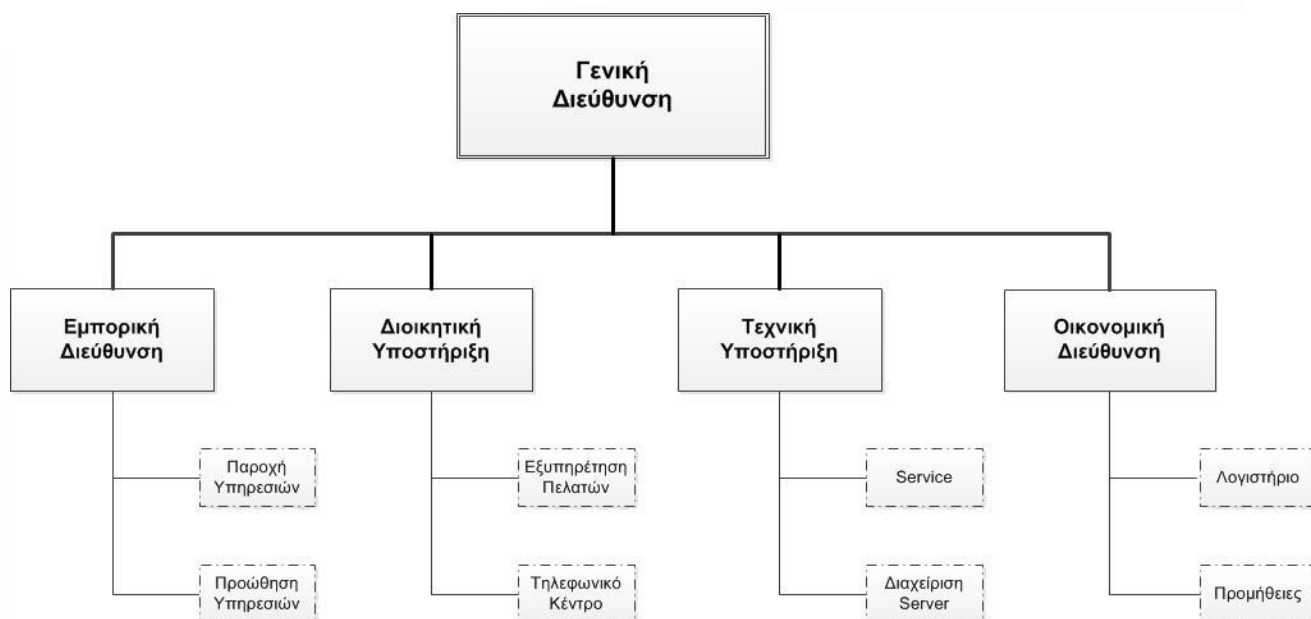
Γενική Διεύθυνση

Σαν βασικό της αντικείμενο, αποτελεί η ενασχόληση με τον μακροπρόθεσμο στρατηγικό σχεδιασμό, τον προϋπολογισμό, το συντονισμό και τον έλεγχο των επιμέρους υποστηρικτικών λειτουργιών.

Υποστηρικτικές Δραστηριότητες

Οι υποστηρικτικές δραστηριότητες, επιτελούν και αυτές σημαντικό ρόλο, καθώς προγραμματίζουν, λειτουργούν και ελέγχουν τις καθημερινές δραστηριότητες που λαμβάνουν χώρα καθημερινά μέσα στην επιχείρηση.

Πιο αναλυτικά, η οργανωσιακή δομή της παρούσας επιχείρησης αποτυπώνεται στο ακόλουθο σχήμα:



Διάγραμμα 6.1 Οργανόγραμμα Εταιρίας “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.”

Γίνεται αντιληπτό, ότι για μικρές επιχειρήσεις η οργανωτική δομή, θα πρέπει να είναι συνεκτική με λίγες διευθύνσεις που έχουν την δυνατότητα να υποστηρίξουν όλες τις δραστηριότητες. Το οργανόγραμμα της επιχείρησης “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” ανταποκρίνεται πλήρως στις ανάγκες της, καθώς είναι σε θέση κατανέμοντας κατάλληλα το προσωπικό, να καλύψει το σύνολο των δραστηριοτήτων που προκύπτουν.

Σημαντική θεωρείται και η διαχείριση του κόστους, μέσω της οργανωτικής δομής. Στην ουσία θα πρέπει να δίνεται η δυνατότητα εξοικονόμησης κόστους μέσω της κατάλληλης στελέχωσης με το πλήθος των εργαζομένων που είναι απαραίτητοι για κάθε διεύθυνση. Έτσι οι διευθύνσεις θα είναι σε θέση να αποδίδουν αντίστοιχα με πολύ λιγότερο προσωπικό, γεγονός που αυξάνει σημαντικά την αποδοτικότητα.

Τέλος, δεν θα πρέπει να παραλείψουμε να αναφέρουμε την ουσιαστική βελτίωση της επικοινωνίας και συνεργασίας μεταξύ των τμημάτων, καθώς η κατάλληλη οργανωτική δομή βοηθά σημαντικά στη συνοχή των ομάδων και στην διεκπεραίωση των εργασιών.

6.1.3 Ανάλυση Οργανωσιακών Λειτουργιών

Με βάση το οργανόγραμμα της επιχείρησης “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” κρίνεται σκόπιμο να γίνει μια λεπτομερής ανάλυση των βασικών λειτουργιών και των διευθύνσεων που αποτυπώνονται σε αυτό, ώστε να παρέχεται μια σαφέστερη εικόνα για την οργάνωση της εν λόγω επιχείρησης. Επιπλέον, με βασικό σκοπό τον υπολογισμό των γενικών εξόδων της επιχείρησης, κρίνεται σκόπιμη η ανάλυση των δραστηριοτήτων που λαμβάνουν χώρα, έτσι να μπορέσει να υπάρξει επιμερισμός του κόστους, για κάθε δραστηριότητα ξεχωριστά.

Όπως παρατηρούμε, η οργανωτική δομή της επιχείρησης, εμπεριέχει τρία επίπεδα λειτουργιών. Καθένα από αυτά τα επίπεδα, αναλύεται στην συνέχεια ξεχωριστά:

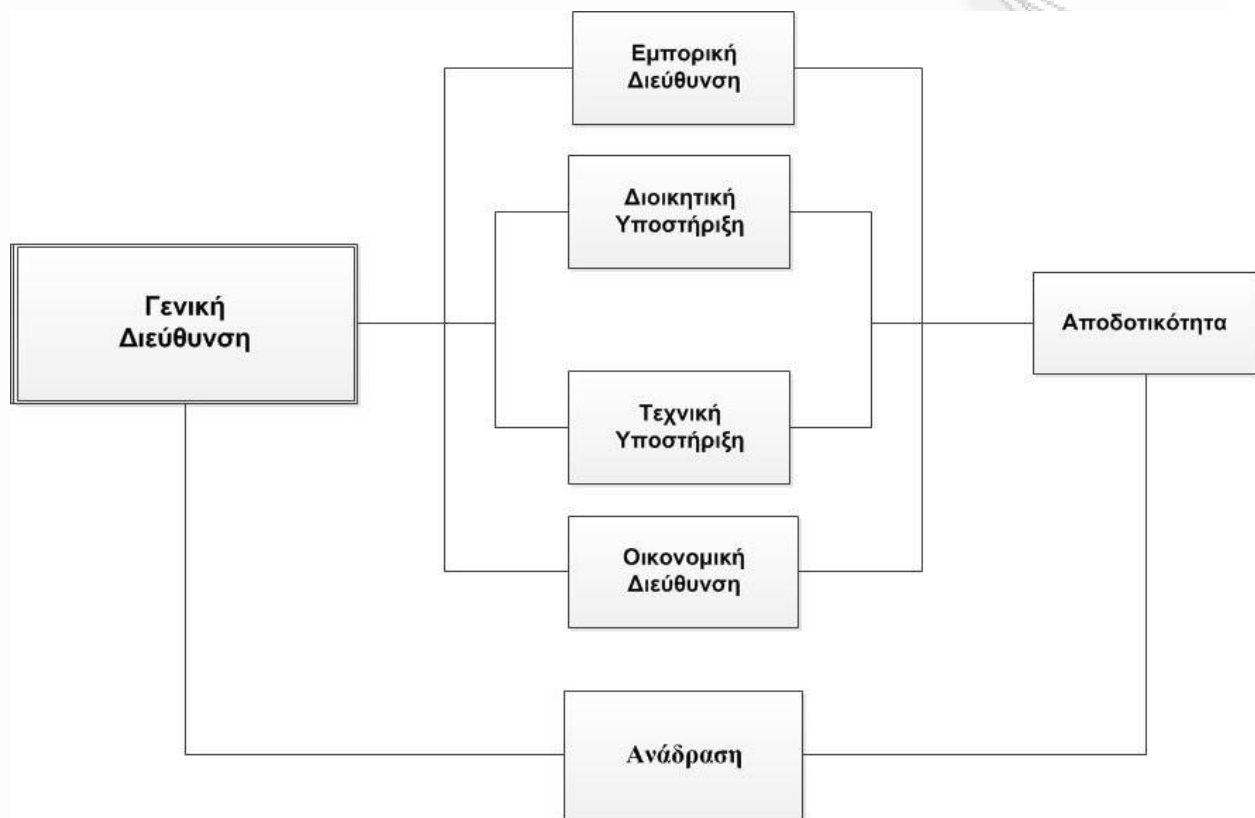
Γενική Διεύθυνση

Η γενική διεύθυνση, αποτελεί ένα από τα σημαντικότερα τμήματα κάθε επιχείρησης. Βασικοί στόχοι του τμήματος του τμήματος, αποτελούν ο μακροπρόθεσμος προγραμματισμός και σχεδιασμός, αλλά και ο έλεγχος των διευθύνσεων της επιχείρησης.

Σε ότι έχει να κάνει με τον μακροπρόθεσμο σχεδιασμό, η Γενική Διεύθυνση, είναι υπεύθυνη για την χάραξη της κατάλληλης στρατηγικής, που θα βοηθήσει την επιχείρηση στην επίτευξη των στόχων της. Από πλευράς χάραξης στρατηγικής η Γενική Διεύθυνση φέρει και την ευθύνη για την μετάδοση των αρχών και των μεθόδων, με βάση τις οποίες θα επιτευχθεί αυτή.

Επιπρόσθετα, μια εναλλακτική λειτουργία του τμήματος, έχει να κάνει με τον έλεγχο λειτουργίας των διευθύνσεων της επιχείρησης. Όλες οι διευθύνσεις, ανήκουν στο επιχειρηματικό επίπεδο της επιχείρησης, το οποίο είναι υπεύθυνο για την υλοποίηση της στρατηγικής της επιχείρησης. Έτσι, η Γενική Διεύθυνση της επιχείρησης “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” θα πρέπει να ελέγχει το αποτέλεσμα “εκροή” για κάθε διεύθυνση ξεχωριστά, μετρώντας την αποδοτικότητα τους. Συνεπώς, στα πλαίσια των καθηκόντων του τμήματος, εντάσσεται η πλήρης εποπτεία της Εμπορικής και Οικονομικής Διεύθυνσης, αλλά και των τμημάτων Τεχνικής και Διοικητικής Υποστήριξης.

Στο διάγραμμα που ακολουθεί, απεικονίζεται διαγραμματικά ο λειτουργικός έλεγχος της Γενικής Διεύθυνσης, σε κάθε τμήμα ξεχωριστά.



Διάγραμμα 6.2 Λειτουργία Τμήματος Γενικής Διεύθυνσης

Υποστηρικτικές Διευθύνσεις

Στις υποστηρικτικές διευθύνσεις, οι οποίες υπάγονται σε ενδιάμεσο ιεραρχικά επίπεδο, ανήκουν όλα τα τμήματα που ασχολούνται με την διεκπεραίωση διαδικασιών που προκύπτουν για την επιχείρηση “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” Κάθε διεύθυνση, διεκπεραιώνει διαδικασίες ορισμένων κατηγοριών, που αντιστοιχούν στην ειδίκευσή της. Στην συνέχεια, αναλύεται κάθε μια από τις υποστηρικτικές διευθύνσεις ξεχωριστά και παρουσιάζονται κάθε μια από τις δραστηριότητες που καλείται να καλύψει. Πιο συγκεκριμένα:

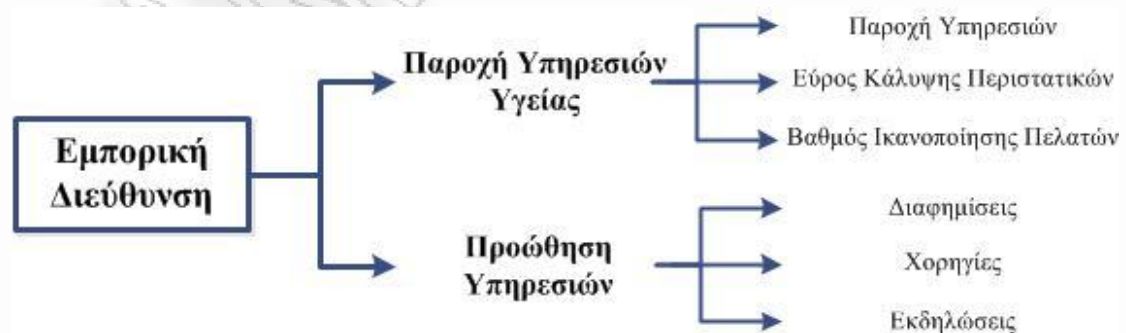
Εμπορική Διεύθυνση

Η εμπορική διεύθυνση, αποτελεί ίσως την σημαντικότερη διεύθυνση της Εταιρίας “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” Οι επικεφαλές του εμπορικού τμήματος, έχουν ευθύνη σε ότι αφορά την παροχή των υπηρεσιών υγείας που προσφέρει η εταιρία, αλλά και την προώθηση τους, ώστε να γίνει γνωστή στο καταναλωτικό κοινό.

Αναλυτικότερα, στην εμπορική διεύθυνση της επιχείρησης ανήκουν όλοι οι ιατροί που παρέχουν τις ιατρικές υπηρεσίες της επιχείρησης. Βασικός τους στόχος, θα πρέπει να αποτελεί η συνεχής παροχή τηλεϊατρικών υπηρεσιών στο σύνολο των καταναλωτών σε υψηλά επίπεδα ποιότητας. Για να επιτευχθεί αυτό, θα πρέπει να υπάρχει συνεχής έλεγχος, σε συνεργασία πάντα με την Γενική Διεύθυνση, για την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, το εύρος των περιστατικών που καλύπτουν, την λειτουργία του ιατρικού εξοπλισμού (σε συνεργασία με το τεχνικό τμήμα), καθώς και το βαθμό ικανοποίησης των ασθενών.

Στην λειτουργία της εμπορικής διεύθυνσης, θα πρέπει να εντάξουμε και την προώθηση των υπηρεσιών, που παρέχει η επιχείρηση “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” Η λειτουργία της προώθησης εμφανίζεται ως καθοριστικής σημασίας για την ανάπτυξη της επιχείρησης. Ωστόσο, εξαιτίας του περιορισμένου μεγέθους της επιχείρησης, γίνεται αντιληπτό ότι ένα τμήμα marketing δεν θα μπορούσε να λειτουργήσει αυτόνομα. Έτσι, όλες οι δραστηριότητες ενός τμήματος marketing, ενσωματώθηκαν στην εμπορική διεύθυνση της επιχείρησης. Συνεπώς, πέραν του ιατρικού προσωπικού, η εμπορική διεύθυνση περιλαμβάνει προσωπικό που αναλαμβάνει την προώθηση των υπηρεσιών της επιχείρησης.

Στο σχήμα που ακολουθεί, απεικονίζεται η λειτουργία του τμήματος:



Διάγραμμα 6.3 Λειτουργία Τμήματος Εμπορικής Διεύθυνσης

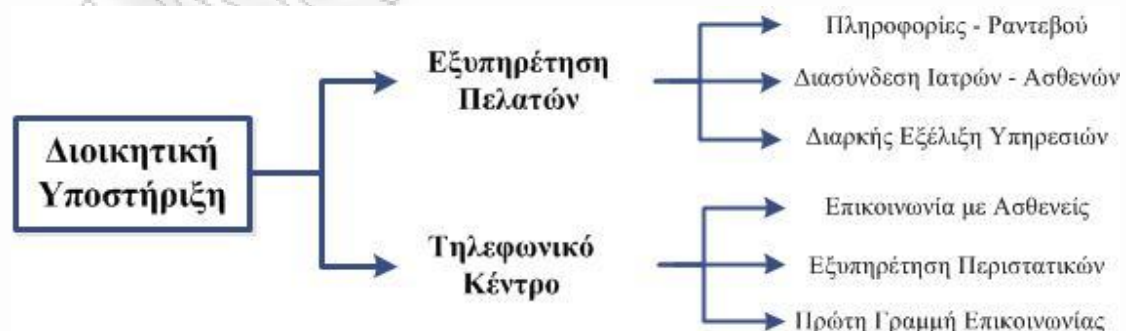
Διοικητική Υποστήριξη

Η Διοικητική Υποστήριξη αποτελεί με την σειρά της μια άλλη υποστηρικτική διεύθυνση της επιχείρησης “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” Αποτελεί το πρώτο στάδιο επαφής των πελατών με την επιχείρηση. Το γεγονός αυτό, καθιστά εξαιρετικά σημαντική την προσφορά της. Βασική της δραστηριότητα, αποτελεί η υποστήριξη του εμπορικού τμήματος, έτσι ώστε να είναι σε θέση να παρέχει τις υπηρεσίες υγείας. Ουσιαστικά, το τμήμα διεκπεραιώνει όλο το φάσμα του οργανωτικού μέρους της παροχής των υπηρεσιών. Στις βασικές του επιχειρησιακές λειτουργίες περιλαμβάνεται η εξυπηρέτηση των πελατών, καθώς και η διαχείριση του τηλεφωνικού κέντρου.

Πιο συγκεκριμένα, η εξυπηρέτηση πελατών, αποτελεί βασική επιχειρησιακή λειτουργία για κάθε επιχείρηση. Το τμήμα αναλαμβάνει την διεκπεραίωση κάθε ζητήματος που προκύπτει από πλευράς πελατών, αυξάνοντας σε σημαντικό βαθμό το βαθμό ικανοποίησής τους. Παρέχει κάθε είδους πληροφορία, που χρειάζονται οι πελάτες και κλίνει τα ραντεβού για τις ιατρικές επισκέψεις. Στην ουσία, το τμήμα διοικητικής υποστήριξης παρεμβάλλεται μεταξύ ιατρών και ασθενών. Τέλος, σημαντική είναι και η προσφορά στην διαρκή εξέλιξη των παρεχόμενων υπηρεσιών, έτσι ώστε να βελτιώνεται το συνολικό αποτέλεσμα.

Η λειτουργία του τηλεφωνικού κέντρου, παίζει καθοριστικό ρόλο στην ομαλή λειτουργία της επιχείρησης. Στην ουσία, αποτελεί την πρώτη γραμμή επαφής μεταξύ καταναλωτή (ασθενούς) και επιχείρησης. Όπως γίνεται αντιληπτό, το κέντρο θα πρέπει να εξασφαλίζει την άμεση επικοινωνία καθ’ όλη την διάρκεια της ημέρας, σε όλες τις ομάδες ενδιαφερομένων.

Στο σχήμα που ακολουθεί, εμφανίζεται συνολικά η λειτουργία του τμήματος διοικητικής υποστήριξης της επιχείρησης “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” :



Διάγραμμα 6.4 Λειτουργία Τμήματος Διοικητικής Υποστήριξης

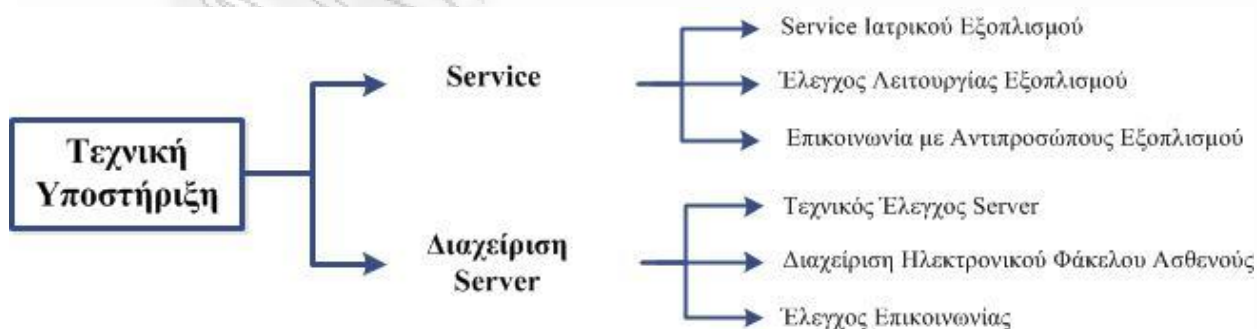
Τεχνική Υποστήριξη

Το τμήμα Τεχνικής Υποστήριξης είναι υπεύθυνο, για την ομαλή λειτουργία όλων των τεχνικών μέσων και συσκευών που χρησιμοποιεί η επιχείρηση “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” Γίνεται συνεπώς αντιληπτή, η ουσιαστική σημασία του τμήματος, αν αναλογιστεί κανείς το γεγονός ότι η εταιρία παρέχει υπηρεσίες τηλεϊατρικής, οι οποίες χρησιμοποιούν τεχνολογίες τελευταίας γενιάς. Έτσι, το τμήμα θα πρέπει να εξασφαλίζει την απροβλημάτιστη λειτουργία όλου του εξοπλισμού.

Ο ιατρικός εξοπλισμός, θα πρέπει να εξασφαλίζει άμεσα και έγκυρα αποτελέσματα για τους ασθενείς, ενώ παράλληλα θα πρέπει να είναι σε θέση να αποστέλλει δεδομένα σε δέκτες πληροφοριών (Server, Ιατρικό αρχείο κλπ). Έτσι, τα προγραμματισμένα service και ο συνεχής έλεγχος των μηχανημάτων κρίνονται απαραίτητα, προκειμένου να λειτουργούν με ακρίβεια.

Από την άλλη, η διαχείριση του Server και κατ’ επέκταση του ηλεκτρονικού φακέλου των ασθενών απαιτεί κατάλληλα καταρτισμένο τεχνικό προσωπικό, το οποίο θα είναι σε θέση να επέμβει επιδιορθώνοντας κάθε πρόβλημα που προκύψει ανά πάσα στιγμή. Η πρόσβαση στο ιατρικό αρχείο, θα πρέπει να είναι συνεχής χωρίς διακοπές και εμπόδια. Επιπλέον, η διαχείριση του server της επιχείρησης περιλαμβάνει και την “τεχνική” διαχείριση όλων των επικοινωνιών που συγκαταλέγονται στην παροχή των τηλεϊατρικών υπηρεσιών. Έτσι, οι τεχνικοί θα πρέπει να συμβάλλουν με την σειρά τους, ώστε να εξασφαλίζεται η απρόσκοπτη επικοινωνία, διορθώνοντας τεχνικά προβλήματα και συντηρώντας τον server της επιχείρησης.

Στο σχήμα που ακολουθεί, εμφανίζεται η λειτουργία του τμήματος τεχνικής υποστήριξης της επιχείρησης “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” :



Διάγραμμα 6.5 Λειτουργία Τμήματος Τεχνικής Υποστήριξης

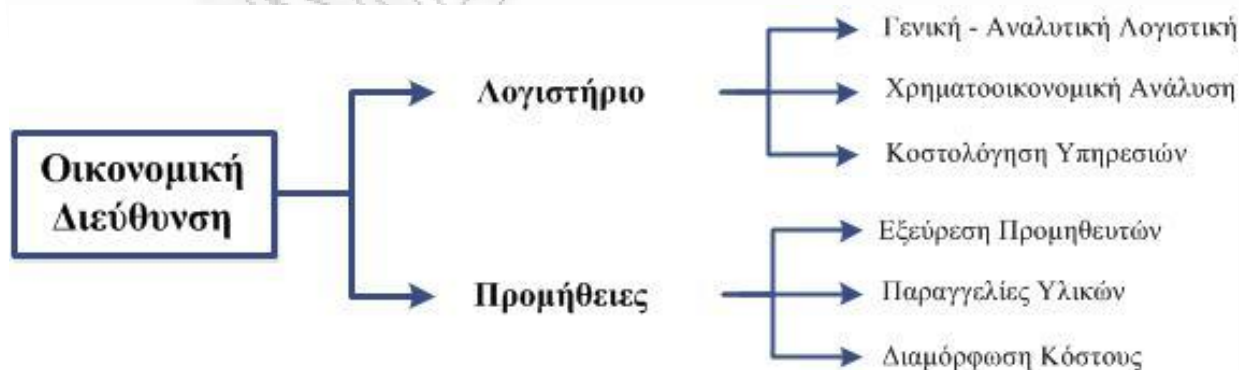
Οικονομική Διεύθυνση

Η Οικονομική Διεύθυνση, αποτελεί ένα τμήμα που στελεχώνει το σύνολο των επιχειρήσεων και διεκπεραιώνει πλήθος διαδικασιών σε καθημερινή βάση. Βασική λειτουργία που καλείται να καλύψει, αποτελεί ο σχεδιασμός και η εφαρμογή της οικονομικής πολιτικής της υπό εξέταση επιχείρησης, καθώς και η εξασφάλιση της έγκαιρης και αξιόπιστης απεικόνισης όλων των οικονομικών της συναλλαγών. Επιπλέον, σε αυτό το τμήμα εντάσσονται και οι προμήθειες της επιχείρησης.

