

# Χώρος, οργάνωση, υπηρεσίες

Καλυβιανάκης Δημήτρης

Ουρολόγος

**Δήλωση συμφερόντων**  
**Καμία**

# Νομικό Πλαίσιο

- Π/Δ 84/2001
- Παραρτήματα Α και Β του ανωτέρω Π/Δ
- Παράγραφοι 2 και 4 του άρθρου 35 του ν.4025/2011

<http://www.isathens.gr/dikaiologitika-entypa.html>



# Νομικό Πλαίσιο

- Οι κατά τόπους ιατρικοί σύλλογοι αναλαμβάνουν κατ' αποκλειστικότητα την ευθύνη για την αδειοδότηση των ιδιωτικών ιατειών



**Χώρος**

# Νέες τεχνικές προδιαγραφές

## Τροποποίηση των μετρικών στοιχείων του Π.Δ. 84/2001

ΙΑΤΡΕΙΟ:  
ΠΙΝΑΚΑΣ ΜΕΤΡΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ

A/A	ΧΩΡΟΙ	ΕΠΙΦ. ΧΩΡΟΥ Μ2	ΕΛΑΧΙΣΤΗ ΔΙΑΣΤΑΣΗ (Μ)	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
1.	Ιατρείο	10.00		Χ.Κ.Χ. Χώρος ενιαίος ή διαχωρισμένος σε γραφείο γιατρού και εξεταστήριο που επικοινωνούν άμεσα
	-Γραφείο Ιατρού		2.80	
	-Εξεταστήριο		2.00	
2	Χώρος αναμονής	8.00	2.50	Χ.Κ.Χ. Μπορεί να περιλαμβάνεται και γραμματεία
3	W.C.	1.50	0.90	

# Η αίθουσα αναμονής

- Οι ασθενείς παραμένουν για μεγάλο χρονικό διάστημα
- Σχεδιασμένος και επιπλωμένος (άνετο και ευχάριστο περιβάλλον)
- Καλός φωτισμός, άνετα καθίσματα
- Περιοδικά και μικρά ευχάριστα βιβλία
- Όχι σε άμεση γειτνίαση με το εξεταστήριο
- Προστατευόμενους χώρους (γωνίες) για ντροπαλούς ασθενείς, ΑΜΕΑ
- Δυνατότητα εύκολης και ασφαλούς κίνησης στον χώρο