Πιο συγκεκριμένα, όσον αφορά το τμήμα λογιστηρίου, διεκπεραιώνει ζητήματα που άπτονται της γενικής και αναλυτικής λογιστικής. Σε αυτό εμπεριέχονται όλες οι ενέργειες που αφορούν στον έλεγχο των τιμολογίων, την είσπραξη της αξίας τους, την έγκαιρη καταβολή των πληρωμών και την τήρηση των βιβλίων. Σε όλα τα παραπάνω, θα πρέπει να προσθέσουμε και την κοστολόγηση των υπηρεσιών που παρέχει η εταιρία “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” Από την άλλη, όσον αφορά τα χρηματοοικονομικά της επιχείρησης, οι κυριότερες αρμοδιότητες έχουν να κάνουν με την ανάλυση των χρηματοοικονομικών καταστάσεων (Προϋπολογισμός, Ισολογισμοί, ΚΑΧ).

Στην Οικονομική Διεύθυνση της επιχείρησης εντάσσονται και οι προμήθειες. Το τμήμα είναι υπεύθυνο για την εξεύρεση των κατάλληλων προμηθευτών, οι οποίοι θα προσφέρουν τα κατάλληλα αναλώσιμα υλικά που χρησιμοποιεί η επιχείρηση για την παροχή των υπηρεσιών υγείας. Η διαμόρφωση των παραγγελιών γίνεται σε κάθε περίπτωση σε συνεργασία με την εμπορική διεύθυνση της επιχείρησης.

Στο σχήμα που ακολουθεί, εμφανίζεται η λειτουργία της Οικονομικής Διεύθυνσης της επιχείρησης “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” :



Διάγραμμα 6.6 Λειτουργία Οικονομικής Διεύθυνσης

6.2 Τα Γενικά Έξοδα της Επιχείρησης

Όπως είναι γνωστό, η παροχή μιας υπηρεσίας, συνοδεύεται και από κόστη για την επιχείρηση. Πέρα από το εμφανές κόστος (άμεσο κόστος), σημαντικός κρίνεται και ο υπολογισμός του έμμεσου κόστους για την παροχή της υπηρεσίας.

Πιο αναλυτικά, το άμεσο κόστος μιας υπηρεσίας περιλαμβάνει το κόστος των άμεσων δαπανών. Στις άμεσες δαπάνες συγκαταλέγονται το κόστος των υλικών και το κόστος της εργασίας που χρειάζονται για την παροχή της υπηρεσίας. Από την άλλη, το έμμεσο κόστος δεν κατατάσσεται σε συγκεκριμένη κατηγορία κόστους, καθώς περιλαμβάνει γενικά έξοδα που δεν σχετίζονται άμεσα με την παροχή της υπηρεσίας. Για να χαρακτηρισθούν στοιχεία κόστους ως γενικά έξοδα, θα πρέπει:

- ❖ Να μην μπορούν να συσχετιστούν άμεσα με την παροχή της υπηρεσίας.
- ❖ Να είναι σχετικά μικρά ποσά, σε σχέση με τα άμεσα κόστη της επιχείρησης, των οποίων η παράλειψη δεν δημιουργεί πρόβλημα.

Όπως γίνεται αντιληπτό, αυτή η γενική φύση του έμμεσου κόστους δημιουργεί δυσκολία στον εντοπισμό του και το χαρακτηρισμό του, ως γενικά έξοδα. Προς αυτήν την κατεύθυνση και με ουσιαστικό σκοπό την διευκόλυνση της διαδικασίας, τα γενικά έξοδα της εταιρίας “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” διαχωρίζονται στις ακόλουθες κατηγορίες:

Γενικά Βιομηχανικά Έξοδα

Τα γενικά βιομηχανικά έξοδα, αποτελούν μια κατηγορία εξόδων, η οποία περιλαμβάνει έμμεσα κόστη που βαρύνουν το κόστος παροχής της υπηρεσίας. Πιο συγκεκριμένα, στα κόστη αυτά συγκαταλέγονται έξοδα συντήρησης και επισκευών του εξοπλισμού της επιχείρησης. Επιπλέον, σε αυτήν την κατηγορία εξόδων περιλαμβάνονται έξοδα φύλαξης και καθαρισμού των εγκαταστάσεων της επιχείρησης. Τέλος, θα πρέπει να συμπεριλάβουμε και διάφορα νομικά έξοδα, που λαμβάνουν χώρα και απαιτούνται για την λειτουργία της επιχείρησης.

Γενικά Έξοδα Διοίκησης

Η συγκεκριμένη κατηγορία, περιλαμβάνει έξοδα, τα οποία πραγματοποιούνται κατά βάση από το τμήμα διοικητικής υποστήριξης της επιχείρησης και σχετίζονται με την λειτουργία του. Το μεγαλύτερο μέρος καταλαμβάνουν τα έξοδα γραφείου, για αναλώσιμα υλικά που χρησιμοποιεί η επιχείρηση. Επιπλέον, στα γενικά έξοδα διοίκησης περιλαμβάνονται και τα ασφάλιστρα.

Γενικά Έξοδα Πωλήσεων

Σε αυτήν την κατηγορία, ανήκουν όλα τα έξοδα που προέρχονται από τις πωλήσεις και δεν ανήκουν στην κατηγορία του marketing.

Στο σημείο αυτό, πρέπει να σημειωθεί ότι πολλές κατηγορίες γενικών εξόδων, έχουν παραληφθεί καθώς η εταιρία δεν διαθέτει τμήματα που διαθέτουν μεγάλες επιχειρήσεις (πχ τμήμα Έρευνας και Ανάπτυξης ή Τμήμα Ποιότητας).

Επιπλέον, όσον αφορά τα έξοδα που αφορούν στην χρήση υπηρεσιών κοινής ωφέλειας, όπως ηλεκτρισμός και ύδρευση, που εξυπηρετούν σκοπούς πέραν της παραγωγικής διαδικασίας, έχουν συμπεριληφθεί στο κόστος παροχής της υπηρεσίας (Κεφάλαιο 4 της παρούσας μελέτης), καθώς δεν έχει γίνει διαχωρισμός του κόστους κατανάλωσης των υπηρεσιών αυτών. Το ίδιο ισχύει και για τους μισθούς του προσωπικού που δε σχετίζεται άμεσα με την παροχή των υπηρεσιών υγείας, οι οποίοι δε συνυπολογίζονται στα γενικά έξοδα, αλλά περιλαμβάνονται στο κόστος του ανθρώπινου δυναμικού (Κεφάλαιο 7 της παρούσας μελέτης). Τέλος, οι αποσβέσεις του παγίου ενεργητικού και τα λοιπά χρηματοοικονομικά έξοδα, όπως είναι οι τόκοι των δανείων, παραλείπονται από την ανάλυση του παρόντος κεφαλαίου, εφόσον εξετάζονται εκτενώς στο Κεφάλαιο 10 που αφορά στη χρηματοοικονομική ανάλυση και αξιολόγηση της επένδυσης.

Στους πίνακες που ακολουθούν παρατίθενται αναλυτικά όλα τα στοιχεία των γενικών εξόδων που προβλέπεται να βαρύνουν την υπό εξέταση επιχείρηση για τα 5 πρώτα έτη λειτουργίας της. Πρέπει να σημειωθεί, ότι για την εγκυρότητα των αποτελεσμάτων, για κάθε έτος λειτουργίας προστέθηκε ο αναμενόμενος πληθωρισμός (4,5 %).

Πίνακας 6.1 Εκτίμηση Γενικών Εξόδων (2012)

Περιγραφή	Κόστος (€)
Γενικά Βιομηχανικά Έξοδα	
Έξοδα Συντήρησης	3.500
Φύλαξη Επιχείρησης	1.000
Καθαρισμός Επιχείρησης	4.500
Νομικά και άλλα Έξοδα	3.000
Γενικά Έξοδα Διοίκησης	
Αναλώσιμα Υλικά	3.000
Έξοδα Γραφείων	1.500
Ασφάλιστρα	6.000
Γενικά Έξοδα Πωλήσεων	
Έξοδα Προώθησης Πωλήσεων	3.000
Σύνολο	25.500

Πίνακας 6.2 Εκτίμηση Διαχρονική Εξέλιξης Γενικών Εξόδων (5αετία)

Έτος Λειτουργίας	Συνολικό Κόστος Γ.Ε. (€)
2012	25.500 €
2013	26.650 €
2014	27.850 €
2015	29.100 €
2016	30.400 €

Κεφάλαιο 7 “Οι Ανθρώπινοι Πόροι”

Στο κεφάλαιο αυτό, παρουσιάζονται στοιχεία που αφορούν την στελέχωση της επιχείρησης “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.”, με το κατάλληλο προσωπικό που απαιτείται για την εύρυθμη και αποδοτική της λειτουργία.

7.1 Κατηγορίες και Λειτουργίες Ανθρώπινων Πόρων

Στην ενότητα αυτή, αναλύονται οι ευρύτερες κατηγορίες θέσεων εργασίας που μπορεί να συναντήσει κάποιος σε μια επιχείρηση. Η κατηγοριοποίηση αυτή, θα μας βοηθήσει έτσι ώστε να έχουμε πιο άμεση και πιο ολοκληρωμένη εικόνα για τις ανάγκες της επιχείρησης “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.”, όσον αφορά το εργατικό δυναμικό. Ο καθορισμός των ανθρώπινων πόρων εξάλλου, σε κάθε περίπτωση αποτελεί και ένα ουσιαστικό κεφάλαιο της μελέτης σκοπιμότητας της επένδυσης.

Είναι γεγονός, πως η επιλογή του κατάλληλου προσωπικού, που πρόκειται να στελεχώσει μια επιχείρηση είναι ίσως ο κρισιμότερος παράγοντας, ο οποίος θα κρίνει κιάλας την βιωσιμότητα της. Έχοντας ως αντικειμενικό σκοπό να υπάρξει μια όσο το δυνατόν πιο αντικειμενική διαδικασία επιλογής προσωπικού, η οποία θα ανταποκρίνεται στις ανάγκες της επιχείρησης “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.”, κρίνεται σκόπιμο να υπάρξει διαχωρισμός των θέσεων εργασίας, με βάση τα καθήκοντα που προϋποθέτει η κάθε μια ξεχωριστά. Για τον λόγο αυτό, οι θέσεις εργασίας διαχωρίζονται σε δύο βασικές κατηγορίες:

- I. Ιατρικό – Νοσηλευτικό Προσωπικό
- II. Διοικητικό – Τεχνικό Προσωπικό

7.1.1 Το Ιατρικό – Νοσηλευτικό Προσωπικό

Όπως γίνεται αντιληπτό, το Ιατρικό – Νοσηλευτικό προσωπικό, της επιχείρησης “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.”, αποτελεί την πιο ουσιαστική ομάδα εργαζομένων που παίζει καθοριστικό ρόλο για την εξέλιξη της επιχείρησης. Βασική λειτουργία για την επιχείρηση, αποτελεί η παροχή υπηρεσιών υγείας στους κατοίκους του Νομού Ζακύνθου. Κατά συνέπεια, τόσο η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, όσο και το εύρος κάλυψης, καθορίζονται σε σημαντικό βαθμό από την επιλογή του Ιατρικού – Νοσηλευτικού προσωπικού. Με την σειρά τους, τόσο η αποδοτικότητα, όσο και η αποτελεσματικότητα της επιχείρησης εξαρτώνται σε σημαντικό βαθμό από αυτή την κατηγορία εργαζομένων, δεδομένου ότι αυτοί καθορίζουν το επίπεδο των περιστατικών που θα αντιμετωπίσουν στην διάρκεια της ημέρας.

Η προσφορά υπηρεσιών υγείας, περιλαμβάνει κάθε είδους πρόβλημα υγείας που μπορεί να έχει ο πελάτης και να κλιθεί να αντιμετωπίσει ο θεράπων ιατρός σε συνεργασία με εναλλακτικούς επαγγελματίες από τον κλάδο της υγείας (μέσω μεθόδων τηλεϊατρικής). Κατά συνέπεια, σε κάθε περίπτωση η επιλογή του κατάλληλου ιατρικού προσωπικού, θα πρέπει να συνάδει με ιατρούς, οι οποίοι έχουν τις κατάλληλες γνώσεις σε θέματα υγείας και την κατάλληλη κατάρτιση γεγονός που αποτελεί το κλειδί της επιτυχίας και την εγγύηση για την ποιοτική παροχή των υπηρεσιών υγείας.

Σε κάθε επιχείρηση παροχής υπηρεσιών, το προσωπικό, που έρχεται σε άμεση επαφή με τους πελάτες, αποτελεί και βασική πηγή προώθησης και επικοινωνίας. Κατά συνέπεια, γίνεται άμεσα αντιληπτό, το γεγονός ότι η επιλογή του κατάλληλου Ιατρικού – Νοσηλευτικού προσωπικού, πέρα από την σωστή παροχή των υπηρεσιών υγείας, θα συμβάλλει ουσιαστικά στην προώθηση της επιχείρησης, ώστε να μπορέσει να γίνει γνωστή σε περισσότερους εν δυνάμει πελάτες, που θα μπορούσαν να χρησιμοποιήσουν τις υπηρεσίες της.

Από όλα τα παραπάνω, προκύπτει το γεγονός ότι το Ιατρικό – Νοσηλευτικό προσωπικό αποτελεί την σημαντικότερη κατηγορία εργαζομένων για την επιχείρηση “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” και θα πρέπει σε κάθε περίπτωση να δοθεί αυξημένο βάρος στην για την όσο το δυνατή καλύτερη επιλογή.

7.1.2 Το Διοικητικό – Τεχνικό Προσωπικό

Το διοικητικό – τεχνικό προσωπικό καλύπτει όλες τις υποστηρικτικές θέσεις εργασίας, οι οποίες είναι απαραίτητες, για την ομαλή λειτουργία της επιχείρησης “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” Για κάθε επιχείρηση, οι υποστηρικτικές δραστηριότητες, καθορίζουν σε σημαντικό βαθμό την λειτουργία της, καθώς εμπεριέχονται μεταξύ των κύριων δραστηριοτήτων.

Για την επιχείρηση “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” το διοικητικό προσωπικό, αναλαμβάνει όλη την οργανωτική υποστήριξη της. Βασικές του αρμοδιότητες αποτελούν η διαχείριση του τηλεφωνικού κέντρου και η οργάνωση των επισκέψεων. Έτσι, το τμήμα Διοικητικής Υποστήριξης, θα πρέπει να στελεχωθεί με το κατάλληλο προσωπικό, το οποίο θα εξασφαλίζει σε μέγιστο βαθμό την λειτουργικότητα και την ομαλή του λειτουργία.

Το τεχνικό προσωπικό, καλύπτει θέσεις εργασίας του τμήματος τεχνικής υποστήριξης της εταιρίας. Η τεχνική υποστήριξη, αποτελεί βασική προϋπόθεση για την λειτουργία της επιχείρησης. Τόσο ο ιατρικός εξοπλισμός, όσο και ο εξοπλισμός επικοινωνίας, θα πρέπει να λειτουργούν άψογα, ώστε να διασφαλίζεται η δραστηριότητα της επιχείρησης. Κατά συνέπεια, το τμήμα τεχνικής υποστήριξης, θα πρέπει να καλυφθεί με το κατάλληλο τεχνικό προσωπικό που θα είναι σε θέση να αντιμετωπίσει κάθε τεχνικό πρόβλημα που θα προκύψει στον εξοπλισμό λειτουργίας της επιχείρησης.

7.2 Κοινωνικοπολιτικό και Πολιτισμικό Περιβάλλον

Όπως αναφέρθηκε και σε προηγούμενη ενότητα, οι απαιτήσεις σε ανθρώπινους πόρους δεν εξαρτώνται μόνο από χρηματοοικονομικούς ή εμπορικούς παράγοντες, αλλά επηρεάζονται σε μεγάλο βαθμό και από τις κοινωνικοπολιτικές και πολιτισμικές συνθήκες που ισχύουν στη χώρα εγκατάστασης της υπό μελέτη επιχείρησης. Κατά συνέπεια γίνεται αντιληπτό, πως η εξέταση των παραμέτρων αυτών είναι εξίσου σημαντική και συνεπάγεται την άμεση εφαρμογή των επιμέρους ρυθμίσεων που κρίνονται απαραίτητες.

Σε ότι αφορά την χώρα μας, στην οποία πρόκειται να δραστηριοποιηθεί και η εταιρία “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.”, οι εργαζόμενοι χρήζουν της προστασίας όλων των σχετικών διατάξεων του ατομικού και συλλογικού Εργατικού Δικαίου. Έτσι σύμφωνα με τις προβλεπόμενες διατάξεις, ως νόμιμο ωράριο εργασίας, για τις επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών, καθιερώνεται η διάρκεια της εβδομαδιαίας εργασίας σε 40 ώρες και η εβδομάδα των 5 εργάσιμων ημερών. Επιπλέον, όταν η απασχόληση των μισθωτών υπερβαίνει τα χρονικά όρια του νόμιμου ωραρίου εργασίας, για κάθε πρόσθετη ώρα υπερεργασίας καταβάλλεται το ωρομίσθιο αυξημένο κατά 25%.

Ως προς τις παροχές και τα δικαιώματα των εργαζομένων, ο εργοδότης δεσμεύεται βάσει των αντίστοιχων υποχρεώσεων. Συγκεκριμένα, ο εργοδότης έχει την υποχρέωση παροχής άδειας με αποδοχές στους εργαζόμενους, καθώς και την υποχρέωση παροχής άδειας για λόγους υγείας. Επιπλέον, υποχρεούται να καταβάλλει τα προβλεπόμενα από τους οικείους νόμους επιδόματα. Ο νόμος προβλέπει, επίσης και την προστασία των εργαζομένων από αυθαίρετες και αδικαιολόγητες απολύσεις.

Όσον αφορά στην υγεία και στην ασφάλεια των εργαζομένων, ο εργοδότης είναι υπεύθυνος να ρυθμίζει όλα τα θέματα που σχετίζονται με τις συνθήκες που επικρατούν στους χώρους εργασίας, με τέτοιο τρόπο ώστε να προστατεύεται η ζωή και η υγεία των εργαζομένων. Επίσης, είναι υποχρεωμένος να προσφέρει σε όλους τους εργαζόμενους περίθαλψη και ιατρική κάλυψη. Τέλος, σε περίπτωση εργατικού ατυχήματος υπολογίζεται ανάλογα με τις ειδικότερες συνθήκες το βάρος της ευθύνης του εργοδότη και καθορίζεται πιθανή αποζημίωση.

7.3 Ανάγκες του Επενδυτικού Σχεδίου σε Ανθρώπινο Δυναμικό

Στην ενότητα αυτή, αναλύονται όλες οι ανάγκες της επιχείρησης “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” σε ανθρώπινο δυναμικό. Πιο συγκεκριμένα, αφού προσδιοριστούν οι ανάγκες για προσωπικό, παρουσιάζονται όλες οι θέσεις εργασίας, που πρόκειται να καλυφθούν για την στελέχωση της επιχείρησης.

7.3.1 Προσδιορισμός των Αναγκών

Ο προσδιορισμός των αναγκών σε ανθρώπινο δυναμικό, για κάθε επιχείρηση αποτελεί βασικό παράγοντα, ο οποίος θα πρέπει να καθορίζεται από το 1ο στάδιο λειτουργίας της. Σε κάθε μελέτη σκοπιμότητας, θα πρέπει να ορίζονται επακριβώς οι ανάγκες της επιχείρησης, προκειμένου να είναι σε θέση να προβεί σε στελέχωση με το κατάλληλο ανθρώπινο δυναμικό.

Για τον σαφή προσδιορισμό των αναγκών της επιχείρησης “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” σε ανθρώπινους πόρους, θα πρέπει να εξετάσουμε τις ειδικότητες που απαιτούνται, τον τύπο της επιχείρησης, το μέγεθός της αλλά και την γενικότερη μορφή οργάνωσής της.

Γίνεται αντιληπτό, πως εξαιτίας του μικρού μεγέθους της υπό εξέταση επιχείρησης, οι ανάγκες της σε προσωπικό δεν πρόκειται να είναι αυξημένες. Σύμφωνα, λοιπόν με τον υπολογισμό σχετικά με την κάλυψη των θέσεων εργασίας, το προσωπικό που απαιτείται για να καλύψει τις ανάγκες της επιχείρησης, καθορίζεται ως εξής για κάθε αντίστοιχη λειτουργία:

Γενική Διεύθυνση

Όπως ήδη παρουσιάστηκε και στο κεφάλαιο 6 της παρούσας μελέτης, βασικοί στόχοι της γενικής διεύθυνσης αποτελούν, ο μακροπρόθεσμος προγραμματισμός, ο σχεδιασμός, αλλά και ο έλεγχος των διευθύνσεων της επιχείρησης (υποστηρικτικών λειτουργιών). ο πλήρης λειτουργικός έλεγχος των επιμέρους τμημάτων της μονάδας ανήκει στο Διευθύνοντα Σύμβουλο, ο οποίος και στελεχώνει τη διεύθυνση. Έτσι, την κάλυψη της γενικής διεύθυνσης, αναλαμβάνει ο κ. Αρβανιτάκης, ο οποίος πρόκειται να διατελέσει χρέη διευθύνοντα συμβούλου (C.E.O.).

Εμπορική Διεύθυνση

Η εμπορική διεύθυνση της επιχείρησης “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” περιλαμβάνει όλες τις δραστηριότητες που σχετίζονται με την παροχή των υπηρεσιών υγείας που προσφέρει η εταιρία, αλλά και την προώθηση τους, ώστε να μπορέσει να γίνει γνωστή στο καταναλωτικό κοινό. Το προσωπικό της εμπορικής διεύθυνσης, απαρτίζεται στο σύνολό του από ιατρικό προσωπικό (ιατρούς γενικών ειδικοτήτων), οι οποίοι καλύπτουν τις βάρδιες λειτουργίας της επιχείρησης και προσφέρουν τις υπηρεσίες στους ασθενείς.

Για το 1^ο έτος λειτουργίας, η επιχείρηση λειτουργεί καθημερινά με 3 βάρδιες (2 επτάωρες και 1 δεκάωρη βραδινή). Για το λόγο αυτό, θα πρέπει να απασχολούνται 5 θεράποντες ιατροί στο σύνολο, έτσι ώστε να βγαίνουν οι βάρδιες και να μπορεί να λειτουργεί χωρίς προβλήματα η επιχείρηση.

Θα πρέπει να σημειωθεί σε αυτό το σημείο πως κατά την διάρκεια των ετών και με βάση την εξέλιξη στις παρεχόμενες υπηρεσίες, ο αριθμός των βραδιών ενδέχεται να αυξηθεί και κατά συνέπεια να πρέπει να αυξηθεί και το προσωπικό της εμπορικής διεύθυνσης.

Διοικητική Υποστήριξη

Η διοικητική υποστήριξη περιλαμβάνει την εξυπηρέτηση πελατών και το τηλεφωνικό κέντρο, τα οποία λειτουργούν εντός της επιχείρησης και στην ουσία αποτελούν την 1^η διεπαφή του πελάτη με αυτή. Η σημασία τους είναι ιδιαίτερα σημαντική, καθώς παρεμβάλλονται μεταξύ του πελάτη και επιχείρησης. Το τμήμα λειτουργεί με 2 βάρδιες καθημερινά (πρωινή και απογευματινή) και κάθε βάρδια χρειάζεται δύο άτομα προσωπικό (1 στην εξυπηρέτηση πελατών και 1 στο τηλεφωνικό κέντρο). Κατά συνέπεια για να μπορέσει να λειτουργήσει αποτελεσματικά το τμήμα χρειάζεται 5 άτομα προσωπικό.

Να σημειωθεί ότι η βραδινή βάρδια λειτουργεί απευθείας με τηλεφωνικές γραμμές των ιατρών η οποίοι έχουν την δυνατότητα να συνδέονται άμεσα με τους ασθενείς για έκτακτα περιστατικά.

Τεχνική Υποστήριξη

Η τεχνική υποστήριξη λειτουργεί με σκοπό την διασφάλιση της λειτουργίας όλων των τεχνικών – ιατρικών συσκευών αλλά και τη συνεχή επικοινωνία με τα απομακρυσμένα περιστατικά. Για την επίτευξη αυτού του σκοπού, κρίνεται σκόπιμη η στελέχωση του τμήματος με έναν τεχνικά καταρτισμένο υπάλληλο, ο οποίος θα αναλάβει όλη την υποστήριξη, που χρειάζεται η επιχείρηση.

Οικονομική Διεύθυνση

Στην οικονομική διεύθυνση, εντάσσονται όλες οι λειτουργίες του λογιστηρίου και των προμηθειών που χρειάζεται μια επιχείρηση. Εξαιτίας του μικρού μεγέθους της επιχείρησης και των ευρύτερων λειτουργιών της, αρκεί η στελέχωση του τμήματος με 1 άτομο, με ειδικευση σε ζητήματα λογιστηρίου και αγορών.

Στον πίνακα που ακολουθεί (Πίνακας 7.1), παρουσιάζονται συγκεντρωτικά οι απαιτήσεις της εταιρίας “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” σε ανθρώπινο δυναμικό:

Πίνακας 7.1 Οι Ανάγκες της Επιχείρησης σε Ανθρώπινο Δυναμικό (Έτος 2012)

Περιγραφή Θέσης Εργασίας	Απασχολούμενοι
Γενική Διεύθυνση Μονάδας	
Διευθύνων Σύμβουλος (C.E.O.)	1
Εμπορική Διεύθυνση	
Προσωπικό παροχής υπηρεσιών (ιατροί)	5
Διοικητική Υποστήριξη	
Εξυπηρέτηση Πελατών	3
Τηλεφωνικό Κέντρο	2
Τεχνική Υποστήριξη	
Τεχνικός	1
Οικονομική Διεύθυνση	
Λογιστής	1
Σύνολο Εργαζομένων	13

7.3.2 Εξέλιξη των Αναγκών σε Ανθρώπινο Δυναμικό

Όπως αναφέρθηκε και στην προηγούμενη ενότητα, ο προσδιορισμός των αναγκών σε ανθρώπινο δυναμικό, έγινε με βάση το 1^ο έτος λειτουργίας της επιχείρησης. Με το πέρασμα των ετών και με βάση την ανάπτυξη της επιχείρησης, οι ανάγκες σε ανθρώπινο δυναμικό θα προσαρμοστούν στις εκάστοτε απαιτήσεις. Στους παρακάτω πίνακες, παρουσιάζονται συγκεντρωτικά οι απαιτήσεις της επιχείρησης “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.”, για τα 5 πρώτα έτη λειτουργίας:

Πίνακας 7.2 Οι Ανάγκες της Επιχείρησης σε Ανθρώπινο Δυναμικό (Έτος 2013)

Περιγραφή Θέσης Εργασίας	Απασχολούμενοι
Γενική Διεύθυνση Μονάδας	
Διευθύνων Σύμβουλος (C.E.O.)	1
Εμπορική Διεύθυνση	
Προσωπικό παροχής υπηρεσιών (ιατροί)	5
Διοικητική Υποστήριξη	
Εξυπηρέτηση Πελατών	3
Τηλεφωνικό Κέντρο	2
Τεχνική Υποστήριξη	
Τεχνικός	1
Οικονομική Διεύθυνση	
Λογιστής	1
Σύνολο Εργαζομένων	13

Πίνακας 7.3 Οι Ανάγκες της Επιχείρησης σε Ανθρώπινο Δυναμικό (Έτος 2014)

Περιγραφή Θέσης Εργασίας	Απασχολούμενοι
Γενική Διεύθυνση Μονάδας	
Διευθύνων Σύμβουλος (C.E.O.)	1
Εμπορική Διεύθυνση	
Προσωπικό παροχής υπηρεσιών (ιατροί)	7
Διοικητική Υποστήριξη	
Εξυπηρέτηση Πελατών	3
Τηλεφωνικό Κέντρο	3
Τεχνική Υποστήριξη	
Τεχνικός	1
Οικονομική Διεύθυνση	
Λογιστής	1
Σύνολο Εργαζομένων	16

Πίνακας 7.4 Οι Ανάγκες της Επιχείρησης σε Ανθρώπινο Δυναμικό (Έτος 2015)

Περιγραφή Θέσης Εργασίας	Απασχολούμενοι
Γενική Διεύθυνση Μονάδας	
Διευθύνων Σύμβουλος (C.E.O.)	1
Εμπορική Διεύθυνση	
Προσωπικό παροχής υπηρεσιών (ιατροί)	7
Διοικητική Υποστήριξη	
Εξυπηρέτηση Πελατών	3
Τηλεφωνικό Κέντρο	3
Τεχνική Υποστήριξη	
Τεχνικός	1
Οικονομική Διεύθυνση	
Λογιστής	1
Σύνολο Εργαζομένων	16

Πίνακας 7.5 Οι Ανάγκες της Επιχείρησης σε Ανθρώπινο Δυναμικό (Έτος 2015)

Περιγραφή Θέσης Εργασίας	Απασχολούμενοι
Γενική Διεύθυνση Μονάδας	
Διευθύνων Σύμβουλος (C.E.O.)	1
Εμπορική Διεύθυνση	
Προσωπικό παροχής υπηρεσιών (ιατροί)	8
Διοικητική Υποστήριξη	
Εξυπηρέτηση Πελατών	3
Τηλεφωνικό Κέντρο	3
Τεχνική Υποστήριξη	
Τεχνικός	1
Οικονομική Διεύθυνση	
Λογιστής	1
Σύνολο Εργαζομένων	17

Όπως γίνεται αντιληπτό και από τους πίνακες, η ανάπτυξη της επιχείρησης, αναπτύσσει και τις ανάγκες σε ανθρώπινο δυναμικό. Πιο συγκεκριμένα, το 1^ο έτος λειτουργίας, η επιχείρηση απασχολεί σε μόνιμη βάση 13 άτομα, ενώ το 5^ο έτος λειτουργίας, απασχολεί 17. Η αυξημένη ζήτηση για παροχή υπηρεσιών, επιτάσσει σε κάθε περίπτωση την στελέχωση της επιχείρησης με περισσότερα άτομα.

7.4 Διαθεσιμότητα & Επιλογή Υποψηφίων

Στην ενότητα αυτή, θα εξετάσουμε την διαθεσιμότητα των κατηγοριών ανθρώπινου δυναμικού, που είναι απαραίτητες για την επιχείρηση “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε” καθώς και την διαδικασία επιλογής τους, για την στελέχωσή της.

7.4.1 Εκτίμηση της Προσφοράς Ανθρώπινου Δυναμικού

Ένα βασικό βήμα μετά τον καθορισμό των αναγκών για ανθρώπινο δυναμικό, αποτελεί και η εξεύρεσή του. Για να γίνει αυτό ωστόσο, θα πρέπει σε πρώτη φάση να εξετασθεί λεπτομερώς η διαθεσιμότητά του. Για το λόγο αυτό απαιτείται ανάλυση και εκτίμηση της κατάστασης που επικρατεί στην περιοχή του τόπου που πρόκειται να εγκατασταθεί και να λειτουργήσει η επιχείρηση (η διαδικασία επιλογής του τόπου εγκατάστασης, αναλύεται στο Κεφάλαιο 8 της παρούσας μελέτης).

Με βάση την διοικητική δομή της επιχείρησης, το ανθρώπινο δυναμικό, μπορεί να επιμερισθεί σε τρεις βασικές κατηγορίες:

- Ιατρικό Προσωπικό
- Διοικητικό Προσωπικό
- Τεχνικό Προσωπικό

Όπως αναφέρθηκε και σε προηγούμενη ενότητα, η επιχείρηση “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” πρόκειται να εγκατασταθεί και να παρέχει τις υπηρεσίες της, στους κατοίκους του Νομού Ζακύνθου. Προς αυτήν την κατεύθυνση, θα πρέπει και οι εργαζόμενοι να είναι μόνιμοι κάτοικοι του Νομού. Σύμφωνα λοιπόν με τις εκτιμήσεις, οι ανθρώπινοι πόροι που θεωρούνται απαραίτητοι για τη στελέχωση όλων των προς κάλυψη θέσεων υπολογίζεται ότι θα εντοπιστούν χωρίς ιδιαίτερη δυσκολία, εφόσον εκτιμάται πως η προσφορά στις αντίστοιχες ειδικότητες υπερκαλύπτει τη ζήτηση. Ειδικότερα, για την περίοδο που διανύουμε, ο Νομός παρουσιάζει υψηλά επίπεδα ανεργίας σε όλα τα επαγγέλματα. Η βασική ενασχόληση με τον τουρισμό έχει ως αποτέλεσμα να υπάρχει ζήτηση, για συγκεκριμένα επαγγέλματα που έχουν σχέση με τον κλάδο, ενώ τα υπόλοιπα, εμφανίζουν υψηλά επίπεδα ανεργίας.

7.4.2 Προγραμματισμός Πρόσληψης Προσωπικού

Αφότου εξασφαλισθεί και η διαθεσιμότητα του ανθρώπινου δυναμικού και εφόσον έχει καθορισθεί το ακριβές περιεχόμενο και τα προαπαιτούμενα για κάθε θέση εργασίας, ακολουθεί η διαδικασία πρόληψης υποψηφίων. Τα στάδια της διαδικασίας αυτής αποτελούν βασικό τμήμα της παρούσης μελέτης και θα πρέπει να προγραμματίζονται κατάλληλα έτσι ώστε να επιλεγούν οι κατάλληλοι υποψήφιοι που πληρούν τις προδιαγραφές που έχει κάθε θέση εργασίας.

Η διαδικασία πρόληψης εργαζομένων σε κάθε επιχείρηση, περνάει από δύο διαδοχικά στάδια: την προσέλκυση και την επιλογή των υποψηφίων.

Προσέλκυση Υποψηφίων

Η διαδικασία προσέλκυσης υποψηφίων περιλαμβάνει όλες τις ενέργειες που απαιτούνται, έτσι ώστε να συγκεντρωθεί ο μέγιστος αριθμός υποψηφίων, που καλύπτει τα προσόντα για μια συγκεκριμένη θέση εργασίας. Προς αυτήν την κατεύθυνση, θα πρέπει η επιχείρηση, να βασιστεί σε μια σειρά από εξωτερικές πηγές προσέλκυσης ικανού αριθμού υποψηφίων. Σε αυτές τις πηγές, ανήκουν:

- Ιατρικός Σύλλογος Ν. Ζακύνθου
- Επαγγελματικές Σχολές
- Τεχνικά Εκπαιδευτικά Κέντρα
- Γραφεία Εύρεσης Απασχόλησης
- Έντυπα Ενημέρωσης (Αγγελίες)

Επιλογή Υποψηφίων

Η επιλογή του προσωπικού, έχει να κάνει με τη διαδικασία εκείνη, κατά την οποία, συγκεντρώνονται πληροφορίες και αξιολογείται ο υποψήφιος για ώστε να επιλεγθεί ο καταλληλότερος για μια συγκεκριμένη θέση εργασίας. Σε ότι αφορά τη διαδικασία επιλογής, η επιχείρηση, πρόκειται να ακολουθήσει τα εξής βήματα:

Έλεγχος Βιογραφικών

Σε αυτό το στάδιο, εξετάζονται λεπτομερώς, όλα τα βιογραφικά που έχει κατορθώσει να συλλέξει η επιχείρηση μέχρι εκείνη τη στιγμή και επιλέγονται εκείνα τα οποία πληρούν όλες τις προϋποθέσεις.

Προκαταρκτική Συνέντευξη

Η διαδικασία περιλαμβάνει από μια συνέντευξη για όλα τα βιογραφικά που ξεχώρισαν, από το προηγούμενο στάδιο, έτσι ώστε να επικρατήσουν τα καλύτερα. Σε αυτήν την συνέντευξη εξετάζονται ειδικότερες πτυχές, οι οποίες αφορούν την συγκεκριμένη εργασία, την οποία πρόκειται να τελεί ο κάθε υποψήφιος.

Τελική Συνέντευξη Επιλογής

Σε αυτήν την συνέντευξη συμμετέχουν οι τελικές επιλογές υποψηφίων που ξεχώρισαν από όλη την προηγούμενη διαδικασία. Η τελική απόφαση επιλογής των προσώπων που θα καλύψουν τις θέσεις εργασίας, στηρίζεται στη συγκριτική αξιολόγηση των τελικών συνεντεύξεων. Έπειτα από αυτή τη συνέντευξη, υπάρχει και η κατάλληλη προσφορά της εν λόγω θέσης στον αντίστοιχο υποψήφιο και θα επισφραγίζεται από τη σύνταξη της σχετικής σύμβασης εργασίας.

7.5 Εκτιμήσεις του Κόστους Εργασίας

Σε αυτή την ενότητα, θα προβούμε σε μια λεπτομερή ανάλυση του κόστους εργασίας, για όλες τις ομάδες εργαζομένων της επιχείρησης “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” Για να γίνει ωστόσο αυτό, θεωρείται χρήσιμο, να αναλύσουμε στοιχεία πληρωμών που αφορούν τους εργαζόμενους παρουσιάζοντας αναλυτικά τις αποδοχές τους.

7.5.1 Η Αμοιβή της Εργασίας

Με την έννοια, αμοιβής εργασίας νοείται κάθε παροχή που δίδεται στον εργαζόμενο με τη μορφή μισθού, αποδοχών, οφέλους άμεσου ή έμμεσου, σε χρήματα ή είδος. Ειδικότερα, η αμοιβή αποτελείται από:

- Την άμεση οικονομική παροχή, η οποία συνίσταται στο χρηματικό ποσό το οποίο εισπράττει ο εργαζόμενος και σχετίζεται άμεσα με τη θέση εργασίας
- Την έμμεση οικονομική παροχή, η οποία συνίσταται στις πρόσθετες υποχρεώσεις του εργοδότη, όπως είναι λόγω χάρη η κοινωνική και ιατρική ασφάλιση και οι λοιπές παροχές.

Σε κάθε περίπτωση, η αμοιβή, αποτελεί σημαντικό κίνητρο προσέλκυσης υποψηφίων και είναι σε θέση να επηρεάσει την απόδοσή τους στην εργασία. Για το λόγο αυτό, η πολιτική αμοιβών που πρόκειται να ακολουθεί κάθε επιχείρηση, θα πρέπει να μελετάτε εις βάθος, λαμβάνοντας σε κάθε περίπτωση υπόψη, τις προσδοκίες των υποψηφίων, χωρίς ωστόσο να αγνοείται η συμμετοχή του κόστους εργασίας, στο συνολικό κόστος της μονάδας.

7.5.2 Πολιτική και Βασικά Στοιχεία Αμοιβών

Σύμφωνα με την πολιτική αμοιβών που ισχύει για την ελληνική επικράτεια, καθώς και με βάση το σύστημα απόδοσης μισθών που σκοπεύει να υιοθετήσει η επιχείρηση “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.”, ισχύουν τα ακόλουθα:

Βασική αμοιβή:

Υπολογίζεται σε μηνιαία βάση και περιλαμβάνει όλες τις πρόσθετες παροχές, όπως είναι η ασφάλεια υγείας (ιατρική και νοσοκομειακή περίθαλψη), τα επιδόματα εργασίας και όλες οι άλλες παροχές που προβλέπονται από το νόμο.

Αμοιβή υπερωριακής εργασίας:

Η καταβολή τους θα πραγματοποιείται σύμφωνα με τις αντίστοιχες νομοθετικές διατάξεις.

Συχνότητα πληρωμής:

Η πληρωμή θα πραγματοποιείται σε μια δόση κάθε φορά και αυτή θα είναι η τελευταία εργάσιμη ημέρα κάθε μήνα.

Μέθοδος πληρωμής:

Κατάθεση σε λογαριασμούς μισθοδοσίας των εργαζομένων.

7.5.3 Οι Μισθοί των Εργαζομένων

Σε αυτήν την ενότητα, παρατίθενται οι πίνακες με τους μισθούς των εργαζομένων της επιχείρησης “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε. Σε αυτό το σημείο, θα πρέπει να σημειωθεί πως το ετήσιο κόστος για την αμοιβή της εργασίας κάθε εργαζομένου, προκύπτει από τον υπολογισμό δεκατεσσάρων (14) συνολικά μισθών. Επιπλέον, στους αναγραφόμενους μισθούς έχουν συνυπολογισθεί και οι ασφαλιστικές εισφορές 28 % επί του βασικού μισθού. Τέλος να αναφερθεί ότι στην διαχρονική εξέλιξη των μισθών, έχει συνυπολογισθεί και ο πληθωρισμός με ένα σταθερό πόσο 3,5 % για κάθε έτος. Να αναφερθεί τέλος ότι έχει υπολογισθεί μια ονομαστική αύξηση μισθών στο 3^ο έτος λειτουργίας για όλες τις βαθμίδες, ανεξαρτήτως ιεραρχίας στο 6 % του μισθού, ούτως ώστε να αντισταθμιστούν τα χρόνια προϋπηρεσίας.

Πίνακας 7.6 Ετήσιο Κόστος Ανθρώπινου Δυναμικού (Έτος 2012)

Θέση Εργασίας	Αριθμός Εργαζομένων	Μηνιαίες Αποδοχές	Ετήσιες Αποδοχές	Εργοδοτικές Εισφορές	Ετήσιο Κόστος
Διευθύνων Σύμβουλος	1	1.500 €	21.000 €	5.880 €	26.880 €
Ιατροί Βάρδιας	5	1.250 €	17.500 €	4.900 €	112.000 €
Εξυπηρέτηση Πελατών	3	850 €	11.900 €	3.332 €	45.696 €
Τηλεφωνικό Κέντρο	2	800 €	11.200 €	3.136 €	28.672 €
Τεχνική Υποστήριξη	1	800 €	11.200 €	3.136 €	14.336 €
Οικονομικό Λογιστής	1	900 €	12.600 €	3.528 €	16.128 €
Σύνολο					243.712 €

Πίνακας 7.7 Ετήσιο Κόστος Ανθρώπινου Δυναμικού (Έτος 2013)

Θέση Εργασίας	Αριθμός Εργαζομένων	Μηνιαίες Αποδοχές	Ετήσιες Αποδοχές	Εργοδοτικές Εισφορές	Ετήσιο Κόστος
Διευθύνων Σύμβουλος	1	1.500 €	21.000 €	5.880 €	26.880 €
Ιατροί Βάρδιας	5	1.250 €	17.500 €	4.900 €	112.000 €
Εξυπηρέτηση Πελατών	3	850 €	11.900 €	3.332 €	45.696 €
Τηλεφωνικό Κέντρο	2	800 €	11.200 €	3.136 €	28.672 €
Τεχνική Υποστήριξη	1	800 €	11.200 €	3.136 €	14.336 €
Οικονομικό Λογιστής	1	900 €	12.600 €	3.528 €	16.128 €
Σύνολο					243.712 €

Πίνακας 7.8 Ετήσιο Κόστος Ανθρώπινου Δυναμικού (Έτος 2014)

Θέση Εργασίας	Αριθμός Εργαζομένων	Μηνιαίες Αποδοχές	Ετήσιες Αποδοχές	Εργοδοτικές Εισφορές	Ετήσιο Κόστος
Διευθύνων Σύμβουλος	1	1.590 €	22.260 €	6.233 €	28.493 €
Ιατροί Βάρδιας	7	1.325 €	18.550 €	5.194 €	166.208 €
Εξυπηρέτηση Πελατών	3	901 €	12.614 €	3.532 €	48.438 €
Τηλεφωνικό Κέντρο	3	848 €	11.872 €	3.324 €	45.588 €
Τεχνική Υποστήριξη	1	848 €	11.872 €	3.324 €	15.196 €
Οικονομικό Λογιστής	1	954 €	13.356 €	3.740 €	17.096 €
Σύνολο					321.019 €

Πίνακας 7.9 Ετήσιο Κόστος Ανθρώπινου Δυναμικού (Έτος 2015)

Θέση Εργασίας	Αριθμός Εργαζομένων	Μηνιαίες Αποδοχές	Ετήσιες Αποδοχές	Εργοδοτικές Εισφορές	Ετήσιο Κόστος
Διευθύνων Σύμβουλος	1	1.590 €	22.260 €	6.233 €	28.493 €
Ιατροί Βάρδιας	7	1.325 €	18.550 €	5.194 €	166.208 €
Εξυπηρέτηση Πελατών	3	901 €	12.614 €	3.532 €	48.438 €
Τηλεφωνικό Κέντρο	3	848 €	11.872 €	3.324 €	45.588 €
Τεχνική Υποστήριξη	1	848 €	11.872 €	3.324 €	15.196 €
Οικονομικό Λογιστής	1	954 €	13.356 €	3.740 €	17.096 €
Σύνολο					321.019 €

Πίνακας 7.10 Ετήσιο Κόστος Ανθρώπινου Δυναμικού (Έτος 2016)

Θέση Εργασίας	Αριθμός Εργαζομένων	Μηνιαίες Αποδοχές	Ετήσιες Αποδοχές	Εργοδοτικές Εισφορές	Ετήσιο Κόστος
Διευθύνων Σύμβουλος	1	1.590 €	22.260 €	6.233 €	28.493 €
Ιατροί Βάρδιας	8	1.325 €	18.550 €	5.194 €	189.952 €
Εξυπηρέτηση Πελατών	3	901 €	12.614 €	3.532 €	48.438 €
Τηλεφωνικό Κέντρο	3	848 €	11.872 €	3.324 €	45.588 €
Τεχνική Υποστήριξη	1	848 €	11.872 €	3.324 €	15.196 €
Οικονομικό Λογιστής	1	954 €	13.356 €	3.740 €	17.096 €
Σύνολο					344.763 €

Πίνακας 7.11 Διαχρονική Εξέλιξη του Κόστους του Ανθρώπινου Δυναμικού

Έτος	Συνολικό Ετήσιο Κόστος
2012	243.712 €
2013	243.712 €
2014	321.019 €
2015	321.019 €
2016	344.763 €

Κεφάλαιο 8 “Τοποθεσία – Χώρος Εγκατάστασης”

Στο κεφάλαιο αυτό, θα παραθέσουμε στοιχεία που αφορούν την τοποθεσία και χώρο εγκατάστασης της επιχείρησης. Είναι πολύ σημαντικό για την επιχείρηση “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” να γίνει η κατάλληλη επιλογή του χώρου εγκατάστασης, καθώς θα τις δώσει τη δυνατότητα να γίνει αποδοτικότερη, επιτυγχάνοντας έτσι τους στόχους της.

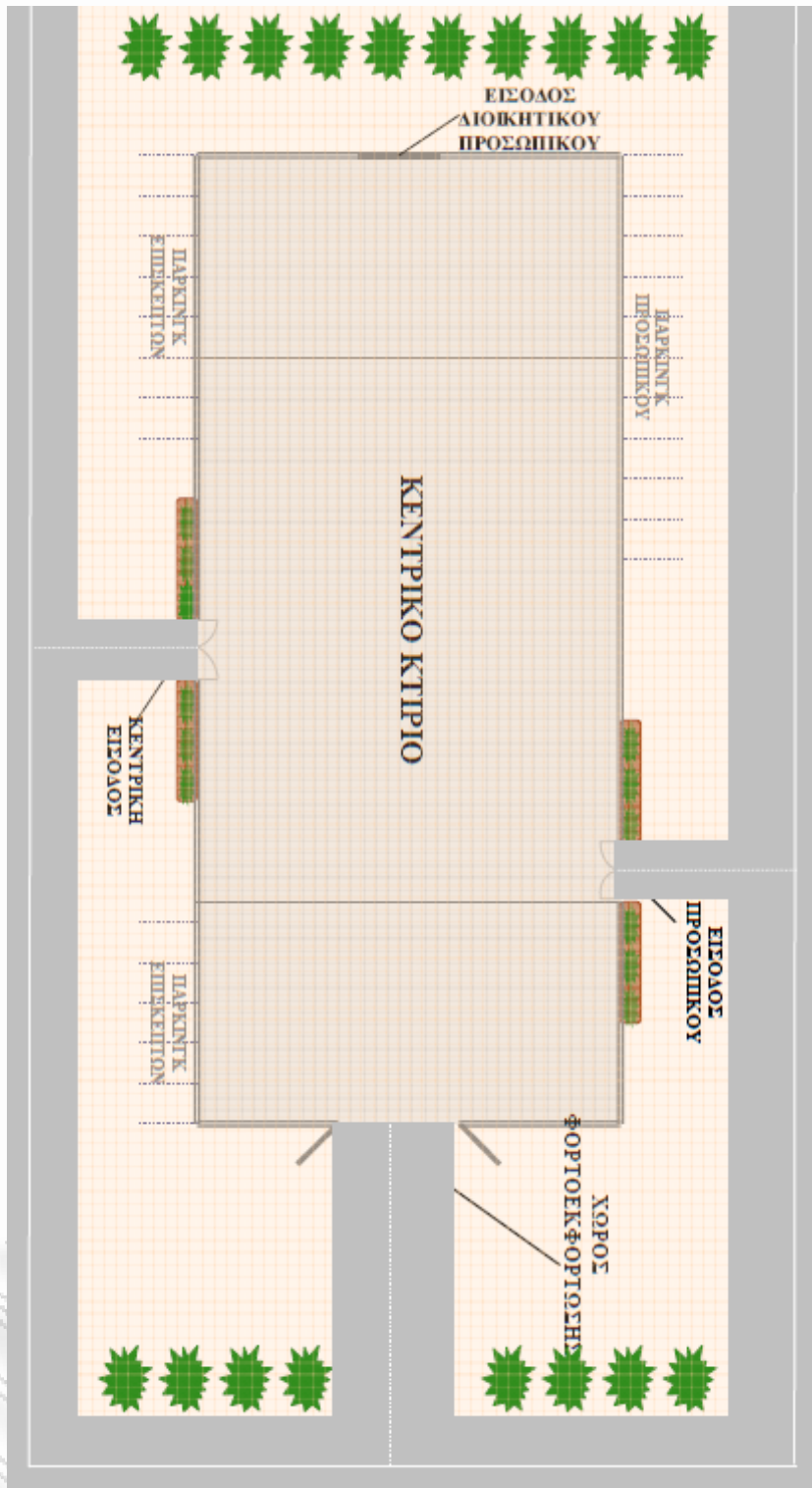
8.1 Εκτίμηση των αναγκών σε χώρους της νέας μονάδας

Πρωταρχικός στόχος για την επιχείρηση “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” αποτελεί η δημιουργία μιας επιχείρησης, η οποία θα παρέχει υπηρεσίες υγείας, μέσω εξελιγμένων συστημάτων τηλεϊατρικής, στην ευρύτερη περιοχή του νομού Ζακύνθου. Για την υλοποίηση, λοιπόν, αυτού του επενδυτικού σχεδίου θα πρέπει να εκτιμηθούν προσεκτικά οι ανάγκες της επιχείρησης και οι απαιτήσεις της, όσον αναφορά στους χώρους που κρίνονται απαραίτητοι για την εξασφάλιση της απρόσκοπτης λειτουργίας της. Όπως έχει ήδη αναλυθεί, οι χώροι της νέας μονάδας υπολογίζεται να είναι αρκετοί, αλλά κυρίως λειτουργικοί, καταλαμβάνοντας “έξυπνα” τον χώρο. Πιο συγκεκριμένα, οι εγκαταστάσεις της υπό μελέτη μονάδας θα πρέπει να διαθέτουν χώρο που να μπορεί να δεχθεί τον κατάλληλο εξοπλισμό επικοινωνίας με τους θεράποντες ιατρούς, τον κατάλληλο χώρο αποθήκευσης των μηχανημάτων και φυσικά χώρο στον οποίο θα μπορεί να λειτουργούν οι διοικητικές της υπηρεσίες. Επιπλέον, είναι απαραίτητο οι χώροι αυτοί να παρέχουν και τη δυνατότητα μελλοντικής επέκτασης της επιχείρησης. Σύμφωνα, λοιπόν, με όλες τις ανωτέρω απαιτήσεις έχει αποφασιστεί η αγορά οικοπέδου επιφάνειας 2.000 m².