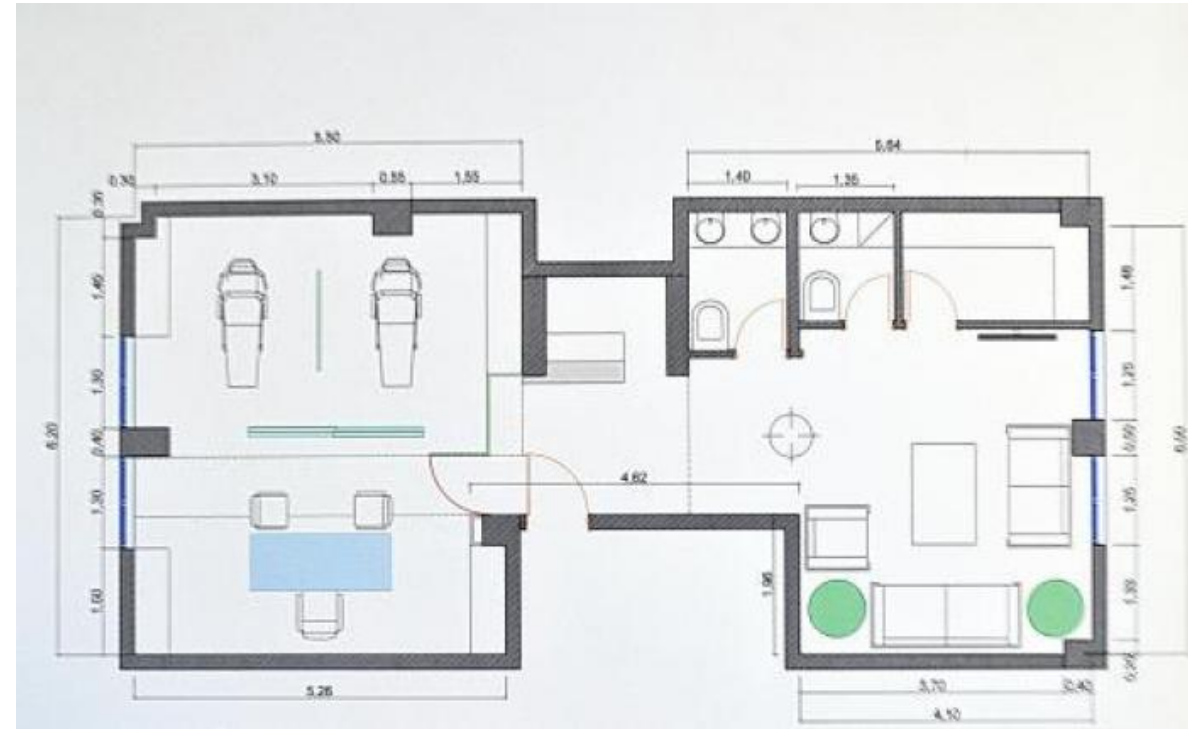


# Η αίθουσα αναμονής

- Εύκολη πρόσβαση στην τουαλέτα (όχι η άμεση γειτνίαση με καθιστικό)
- Επιλογή εργονομικών καθισμάτων (βαθύ κάθισμα ?)
- Επιλογή υλικών επίπλων (εύκολη συντήρηση και αντοχή στον συχνό καθαρισμό)
- Ασφαλής αερισμός, διατήρηση σταθερής θερμοκρασίας
- Ύπαρξη διακριτικής μουσικής
- Εκδόσεις ιατρικού περιεχομένου
- Καθαριότητα και τήρηση κανόνων ασφαλείας



# Η αίθουσα αναμονής



# Η αίθουσα εξέτασης

- Νεωτερισμός (modernity) του χώρου
- Αποφυγή ιατρικών εικόνων - πινάκων
- Γιατρός και ασθενής σε ίδιο επίπεδο
- Απόσταση (1,68 έως 2,43 μέτρα)\*
- Εξεταστικό κρεβάτι με παραβάν



\*Hall E. The Silent Language, Doubleday and Company, Garden City Books, New York, 1959

# Οργάνωση

```
graph TD; A[Οργάνωση] --- B[Ασθενείς Πελάτες]; A --- C[Ομάδα συνεργατών]; A --- D[Ιατρείο σαν επιχείρηση];
```

Ασθενείς  
Πελάτες

Ομάδα  
συνεργατών

Ιατρείο σαν  
επιχείρηση

# Ασθενείς - πελάτες

## Επειδή ο ασθενής κάνει την διαφορά

- Προσαρμογή της στρατηγικής διαχείρισης και επιλογής υπηρεσιών ανάλογα με τις ανάγκες του ασθενή
- Δεν αρκεί μια θεραπεία να είναι καλή αλλά ο ίδιος ο πελάτης να μένει ευχαριστημένος από την εφαρμογή της
- Η πιστότητα των πελατών είναι το μεγαλύτερο κέρδος που μπορεί να αποκτήσει ένα ιατρείο



# Τύποι σχέσεων με πελάτες



# Στοιχεία Ικανοποίησης Ασθενή-Πελάτη

- Διαχείριση σχέσεων στο ιατρείο
- "Με άκουσε προσεκτικά".
- Διάλογος πάνω στους στόχους
- Σχέση κερδίζω/κερδίζεις που στηρίζεται στην αμοιβαία εκτίμηση της κατάστασης