8.1.1 Κατάρτιση Προκαταρκτικού Σχεδίου Χωροθέτησης της Μονάδας

Στα σχέδια που ακολουθούν, παρουσιάζονται οι κατόψεις των εγκαταστάσεων της μονάδας, καθώς και τα σχέδια κάθε επιμέρους λειτουργικού τομέα, όπως αυτά προβλέπεται να κατασκευαστούν:

Διάγραμμα 8.1 Σχέδιο Χωροθέτησης Μονάδας



8.2 Αναζήτηση και Επιλογή Χώρου Εγκατάστασης

Στην ενότητα αυτή θα προβούμε σε αναζήτηση και επιλογή της τοποθεσίας εγκατάστασης της υπό μελέτη μονάδας. Η διαδικασία αυτή είναι εξαιρετικής σημασίας και θα πρέπει να γίνει με ιδιαίτερη προσοχή δεδομένου ότι είναι σε θέση να επηρεάσει άμεσα την ομαλή λειτουργία και αποδοτικότητα της επιχείρησης.

8.2.1 Βασικές Απαιτήσεις για την Επιλογή Τοποθεσίας

Η αναζήτηση της κατάλληλης τοποθεσίας (γεωγραφική περιοχή εγκατάστασης), για την εγκατάσταση της νέας μονάδας θα πρέπει να εστιάζεται σε ορισμένες βασικές απαιτήσεις - κριτήρια, ο καθορισμός των οποίων θα συμβάλει στον εντοπισμό των πιθανών τοποθεσιών και θα επιτρέψει την αποτελεσματικότερη αξιολόγηση των αποδεκτών περιοχών για την επιλογή της πιο συμφέρουσας λύσης.

Σε αυτά τα πλαίσια, οι αρμόδιοι συντελεστές της υπό εξέταση παραγωγικής μονάδας έχουν θέσει τις ακόλουθες βασικές απαιτήσεις ως προς την τοποθεσία εγκατάστασης (χωρίς ιεράρχηση της σπουδαιότητας):

- Προσβασιμότητα στην επιχείρηση
- Πρόσβαση σε περιοχές του νομού Ζακύνθου
- Εξυπηρέτηση των αναγκών του marketing & της επιχειρησιακής στρατηγικής
- Διαθεσιμότητα εργατικού δυναμικού και εποπτικού προσωπικού
- Επάρκεια κοινωνικής και διοικητικής υποδομής
- Διαθεσιμότητα μεταφορικών διευκολύνσεων (οδικών, ακτοπλοϊκών κλπ.)
- Διαθεσιμότητα τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών
- Πρόσβαση στο νοσοκομείο Ζακύνθου
- Προσιτό κόστος γηπέδων

8.2.2 Χαρακτηριστικά Στοιχεία Εναλλακτικών Τοποθεσιών

Λαμβάνοντας υπόψη τις παραπάνω βασικές απαιτήσεις, τις οποίες πρέπει να καλύπτει η τοποθεσία, προκύπτει ότι υφίστανται αρκετές εναλλακτικές επιλογές που ικανοποιούν εξίσου τα κριτήρια επιλογής της τοποθεσίας εγκατάστασης. Το γεγονός, μάλιστα, ότι η κατασκευή και η λειτουργία μιας τέτοιας μονάδας δεν εμπίπτει σε νομικούς περιορισμούς ως προς το τόπο εγκατάστασης, αυξάνει ακόμη περισσότερο το πλήθος των επιλογών. Προκειμένου λοιπόν να περιοριστεί το εύρος των διαθέσιμων επιλογών, χρησιμοποιήθηκε η εξυπηρέτηση των αναγκών του μάρκετινγκ και της επιχειρησιακής στρατηγικής ως σημείο εκκίνησης για τον εντοπισμό της πιο συμφέρουσας λύσης. Δεδομένου όμως, ότι η υψηλότερη ζήτηση για υπηρεσίες υγείας, καταγράφεται κοντά στην πόλη του νομού Ζακύνθου, καταλήξαμε στην αναζήτηση της κατάλληλης τοποθεσίας σε περιοχές κοντά στην ευρύτερη περιοχή της πόλης. Κατόπιν λοιπόν προσεκτικής αναζήτησης, η επιλογή περιορίστηκε μεταξύ των δύο ακόλουθων περιοχών Α και Β:

Τοποθεσία Α: Περιοχή Βαρρές

Τοποθεσία Β: Περιοχή Καλαμάκι

Οι επιλεγμένες περιοχές, για την εγκατάσταση της νέας μονάδας, εμφανίζονται στην εικόνα που ακολουθεί:



Χαρακτηριστικά Τοποθεσίας Α – Βαρρές

Η περιοχή Βαρρές βρίσκεται στα βορειοδυτικά προάστια της πόλης τη Ζακύνθου και απέχει περίπου 3 km από αυτήν. Η έκτασή του καταλαμβάνει 2 km², και σύμφωνα με την τελευταία απογραφή έχει 4.000 μόνιμους κατοίκους. Οδικά εξυπηρετείται από την νέα επαρχιακή οδό, Ζακύνθου – Βολιμών, η οποία ξεκινάει από την πόλη της Ζακύνθου και καταλήγει στα ορεινά χωριά. Απέχει 4 km από το αεροδρόμιο Ζακύνθου και 2km από το λιμάνι.

Η περιοχή είναι αρκετά αραιοκατοικημένη και πολλές επιχειρήσεις έχουν επιλέξει να εγκατασταθούν εκεί. Ο κεντρικός κομβικός άξονας αποτελεί τον δίαυλο που ενώνει τα χωριά του νομού με την πόλη, με αποτέλεσμα να αποτελεί μοναδικό τόπο εγκατάστασης. Επιπλέον, απέχει μόλις 500 m από το νοσοκομείο Ζακύνθου.

Σε επίπεδο τηλεπικοινωνιακής κάλυψης, η περιοχή είναι ιδιαίτερα προνομιούχα, καθώς υπάρχει εγκατεστημένο το νέο δίκτυο οπτικών ινών του ΟΤΕ, παρέχοντας μοναδικές τηλεπικοινωνιακές δυνατότητες.

Σε σχέση με την προσβασιμότητα στην επιχείρηση, υπάρχουν αστικά λεωφορεία που συνδέουν την περιοχή με το ΚΤΕΛ του νομού Ζακύνθου, το οποίο βρίσκεται σε απόσταση λιγότερη από 1km.

Από πλευράς κόστους, η περιοχή κατατάσσεται στις μεσαίες προς ακριβές περιοχές του νομού, δεδομένου ότι θεωρείται προάστιο της πόλης και πολλές επιχειρήσεις αποζητούν να εγκατασταθούν εκεί, με αποτέλεσμα να έχει αυξηθεί σημαντικά η ζήτηση, για την περιοχή.

Χαρακτηριστικά Τοποθεσίας Β – Καλαμάκι

Η περιοχή Καλαμάκι βρίσκεται στο νότιο τμήμα του νομού Ζακύνθου και περικλείεται από τον κόλπο του Λαγανά. Απέχει γύρω στα 6 χλμ από την πόλη του νομού και καταλαμβάνει έκταση 6 km². Σύμφωνα με την τελευταία επίσημη απογραφή, η περιοχή έχει 7.000 μόνιμους κατοίκους.

Η περιοχή συνδέεται με την πόλη του νομού μέσω του επαρχιακού δρόμου Ζακύνθου – Λαγανά. Απέχει 1 km από το αεροδρόμιο Ζακύνθου και 8 περίπου km από το λιμάνι.

Η περιοχή είναι αρκετά πυκνοκατοικημένη καθώς υπάρχουν αρκετές επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στην περιοχή και ασχολούνται με τον

τουρισμό. Οι περισσότερες από αυτές, χρησιμοποιούνται είτε σαν τουριστικά καταλύματα είτε ως πρακτορεία. Το νοσοκομείο του νομού, απέχει 5 χιλιόμετρα περίπου από την περιοχή Καλαμάκι.

Από επίπεδο τηλεπικοινωνιακής κάλυψης, η περιοχή κατατάσσεται στις σχετικά ανεπτυγμένες περιοχές, καθώς έχει σχετικά νέο δίκτυο και δεν επηρεάζεται από φυσικά εμπόδια, τα οποία αποτρέπουν την επικοινωνία.

Σε σχέση με την προσβασιμότητα στην επιχείρηση, υπάρχουν αστικά λεωφορεία που συνδέουν την περιοχή με το ΚΤΕΛ του νομού Ζακύνθου.

Από πλευράς κόστους, η περιοχή κατατάσσεται στις ακριβές περιοχές, δεδομένου ότι θεωρείται μια ανεπτυγμένη περιοχή, κυρίως λόγω του τουρισμού που έχει αναπτυχθεί στην περιοχή.

Όπως είναι λοιπόν εμφανές και οι δύο υποψήφιες τοποθεσίες προσφέρουν πλήθος παροχών και πλεονεκτημάτων. Θα πρέπει, τέλος, να σημειωθεί πως και στις δύο περιπτώσεις εξασφαλίζονται άριστες συνθήκες υποδομής που καλύπτουν όλες τις κρίσιμες απαιτήσεις και ανάγκες της μονάδας. Επιπλέον και οι δύο υποψήφιες περιοχές εγγυώνται σταθερότητα στην παροχή ηλεκτρικής ενέργειας ενώ ως προς τη δυνατότητα ύδρευσης, είναι σε θέση να εξασφαλίσουν την αδιάκοπη παροχή νερού. Επιπλέον, υπάρχει διαθεσιμότητα ανειδίκευτου προσωπικού και είναι δυνατή η εξεύρεση των απαραίτητων για τη μονάδα ειδικοτήτων. Οι κλιματολογικές συνθήκες και στις δύο περιοχές είναι σχεδόν οι ίδιες, ενώ δεν υφίσταται και θέμα μη αποδοχής από τους κατοίκους, εφόσον η συγκεκριμένη μονάδα θα συμβάλλει στην ανάπτυξη ολόκληρης της περιοχής.

8.2.3 Αξιολόγηση εναλλακτικών τοποθεσιών

Η επιλογή της κατάλληλης τοποθεσίας για το χώρο εγκατάστασης της νέας μονάδας πρέπει να βασίζεται σε συστηματική διερεύνηση, ανάλυση, και αξιολόγηση των υποψήφιων τοποθεσιών, ώστε να εντοπιστεί η άριστη λύση για την επιχείρηση “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” Θα πρέπει κατά συνέπεια να γίνει συγκριτική αξιολόγηση των δύο εναλλακτικών περιοχών που προηγήθηκαν.

Η διαδικασία που ακολουθήθηκε για την ανάδειξη της πλέον συμφέρουσας τοποθεσίας, για την εγκατάσταση της υπό μελέτη επιχείρησης, στηρίχθηκε σε ένα μοντέλο αξιολόγησης, βάσει του οποίου αποδίδεται ένας συντελεστής βαρύτητας στάθμισης σε κάθε ένα από τα προαναφερθέντα κριτήρια επιλογής (ενότητα 8.2.1). Οι συντελεστές αυτοί χρησιμοποιούνται για να σταθμίσουν τη βαθμολογία που συγκεντρώνει κάθε τοποθεσία, απέναντι σε κάθε επιμέρους κριτήριο. Είναι σημαντικό οι συντελεστές αυτοί να εκφράζουν, όσο το δυνατόν ακριβέστερα τη σπουδαιότητα που έχει για την επιχείρηση το συγκεκριμένο κριτήριο στο οποίο αντιστοιχούν. Πρέπει επίσης να σημειωθεί, ότι το άθροισμα των συντελεστών αυτών δεν πρέπει να υπερβαίνει το εκατό (100). Στη συνέχεια, παρουσιάζεται ο πίνακας που περιέχει τους συντελεστές βαρύτητας για καθεμία από τις βασικές απαιτήσεις, τις οποίες έχει θέσει η υπό εξέταση επιχείρηση.

Πίνακας 8.1 Συντελεστές Βαρύτητας Κριτηρίων Επιλογής Τοποθεσίας

A/A	ΚΡΙΤΗΡΙΟ	ΣΥΝΤ. ΒΑΡΥΤΗΤΑΣ
1	Προσβασιμότητα στην επιχείρηση	10
2	Πρόσβαση σε περιοχές του νομού Ζακύνθου	15
3	Εξυπηρέτηση των αναγκών του marketing & της επιχειρησιακής	10
4	Διαθεσιμότητα εργατικού δυναμικού και εποπτικού προσωπικού	5
5	Επάρκεια κοινωνικής και διοικητικής υποδομής	10
6	Διαθεσιμότητα μεταφορικών διευκολύνσεων (οδικών, ακτοπλοϊκών	5
7	Διαθεσιμότητα τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών	15
8	Πρόσβαση στο νοσοκομείο Ζακύνθου	20
9	Προσιτό κόστος γηπέδων	10
ΣΥΝΟΛΟ		100

Με βάση τον πίνακα 8.1 πλέον, έχουμε την κατάταξη των κριτηρίων με βάση τη σημαντικότητα που έχουν για την υπό μελέτη επιχείρηση. Όπως γίνεται αντιληπτό, σημαντικότερο κριτήριο δεν θα μπορούσε να είναι άλλο από την απόσταση της περιοχής εγκατάστασης από το νοσοκομείο Ζακύνθου. Αυτό, γιατί σε περιπτώσεις έκτακτων περιστατικών, θα πρέπει να κινούνται διαδικασίες σε συνεργασία με το νοσοκομείο, για να μπορούν να αντιμετωπίζονται όλα τα περιστατικά με επιτυχία. Η διαθεσιμότητα και το επίπεδο παροχής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, αποτελεί εξίσου σημαντικό παράγοντα, δεδομένου ότι είναι σε θέση να επηρεάσει άμεσα την ομαλή λειτουργία της επιχείρησης. Βασική λειτουργία της επιχείρησης, αποτελεί η άμεση ανταλλαγή ιατρικών εξετάσεων και η απευθείας γνωμάτευσή τους. Για το σκοπό αυτό απαιτείται όσο το δυνατόν καλύτερη πρόσβαση σε τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες. Σημαντικό επίσης παράγοντα αποτελεί και η απόσταση της επιχείρησης, από το φάσμα των περιοχών όλου του νησιού. Αυτό σχετίζεται κυρίως με την άμεση πρόσβαση σε όλες τις περιοχές του νομού Ζακύνθου, η οποία θα έχει ως αποτέλεσμα την άμεση και ποιοτική παροχή ιατρικών υπηρεσιών. Τέλος, στον πίνακα εμφανίζονται και ένα σύνολο από μεταβλητές, οι οποίες δύναται να επηρεάσουν την ομαλή και αποδοτική πορεία της υπό μελέτη επιχείρησης και θα πρέπει σε κάθε περίπτωση να εξεταστούν, πριν από την τελική επιλογή του εκάστοτε τόπου εγκατάστασης.

Το επόμενο βήμα ύστερα από την παράθεση των συντελεστών βαρύτητας, είναι η αξιολόγηση των υποψήφιων περιοχών, σε σύγκριση με αυτά τα κριτήρια. Η βαθμολόγηση τους γίνεται με άριστα το δέκα (10) και θα πρέπει να είναι σύμφωνη με την κλιμακωτή ανάλυση (από το μεγαλύτερο στο μικρότερο βαθμό ικανοποίησης των απαιτήσεων) των γενικών χαρακτηριστικών στοιχείων των δύο περιοχών. Η σπουδαιότητα των περιοχών κρίνεται με βάση τη συνολική βαθμολογία που πέτυχε κάθε περιοχή και η οποία προκύπτει από το γινόμενο του πολλαπλασιασμού της βαθμολογίας που πετυχαίνει κάθε περιοχή σε καθένα από τα κριτήρια (0-10) επί τον συντελεστή βαρύτητας του συγκεκριμένου κριτηρίου (0-100). Με τον τρόπο αυτό, υπολογίζεται η τελική βαθμολογία ιεράρχησης της τοποθεσίας. Βάσει όλων των ανωτέρω, προκύπτει ο πίνακας σταθμίσεως και βαθμολογήσεως των δύο υποψήφιων περιοχών που παρατέθηκε παρακάτω.

Πίνακας 8.2 Βαθμολογίες των δύο Υποψήφιων Περιοχών

A/A	ΚΡΙΤΗΡΙΟ	ΤΟΠΟΘΕΣΙΑ Α	ΤΟΠΟΘΕΣΙΑ Β	ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΗΣ	ΤΟΠΟΘΕΣΙΑ Α	ΤΟΠΟΘΕΣΙΑ Β
1	Προσβασιμότητα στην επιχείρηση	8	8	10	80	80
2	Πρόσβαση σε περιοχές του νομού Ζακύνθου	7	7	15	105	105
3	Εξυπηρέτηση των αναγκών του marketing & της επιχειρησιακής στρατηγικής	7	7	10	70	70
4	Διαθεσιμότητα εργατικού δυναμικού και εποπτικού προσωπικού	8	9	5	40	45
5	Επάρκεια κοινωνικής και διοικητικής υποδομής	9	8	10	90	80
6	Διαθεσιμότητα μεταφορικών διευκολύνσεων (οδικών, ακτοπλοϊκών κλπ.)	9	8	5	45	40
7	Διαθεσιμότητα τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών	8	7	15	120	105
8	Πρόσβαση στο νοσοκομείο Ζακύνθου	10	9	20	200	180
9	Προσιτό κόστος γηπέδων	6	5	10	60	50
Σύνολο σταθμισμένης βαθμολογίας				100	810	755

ΣΗΜ: 4 – 5 → Μικρός, 6 – 7 → Μέτριος, 8 – 10 → Υψηλός βαθμός ικανοποίησης

Σύμφωνα, λοιπόν, με την διαδικασία αξιολόγησης των προτεινόμενων προς εγκατάσταση της νέας μονάδας τοποθεσιών και όπως προκύπτει από τα δεδομένα του Πίνακα Στάθμισης και Βαθμολόγησης (Πίνακας 8.2), οι δύο υποψήφιες περιοχές έλαβαν τις ακόλουθες σταθμισμένες βαθμολογίες:

Τοποθεσία Α (Βαρρές): **810**

Τοποθεσία Β (Καλαμάκι): **755**

Επομένως, ως πλέον κατάλληλη περιοχή για την εγκατάσταση της υπό μελέτη μονάδας, επιλέγεται η περιοχή Βαρρές, έναντι της αντίστοιχης περιοχής του Καλαμακίου, του νομού Ζακύνθου. Όπως παρατηρείται μάλιστα, η περιοχή Βαρρές κατορθώνει και συγκεντρώνει υψηλότερη βαθμολογία στους συντελεστές που αφορούν σε μεγαλύτερο βαθμό την υπό μελέτη επιχείρηση. Ως εκ τούτου, οι ενέργειες για την ανεύρεση του συγκεκριμένου χώρου εγκατάστασης θα πρέπει να προσανατολιστούν στην αναζήτηση διαθέσιμου οικοπέδου εντός της προκρινόμενης τοποθεσίας.

8.3 Επιλογή του Χώρου Εγκατάστασης (Οικόπεδο)

Στην ενότητα αυτή θα παραθέσουμε στοιχεία που αφορούν την τελική επιλογή του χώρου εγκατάστασης, για την επιχείρηση “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε”. Πιο συγκεκριμένα, με βάση τα επιλεγμένα χαρακτηριστικά, θα εντοπίσουμε το οικόπεδο, στο οποίο πρόκειται να δραστηριοποιηθεί η υπό μελέτη μονάδα.

8.3.1 Γενικά χαρακτηριστικά χώρου εγκατάστασης

Έχοντας καταλήξει ως προς την τοποθεσία εγκατάστασης της υπό εξέταση μονάδας, απομένει η ανεύρεση του συγκεκριμένου χώρου, δηλαδή η επιλογή του κατάλληλου οικοπέδου, όπου η επιχείρηση θα στεγάσει τις εγκαταστάσεις της. Συνεπώς, οι ενέργειες για την αναζήτηση οικοπέδου προσανατολίστηκαν στον ευρύτερο χώρο της περιοχής Βαρρές του νομού Ζακύνθου.

Κατόπιν λεπτομερούς έρευνας, οι υπεύθυνοι εξεύρεσης χώρου εγκατάστασης, επέλεξαν κατάλληλο οικόπεδο για την εγκατάσταση της μονάδας πλησίον του νοσοκομείου του νομού Ζακύνθου. Ένας από τους βασικότερους λόγους που οδήγησαν σε αυτήν την απόφαση είναι η κοντινή απόσταση από το νοσοκομείο Ζακύνθου, με το οποίο η υπό εξέταση μονάδα θα πρέπει να βρίσκεται σε συνεχή αλληλεπίδραση. Η κομβική θέση του εν λόγω οικοπέδου, πέρα από την αλληλεπίδραση με το νοσοκομείο, ενισχύεται και από το γεγονός ότι βοηθά στην άμεση επέμβαση σε οποιαδήποτε περιοχή του νομού, εξαιτίας της στρατηγικής του θέσης. Επιπλέον, το ιδιαίτερα ανεπτυγμένο τηλεπικοινωνιακό δίκτυο της περιοχής, αποτέλεσε εξίσου σημαντικό παράγοντα που βοήθησε στην επιλογή του εν λόγω οικοπέδου.

Με βάση όλα τα πλεονεκτήματα που αναφέρθηκαν παραπάνω, παράγοντες της υπό εξέταση μονάδας προέβησαν σε άμεση αγορά του εν λόγω οικοπέδου. Το οικόπεδο καταλαμβάνει έκταση συνολικής επιφάνειας δύο στρεμμάτων, εκ των οποίων τα 800 m² θα καλυφθούν από τις εγκαταστάσεις του κεντρικού κτιρίου της μονάδας, ενώ περίπου 700 m² πρόκειται να διατεθούν για διαμόρφωση του περιβάλλοντος χώρου, καθώς και για έργα πρασίνου. Τα εναπομείναντα 500 m² χρησιμοποιούνται ως χώρος στάθμευσης για το προσωπικό και τα αυτοκίνητα που πρόκειται να χρησιμοποιήσει η υπό εξέταση μονάδα.

8.3.2 Περιγραφή Τοπικών Παραγόντων

Προτού ξεκινήσουν οι σχετικές εργασίες ανέγερσης της νέας μονάδας, είναι απαραίτητο να εξακριβωθεί το κατά πόσο πληρούνται ορισμένες εδαφικές και κλιματολογικές προϋποθέσεις δόμησης, ώστε να επιβεβαιώσουν την καταλληλότητα του οικοπέδου και τη δυνατότητά του να υποστηρίξει το είδος των έργων που απαιτούνται για την υλοποίηση του παρόντος επενδυτικού σχεδίου.

Για να διαπιστωθεί κατά συνέπεια ότι το οικόπεδο είναι άρτιο και πληροί τα κριτήρια οικοδόμησης, οι υπεύθυνοι στηρίχθηκαν σε ορισμένες γεωλογικές και γεωφυσικές μελέτες που προϋπήρχαν. Η έρευνα εστίασε σε εκείνους τους εδαφολογικούς παράγοντες που αναμένεται να είναι εξαιρετικής σπουδαιότητας για το εν λόγω επενδυτικό σχέδιο. Τα στοιχεία έδειξαν ότι πρόκειται για έδαφος σταθερό, χωρίς κλίση και συνεπώς, εύκολα οικοδομήσιμο. Τα έργα θεμελίωσης και οι εγκαταστάσεις δεν πρόκειται να παρουσιάσουν ιδιαίτερες δυσχέρειες κατασκευής και κατ' επέκταση, δεν προβλέπεται να απαιτήσουν μεγάλο χρονικό διάστημα για να ολοκληρωθούν.

Όσον αφορά στις επικρατούσες κλιματολογικές συνθήκες, όπως έχουμε ήδη αναφέρει, δεν δύναται να επηρεάσουν την αποδοτικότητα και την ευρύτερη λειτουργία την εν λόγω μονάδας, εξαιτίας της φύσης της υπηρεσίας που παρέχει. Παρόλα αυτά, η ευρύτερη περιοχή του νομού Ζακύνθου, χαρακτηρίζεται με ένα από θεωρείται από τα ηπιότερα κλίματα που εμφανίζονται στη Μεσόγειο. Πιο συγκεκριμένα, η ευρύτερη περιοχή του νομού δε χαρακτηρίζεται από σημαντικό θερμοκρασιακό εύρος (8 C: ελάχιστη – 33 C: μέγιστη θερμοκρασία). Ψυχρότεροι μήνες είναι ο Ιανουάριος και ο Φεβρουάριος και θερμότεροι ο Ιούλιος και ο Αύγουστος. Επικρατούν ΒΔ και Ν άνεμοι υψηλής σχετικά έντασης, ενώ τα επίπεδα υγρασίας ανεβαίνουν κατά τους χειμερινούς μήνες, κυρίως λόγω των βροχοπτώσεων. Κατά τους θερμούς καλοκαιρινούς μήνες, η ζεστή ατμόσφαιρα μετριάζεται από τους νοτιοδυτικούς άνεμους και τα συχνά μελτέμια.

Όπως λοιπόν προκύπτει από την ανάλυση των τοπικών παραγόντων, η γεωμορφολογία του χώρου, σε συνδυασμό με τις ευνοϊκές κλιματολογικές συνθήκες, συμβάλλει θετικά στην έγκαιρη και ασφαλή υλοποίηση του επενδυτικού σχεδίου.

8.4 Προστασία του Περιβάλλοντος

Μια από τις σημαντικότερους παραμέτρους, που παίζει σημαντικό ρόλο για κάθε επιχείρηση και στην οποία θα πρέπει να δίνεται ιδιαίτερη έμφαση, αποτελεί ο σεβασμός προς το περιβάλλον. Στην ενότητα αυτή, θα εξετάσουμε τις επιπτώσεις που τυχόν έχει η επιχείρηση αυτή προς το περιβάλλον αλλά και πως συμβάλλει στην προστασία του.

8.4.1 Επιπτώσεις στο Περιβάλλον

Η υπό εξέταση επιχείρηση σκοπεύει να αναπτύξει τη δραστηριότητά της σε αρμονία με το περιβάλλον της περιοχής, φροντίζοντας παράλληλα να περιορίζει, όσο το δυνατόν περισσότερο, τις αρνητικές επιδράσεις. Προκειμένου λοιπόν να είναι σε θέση να ανταποκριθεί στην πρόθεσή της αυτή, είναι απαραίτητο να διαπιστωθεί κατά πόσο η λειτουργία της μονάδας πρόκειται να επιβαρύνει το περιβάλλον. Πιο συγκεκριμένα, πρέπει να υπολογιστεί το είδος και η έκταση των αρνητικών επιπτώσεων, ώστε η επιχείρηση να είναι σε θέση να τις ελέγξει αποτελεσματικά. Για το σκοπό αυτό, διεξήχθη μελέτη περιβαλλοντικών επιπτώσεων, όπως άλλωστε ορίζει και η νομοθεσία.

Τα αποτελέσματα που προέκυψαν από τη μελέτη περιβαλλοντικών επιδράσεων, για όλες τις διαδικασίες που λαμβάνουν χώρα, ώστε να είναι σε θέση ο καταναλωτής να λάβει την παρεχόμενη υπηρεσία, έδειξαν ότι το επενδυτικό πρόγραμμα, καθ' όλη την προβλεπόμενη διάρκεια ζωής του, θα πρέπει να ακολουθήσει συγκεκριμένα μέτρα ώστε να μην έχει ζημιογόνες επιπτώσεις, που να το καθιστούν επιβλαβές για το περιβάλλον. Τα μέλη εταιρίας “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” μεριμνούν για το περιβάλλον και την Αειφόρο Ανάπτυξη. Θα ακολουθήσουν τις εξελίξεις στην περιβαλλοντική τεχνολογία και θα εφαρμόσουν σύγχρονες μεθόδους για την ασφαλή καταστροφή σε όλα τα κατάλοιπα που προέρχονται από την επιχείρηση, ενώ θα συμβάλλουν στη μείωση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων από δραστηριότητες τρίτων, απαλλάσσοντας το περιβάλλον από μεγάλη ποσότητα υποπροϊόντων και πάσης φύσεως απόβλητα που χρησιμοποιούνται ως καύσιμη ή πρώτη ύλη. Παράλληλα, στην έδρα της επιχείρησης, θα υπάρξει η αρμόζουσα περιβαλλοντική μέριμνα ώστε, το ευρύτερο περιβάλλον μετά τις κατάλληλες

δενδροφυτεύσεις ή άλλες μεθόδους αποκατάστασης, να επιδείξει υποδειγματικές αποκαταστάσεις, με τη δημιουργία ζωνών πρασίνου και την ένταξή τους στο οικοσύστημα.

Κατά συνέπεια η εταιρία “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” αναγνωρίζει την επιχειρηματική της ευθύνη απέναντι στη διασφάλιση της ποιότητας του περιβάλλοντος και τη διατήρηση των ισορροπιών στη φύση και για το λόγο αυτό, έχει λάβει συγκεκριμένες αποφάσεις για τη χάραξη σαφούς περιβαλλοντικής πολιτικής.

8.4.2 Διασφάλιση Ποιότητας Περιβάλλοντος

Όπως έχει ήδη διαφανεί, η υπό εξέταση επιχείρηση αναγνωρίζει ότι η οικονομική ανάπτυξη μπορεί και πρέπει να συμβαδίζει με ένα υγιές περιβάλλον και συνεπώς, είναι μέσα στους στόχους της Διοίκησης να συνδυάζει την ανάπτυξη της εταιρείας με τον απαραίτητο σεβασμό προς το περιβάλλον. Επιθυμώντας λοιπόν την άμεση ενσωμάτωση του περιβαλλοντικού τρόπου σκέψης στις καθημερινές της αποφάσεις, η επιχείρηση “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” σκοπεύει να ακολουθήσει με προσοχή και αυξημένη ευαισθησία τις εξής αρχές:

- Ορθολογικότερη χρήση φυσικών πόρων και ενέργειας.
- Ελαχιστοποίηση ενδεχόμενων αρνητικών επιπτώσεων στο περιβάλλον.
- Προστασία της ανθρώπινης υγείας.
- Παρακολούθηση της εξέλιξης καινοτόμων τεχνολογιών με σκοπό την υιοθέτησή τους για επίτευξη φιλικότερων προς το περιβάλλον αποτελεσμάτων.
- Συμμόρφωση και όπου αυτό είναι δυνατό υπέρβαση των απαιτήσεων της περιβαλλοντικής νομοθεσίας. Διάδοση της περιβαλλοντικής επίδοσης της εταιρείας σε όλους τους ενδιαφερομένους.
- Περιβαλλοντική ευαισθητοποίηση του προσωπικού, των πελατών και των προμηθευτών της επιχείρησης.

Με αυτόν τον τρόπο, θα εξασφαλίζεται ο σεβασμός των παραγωγικών διαδικασιών απέναντι στο περιβάλλον, η πρόληψη και ο περιορισμός ενδεχόμενης ρύπανσης. Επιπλέον, μέσα από τους στόχους και τα προγράμματα περιβαλλοντικής διαχείρισης, θα επιτυγχάνεται η εξοικονόμηση ενέργειας, φυσικών πόρων και αναλωσίμων. Πρέπει τέλος να σημειωθεί, ότι στα πλαίσια αυτής της φιλικής προς το

περιβάλλον πολιτικής που σκοπεύει να εφαρμόσει η υπό μελέτη μονάδα, εντάσσεται και η εφαρμογή ενός αποτελεσματικού Συστήματος Διαχείρισης του Περιβάλλοντος (ΣΔΠ). Συγκεκριμένα, μέσα στις προθέσεις της επιχείρησης “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” είναι η μελλοντική απόκτηση πιστοποίησης, σύμφωνα με το πρότυπο ISO 14001: Συστήματα Διαχείρισης Περιβάλλοντος – Προδιαγραφές με Καθοδήγηση στη Χρήση (Environmental Management Systems – Specification with Guidance for Use).

8.5 Υπολογισμός του Κόστους Επένδυσης στο Χώρο Εγκατάστασης

Σύμφωνα με τις εκτιμήσεις, το κόστος επένδυσης που αναφέρεται στην επιλογή και αγορά γηπέδου για την εγκατάσταση της μονάδας υπολογίζεται να ανέλθει στα 150.000 ευρώ, ποσό που αντιστοιχεί στο 25,2 % του συνολικού κόστους της επένδυσης. Πρέπει επίσης να σημειωθεί, ότι το κόστος που αναφέρεται στις ενέργειες επιλογής του χώρου εγκατάστασης συνοδεύεται από επιμέρους περιβαλλοντικές και λοιπές μελέτες, οι οποίες συνιστούν και αυτές τμήμα του συνολικού κόστους επένδυσης, το οποίο παρουσιάζεται αναλυτικά στο Κεφάλαιο 10 της παρούσας μελέτης. Η ανωτέρω εκτίμηση του κόστους της επένδυσης ως προς το οικόπεδο και τα συναφή με την εκμετάλλευσή του έξοδα, παρουσιάζεται αναλυτικά στον πίνακα που ακολουθεί (Πίνακας 8.3).

Πίνακας 8.3 Κόστος Επένδυσης στο Χώρο Εγκατάστασης

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΚΟΣΤΟΣ (€)
Γήπεδο	150.000
Υπεδαφικές (γεωλογικές) μελέτες	7.000
Περιβαλλοντική μελέτη	6.000
Νομικά & άλλα έξοδα	4.000
ΣΥΝΟΛΟ	167.000 €

Κεφάλαιο 9 “Προγραμματισμός Εκτέλεσης Έργου”

Στο κεφάλαιο αυτό, πρόκειται να αναφερθούμε σε όλες τις ενέργειες, που λαμβάνουν χώρα, κατά την διάρκεια εκτέλεσης του έργου, έτσι ώστε να φτάσει η επιχείρηση να είναι σε θέση να προσφέρει τις υπηρεσίες της στο καταναλωτικό κοινό.

9.1 Βασικοί Στόχοι Προγραμματισμού Εκτέλεσης Έργου

Ο προγραμματισμός εκτέλεσης του έργου αναφέρεται στην χρονική περίοδο, κατά την οποία συντελούνται όλες εκείνες οι ενέργειες, προκειμένου να είναι σε θέση η επιχείρηση, να ξεκινήσει την παροχή υπηρεσιών. Χρονικά ο προγραμματισμός εκτέλεσης του έργου ξεκινά την στιγμή της λήψης της απόφασης για την πραγματοποίηση της επένδυσης και λήγει με την έναρξη της παροχής των υπηρεσιών. Για να είναι αντιληπτό το πρόγραμμα εκτέλεσης του έργου, θα πρέπει να διαχωριστεί σε διαφορετικά στάδια εκτέλεσης. Τα στάδια εκτέλεσης σε κάθε περίπτωση διαχωρίζονται με βάση τους διαθέσιμους πόρους και την διάρκεια των επιμέρους δραστηριοτήτων που απαιτούνται για την εκτέλεση του έργου. Για να είναι απόλυτα αντιληπτή η σειρά και η αλληλεξάρτηση των εκάστοτε σταδίων, γίνεται η αποτύπωση τους σε ένα αναλυτικό χρονοδιάγραμμα, το οποίο βοηθά σημαντικά στην γνώση του ποσοστού ολοκλήρωσης του έργου, ανά πάσα στιγμή.

Ο προγραμματισμός και ο προϋπολογισμός του παρόντος επενδυτικού σχεδίου περιλαμβάνει τις εξής βασικές ενέργειες:

- Καθορισμός του τύπου των εργασιών εντός και εκτός των εγκαταστάσεων, οι οποίες είναι αναγκαίες για την εκτέλεση του επενδυτικού σχεδίου.
- Προετοιμασία ενός χρονοδιαγράμματος εκτέλεσης του έργου, που να αποδίδει σωστά τις διάφορες εργασίες και να παρέχει τον κατάλληλο χρόνο για την διεκπεραίωση κάθε συγκεκριμένης εργασίας.
- Καθορισμός των πόρων που απαιτούνται για την ολοκλήρωση κάθε επιμέρους εργασίας και αναφορά του αντιστοίχου κόστους.
- Προετοιμασία ενός προϋπολογισμού εκτέλεσης του έργου και κατάσταση χρηματικών ροών, οι οποίες θα εξασφαλίσουν τη διαθεσιμότητα των

απαραίτητων κεφαλαίων, κατά τη διάρκεια της φάσης εκτέλεσης του επενδυτικού σχεδίου.

- Τεκμηρίωση όλων των στοιχείων εκτέλεσης του έργου, τα οποία επιτρέπουν το χρονικό και οικονομικό προγραμματισμό, καθώς και τον προγραμματισμό των προβλέψεων που έγιναν στις προηγούμενες φάσεις.

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΡΑΙΑ

9.2 Η Ομάδα Επίβλεψης και Εκτέλεσης του Έργου

Σε αυτήν την ενότητα, θα παρουσιάσουμε την σύνθεση και τις αρμοδιότητες κάθε μέλους, της ομάδας επίβλεψης και εκτέλεσης του έργου, η οποία παίζει καθοριστικό ρόλο στην ομαλή και καθορισμένη εκτέλεση του έργου.

9.2.1 Σκοπιμότητα Σύστασης της Ομάδας

Η ομάδα επίβλεψης και εκτέλεσης του έργου, παίζει καθοριστικό ρόλο για την ομαλή εκτέλεση όλων των δραστηριοτήτων, που θα καταστήσουν την επιχείρηση “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” ικανή να παράσχει τις υπηρεσίες της στην ευρύτερη περιοχή του Ν. Ζακύνθου.

Για να τεθεί σε άμεση εφαρμογή η εκτέλεση του προγράμματος, θα πρέπει να σχηματιστεί μια ομάδα υπευθύνων, για την παρακολούθηση της πορείας του έργου. Στην περίπτωση της επιχείρησης παροχής τηλεϊατρικών υπηρεσιών που μελετάμε, τα άτομα αυτά, θα πρέπει να είναι καταρτισμένα και να διαθέτουν εμπειρία πάνω σε συστήματα τηλεϊατρικής, ώστε να είναι σε θέση να διαχειριστούν κατάλληλα τις εργασίες του προγράμματος με ακρίβεια και να είναι αποτελεσματικοί. Το κυριότερο αντικείμενο στη σύσταση της ομάδας του έργου είναι η εξασφάλιση ότι η εκτέλεση όλων των εργασιών θα τηρεί με απόλυτη ακρίβεια το χρονικό και οικονομικό προγραμματισμό και ότι θα λαμβάνονται τα κατάλληλα διορθωτικά μέτρα, στην περίπτωση που η εκτέλεση και το κόστος του αποκλίνουν από το πρόγραμμα. Μερικά από τα σημαντικότερα θέματα που καλείται να αντιμετωπίσει η ομάδα επίβλεψης κατά τον προγραμματισμό της εκτέλεσης του έργου είναι τα ακόλουθα:

- Αξιολόγηση των προσφορών, για τον εντοπισμό του πιο ικανού κατασκευαστή ή προμηθευτή εξοπλισμού και την διεξαγωγή διαπραγματεύσεων.
- Αποφυγή καθυστερήσεων και υπερβάσεων του κόστους, κατά την εκτέλεση του έργου.
- Εξασφάλιση της ομαλής χρηματοδότησης του έργου.

- Εξασφάλιση των προδιαγραφών εκτέλεσης και γενικότερα, της ποιότητας του έργου.
- Εξασφάλιση της ασφάλειας των έργων.
- Εγκατάσταση συστημάτων λειτουργίας.

9.2.2 Σύνθεση και Αρμοδιότητες της Ομάδας

Για την ταχύτερη ανταπόκριση στις αρχικές απαιτήσεις σε κάλυψη περιστατικών, η επιχείρηση “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” σκοπεύει να συμπεριλάβει στη σύσταση της ομάδας επίβλεψης και εκτέλεσης του έργου τους ιδρυτές της, ώστε να είναι πλήρως καταρτισμένοι και ενημερωμένοι για την πορεία του έργου μέχρις ότου να τεθεί σε λειτουργία η επιχείρηση.

Συνεπώς, η εν λόγω ομάδα περιλαμβάνει, πέρα από τα μέλη που είναι επιφορτισμένα με εξειδικευμένες και αυτοτελείς εργασίες και κάποια από τα μέλη εκείνα τα οποία πρόκειται, εν συνεχεία, να μετέχουν στο διοικητικό, τεχνικό και λειτουργικό επιτελείο της επιχείρησης. Ως και τούτου, επικεφαλής της ομάδας επίβλεψης και εκτέλεσης του έργου τίθεται ο κ. Αρβανιτάκης, ο οποίος αναλαμβάνει και την πλήρη εξουσιοδότηση για όλες τις αποφάσεις που αφορούν στην υλοποίηση του επενδυτικού σχεδίου. Στην ομάδα μετέχει επίσης, κ. Μελετίου, η οποία αναλαμβάνει αρμοδιότητες κυρίως επικουρικές που ποικίλουν ανάλογα με το είδος και το εύρος των θεμάτων που προκύπτουν.

Όσον αφορά στην ευθύνη για την διεκπεραίωση των εργασιών που εμπίπτουν στην κατηγορία των έργων πολιτικού μηχανικού, πρόκειται να αναληφθεί από κατασκευαστική εταιρεία που ειδικεύεται σε ζητήματα προδιαγραφών υλικών και ανθρωπίνων πόρων.

9.3 Στάδια Εκτέλεσης του Επενδυτικού Σχεδίου

Στην ενότητα αυτή, θα αναφερθούμε ειδικότερα στα στάδια εκτέλεσης του επενδυτικού σχεδίου. Πιο συγκεκριμένα θα προβούμε σε αναλυτική παρουσίαση κάθε επιμέρους σταδίου ξεχωριστά

9.3.1 Επιμέρους Στάδια και Προγράμματα

Για την ολοκλήρωση του επενδυτικού σχεδίου, χωρίς σημαντικές χρονικές καθυστερήσεις, υπερβάσεις κόστους και άλλες ενέργειες που μπορούν να λειτουργήσουν ανασταλτικά στην έγκαιρη και αποτελεσματική λειτουργία της επιχείρησης, προϋποτίθεται ένας αποτελεσματικός προγραμματισμός των κατασκευαστικών και οργανωτικών δραστηριοτήτων.

Πέρα από την ανάπτυξη συγκεκριμένων δραστηριοτήτων, που σαν στόχο έχουν την ομαλή εκτέλεση κάθε επιμέρους σταδίου προγραμματισμού, που ορίζει το επενδυτικό σχέδιο, σημαντική είναι και η αλληλεπίδραση μεταξύ των δραστηριοτήτων. Έτσι κρίνεται απαραίτητο να υπάρξει αναλυτικός σχεδιασμός των δραστηριοτήτων που εμπεριέχει το χρονοδιάγραμμα, έτσι ώστε να είναι σε θέση να επικοινωνούν μεταξύ τους και να εξελίσσονται ταυτόχρονα.

Στη συνέχεια, ακολουθεί αναλυτική παρουσίαση των σταδίων εκτέλεσης του επενδυτικού σχεδίου, έτσι ώστε να γίνει απόλυτα κατανοητή η λειτουργία κάθε επιμέρους δραστηριότητας, καθώς και πώς αυτή σχετίζεται με τις υπόλοιπες.

9.3.2 Αναλυτική Παρουσίαση των Σταδίων Εκτέλεσης του Ε. Σ.

Σε αυτήν την ενότητα, ακολουθεί μια αναλυτική παρουσίαση των σταδίων των επιμέρους εργασιών και δραστηριοτήτων που συνθέτουν το επενδυτικό σχέδιο της επιχείρησης “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.”, έτσι ώστε να είναι να σε θέση να παρέχει τις υπηρεσίες της.

Νομική Σύσταση της Εταιρίας “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.”

Η νομική σύσταση της εταιρίας, αποτελεί το πρωταρχικό βήμα για την μετέπειτα λειτουργία της επιχείρησης. Με αυτό τον τρόπο η επιχείρηση θα αποκτήσει νομική μορφή και θα είναι σε θέση να παρέχει τις υπηρεσίες της. Πιο συγκεκριμένα, για την σύσταση της επιχείρησης “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” απαιτούνται οι ενέργειες που ακολουθούν στη συνέχεια:

- Υπογραφή αίτησης ενάρξεως επιχείρησης μεταξύ των εταίρων, στην οποία καθορίζονται τα μερίδια και το ποσοστό συμμετοχής για καθέναν από αυτούς.
- Κατάθεση των απαραίτητων εγγράφων στις δημόσιες αρχές και αντίστοιχη αίτηση για έναρξη εμπορικής δραστηριότητας.
- Αδειοδότηση και κατοχύρωση της εμπορική επωνυμίας “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.”

Κατοχύρωση Χρηματοδοτήσεων – Επιδοτήσεων

Η χρηματοδότηση, αποτελεί σε κάθε περίπτωση ένα βασικό προαπαιτούμενο, έτσι ώστε να μπορέσει η επιχείρηση να ξεκινήσει τις εμπορικές της δραστηριότητες. Έτσι σε κάθε περίπτωση θα πρέπει να είναι σίγουρο η εταιρία έχει εξασφαλίσει την χρηματοδότηση που απαιτείται.

Πέρα από τα ίδια κεφάλαια, που σε κάθε περίπτωση είναι δεδομένα, θα πρέπει να γίνουν και οι κατάλληλες ενέργειες, ώστε να εξασφαλισθούν και οι αντίστοιχες επιδοτήσεις – επιχορηγήσεις, ώστε να συγκεντρωθεί το σύνολο του κεφαλαίου που απαιτείται. Προς αυτήν την κατεύθυνση, σε αυτό το στάδιο, γίνονται όλες οι απαραίτητες ενέργειες που διασφαλίζουν την ομαλή λήψη των ξένων κεφαλαίων που αντιστοιχούν σε δανειοδοτήσεις και επιχορηγήσεις.

Αγορά Χώρου Εγκατάστασης

Σε αυτό το στάδιο, τα μέλη της επιχείρησης, θα πρέπει να προβούν στην αγορά του κατάλληλου χώρου εγκατάστασης, στον οποίο θα λειτουργεί η επιχείρηση “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” Σε αυτό το σημείο, να σημειωθεί, πως η επιλογή του κατάλληλου χώρου εγκατάστασης έχει γίνει ήδη και παρουσιάστηκε στο κεφάλαιο 8 της παρούσης μελέτης.

Ανάθεση Έργων Πολιτικού Μηχανικού – Κατασκευή

Ύστερα από την αγορά του κατάλληλου οικοπέδου, που θα αποτελέσει τον μελλοντικό χώρο εγκατάστασης της επιχείρησης “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.”, τα στελέχη της επιχείρησης, θα πρέπει να προβούν στην ανάθεση του έργου κατασκευής του χώρου εγκατάστασης στον κατάλληλο πολιτικό μηχανικό, ο οποίο και θα επιβλέπει και το έργο. Στα καθήκοντα του πολιτικού μηχανικού πέρα από την ανέγερση ενός χώρου εγκατάστασης που θα καλύπτει πλήρως τις επιχειρησιακές ανάγκες της επιχείρησης με βάση το πρόγραμμα δυναμικότητας που έχει επιλέξει να ακολουθήσει εντάσσεται και η έγκαιρη παράδοση του έργου, με βάση το αρχικό χρονοδιάγραμμα που έχει τεθεί.

Αγορά και Εγκατάσταση Τεχνικού Εξοπλισμού

Η αγορά του κατάλληλου εξοπλισμού (που αναφέρθηκε αναλυτικά στο κεφάλαιο 5), αποτελεί μια αναγκαία συνθήκη έτσι ώστε να μπορέσει η επιχείρηση να ξεκινήσει αποδοτικά την λειτουργία της και να μπορέσει να παρέχει τις υπηρεσίες της στους κατοίκους του Νομού Ζακύνθου. Δεδομένου ότι η ανάλυση για την αγορά του εξοπλισμού, έγινε σε πρώιμο στάδιο σε αυτό το στάδιο η επιχείρηση προχωρά αποκλειστικά και μόνο στην αγορά και εγκατάσταση του τεχνικού εξοπλισμού. Επιπρόσθετα, σε αυτό το στάδιο έχει προγραμματιστεί και η παραλαβή του βοηθητικού εξοπλισμού που θα υποστηρίζει την επιχείρηση, καθώς και η απόκτηση των απαραίτητων οχημάτων που πρόκειται να συμπληρώσουν τον εξοπλισμό της επιχείρησης.

Πρόσληψη και Εκπαίδευση Προσωπικού

Σε αυτό το στάδιο, η επιχείρηση θα πρέπει να προχωρήσει στην πρόσληψη και εκπαίδευση του κατάλληλου προσωπικού, με βάση τις νόρμες που αναπτύχθηκαν στο κεφάλαιο 7. Η πρόσληψη του κατάλληλου εργατικού δυναμικού, αποτελεί έναν από τους βασικότερους παράγοντες επιτυχίας για την επιχείρηση “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” Τα οφέλη που θα προκύψουν από τη σωστή επιλογή είναι πολλαπλασιαστικά και σε κάθε περίπτωση θα βοηθήσουν την επιχείρηση να μπορέσει να παρέχει αποτελεσματικά υπηρεσίες τηλεϊατρική στο νομό.

Προμήθεια πρώτων υλών και εφοδίων

Σε αυτό το στάδιο, εκτελούνται όλες οι ενέργειες που αφορούν στην προμήθεια όλων των επιμέρους εισροών (μέσων και αναλωσίμων), που είναι απαραίτητες για τη λειτουργία της επιχείρησης. Με αυτόν τον τρόπο, εξασφαλίζεται πως δεν θα υπάρξει οποιαδήποτε χρονική καθυστέρηση, στην έναρξη της διαδικασίας παροχής υπηρεσιών. Ο χρονικός προγραμματισμός ορίζει την προμήθεια πρώτων υλών σε εύλογο χρονικό διάστημα πριν από την επίσημη έναρξη των εργασιών της επιχείρησης, ώστε να είναι σε θέση να παρέχει άμεσα τις υπηρεσίες της χωρίς αστοχίες στο ποιοτικό αποτέλεσμα.