# Ασθενείς – πελάτες (ικανοποίηση)

- Υποδοχή ασθενή – γραμματειακή υποστήριξη
- Ευγενική και φιλική συμπεριφορά του προσωπικού του χώρου υποδοχής
- Πληροφόρηση ασθενούς
- Ανεύρεση και ταυτοποίηση κάρτας ή φακέλου του ασθενή
- Εκτίμηση της κατάστασης υγείας (προτεραιότητα)



# Ασθενείς – πελάτες (ικανοποίηση)

- Αποτελεσματική οργάνωση και διαχείριση του χρόνου
- Τήρηση ραντεβού
- Η καθυστερημένη προσέλευση να αποφεύγεται (ενημέρωση)
- Ανάκληση πληροφοριών για τον ιστορικό του ασθενή πριν τη συνάντηση
- Πρόσκληση του ασθενούς από τον γιατρό



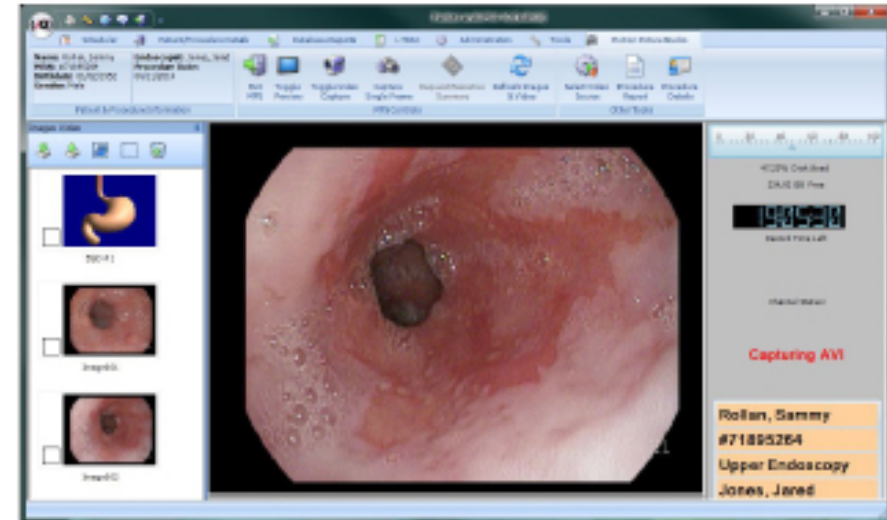
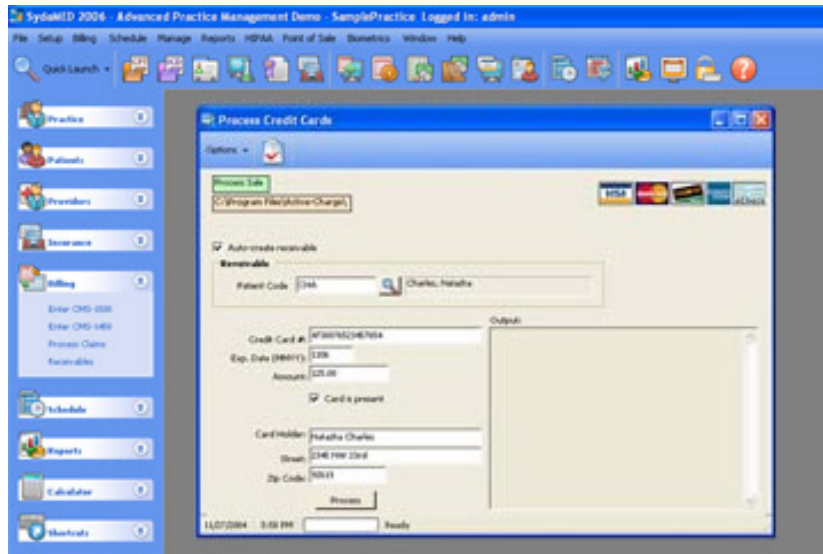


# Ασθενείς – πελάτες (ικανοποίηση)

- Ύπαρξη δικτύου
- Πρόγραμμα διαχείρισης ασθενών
- Προετοιμασία του ιατρείου πριν την έναρξη λειτουργίας
- Ιατρικό απόρρητο