Έναρξη Εργασιών

Σε αυτό το στάδιο, η επιχείρηση είναι σε θέση να παρέχει τις υπηρεσίες της. Για να συμβεί ωστόσο αυτό, χρειάζεται σε πρώτη φάση, κατά την έναρξη των εργασιών της, να ανοίξει το κατάλληλο πελατολόγιο, στο οποίο θα προσφέρονται οι υπηρεσίες. Προς αυτή την κατεύθυνση, η επιχείρηση θα πρέπει να οργανώσει μερικές ενέργειες marketing, ώστε να μπορέσει να προσελκύσει πελάτες και να κάνει γνωστή την επωνυμία της. Οι ενέργειες αυτές θα πρέπει να έχουν σχεδιαστεί, ώστε να στοχεύουν κατάλληλα με βάση την ανάλυση του κεφαλαίου 3, να οδηγήσουν στο επιθυμητό αποτέλεσμα.

9.4 Χρονικός Προγραμματισμός Εκτέλεσης του Ε.Σ.

Στην ενότητα αυτή θα προβούμε στην παρουσίαση της χρονικής ανάλυσης του επενδυτικού σχεδίου, έτσι ώστε να κατορθώσουμε να σκιαγραφήσουμε τον χρονικό ορίζοντα που χρειάζεται για να ολοκληρωθεί το επενδυτικό σχέδιο και να μπορεί η επιχείρηση να παρέχει τις υπηρεσίες της. Πιο συγκεκριμένα θα παραθέσουμε τον χρονικό διάστημα που χρειάζεται για να ολοκληρωθεί κάθε επιμέρους εργασία και επιπλέον θα παρουσιάσουμε το αντίστοιχο χρονοδιάγραμμα Gantt για να έχουμε μια πιο λεπτομερή αντίληψη σχετικά με το χρονικό ορίζοντα ολοκλήρωσης.

9.4.1 Υπολογισμός Χρονικής Διάρκειας Εκτέλεσης του Ε.Σ.

Για τον υπολογισμό της χρονικής διάρκειας εκτέλεσης του Ε.Σ. είναι απαραίτητη η μελέτη κάθε επιμέρους σταδίου ξεχωριστά. Αυτό βοηθάει σημαντικά, δεδομένου ότι με τον υπολογισμό κάθε σταδίου ξεχωριστά μπορούμε να έχουμε όσο το δυνατό πιο ακρινή υπολογισμό της χρονικής διάρκειας που απαιτείται για την ολοκλήρωση του. Κατά συνέπεια, για την ολοκλήρωση κάθε σταδίου θα πρέπει να υπολογιστούν όλες οι μεταβλητές πολύ προσεκτικά, ώστε να διασφαλιστεί ότι τα δεδομένα ανταποκρίνονται στην πραγματικότητα και εκφράζουν ρεαλιστικές εκτιμήσεις. Για το σχεδιασμό της χρονικής διάρκειας εκτέλεσης του παρόντος Ε.Σ. θα λάβουμε υπόψη κάθε στάδιο εκτέλεσης που αναφέρθηκε πιο πριν. Έτσι η χρονική διάρκεια για κάθε στάδιο φαίνεται στη συνέχεια:

- I. Νομική Σύσταση της Εταιρίας “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” – 3 Μήνες
- II. Κατοχύρωση Χρηματοδοτήσεων – Επιδοτήσεων – 2 Μήνες
- III. Αγορά Χώρου Εγκατάστασης – 1 Μήνας
- IV. Ανάθεση Έργων Πολιτικού Μηχανικού – Κατασκευή – 7 Μήνες
- V. Αγορά και Εγκατάσταση Τεχνικού Εξοπλισμού – 2 Μήνες
- VI. Πρόσληψη και Εκπαίδευση Προσωπικού – 2 Μήνες
- VII. Προμήθεια πρώτων υλών και εφοδίων – 1 Μήνας
- VIII. Έναρξη Εργασιών

9.5 Εκτίμηση του Κόστους Εκτέλεσης του Προγράμματος

Στην ενότητα αυτή, θα προβούμε σε μια εκτίμηση του κόστους που απαιτείται για την εκτέλεση όλων των επιμέρους σταδίων, ώστε να είναι σε θέση η επιχείρηση να παρέχει τις υπηρεσίες με αποτελεσματικότητα.

9.5.1 Το Κόστος Εκτέλεσης του Προγράμματος Γενικά

Το κόστος εκτέλεσης του προγράμματος περιλαμβάνει όλα τα επιμέρους κόστη των σταδίων που εκτελούνται έτσι ώστε το επενδυτικό σχέδιο να μπορέσει να τεθεί σε εφαρμογή και κατ'επέκταση να είναι σε θέση η επιχείρηση να παρέχει τις υπηρεσίες της. Προς αυτή την κατεύθυνση, θα πρέπει να υπάρξουν λεπτομερείς υπολογισμοί που θα αναλύουν όλες τις μεταβλητές και θα καταλήγουν σε ασφαλή κόστη για κάθε στάδιο ξεχωριστά.

Ουσιαστικό είναι να αναφερθεί το γεγονός, ότι τα κόστη που αφορούν στον προγραμματισμό εκτέλεσης του επενδυτικού σχεδίου, περιλαμβάνει έξοδα που πραγματοποιούνται κατά την χρονική περίοδο που λαμβάνει χώρα, από το στάδιο της λήψης της απόφασης, μέχρι τη χρονική περίοδο που θα είναι σε θέση να παρέχει τις υπηρεσίες της στο καταναλωτικό κοινό. Όλα τα έξοδα που έχουν ληφθεί εκτός αυτού του χρονικού διαστήματος υπολογίζονται ξεχωριστά και δεν επιβαρύνουν το κόστος εκτέλεσης του προγράμματος.

9.5.2 Πίνακες Κόστους Εκτέλεσης του Προγράμματος

Στον πίνακα που ακολουθεί, εμφανίζονται τα κόστη που ανακύπτουν από τη διεκπεραίωση όλων των επιμέρους σταδίων εκτέλεσης του προγράμματος, για την επιχείρηση “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.”

Πίνακας 9.1 Κόστος Εκτέλεσης του Προγράμματος

Περιγραφή	Κόστος
Κόστος νομικής σύστασης της εταιρείας και λήψης αδειών	7.000 €
Σχέδια, έργα πολιτικού μηχανικού	14.200 €
Στρατολόγηση και εκπαίδευση ανθρώπινου δυναμικού	15.000 €
Προμήθειες Α' υλών για την προπαραγωγική περίοδο	5.800 €
Ενέργειες μάρκετινγκ	6.000 €
Επίβλεψη, συντονισμός προγράμματος	3.000 €
Λοιπές προκαταρκτικές δαπάνες	2.500 €
Σύνολο	53.500 €

Κεφάλαιο 10 “Χρηματοοικονομική Ανάλυση & Αξιολόγηση”

Στο κεφάλαιο αυτό θα παρουσιάσουμε χρηματοοικονομικά στοιχεία και αναλύσεις που δίνουν το πράσινο φως για την έναρξη της επένδυσης. Σε κάθε περίπτωση το κεφάλαιο αυτό θα επιβεβαιώσει τη ανάπτυξη μιας συμφέρουσας επένδυσης, η οποία θα αποφέρει κέρδος και ικανοποίηση των καταναλωτών.

10.1 Στόχοι Χρηματοοικονομικής Ανάλυσης & Αξιολόγησης

Σε αυτήν την ενότητα επιχειρείται η αξιολόγηση του επενδυτικού σχεδίου από χρηματοοικονομικής πλευράς. Βασικός στόχος είναι ο εντοπισμός όλων των ενδεχόμενων αδυναμιών που από χρηματοοικονομικής πλευράς, μπορεί να σταθούν τροχοπέδη στην ανάπτυξη της επιχείρησης. Προς αυτή την κατεύθυνση, αναπτύσσονται και οι κατάλληλες βελτιώσεις ώστε να είναι δυνατόν να αντισταθμιστεί η ζημιά από τον επιχειρηματικό κίνδυνο.

Η χρηματοοικονομική ανάλυση περιλαμβάνει κάποια στάδια που θα πρέπει να εκτιμώνται το καθένα ξεχωριστά. Το πρώτο στάδιο έχει να κάνει με την εκτίμηση των απαιτούμενων εισροών αλλά και των εκροών που χρειάζονται προκειμένου να πραγματοποιηθεί η επένδυση. Σε αυτό το στάδιο η επιχείρηση θα πρέπει να εξασφαλίσει μεγαλύτερες εισροές απ’ ότι εκροές έτσι ώστε να έχει θετικό πρόσημο κερδών. Εξάλλου ένα από τους κυριότερους λόγους ύπαρξης μιας επιχείρησης είναι η δημιουργία κέρδους. Επιπλέον, το επενδεδυμένο κεφάλαιο θα πρέπει σε κάθε περίπτωση να επανεισπραχθεί δημιουργώντας ταυτόχρονα και τα αντίστοιχα κέρδη.

Η αξιολόγηση για κάθε επένδυση, έχει να κάνει με το σχεδιασμό και την ανάλυση εναλλακτικών σχεδίων εκροών με στόχο την επιλογή εκείνου που προσφέρει τη μέγιστη δυνατή απόδοση επί του επενδύομένου κεφαλαίου. Η αξιολόγηση της επένδυσης παρέχει μια συνολική εικόνα, ώστε να διαπιστωθεί κατά πόσο το επενδυτικό πρόγραμμα είναι χρηματοοικονομικά εφικτό και εναρμονίζεται με το υπάρχον επιχειρηματικό περιβάλλον, στα πλαίσια του οποίου προβλέπεται να υλοποιηθεί. Με τον τρόπο αυτό, εκτιμάται η βιωσιμότητα του επενδυτικού σχεδίου και κατ’ επέκταση, προσδιορίζεται η ελκυστικότητα της προτεινόμενης επένδυσης για κάθε πιθανό επενδυτή.

10.2 Ανάλυση Συνολικού Κόστους Επένδυσης

Ο υπολογισμός του συνολικού κόστους της επένδυσης, αποδεικνύεται καθοριστικής σημασίας ενέργεια ώστε να είμαστε σε θέση να αποφασίσουμε το κατά πόσο είναι συμφέρουσα η επένδυση σε κάποια δραστηριότητα.

Σε κάθε περίπτωση, για τη σωστή αξιολόγηση του παρόντος επενδυτικού σχεδίου, είναι απαραίτητη η σωστή εκτίμηση του κόστους, για κάθε επιμέρους δραστηριότητα. Όλες οι εκτιμήσεις του κόστους που έχουν παρουσιασθεί σε προηγούμενα κεφάλαια περιλαμβάνουν κάθε δαπάνη που πραγματοποιείται κατά τη διάρκεια της προεπενδυτικής φάσης του σχεδίου. Επιπλέον στο κόστος αυτός θα πρέπει να συμπεριλάβουμε όλα τα κόστη και τις δαπάνες που απαιτούνται, προκειμένου να μπορέσει η επιχείρηση να ανταποκριθεί πλήρως στις ανάγκες της λειτουργικής φάσης. Πιο αναλυτικά, το συνολικό κόστος της επένδυσης προκύπτει από την σχέση:

$$\text{Κόστος Επένδυσης} = \text{Πάγιο Ενεργητικό} + \text{Καθαρό Κεφάλαιο Κίνησης}$$

10.2.1 Το Πάγιο Ενεργητικό

Το πάγιο ενεργητικό αποτελείται από τις πάγιες επενδύσεις (πόροι για αγορά γηπέδου, για οικοδομικές κατασκευές και μηχανολογικό εξοπλισμό του προγράμματος) και τις δαπάνες που ανήκουν στην προπαραγωγική φάση. Οι τελευταίες περιλαμβάνουν τα έξοδα εκπόνησης όλων των προκαταρκτικών μελετών, καθώς και το σύνολο των προπαραγωγικών δαπανών που απαιτούνται ώστε να φτάσει το επενδυτικό σχέδιο από το στάδιο της μελέτης σκοπιμότητας στο στάδιο της λειτουργίας. Το πάγιο ενεργητικό για την επιχείρηση “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” αναλύεται στον πίνακα που ακολουθεί:

Πίνακας 10.1 Το Πάγιο Ενεργητικό Επιχείρησης

Περιγραφή Δαπάνης		Κόστος (€)
Πάγιες Επενδύσεις		
1	Οικόπεδα	150.000 €
2	Κατασκευές – έργα πολιτικού μηχανικού	195.000 €
3	Μηχανολογικός εξοπλισμός	50.420 €
Προπαραγωγικές Δαπάνες		
1	Προεπενδυτικές μελέτες και έρευνες	17.000 €
2	Έξοδα εκτελέσεως του προγράμματος	53.500 €
Σύνολο Πάγιου Ενεργητικού		465.920 €

10.2.2 Καθαρό Κεφαλαίο Κίνησης

Το καθαρό κεφάλαιο κίνησης, αντιστοιχεί στους πόρους που χρειάζονται για να ξεκινήσει την λειτουργία της η επιχείρηση (αγορά πρώτων υλών, αναλωσίμων κ.α.) και προκύπτει από την σχέση:

$$\text{Καθαρό Κεφάλαιο Κίνησης} = \text{Τρέχον Ενεργητικό} - \text{Τρέχον Παθητικό}$$

Στην ουσία, το καθαρό κεφάλαιο κίνησης, συνιστά ένα αναπόσπαστο κομμάτι των αρχικών κεφαλαιακών δαπανών που απαιτούνται για την εκτέλεση του υπό μελέτη επενδυτικού σχεδίου. Είναι το απαραίτητο κεφάλαιο που χρειάζεται η επιχείρηση για τη χρηματοδότησή της και την έναρξη των δραστηριοτήτων της. Για να μπορέσουμε να προσδιορίσουμε το κεφάλαιο κίνησης που χρειάζεται η επιχείρηση “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” για την έναρξη των δραστηριοτήτων της, θα πρέπει να εξετάσουμε λογαριασμούς που υπάγονται στο τρέχον ενεργητικό της και το τρέχον παθητικό.

Για τον υπολογισμό του απαιτούμενου καθαρού κεφαλαίου κίνησης θα πρέπει αρχικά να ορίσουμε την ελάχιστη κάλυψη ημερών (X) για το τρέχον ενεργητικό και το παθητικό. Στη συνέχεια βασικό είναι να παρατεθούν τα δεδομένα του κόστους για κάθε στοιχείο του τρέχοντος ενεργητικού και του παθητικού (A) και να καθοριστεί ο συντελεστής του κύκλου εργασιών (Y) για τα προαναφερθέντα στοιχεία του τρέχοντος ενεργητικού και παθητικού διαιρώντας τις 360 ημέρες του έτους με τον αριθμό των ημερών της ελάχιστης κάλυψης ($Y=360/X$). Κατόπιν, τα δεδομένα κόστους διαιρούνται με τους αντίστοιχους συντελεστές του κύκλου εργασιών ($B=A/Y$), για να μπορέσουμε τελικά τα υπολογίσουμε τις ανάγκες του καθαρού κεφαλαίου κίνησης, αφαιρώντας το τρέχον παθητικό από το άθροισμα του τρέχοντος ενεργητικού. Να σημειωθεί ότι για τον υπολογισμό των εισπρακτέων λογαριασμών (πελάτες), από τις υπηρεσίες που παρέχει η επιχείρηση “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” θα πρέπει να υπολογισθεί προηγουμένως το αντίστοιχο επιμέρους ετήσιο κόστος που απαιτείται για την παροχή των υπηρεσιών αυτών.

Επιπλέον, θα πρέπει να σημειωθεί ότι οι καταβαλλόμενοι τόκοι για την πληρωμή του δανείου που έχει συνάψει η επιχείρηση, αναλύονται σε επόμενη ενότητα του παρόντος κεφαλαίου.

Στο σημείο αυτό κρίνεται σκόπιμο να υπολογιστούν οι συνολικές ετήσιες αποσβέσεις του πάγιου ενεργητικού, οι οποίες ακολουθούν τη σταθερή μέθοδο υπολογισμού, σύμφωνα με την οποία το αποσβεστέο κόστος διαιρείται με τον αριθμό των ετών της ωφέλιμης διάρκειας ζωής (10 έτη) και το ποσό που προκύπτει αποτελεί το ετήσιο ποσό της απόσβεσης. Θα πρέπει ωστόσο, να σημειωθεί ότι τμήμα του παγίου ενεργητικού που αφορά στην αγορά του οικοπέδου δεν υπόκειται σε απόσβεση, όπως συμβαίνει με τα υπόλοιπα πάγια περιουσιακά στοιχεία, καθώς θεωρείται πως έχει απεριόριστη διάρκεια ωφέλιμης ζωής. Λαμβάνοντας υπόψη όλα τα ανωτέρω, παρατίθεται ο ακόλουθος τύπος υπολογισμού της ετήσιας απόσβεσης:

$$\text{Ετήσια Απόσβεση} = \text{Αξία Κτήσης Παγίου Στοιχείου} / \text{Ωφέλιμη Ζωή}$$

Αντικαθιστώντας τις αντίστοιχες τιμές του τύπου, προκύπτει ότι η ετήσια απόσβεση θα είναι ίση με:

$$\text{Ετήσια Απόσβεση} = (465.920 \text{ €} - 150.000 \text{ €}) / 10 = 315.920 / 10 = \mathbf{31.592 \text{ €}}$$

Σύμφωνα με όλα τα ανωτέρω, ο υπολογισμός των αναγκών της μονάδας σε καθαρό κεφάλαιο κίνησης φαίνεται στον πίνακα που ακολουθεί:

Πίνακας 10.2 Υπολογισμός Αναγκών σε Καθαρό Κεφάλαιο Κίνησης

ΕΛΑΧΙΣΤΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΤΡΕΧΟΝΤΟΣ ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟΥ ΚΑΙ ΠΑΘΗΤΙΚΟΥ	
A. Λογαριασμοί Εισπρακτέοι	60 ημέρες στο ετήσιο κόστος παροχής υπηρεσιών μείον τις αποσβέσεις και τους τόκους
B. Αποθέματα	
Πρώτες ύλες - Αναλώσιμα	60 ημέρες στο αντίστοιχο κόστος παροχής υπηρεσιών
Ανταλλακτικά Εξοπλισμού	180 ημέρες στο αντίστοιχο επιμέρους κόστος παροχής υπηρεσιών
Γ. Μετρητά στο ταμείο	20 ημέρες στο ετήσιο κόστος παροχής υπηρεσιών μείον τις πρώτες ύλες & τα άλλα εφοδία, τις αποσβέσεις και τους τόκους
Δ. Λογαριασμοί πληρωτέοι	120 ημέρες στο ετήσιο κόστος παροχής υπηρεσιών, πρώτων υλών και άλλων εφοδίων

Πίνακας 10.3 Ετήσιο Κόστος Λειτουργίας – Παροχής Υπηρεσιών

ΕΤΗΣΙΟ ΚΟΣΤΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ – ΕΤΟΣ 2012	
Πρώτες ύλες - Αναλώσιμα	43.603 €
Ανθρώπινο Δυναμικό	243.712 €
Γενικά Έξοδα	25.500 €
Έξοδα Marketing	290.000 €
Χρηματοοικονομικά Έξοδα	Περίοδος Χάριτος
Αποσβέσεις	31.592 €
Συνολικό Κόστος Παροχής Υπηρεσιών	634.407 €

Με βάση τα στοιχεία που υπάρχουν στους πίνακες 10.2 και 10.3, προκύπτει και ο τελικός υπολογισμός του κεφαλαίου κίνησης που παρατίθεται στη συνέχεια:

Πίνακας 10.4 Καθαρό Κεφάλαιο Κίνησης – Έτος 2012

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΚΟΣΤΟΣ (€)	ΗΜΕΡΕΣ ΚΑΛΥΨΗΣ	ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΗΣ ΚΥΚΛΟΥ ΕΡΓΑΣΙΩΝ	ΑΝΑΓΚΕΣ 1^{ΟΥ} ΕΤΟΥΣ 2012
	A	X	Y	B
ΤΡΕΧΟΝ ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ				166.576 €
Λογαριασμοί Εισπρακτέοι	622.200 €	60	6	103.700 €
Αποθέματα				30.280 €
Πρώτες ύλες - Αναλώσιμα	43.603 €	60	1,44	30.280 €
Μετρητά στο ταμείο	586.735 €	20	18	32.596 €
ΤΡΕΧΟΝ ΠΑΘΗΤΙΚΟ				14.534 €
Λογαριασμοί Πληρωτέοι	43.603 €	120	3	14.534 €
ΚΑΘΑΡΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΚΙΝΗΣΗΣ				152.042 €
ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΚΟΣΤΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ				648.607 €
Μείον: Πρώτες ύλες και άλλα εφόδια				30.280 €
Αποσβέσεις				31.592 €
Μετρητά στο Ταμείο				586.735 €

Πίνακας 10.5 Ετήσιο Κόστος Λειτουργίας – Παροχής Υπηρεσιών

ΕΤΗΣΙΟ ΚΟΣΤΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ – ΕΤΟΣ 2013	
Πρώτες ύλες - Αναλώσιμα	49.718 €
Ανθρώπινο Δυναμικό	243.712 €
Γενικά Έξοδα	26.650 €
Έξοδα Marketing	360.000 €
Χρηματοοικονομικά Έξοδα	30.898 €
Αποσβέσεις	31.592 €
Συνολικό Κόστος Παροχής Υπηρεσιών	742.570 €

Πίνακας 10.6 Ετήσιο Κόστος Λειτουργίας – Παροχής Υπηρεσιών

ΕΤΗΣΙΟ ΚΟΣΤΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ – ΕΤΟΣ 2014	
Πρώτες ύλες - Αναλώσιμα	52.275 €
Ανθρώπινο Δυναμικό	321.019 €
Γενικά Έξοδα	27.850 €
Έξοδα Marketing	230.000 €
Χρηματοοικονομικά Έξοδα	26.894 €
Αποσβέσεις	31.592 €
Συνολικό Κόστος Παροχής Υπηρεσιών	689.630 €

Πίνακας 10.7 Ετήσιο Κόστος Λειτουργίας – Παροχής Υπηρεσιών

ΕΤΗΣΙΟ ΚΟΣΤΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ – ΕΤΟΣ 2015	
Πρώτες ύλες - Αναλώσιμα	54.639 €
Ανθρώπινο Δυναμικό	321.019 €
Γενικά Έξοδα	29.100 €
Έξοδα Marketing	210.000 €
Χρηματοοικονομικά Έξοδα	22.488 €
Αποσβέσεις	31.592 €
Συνολικό Κόστος Παροχής Υπηρεσιών	668.838 €

Πίνακας 10.8 Ετήσιο Κόστος Λειτουργίας – Παροχής Υπηρεσιών

ΕΤΗΣΙΟ ΚΟΣΤΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ – ΕΤΟΣ 2016	
Πρώτες ύλες - Αναλώσιμα	57.975 €
Ανθρώπινο Δυναμικό	344.763 €
Γενικά Έξοδα	30.400 €
Έξοδα Marketing	250.000 €
Χρηματοοικονομικά Έξοδα	17.643 €
Αποσβέσεις	31.592 €
Συνολικό Κόστος Παροχής Υπηρεσιών	732.373 €

10.2.3 Συνολικό Κόστος Επένδυσης

Όλες οι επιμέρους αναλύσεις του κόστους της επένδυσης, που προηγήθηκαν, επιτρέπουν τον υπολογισμό του συνολικού κόστους αυτής, ο οποίος παρουσιάζεται στον πίνακα που ακολουθεί:

Πίνακας 10.9 Συνολικό Κόστος Επένδυσης

Περιγραφή	Κόστος (€)	Ποσοστό (%)
Πάγιο Ενεργητικό	465.920 €	75,4 %
Καθαρό Κεφάλαιο Κίνησης	152.042 €	24,6 %
Σύνολο	617.962 €	100 %

Όπως προκύπτει λοιπόν από τους ανωτέρω υπολογισμούς, το συνολικό κόστος της επένδυσης ανέρχεται στα **617.962 €**. Με βάση τα στοιχεία του Πίνακα 10.9 το 75,4% του κόστους της επένδυσης αφορά πάγιες επενδύσεις ενώ το 24,6% σε καθαρό κεφάλαιο κίνησης.

10.3 Χρηματοδότηση του Επενδυτικού Σχεδίου

Όπως είναι φυσικό το κόστος της επένδυσης θα πρέπει να καλυφθεί στο σύνολο του από εναλλακτικές πηγές χρηματοδότησης, δεδομένου του μεγέθους του ποσού που απαιτείται. Όσον αφορά το επενδυτικό πρόγραμμα που εξετάζουμε, μέρος της χρηματοδότησης θα στηριχθεί στον αναπτυξιακό νόμο που αναλύθηκε στο κεφάλαιο 2 και αφορά στην «Υποστήριξη Ομάδων Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων για Δραστηριότητες Έρευνας & Τεχνολογικής Ανάπτυξης».

Σύμφωνα λοιπόν με τον αναπτυξιακό νόμο, το κράτος παρέχει δωρεάν επιχορήγησης ύψους 40% επί των δαπανών που σχετίζονται με την κατασκευή κτιρίων και την αγορά εξοπλισμού, 10% επί του κόστους των γηπέδων και 50% επί των δαπανών που αφορούν σε μελέτες συμβούλων. Σύμφωνα με όλα τα παραπάνω κατά συνέπεια, το ακριβές ποσό της κρατικής επιχορήγησης παρουσιάζεται στον πίνακα που ακολουθεί:

Πίνακας 10.10 Κρατική Επιχορήγηση

Περιγραφή	Ποσοστό Επιχορήγησης	Κόστος (€)	Επιδότηση (€)
Έργα Πολιτικού Μηχανικού	40 %	195.000 €	78.000 €
Ιατρικός Εξοπλισμός	40 %	50.420 €	20.168 €
Υπεδαφικές (γεωλογικές) μελέτες	50 %	7.000 €	3.500 €
Περιβαλλοντική μελέτη	50 %	6.000 €	3.000 €
Γήπεδο	15 %	150.000 €	22.500 €
Συνολική Επιδότηση			127.168 €

Χαρακτηριστικό είναι να αναφερθεί το γεγονός πως από το ποσό της κρατικής επιχορήγησης, θα πρέπει να αφαιρεθούν οι αποσβέσεις των γηπέδων. Πιο συγκεκριμένα, η συνολική απόσβεση για την κρατική επιχορήγηση είναι η εξής:

$$\text{Ετήσια Απόσβεση} = (127.168 - 22.500)/10 = \mathbf{10.467 \text{ €}}$$

Σχετικά με τις πηγές χρηματοδότησης της επένδυσης, η υπό μελέτη επιχείρηση θα έχει τις εξής πηγές χρηματοδότηση που εμφανίζονται στον πίνακα που ακολουθεί:

Πίνακας 10.11 Πηγές Χρηματοδότησης

Περιγραφή	Ποσό (€)	Ποσοστό (%)
Κρατική Επιχορήγηση	127.168 €	20,6 %
Τραπεζικός Δανεισμός	308.981 €	50 %
Ίδια Κεφάλαια	181.813 €	29,4 %
Σύνολο	617.962 €	100%

Όπως φαίνεται και από τον πίνακα 10.11 για να κατορθώσει η επιχείρηση “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” να καλύψει τις ανάγκες που χρειάζονται για την επένδυση, πρόκειται να συνάψει δάνειο ύψους 308.981 €, ποσό που αντιστοιχεί στο 50% της επένδυσης. Το επιτόκιο του δανείου υπολογίζεται στο 10 % ενώ ως περίοδος αποπληρωμής του ορίζονται τα 6 πρώτα έτη λειτουργίας της επιχείρησης. Επιπλέον, θα πρέπει να αναφερθεί πως για το 1^ο έτος λειτουργίας, η επιχείρηση, είναι υπό περιόδου χάριτος και έτσι δεν χρειάζεται να καταβάλει δόση για το δάνειο.

Για να υπολογιστούν, οι ετήσιες δόσεις που θα πρέπει να καταβάλει η επιχείρηση στην τράπεζα, προκειμένου να εξοφλήσει το δάνειο, θα πρέπει σε πρώτη φάση να υπολογιστούν οι δόσεις που θα καταβάλλονται στο τέλος κάθε έτους, για την διάρκεια αποπληρωμής των 6 ετών. Κατά συνέπεια, λαμβάνοντας υπόψη όλες τις παραμέτρους, προκύπτει ο ακόλουθος τύπος αποπληρωμής:

$$A = P (A/P, i \%, N)$$

Όπου: i = Το επιτόκιο δανείου, ίσο με 10%

N = Αριθμός περιόδων τοκισμού, ίσος με 6 έτη

A = Τιμή ράντας, ή αλλιώς, χρηματική πληρωμή (δόση) του δανείου, στο τέλος κάθε περιόδου, για την ομοιογενή σειρά πληρωμών των 6 ετών

P = Παρούσα αξία χρήματος, ή αλλιώς, το ποσό του δανείου ίσο με 308.981 €

Αντικαθιστώντας τις αντίστοιχες τιμές στον τύπο που παρατίθεται από πάνω, προκύπτει η σταθερή ετήσια δόση του δανείου:

$$A = 308.981 \text{ €} * 0,22960738 \Rightarrow A = 70.944 \text{ €}$$

Όσον αφορά στις ετήσιες τοκοχρεολυτικές δόσεις της επιχείρησης, αυτές παρουσιάζονται στον πίνακα που ακολουθεί:

Πίνακας 10.12 Δόσεις Δανείου

ΕΤΟΣ	ΕΤΗΣΙΑ ΔΟΣΗ	ΤΟΚΟΙ	ΧΡΕΟΛΥΣΙΟ	ΑΝΕΞΟΦΛΗΤΟ ΥΠΟΛΟΙΠΟ
2012	ΠΕΡΙΟΔΟΣ ΧΑΡΙΤΟΣ			308.981 €
2013	70.944 €	30.898 €	40.046 €	268.935 €
2014	70.944 €	26.894 €	44.050 €	224.885 €
2015	70.944 €	22.488 €	48.456 €	176.429 €
2016	70.944 €	17.643 €	53.301 €	123.128 €
2017	70.944 €	12.313 €	58.631 €	64.497 €
2018	70.944 €	6.450 €	64.497 €	-

10.4 Ανάλυση Συνολικού Κόστους Παραγωγής

Για την εύρυθμη και αποδοτική λειτουργία της επιχείρησης, κρίνεται σκόπιμη η ανάλυση όλων των επιμέρους ροών του κόστους που συντελούν στο συνολικό κόστος παραγωγής. Η βιωσιμότητα, η επαρκής ρευστότητα, η ισχυρή ανταγωνιστικότητα και η υψηλή αποδοτικότητα αποτελούν βασικές επιδιώξεις κάθε παρόμοιας με την παρούσα επένδυσης. Στα πλαίσια αυτά, η ανάλυση του συνολικού κόστους παραγωγής είναι καθοριστικός παράγοντας για την εκτίμηση της αποδοτικότητας της υπό εξέταση μονάδας και κατ' επέκταση, της βιωσιμότητας του επενδυτικού σχεδίου.

10.4.1 Διαχρονική Εξέλιξη Συνολικού Κόστους Παροχής Υπηρεσιών

Σε πρώτη φάση σημαντικό είναι να παραθέσουμε την εκτίμηση του συνολικού κόστους που απαιτείται για την παροχή υπηρεσιών υγείας από την επιχείρηση “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” Η παρουσίαση αυτή, περιλαμβάνει τις εκτιμήσεις όλων των επιμέρους στοιχείων του κόστους, όπως αυτά έχουν υπολογιστεί στην ανάλυση των προηγούμενων κεφαλαίων. Στον πίνακα που ακολουθεί παρουσιάζεται η διαχρονική εξέλιξη του συνολικού κόστους για όλα τα υπό εξέταση έτη του σχεδίου:

Πίνακας 10.13 Συνολικά Κόστη Παροχής Υπηρεσιών

Έτος	Πρώτες Ύλεις - Αναλώσιμα	Προσωπικό	Γενικά Έξοδα	Έξοδα Marketing	Χρηματ/κα Έξοδα	Αποσβέσεις	Συνολικό Κόστος
2012	43.603 €	243.712 €	25.500 €	290.000 €	-	31.592 €	634.407 €
2013	49.718 €	243.712 €	26.650 €	360.000 €	30.898 €	31.592 €	742.570 €
2014	52.275 €	321.019 €	27.850 €	230.000 €	26.894 €	31.592 €	689.630 €
2015	54.639 €	321.019 €	29.100 €	210.000 €	22.488 €	31.592 €	668.838 €
2016	57.975 €	344.763 €	30.400 €	250.000 €	17.643 €	31.592 €	732.373 €

10.5 Ανάλυση Λογιστικών Καταστάσεων

Προκειμένου να λάβει χώρα η χρηματοοικονομική ανάλυση ενός προτεινόμενου επενδυτικού σχεδίου, κρίνεται απαραίτητη η παρουσίαση κάποιων βασικών λογιστικών καταστάσεων. Όπως είναι λοιπόν κατανοητό, η σύνταξη των λογιστικών καταστάσεων της υπό μελέτη εταιρίας, η οποία θα παρουσιαστεί στη συνέχεια, συνιστά βασικό εργαλείο αξιολόγησης κάθε προτεινόμενης επένδυσης, καθώς παρέχει μια σαφή εικόνα τόσο της δομής της χρηματοδότησης, όσο και του κόστους κεφαλαίου της μελλοντικής εταιρείας. Λαμβάνοντας υπόψη όλα τα ανωτέρω, οι λογιστικές καταστάσεις που κρίνονται απαραίτητες για την αξιολόγηση του παρόντος επενδυτικού σχεδίου είναι οι εξής:

- Κατάσταση Αποτελεσμάτων Χρήσεως
- Πίνακας Χρηματικών Ροών
- Ισολογισμός

10.5.1 Κατάσταση Αποτελεσμάτων Χρήσης

Η κατάσταση αποτελεσμάτων χρήσης είναι η λογιστική κατάσταση η οποία εμφανίζει το αποτέλεσμα το οποίο πέτυχε μια οικονομική μονάδα κατά τη διάρκεια μιας περιόδου. Πιο συγκεκριμένα, η κατάσταση αποτελεσμάτων χρήσεως χρησιμοποιείται για να υπολογιστεί το καθαρό εισόδημα (καθαρό κέρδος) ή έλλειμμα (ζημιά) του επενδυτικού σχεδίου, όπως αυτό διαμορφώνεται ανά έτος.

Με βάση αυτά τα στοιχεία, οι προβλεπόμενες καταστάσεις αποτελεσμάτων χρήσεως για τα 5 πρώτα έτη της υπό εξέταση επιχείρησης, παρατίθενται στον πίνακα που ακολουθεί (Πίνακας 10.14).

Πίνακας 10.14 Προβλεπόμενες Καταστάσεις Αποτελεσμάτων Χρήσης (2012 - 2016)

Πράξη	Λογαριασμός	2012	2013	2014	2015	2016
συν (+)	Έσοδα από Πωλήσεις (€)	622.200 €	805.750 €	1.141.500 €	1.414.000 €	1.785.000 €
πλην (-)	Κόστος Παροχής Υπηρεσιών (€)	634.407 €	742.570 €	689.630 €	668.838 €	732.373 €
=	Μικτό Κέρδος (€)	-12.207 €	63.180 €	451.870 €	745.162 €	1.052.627 €
πλην (-)	Φόρος (20%)	-2.441 €	12.636 €	90.374 €	149.032 €	210.525 €
=	Καθαρό Κέρδος (€)	-9.766 €	50.544 €	361.496 €	596.130 €	842.102 €

10.5.2 Οι Χρηματικές Ροές της Επιχείρησης

Η Κατάσταση Αποτελεσμάτων Χρήσης, καθώς και ο Ισολογισμός ο οποίος θα παρουσιαστεί στη συνέχεια, προσφέρονται για την παρουσίαση της αξίας, δηλαδή της περιουσίας της υπό εξέταση μονάδας, χωρίς ωστόσο να αποτελούν επαρκή εργαλεία για το χρηματοδοτικό προγραμματισμό, δηλαδή την εξασφάλιση της ρευστότητας της επιχείρησης. Κατά συνέπεια, απαιτείται και ο σχεδιασμός ενός ετήσιου πίνακα ταμειακής ροής που να δείχνει τις πηγές και τις εφαρμογές των κεφαλαίων, ιδιαίτερα δε τις συνολικές ταμειακές εισροές και εκροές.

Για τους σκοπούς λοιπόν της παρούσας μελέτης, θεωρείται εξαιρετικά χρήσιμη η κατασκευή ενός πίνακα χρηματικών ροών, ο οποίος να περιγράφει τις μεταβολές τόσο των μόνιμων κεφαλαίων (αυξήσεις κεφαλαίων και αποθεματικών), όσο και των προσωρινών ή μεταβλητών κεφαλαίων (βραχυχρόνιες υποχρεώσεις και τραπεζικά δάνεια), διευκολύνοντας έτσι το χρηματοδοτικό προγραμματισμό του σχεδίου. Επιπλέον, οι μεταβολές στα μόνιμα κεφάλαια και τα επενδύσιμα στοιχεία που εμφανίζονται με την κατάσταση πηγών και χρήσεων των χρηματικών ροών, καθώς και η μετέπειτα αξιολόγησή τους προσφέρει πολλές χρήσιμες πληροφορίες, δεδομένου ότι υποδεικνύει τον τρόπο με τον οποίο η επιχείρηση επιλέγει να ικανοποιήσει τις ανάγκες της σε κεφάλαια, τις πηγές από τις οποίες αντλήθηκαν τα κεφάλαια αυτά, καθώς και τη μέθοδο διανομής των κερδών που προκύπτουν από τη

λειτουργία της μονάδας. Στα πλαίσια αυτά, οι προβλεπόμενες χρηματικές ροές της επιχείρησης για όλα τα υπό εξέταση έτη παρατίθενται στον Πίνακα 10.15:

Πίνακας 10.15 Προβλεπόμενες Χρηματικές Ροές (2012 – 2016)

Λογαριασμός	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Χρηματικές Εισροές	617.962 €	622.200 €	805.750 €	1.141.500 €	1.414.000 €	1.785.000 €
Κεφάλαια Χρηματοδοτήσεως	617.962 €	0	0	0	0	0
Έσοδα από πωλήσεις	0	622.200 €	805.750 €	1.141.500 €	1.414.000 €	1.785.000 €
Χρηματικές Εκροές	465.920 €	702.910 €	826.150 €	850.948 €	888.814 €	1.013.842 €
Πάγιο Ενεργητικό	465.920 €	0	0	0	0	0
Κόστος Λειτουργίας	0	634.407 €	742.570 €	689.630 €	668.838 €	732.373 €
Φόρος Εισοδήματος	0	-2.441 €	12.636 €	90.374 €	149.032 €	210.525 €
Τοκοχρεολύσια	0	70.944 €	70.944 €	70.944 €	70.944 €	70.944 €
Αποτέλεσμα Χρηματικών Ροών	152.042 €	-80.710 €	-20.400 €	290.552 €	525.186 €	771.158 €
Σωρευτικό Αποτέλεσμα	152.042 €	71.332 €	50.932 €	341.484 €	866.670 €	1.637.828 €

10.5.3 Οι Ισολογισμοί της επιχείρησης «Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.»

Ο Ισολογισμός είναι η λογιστική κατάσταση η οποία εμφανίζει την οικονομική ή χρηματοοικονομική κατάσταση μιας επιχείρησης σε δεδομένη χρονική στιγμή. Η βασική λογιστική ισότητα στην οποία στηρίζεται ο ισολογισμός έχει ως εξής: **Ενεργητικό = Παθητικό + Καθαρή Θέση**. Το Ενεργητικό εκφράζει τα μέσα δράσεως που κατέχει η επιχείρηση, το Παθητικό εκφράζει τις υποχρεώσεις της επιχείρησης προς τρίτους, ενώ η Καθαρή Θέση εκφράζει τις υποχρεώσεις της επιχείρησης προς το φορέα. Στους πίνακες που ακολουθούν, εμφανίζονται οι για την διάρκεια των ετών από 2012 έως 2016.

Πίνακας 10.16 Το Ενεργητικό της Επιχείρησης “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” (2012 – 2016)

Λογαριασμοί	2012	2013	2014	2015	2016
ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ					
Πάγιο Ενεργητικό					
Οικόπεδα	150.000 €	150.000 €	650.000 €	650.000 €	650.000 €
Αξιόγραφα	0 €	0 €	198.000	185.000 €	203.000 €
Μηχ/κος Εξοπλισμός	50.420 €	45.378 €	40.840 €	53.500 €	48.150 €
Κατασκευές & Έργα Πολιτικού Μηχανικού	195.000 €	20.200 €	18.000 €	10.250 €	41.000 €
Προπαραγωγικές Δαπάνες	59.000 €	3.500 €	2.000 €	800 €	12.100 €
Σύνολο Παγίου Ενεργητικού	454.420 €	219.078 €	908.840 €	899.550 €	954.250 €
Κυκλοφορούν Ενεργητικό					
Αποθέματα					
Νοσοκομειακός Εξοπλισμός	10.295 €	11.273 €	11.829 €	12.735 €	13.280 €
Ιατρικός Εξοπλισμός	12.698 €	12.265 €	12.736 €	11.584 €	11.115 €
Υγιεινή & Απολύμανση	5.850 €	6.500 €	6.790 €	6.270 €	6.860 €
Οχήμ. Μετακίνησης	14.760 €	19.680 €	20.920 €	24.050 €	26.720 €
Σύνολο Αποθεμάτων	43.603 €	49.718 €	52.275 €	54.639 €	57.975 €
Πελάτες	192.500 €	212.236 €	212.610 €	219.593 €	262.901 €
Ταμείο	325.564 €	365.950 €	343.300 €	402.800 €	454.745 €
Σύνολο Κυκλοφορούν	561.667 €	627.904 €	608.185 €	677.032 €	775.621 €
Σύνολο Ενεργητικού	1.059.690 €	896.700 €	1.569.300 €	1.631.221 €	1.787.846 €

Πίνακας 10.17 Το Παθητικό της Επιχείρησης “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” (2012 – 2016)

Λογαριασμοί	2012	2013	2014	2015	2016
ΠΑΘΗΤΙΚΟ					
Ίδια Κεφάλαια & Υποχρεώσεις					
Μετοχικό Κεφάλαιο	181.813 €	181.813 €	181.813 €	181.813 €	181.813 €
Κρατική Επιχορήγηση	127.168 €	0 €	0 €	0 €	0 €
Κέρδη εις Νέον	0 €	0 €	247.066 €	257.281 €	301.928 €
Τακτικό Αποθεματικό	0 €	0 €	75.000 €	75.000 €	80.000 €
Σύνολο Ιδίων Κεφαλαίων	308.981 €	181.813 €	503.879 €	514.094 €	563.741 €
Βραχυπρόθεσμες Υποχρεώσεις					
Προμηθευτές	409.315 €	322.916 €	565.218 €	615.722 €	717.008 €
Φορολογικές Υποχρεώσεις	0 €	12.636 €	90.374 €	149.032 €	210.525 €
Βραχ. Δανειακές Υποχρεώσεις	0 €	70.944 €	70.944 €	70.944 €	70.944 €
Μερίσματα Πληρωτέα	32.413 €	39.456 €	114.000 €	105.000 €	102.500 €
Σύνολο Βραχ. Υποχρεώσεων	441.728 €	445.952 €	840.536 €	940.698 €	1.100.977 €
Μακροπρόθεσμες Υποχρεώσεις					
Μακροπ. Δανειακές Υποχρεώσεις	308.981 €	268.935 €	224.885 €	176.429 €	123.128 €
Σύνολο Μακρ. Υποχρεώσεων	308.981 €	268.935 €	224.885 €	176.429 €	123.128 €
Σύνολο Παθητικού	1.059.690 €	896.700 €	1.569.300 €	1.631.221 €	1.787.846 €

Να αναφερθεί ότι κατά το έτος 2014, η εταιρία “Τηλεϊατρική Ε.Π.Ε.” πρόκειται να προβεί σε επενδυτική αγορά ενός οικοπέδου αξίας 500.000 €.

10.6 Χρηματοοικονομική Αξιολόγηση Επένδυσης

Στην ενότητα αυτή, θα παραθέσουμε εναλλακτικές μεθόδους, οι οποίες αξιολογούν σε χρηματοοικονομικό επίπεδο την επένδυση και δίνουν το πράσινο φως για τη διεξαγωγή της επένδυσης.

10.6.1 Μέθοδος Επανείσπραξης του Κόστους Επένδυσης

Η μέθοδος Επανείσπραξης του Κόστους της Επένδυσης (payback period method) δίνει τον αριθμό των ετών που απαιτούνται για να επανεισπραχθεί το κόστος του κεφαλαίου της αρχικής επένδυσης, μέσω των καθαρών ταμειακών ροών του προγράμματος. Η συγκεκριμένη μέθοδος παρέχει μια ένδειξη του κινδύνου και της ρευστότητας της επένδυσης, σύμφωνα με την οποία όσο βραχύτερη είναι η περίοδος επανείσπραξης τόσο λιγότερο επικίνδυνη, κατά τεκμήριο, είναι η επένδυση. Ωστόσο, η μέθοδος αυτή δε λαμβάνει υπόψη το μέγεθος και το χρόνο πραγματοποίησης των καθαρών ταμειακών ροών (ΚΤΡ) κατά τη διάρκεια της περιόδου επανείσπραξης, την οποία θεωρεί ως ενιαίο σύνολο και για το λόγο αυτό θα πρέπει να χρησιμοποιείται παράλληλα με άλλες μεθόδους αξιολόγησης της επένδυσης.

Αρχικά υπολογίζουμε τις ετήσιες καθαρές ταμειακές ροές που προβλέπεται να εμφανίσει η υπό μελέτη μονάδα. Η ΚΤΡ φαίνονται στον πίνακα που (Πίνακας 10.18) ακολουθεί:

Πίνακας 10.18 Υπολογισμός Καθαρών Κερδών (2012 – 2016)

Έτος	Πωλήσεις	Κόστος Πωλήσεων	Κέρδη προ φόρων	Φόρος (20%)	Καθαρά Κέρδη
2012	622.200 €	634.407 €	-12.207 €	-2.441 €	-9.766 €
2013	805.750 €	742.570 €	63.180 €	12.636 €	50.544 €
2014	1.141.500 €	689.630 €	451.870 €	90.374 €	361.496 €
2015	1.414.000 €	668.838 €	745.162 €	149.032 €	596.130 €
2016	1.785.000 €	732.373 €	1.052.627 €	210.525 €	842.102 €

Πίνακας 10.19 Υπολογισμός Καθαρών Ταμιακών Ροών (2012 – 2016)

Έτος	Καθαρά Κέρδη	Πρόσθετη Απόσβεση	ΚΤΡ	Αθροιστική ΚΤΡ
2012	-9.766 €	31.592 €	-41.358 €	-41.358 €
2013	50.544 €	31.592 €	18.952 €	-22.406 €
2014	361.496 €	31.592 €	329.904 €	307.498 €
2015	596.130 €	31.592 €	564.538 €	872.036 €
2016	842.102 €	31.592 €	810.510 €	1.682.546 €

Πίνακας 10.20 Υπολογισμός Συνολικού Κόστους Επένδυσης

Περιγραφή	Κόστος (€)	Ποσοστό (%)
Πάγιο Ενεργητικό	465.920 €	75,4%
Καθαρό Κεφάλαιο Κίνησης	152.042 €	24,6%
Σύνολο	617.962 €	100%

Με βάση τον Πίνακα 10.20 παρατηρούμε ότι το συνολικό κόστος της επένδυσης φτάνει στα **617.962 €**. Με βάση τις καθαρές ταμιακές ροές του πίνακα 10.19, μπορούμε κατά συνέπεια να υπολογίσουμε την περίοδο επανέσπραξης του κόστους της επένδυσης.

Κατά συνέπεια έχουμε: $((617.962 \text{ €} - 307.498 \text{ €}) / 872.036 \text{ €}) \times 12 \text{ μήνες} = 4,3 \text{ μήνες}$. Άρα η περίοδος επανέσπραξης του αρχικού κόστους της επένδυσης θα είναι περίπου 3 χρόνια και 4,3 μήνες.

Με βάση τα αποτελέσματα της μεθόδου επανέσπραξης η επένδυση κρίνεται ελκυστική και υλοποιήσιμη.

10.6.2 Μέθοδος Απλού Συντελεστή Απόδοσης Κεφαλαίου

Ο απλός συντελεστής απόδοσης εκφράζει τη σχέση μεταξύ του ετησίου καθαρού κέρδους της επιχείρησης προς το επενδύμενο κεφάλαιο. Στην συγκεκριμένη μελέτη θα υπολογίσουμε δύο συντελεστές απόδοσης. Ο συντελεστής για την απόδοση επί του συνολικού απασχολούμενου κεφαλαίου (ΑΣΑ) ο οποίος υπολογίζεται με βάση τον παρακάτω τύπο:

$$\text{ΑΣΑ (\%)} = (\text{Καθαρό Κέρδος} * 100) / \text{Συνολικό Κεφάλαιο}$$

Πίνακας 10.21 Υπολογισμός Απλού Συντελεστή Απόδοσης Κεφαλαίου

Λογαριασμός	2012	2013	2014	2015	2016
Καθαρά Κέρδη	-9.766 €	50.544 €	361.496 €	596.130 €	842.102 €
Κεφάλαιο	617.962 €	617.962 €	617.962 €	617.962 €	617.962 €
ΑΣΑ	-1,58%	8,18%	58,50%	96,47%	136,27%

Ο συντελεστής για την απόδοση επί του επενδύμενου μετοχικού κεφαλαίου (ΑΣΑ Μ) ο οποίος υπολογίζεται με βάση τον παρακάτω τύπο:

$$\text{ΑΣΑ Μ (\%)} = (\text{Καθαρό Κέρδος} * 100) / \text{Μετοχικό Κεφάλαιο}$$

Πίνακας 10.22 Υπολογισμός Συντελεστή Απόδοσης Μετοχικού Κεφαλαίου

Λογαριασμός	2012	2013	2014	2015	2016
Καθαρά Κέρδη	-9.766 €	50.544 €	361.496 €	596.130 €	842.102 €
Μετοχικό Κεφάλαιο	170.146 €	170.146 €	170.146 €	170.146 €	170.146 €
ΑΣΑ Μ	-5,7%	29,7%	212,5%	350,4%	494,9%

Από τους παραπάνω πίνακες γίνεται αντιληπτό ότι και οι δύο συντελεστές απόδοσης είναι πολύ ικανοποιητικοί τόσο για το συνολικό κεφάλαιο όσο και για τα ίδια κεφάλαια της επιχείρησης. Η υπό μελέτη επένδυση θεωρείται ελκυστική καθώς ο ρυθμός απόδοσης επί του μετοχικού κεφαλαίου είναι ιδιαίτερα υψηλός.