# Προγράμματα διαχείρισης ασθενών



# Έντυπα

- Γνωματεύσεις
- Πορίσματα
- Οδηγίες
- SOP's



**ΚΥΣΤΕΟΣΚΟΠΗΣΗ**

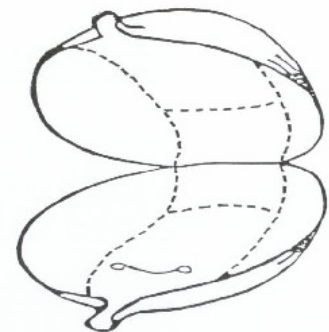
ΑΡΙΘΜΟΣ: \_\_\_\_\_

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ /20\_\_

Όνοματεπώνυμο: \_\_\_\_\_ Ηλικία: \_\_\_\_\_ ετών

Ιστορικό: \_\_\_\_\_

Ευρήματα: \_\_\_\_\_



Ο ΙΑΤΡΟΣ

Φυλάξτε αυτό το έγγραφο διότι περιέχει σημαντικές πληροφορίες για την πάθησή σας.

**Ιατρείο Νευροουρολογίας-Γυναικολογικής Ουρολογίας**

Υπεύθυνος:  
**Αναστά. Καθηγητής Γ. Δημητριάδης**

Επιστημονικός Συνεργάτης:  
**Αν. Αναστασιάδης**

Όνοματεπώνυμο: \_\_\_\_\_ Ηλικία: \_\_\_\_\_ ετών

Ασφ. Ταμείο: \_\_\_\_\_ ΑΜΚΑ: \_\_\_\_\_ ΑΜΑ: \_\_\_\_\_ Ημερομηνία Εξέτασης: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ /20\_\_

**ΙΣΤΟΡΙΚΟ - ΣΥΜΠΤΩΜΑΤΟΛΟΓΙΑ**

Παρούσα νόσος: \_\_\_\_\_

Ιστορικό: \_\_\_\_\_

Κλινική εξέταση: \_\_\_\_\_

Νευρολογική εξέταση: \_\_\_\_\_

Φαρμακευτική αγωγή: \_\_\_\_\_

Σύχλια/Γαστρίτιδες: \_\_\_\_\_

**ΟΥΡΟΔΥΝΑΜΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ / Μελέτη πίεσης-ροής**

**ΦΑΣΗ ΠΛΗΡΩΣΗΣ**

Αισθητικότητα: \_\_\_\_\_

Ευενοσύτητα: \_\_\_\_\_

Δραστηριότητα εξωστήρα: \_\_\_\_\_

Κυστομετρική χωρητικότητα: \_\_\_\_\_

Απόρριξη Ούρων: \_\_\_\_\_

**ΦΑΣΗ ΚΕΝΩΣΗΣ**

Μέγιστη Ροή: \_\_\_\_\_

Ουρούμενος όγκος: \_\_\_\_\_

PVR: \_\_\_\_\_

Μέγιστη εξωστηριακή πίεση: \_\_\_\_\_

**ΟΥΡΟΡΟΜΕΤΡΙΑ**

Μέγιστη Ροή: \_\_\_\_\_

Ουρούμενος όγκος: \_\_\_\_\_

PVR: \_\_\_\_\_

**ΛΟΙΠΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ**

**ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ**

Διάγνωση: \_\_\_\_\_

Συνιστώμενη θεραπευτική αγωγή: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Επανεξέταση: \_\_\_\_\_

**ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ ΓΙΑ ΒΙΩΦΙΑ ΠΡΟΣΤΑΤΗ**

- 1 Την παραμονή της βιοψίας στις 8:00 το βράδυ να κάνετε ένα κλύσμα που θα πάρετε από το φαρμακείο ή να βάλετε δύο υπόθετα γλυκερίνης μαζί. Ελαφρά διατροφική το μεσημέρι της προηγούμενης ημέρας, ενώ το βράδυ αλά και το πρωί της βιοψίας υψιστικός.
- 2 Την παραμονή της βιοψίας στις 8:00 το βράδυ θα λάβετε την αντιβίωση που σας έχει συνταγογραφήσει ο γιατρός σας. Επίσης αντιβίωση θα λάβετε το πρωί στις 08:00 την ημέρα της βιοψίας.
- 3 Αν λαμβάνετε αντιπηκτικά φάρμακα, δηλαδή φάρμακα που δεν επιτρέπουν την πήξη του αίματος (π.χ. Selospir, Cintrom, Plavix, Iscover κ.λ.π.) θα πρέπει μετά από συνεννόηση με τον ιατρό που σας το έχει χορηγήσει ή τον ιατρό της Ουρολογικής κλινικής, να γίνει διακοπή μια εβδομάδα πριν από τη βιοψία. Αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό για αποφυγή σοβαρής αιμορραγίας.
- 4 Να αναφέρετε στο γιατρό σας οποιαδήποτε τυχόν αλλεργία σε οποιοδήποτε φαρμακευτικό σκεύασμα γνωρίζετε.

# Ομάδα συνεργατών

- Γραμματέας
- Συνάδελφοι
- Λογιστής
- Δικηγόρος
- Εντιμότητα, προσανατολισμένοι στην εύρεση λύσεων, να γνωρίζει καλά το αντικείμενο, να προσθέτει αξία σε αυτό που κάνετε, οικονομική σταθερότητα



# Ιατρείο σαν επιχείρηση

- Μάκρο- και Μίκρο-Περιβάλλον
- Ιατρός και Manager Ταυτόχρονα;
- Ξεκάθαρο και ολοκληρωμένο όραμα των στόχων του ιατρείου (εξοπλισμός)



# Ιατρείο σαν επιχείρηση

## Κατηγορίες Δαπανών

- Σταθερές Δαπάνες μη Ελεγχόμενες (Ενοίκιο, κοινόχρηστα)
- Σταθερές Δαπάνες Ελεγχόμενες (Ενέργεια, επικοινωνία, εισφορές)
- Μεταβλητές Δαπάνες (διαφήμιση, προβολή, γραφική ύλη)



**Υπηρεσίες**



# Υπηρεσίες

- Καθετηριασμός
- Διαστολές ουρήθρας
- Διορθικό υπερηχογράφημα / βιοψία προστάτη
- Ουροδυναμικός έλεγχος
- Ουρηθροκυστεσκόπηση
- Υπερηχογραφία



## Υπηρεσίες – Νομικό πλαίσιο

- Το Π.Δ. 84/10-4-2001, αναφερόμενο πλέον σε ιατρεία-οδοντιατρεία, επιτρέπει τη διενέργεια στελεχιαίας αναισθησίας σε ιατρείο, όχι, όμως, γενική νάρκωση, ραχιαία και επισκληρίδια αναισθησία.

Μπορούν να γίνουν οι πράξεις που αναφέρθηκαν υπό προϋποθέσεις:

- Την ορθή εκτίμηση και διάγνωση του περιστατικού, που χρησιμεύει για την αιτιολογημένη επιλογή θεραπείας.
- Την αυστηρή τήρηση:
  - α) του Κώδικα Ιατρικής Δεοντολογίας Νόμος υπ' αριθμ. 3418/ΦΕΚ287/28-11-2005, και
  - β) του Άρθρου 47 του Νόμου 2071/92 – ΦΕΚ 123/92 Τα. Περί Σεβασμού των Δικαιωμάτων των Ασθενών.

# Τύπος ιατρείου

- Ατομικό ιδιωτικό ιατρείο
- Συστέγαση με ιατρό άλλης ειδικότητας
- Κοινό ιατρείο με ιατρό της ίδιας ειδικότητας
- 2ο ιατρείο εντός της ίδιας πόλης
- 2ο ιατρείο σε άλλη πόλη



**Ευχαριστώ**