10.6.3 Μέθοδος Καθαρής Παρούσας Αξίας

Οι μέθοδοι αξιολόγησης που στηρίζονται στην προεξόφληση των μελλοντικών καθαρών ταμειακών ροών λαμβάνουν υπόψη τόσο το μέγεθος, όσο και το χρόνο πραγματοποίησής τους, για όλη τη διάρκεια προβλεπόμενης ζωής του επενδυτικού σχεδίου. Ως εκ τούτου, οι μέθοδοι αυτές είναι περισσότερο αντικειμενικές από τις προηγούμενες δύο. Σύμφωνα λοιπόν με τη μέθοδο της Καθαρής Παρούσας Αξίας (net present value method), όλες οι καθαρές ταμειακές ροές προεξοφλούνται στο παρόν (Χρόνος 0), με συντελεστή προεξόφλησης την ελάχιστη αποδεκτή απόδοση (μέσο σταθμικό κόστος κεφαλαίου).

Πιο συγκεκριμένα, για τον υπολογισμό της καθαρής παρούσας αξίας ισχύει ο ακόλουθος τύπος:

$$\text{ΚΠΑ} = \sum_{\tau=1}^v [\text{ΚΤΡ}\tau / (1 + \kappa)^\tau] - \text{ΚΕ}$$

Όπου: **ΚΠΑ** = Καθαρή Παρούσα Αξία

ΚΤΡ τ = Καθαρή Ταμειακή Ροή στην περίοδο τ

ΚΕ = Κόστος Επένδυσης

κ = Μέσο Σταθμικό Κόστος Κεφαλαίου

v = Αριθμός Περιόδων

Ωστόσο, στην περίπτωση άνισων μελλοντικών ετήσιων καθαρών ταμειακών ροών (όπως ισχύει εδώ), η εξίσωση της καθαρής παρούσας αξίας μπορεί να διατυπωθεί με την εξής μορφή:

$$\text{ΚΠΑ} = \sum [\text{ΚΤΡ}\tau (\text{ΣΠΑ}\kappa, v)] - \text{ΚΕ}$$

Ο συντελεστής $\text{ΣΠΑ}\kappa, v$ αντιπροσωπεύει το συντελεστή παρούσας αξίας, ο οποίος προκύπτει από ειδικούς πίνακες και ισούται με:

$$\text{ΣΠΑ}\kappa, v = 1 / (1 + \kappa)^v$$

Όταν η καθαρή παρούσα αξία, η οποία εκφράζεται ως το άθροισμα των παρούσων αξιών όλων των καθαρών ταμειακών ροών μείον το κόστος της επένδυσης, είναι τουλάχιστον ίση με ή μεγαλύτερη από το μηδέν, η πρόταση της επένδυσης θα πρέπει να γίνει αποδεκτή.

Λαμβάνοντας υπόψη όλα τα ανωτέρω, προκύπτει ο ακόλουθος πίνακας υπολογισμού της καθαρής παρούσας αξίας, όπου χρησιμοποιείται ο αναμενόμενος συντελεστής προεξόφλησης (σύμφωνα με τις ισχύουσες τραπεζικές συνθήκες), ο οποίος ισούται με 12%.

Πίνακας 10.23 Υπολογισμός Μεθόδου Καθαρής Παρούσης Αξίας

Έτος	Καθαρά Κέρδη	Αποσβέσεις	ΚΤΡ	ΣΠΑΡ	ΠΑ
2012	-9.766 €	31.592 €	-41.358 €	0,89	-36.809 €
2013	50.544 €	31.592 €	18.952 €	0,8	15.162 €
2014	361.496 €	31.592 €	329.904 €	0,71	234.232 €
2015	596.130 €	31.592 €	564.538 €	0,64	361.304 €
2016	842.102 €	31.592 €	810.510 €	0,57	461.991 €
				ΣΥΝΟΛΟ ΠΑ	1.035.880 €

Όπως προκύπτει:

$$\text{ΚΠΑ} = \text{Συνολική ΠΑ} - \text{Κόστος Επένδυσης} \Rightarrow \text{ΚΠΑ} = 1.035.880 \text{ €} - 617.962 \text{ €} \Rightarrow$$

$$\text{ΚΠΑ} = 417.918 \text{ €} > 0$$

Εφόσον η καθαρή παρούσα αξία είναι θετική, η αποδοτικότητα των ταμειακών ροών της επιχείρησης εμφανίζεται υψηλότερη από την ελάχιστη αποδεκτή απόδοση (12%). Επομένως, το παρόν επενδυτικό σχέδιο εμφανίζεται ελκυστικό και ως εκ τούτου, θα πρέπει να γίνει αποδεκτό.

10.6.4 Μέθοδος Εσωτερικού Βαθμού Απόδοσης

Ο Εσωτερικός Βαθμός Απόδοσης (internal rate of return) εκφράζει το επιτόκιο στο οποίο μηδενίζεται η καθαρή παρούσα αξία. Πιο συγκεκριμένα, η μέθοδος αξιολόγησης, η οποία στηρίζεται στον εσωτερικό συντελεστή απόδοσης αναφέρεται στο επιτόκιο εκείνο, στο οποίο η παρούσα αξία των ταμειακών εισροών της επιχείρησης ισούται με την παρούσα αξία των ταμειακών της εκροών. Στη μαθηματική του απόδοση ισχύει ο ακόλουθος τύπος:

$$\text{ΚΠΑ} = \sum [\text{ΚΤΡ}_\tau (\text{ΣΠΑ}_{\kappa,\nu})] - \text{ΚΕ} = 0 \text{ ή } \sum [\text{ΚΤΡ}_\tau (\text{ΣΠΑ}_{\kappa,\nu})] = \text{ΚΕ}$$

Προκειμένου να υπολογιστεί ο εσωτερικός βαθμός απόδοσης ακολουθείται η εξής διαδικασία:

1. Υπολογίζονται οι σχετικές καθαρές ταμειακές ροές της επιχείρησης.
2. Γίνεται η προεξόφληση των καθαρών ταμειακών ροών στο παρόν, όχι μόνο με το προαναφερθέν επιτόκιο της αγοράς κεφαλαίων (12%), αλλά και με άλλα επιτόκια (ένα υψηλό: IRR1 και ένα χαμηλό: IRR2).
3. Εντοπίζεται ο ακριβής εσωτερικός συντελεστής απόδοσης βάσει του ακόλουθου τύπου:

$$\text{IRR} = \text{IRR1} + [\Theta\text{ΚΠΑ} * (\text{IRR2} - \text{IRR1}) / \Theta\text{ΚΠΑ} + \text{ΑΚΠΑ}]$$

Όπου: $\Theta\text{ΚΠΑ}$ = η θετική ΚΠΑ (στο χαμηλότερο επιτόκιο προεξόφλησης) & ΑΚΠΑ = η αρνητική ΚΠΑ (στο υψηλότερο επιτόκιο προεξόφλησης)

Βάσει όλων αυτών, κατασκευάζεται ο ακόλουθος πίνακας εκτίμησης του εσωτερικού συντελεστή απόδοσης, χρησιμοποιώντας τρία εναλλακτικά επιτόκια προεξόφλησης κεφαλαίου:

Πίνακας 10.24 Υπολογισμός Μεθόδου Εσωτερικού Βαθμού Απόδοσης

Έτος	ΚΤΡ	ΣΠΑ(26%,ν)	ΣΠΑ(27%,ν)	ΠΑ με ΣΠΑ(26%,ν)	ΠΑ με ΣΠΑ(27%,ν)
2012	-41.358 €	0,793650794	0,787401575	-32.824	-32.565
2013	18.952 €	0,629881582	0,62000124	11.938	11.750
2014	329.904 €	0,499906018	0,488189953	164.921	161.056
2015	564.538 €	0,396750808	0,384401538	223.981	217.009
2016	810.510 €	0,314881593	0,302678376	255.215	245.324
			Σύνολο ΠΑ	623.230	602.574

Για IRR1 = 26 % => ΚΠΑ= 623.230 – 617.962 = 5.268 €.

Με ΘΚΠΑ= 5.268 €.

Για IRR2 = 27 % => ΚΠΑ= 602.257 – 617.962 = - 15.705 €.

Με ΑΚΠΑ= - 15.705 €.

Συνεπώς:

$$\begin{aligned} \text{IRR} &= 26\% + [5.268 * (27\% - 26\%) / 5.268 + 15.705] = \\ &= 26\% + (5.268 * 1\%) / 20.973 = 0.26 + 0.00251180 \\ &= \mathbf{0,2625 \text{ ή } 26,25 \%} \end{aligned}$$

Επομένως, το επιτόκιο της τάξης του 26,25 % αντανακλά το υψηλότερο επιτόκιο που θα μπορούσε να καλύψει ο επενδυτής, δίχως να υπάρχει κανένας κίνδυνος απώλειας των επενδύμενων κεφαλαίων. Βάσει αυτού, ο αντίστοιχος εσωτερικός συντελεστής απόδοσης θα πρέπει να θεωρείται ελκυστικός, ιδιαίτερα δε εάν ληφθεί υπόψη ότι τα σημερινά επιτόκια κυμαίνονται μεταξύ 10% –12%. Η μεγάλη ελκυστικότητα που παρουσιάζει η προτεινόμενη επένδυση είναι εμφανέστατη, οπότε θα πρέπει αυτομάτως να γίνει αποδεκτή. Όπως γίνεται λοιπόν εμφανές, η προτεινόμενη επένδυση θα πρέπει να γίνει αποδεκτή, καθώς η χρηματοοικονομική αξιολόγησή της βάσει όλων των μεθόδων που προηγήθηκαν συνηγορούν απόλυτα στην ελκυστικότητά του.

10.7 Χρηματοοικονομική Αξιολόγηση σε Συνθήκες Αβεβαιότητας

Όπως έχει ήδη αναφερθεί, όλα τα επενδυτικά σχέδια υπόκεινται στις μεταβολές του πολιτικού, κοινωνικού, εμπορικού, τεχνολογικού και επιχειρησιακού περιβάλλοντος στο οποίο εντάσσονται. Οι ταχύτατες, εξελίξεις που σημειώνονται στο μακροπεριβάλλον κάθε επιχείρησης εγείρουν κάποιο βαθμό αβεβαιότητας, ο οποίος ολοένα και μεγαλώνει με την πάροδο του χρόνου. Για το λόγο αυτό κρίνεται σκόπιμο να αξιολογούνται όλα τα στοιχεία αβεβαιότητας και εν συνεχεία, να εκτιμάται κάθε προβλέψιμος κίνδυνος που θα μπορούσε να έχει σημαντικές επιπτώσεις στην πραγματοποίηση του σχεδίου, έτσι ώστε να σχεδιάζονται οι εναλλακτικές στρατηγικές ελέγχου του κινδύνου αυτού. Όσον αφορά στα στοιχεία αβεβαιότητας που άπτονται της χρηματοοικονομικής αξιολόγησης, απαιτείται ιδιαίτερη προσοχή κατά την εξέταση των ακόλουθων τριών μεταβλητών:

Έσοδα από τις Πωλήσεις

Κόστος των Πωλούμενων Προϊόντων

Κόστος της Επένδυσης

Σε αυτές τις μεταβλητές έρχεται να προστεθεί πλήθος άλλων στοιχείων, τα οποία σχετίζονται κυρίως με τις τιμές και την ποσότητα και ενδέχεται να προκαλέσουν διαφοροποίηση στο κόστος, στα οφέλη, καθώς και στην αναμενόμενη απόδοση της μελλοντικής μονάδας. Η παρούσα ενότητα, εστιάζει στον εντοπισμό και την αξιολόγηση της αβεβαιότητας που ενδέχεται να περικλείει η προτεινόμενη επένδυση. Στα πλαίσια αυτά, η ανάλυση «Ευαισθησίας» αποτελεί το βασικότερο εργαλείο για τον εντοπισμό των προαναφερθέντων κρίσιμων μεταβλητών, καθώς και της έκτασης με την οποία θα μπορούσαν να επηρεάσουν την χρηματοοικονομική εφικτότητα του σχεδίου, ενώ η ανάλυση του «Νεκρού Σημείου» προσφέρεται για την αντιμετώπιση της γενικότερης αβεβαιότητας που ισχύει.

10.7.1 Ανάλυση Νεκρού Σημείου

Το «Νεκρό Σημείο» (Break–Even Point ή BEP) ορίζεται ως το σημείο εκείνο όπου τα συνολικά έσοδα που προκύπτουν από τις πωλήσεις ισούνται με το προβλεπόμενο συνολικό κόστος παραγωγής. Το ΝΣ μπορεί επίσης να ορίζεται από το ύψος των παρεχόμενων υπηρεσιών ή από το επίπεδο της χρησιμοποιούμενης δυναμικότητας, στο οποίο οι πρόσοδοι από τις πωλήσεις ισούνται με το κόστος παροχής των υπηρεσιών.

Σύμφωνα λοιπόν με τον ανωτέρω ορισμό, στο «Νεκρό Σημείο» ισχύουν τα εξής:

$$\text{Έσοδα Πωλήσεων} = \text{Κόστος Παροχής Υπηρεσιών}$$

$$\text{Έσοδα Πωλήσεων} = \text{Όγκος Πωλήσεων} * \text{Τιμή Μονάδας}$$

$$\text{Κόστος Παραγωγής} = \text{Σταθερά Έξοδα} + \text{Μεταβλητά Έξοδα ανά Υπηρεσία} * \text{Όγκος Πωλήσεων}$$

Στο σημείο αυτό, κρίνεται σκόπιμο να γίνει ο καταμερισμός των ετήσιων εξόδων της επιχείρησης μεταξύ σταθερών και μεταβλητών. Έτσι λοιπόν, ο καταμερισμός των σταθερών και μεταβλητών εξόδων της υπό εξέταση μονάδας, όπως αυτός διαμορφώνεται κατά τη διάρκεια του πρώτου έτους λειτουργίας της, αναλύεται στον πίνακα που ακολουθεί:

Πίνακας 10.25 Ανάλυση Νεκρού Σημείου

Περιγραφή	Σταθερά Έξοδα	Μεταβλητά Έξοδα	Μεταβλητά Έξοδα/ Υπηρεσία
Συνολικό κόστος ΜΚΤ	165.000 €	125.000 €	55 €
Κόστος πρώτων υλών & εφοδίων	-	43.603 €	19 €
Γενικά έξοδα	25.500 €	-	-
Κόστος ανθρώπινου Δυναμικού	243.712 €	-	-
Χρηματοοικονομικά έξοδα	-	-	-
Αποσβέσεις	31.592 €	-	-
Σύνολο	465.804 €	168.603 €	74 €

Με βάση τα στοιχεία του Πίνακα 10.25 λοιπόν και δεδομένου ότι η μέση τιμή για τις 2.250 συνδρομές για το πρώτο έτος λειτουργίας της ανέρχεται στα 277 € / συνδρομή, ο όγκος των πωλήσεων στο «Νεκρό Σημείο» διαμορφώνεται ως εξής:

$$X = \sigma / \tau - \mu = 465.804 / 277 - 74 = \mathbf{2.295 \text{ Συνδρομές}}$$

Αντίστοιχα, τα έσοδα από τις πωλήσεις στο «Νεκρό Σημείο» διαμορφώνονται ως εξής:

$$Y = \tau * x = 277 * 2.295 = \mathbf{635.715 \text{ €}}$$

10.7.2 Ανάλυση Ευαισθησίας

Δεδομένου ότι όλες οι εκτιμήσεις του υπό μελέτη επενδυτικού σχεδίου υπόκεινται σε κάποιο βαθμό αβεβαιότητας, η ανάλυση ευαισθησίας, αποτελεί πολύ χρήσιμο εργαλείο για την ανάλυση της παρούσας πρότασης. Πιο συγκεκριμένα, η ανάλυση ευαισθησίας προσφέρεται για τον εντοπισμό των κρίσιμων εκείνων μεταβλητών που προσθέτουν στοιχεία κινδύνου στην επένδυση και τα οποία θα μπορούσαν να επηρεάσουν τη χρηματοοικονομική επιτυχία του υπό μελέτη σχεδίου. Σύμφωνα λοιπόν με την εν λόγω προσέγγιση, παρατίθεται ο ακόλουθος τύπος, βάσει του οποίου υπολογίζεται το Break-Even Point (BEP) της επιχείρησης:

$$\mathbf{BEP = \sigma / \varepsilon - \mu}$$

Όπου: ε = τα έσοδα από τις πωλήσεις (σε πλήρη δυναμικότητα)

μ = τα συνολικά μεταβλητά έξοδα

σ = τα συνολικά σταθερά έξοδα

Αντικαθιστώντας τις τιμές για κάθε συντελεστή προκύπτει:

$$BEP = 465.804 / 622.200 - 168.603 = 465.804 / 453.597 = 1,02 \Rightarrow \mathbf{BEP = 100 \%}$$

Επομένως, για να φτάσει η υπό εξέταση επιχείρηση στο επίπεδο του BEP απαιτείται χρήση του 100 % της παραγωγικής δυναμικότητας της μονάδας.

Στη συνέχεια, αναλύεται η ευαισθησία του BEP σε μια ενδεχόμενη μείωση της τιμής της υπηρεσίας, η οποία θα επιβληθεί στα πλαίσια της στρατηγικής αντιμετώπισης πιθανής οξύτητας του ανταγωνισμού στον κλάδο των υπηρεσιών υγείας.

Σύμφωνα λοιπόν με την εν λόγω στρατηγική, αποφασίζεται η μείωση της τιμής κατά 10% και η μέση τιμή πώλησης διαμορφώνεται στα 249 € / υπηρεσία (έναντι 277 € αρχική). Στο σημείο αυτό πρέπει να σημειωθεί ότι ενδεχόμενη μείωση της τιμής θα έχει σαν αποτέλεσμα τη μείωση τόσο των εσόδων από τις πωλήσεις, όσο και τη μείωση του μεταβλητού κόστους, η οποία με τη σειρά της οφείλεται στην αντίστοιχη μείωση του κόστους του μάρκετινγκ που υπολογίζεται ως ποσοστό επί των εσόδων. Αντικαθιστώντας τις νέες τιμές για κάθε συντελεστή προκύπτει:

$$\text{BEP} = 465.804 / 560.250 - 160.173 = 464.634 / 400.077 \Rightarrow \text{BEP} = 116\%$$

Για να μπορέσει, λοιπόν, η επιχείρηση να αντιμετωπίσει τον ανταγωνισμό μειώνοντας την τιμή κατά 10%, θα πρέπει να ξεπεράσει το όριο του 116% της παραγωγικής της δυναμικότητας, γεγονός που σημαίνει ότι η εν λόγω μονάδα θα πρέπει κατά το πρώτο έτος της λειτουργίας της να παρέχει τουλάχιστον 2.610 υπηρεσίες και τα έσοδα από πωλήσεις να ανέλθουν σε 649.890 € (2.610 * 249).

Εκείνο που παρουσιάζει ιδιαίτερο ενδιαφέρον κατά την εξέταση της ευαισθησίας μιας επιχείρησης είναι ο εντοπισμός της ελάχιστης αποδεκτής τιμής στην οποία θα παραμένει εφικτή η παροχή υπηρεσιών υγείας, από την επιχείρηση, όταν αυτή λειτουργεί σε πλήρη δυναμικότητα. Δεδομένου λοιπόν ότι οι υπόλοιποι συντελεστές παραμένουν σταθεροί, η ελάχιστη αποδεκτή τιμή πώλησης του προϊόντος προκύπτει από την ακόλουθη σχέση:

$$\text{Πωλήσεις} * \text{Τιμή} = \text{Σταθερά Έξοδα} + \text{Συνολικά Μεταβλητά Έξοδα}$$

$$\text{Βάσει του ανωτέρου τύπου έχουμε: } 2.250 * T = 465.804 + 43.603 \Rightarrow T = 226 \text{ €}.$$

Όπως λοιπόν προκύπτει, η ελάχιστη αποδεκτή τιμή διάθεσης των υπηρεσιών, προκειμένου η μονάδα να μην παρουσιάσει ζημιά, είναι 226 € / Υπηρεσία (μέση τιμή) που αποτελεί και το έσχατο όριο μείωσης της τιμής για την αντιμετώπιση του ανταγωνισμού.

Βιβλιογραφία

Ελληνική

1. Αποστολάκης Ι., 2002, “Πληροφοριακά Συστήματα Υγείας”, Εκδόσεις: Παπαζήση, Αθήνα
2. Αρτίκης Γ., 2002, “Χρηματοοικονομική Διοίκηση”, Εκδόσεις: Interbooks, Αθήνα
3. Γεωργόπουλος Ν., 2002, “Στρατηγικό Μάνατζμεντ”, Εκδόσεις: Γ. Μπένου, Αθήνα
4. Θεοδωράτος Ε., 1998, “Ανθρώπινες Σχέσεις στην Εργασία”, Εκδόσεις: Αθ. Σταμούλης, Αθήνα
5. Καρβούνης Σ. & Γεωργακέλλος Δ., 2003, “Διαχείριση του Περιβάλλοντος: Επιχειρήσεις και Βιώσιμη Ανάπτυξη”, Εκδόσεις: Αθ. Σταμούλης, Αθήνα
6. Καρβούνης Σ., 2006, “Οικονομοτεχνικές Μελέτες”, Εκδόσεις: Αθ. Σταμούλης, Αθήνα
7. Καραθανάσης Γ., 2002, “Χρηματοοικονομική Διοίκηση”, Εκδόσεις: Γ. Μπένου, Αθήνα
8. Μούμτζογλου Α., 2006, “Η Ποιότητα στις Υπηρεσίες Υγείας”, Εκδόσεις: ECO-Q, Αθήνα
9. Μπινιώρης Σ., 2001, “Διοίκηση Ολικής Ποιότητας στην Υγεία”, Εκδόσεις: Ιατρικές εκδόσεις Π.Χ. Πασχαλίδης, Αθήνα
10. Μπουραντάς Δ., 2002, “Μάνατζμεντ”, Εκδόσεις: Γ. Μπένου, Αθήνα
11. Παπαδάκης Β., 2002, “Στρατηγική των Επιχειρήσεων”, Εκδόσεις: Ε. Μπένου, Αθήνα
12. Περδικούρη Μ., Π. Γιόβας, 2005, “Τηλεϊατρική στην Πράξη”, Εκδόσεις: Εν Πλω, Αθήνα
13. Χυτήρης Λ., 2001, “Οργανωσιακή Συμπεριφορά”, Εκδόσεις: Interbooks, Αθήνα
14. Χυτήρης Λ., 2001, “Διοίκηση Ανθρώπινων Πόρων”, Εκδόσεις: Interbooks, Αθήνα

Βιβλιογραφία

1. Armoni A., 2000, “Healthcare information systems : challenges of the new millennium”, Publications: IDEA Group, United States of America
2. Alsawi S., 2003, “Healthcare Information Management: The Integration of Patient Data”, Publications: Thomson Corporation, United States of America
3. Black K., 2006, “Business Statistics”, Publications: John Wiley & Sons, United States of America
4. Chaplin E., Terninko J., 2000, “Customer-driven healthcare : QFD for process improvement and cost reduction”, Publications: ASQ, UK
5. Charles J., Stuart B., 2003, “Information systems for healthcare management”, Publications: Health Administration Press, United States of America
6. Evans J., Lindsay W., 2008, “The Management and Control of Quality”, Publications: Thomson Corporation, United States of America
7. Marlene M., Whitten M., 2001, “E-Health, telehealth, and telemedicine : a guide to start-up and success”, Publications: Jossey-Bass, United States of America
8. Novom M., 2007, “The fundraising feasibility study”, Publications: Wiley ltd, United States of America
9. Wheelen T., Hunger J., 2005, “Strategic Management and Business Policy”, Publications: Pearson Prentice Hall, United States of America

Αρθρογραφία

1. Beacha M., Millera P., “Evaluating telemedicine in an accident and emergency setting”, 2001
2. Berg M., “Implementing information systems in health care organizations: myths and challenges”, 2001
3. Brown N., “The telemedicine information exchange: an online resource”, 1998
4. Coira E., “Guide of Medical Informatics. The Internet and Telemedicine by Enrico Coiera”, 1997
5. Ekelanda A., Bowesb A., “Effectiveness of telemedicine: A systematic review of reviews”, 2010
6. Foster I., Laszewski G., “A computational framework for telemedicine”, 1998
7. Franca S., Daoudia A., “Telemedicine: What more is needed for its integration in everyday life?”, 2011
8. Grundy B., “Telemedicine in critical care: An experiment in health care delivery”, 2005
9. Higgins C., Dunn E., “Telemedicine: an historical perspective”, 2009
10. Hutcheson J., “The environment and cost-benefit analysis in feasibility studies”, 2012
11. Jaafari A., “Management know-how for project feasibility studies”, 2006
12. Moore M., “The evolution of telemedicine”, 2009
13. Siegal G., “Telemedicine: Licensing and Other Legal Issues”, 2011

Ηλεκτρονική

1. <http://www.biomed.ntua.gr/>
2. <http://www.economics.gr>
3. <http://epp.eurostat.ec.europa.eu>
4. <http://www.homed.gr/>
5. <http://www.medicalsolutions.gr>
6. <http://www.papapostolou.gr/>
7. <http://www.statistics.gr>
8. <http://www.telemed.gr>
9. <http://www.vidavo.gr/>

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΡΠΑ