



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ
1^η Υ.Π.Ε ΑΤΤΙΚΗΣ
ΓΝ «ΕΛΕΝΑ ΒΕΝΙΖΕΛΟΥ- ΑΛΕΞΑΝΔΡΑ»
ΓΝ «ΕΛΕΝΑ ΒΕΝΙΖΕΛΟΥ»

*Νοσοκομείο Φιλικό προς τα Βρέφη
Baby Friendly Hospital*

ΗΜΕΡΙΔΑ ΜΕ ΘΕΜΑ

**«Επικοινωνιακές Δεξιότητες στις
Υπηρεσίες Υγείας»**

13 Φεβρουαρίου 2020

ΓΝ 'ΕΛΕΝΑ ΒΕΝΙΖΕΛΟΥ'

Κτίριο Γ', Αμφιθέατρο «Ελευθέριος Βενιζέλος»

Πλατεία Έλενας Βενιζέλου 2, Αμπελόκηποι

Τμήμα Ελέγχου Ποιότητας, Έρευνας & Συνεχιζόμενης Εκπαίδευσης

Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας

Ε λ ε ύ θ ε ρ η Σ υ μ μ ε τ ο χ ή

ΠΡΟΚΑΤΑΡΚΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

Ωρα έναρξης 09.00 πμ

08.30-09.00

Εγγραφές - Χαιρετισμοί

09.00-09.20

Διαχείριση συγκρούσεων ή εντάσεων κατά την παροχή υπηρεσιών υγείας – κ. Γεραλή Μαρία, Παίδων Π&Α Κυριακού

09.20-09.40

Η τέχνη της επικοινωνίας – πειθούς, κ. Χριστοπούλου Σταυρούλα, ΙΝΕΠ- ΕΚΔΔΑ

09.40-10.00

Οι επικοινωνιακές δεξιότητες ως απαραίτητο εργαλείο για ποιοτική παροχή υπηρεσιών από το ΓΠΔΛΥΥ, κ. Σδούκου Χριστίνα, κ. Μακρυγιαννάκη Κλειώ

10.00-10.20

Διερεύνηση Ικανοποίησης Ασθενών, η τεχνική διαχείρισης παραπόνων - καταγγελιών, ΓΝ ΕΛΕΝΑ ΒΕΝΙΖΕΛΟΥ, κ. Λαδοπούλου Σεραφεία, κ. Δριτσάκου Καλλιόπη

10.20-10.40

Διάλλειμμα

10.40-11.00

Διαχείριση του Ιατρικού Λάθους, κ. Γούλας Σπυρίδων

11.00-11.20

Καλές πρακτικές στην εξυπηρέτηση του πολίτη κ. Κυριαζής Σταύρος, ΓΝΑ Ευαγγελισμός

11.20-11.40

Ανάπτυξη διαπολιτισμικών δεξιοτήτων και διαχείριση διαφορετικότητας, κ. Πλαστή Μελίνα, ΓΝ Γεννηματάς

11.40-12.00

Διάλλειμμα

12.00- 13.00

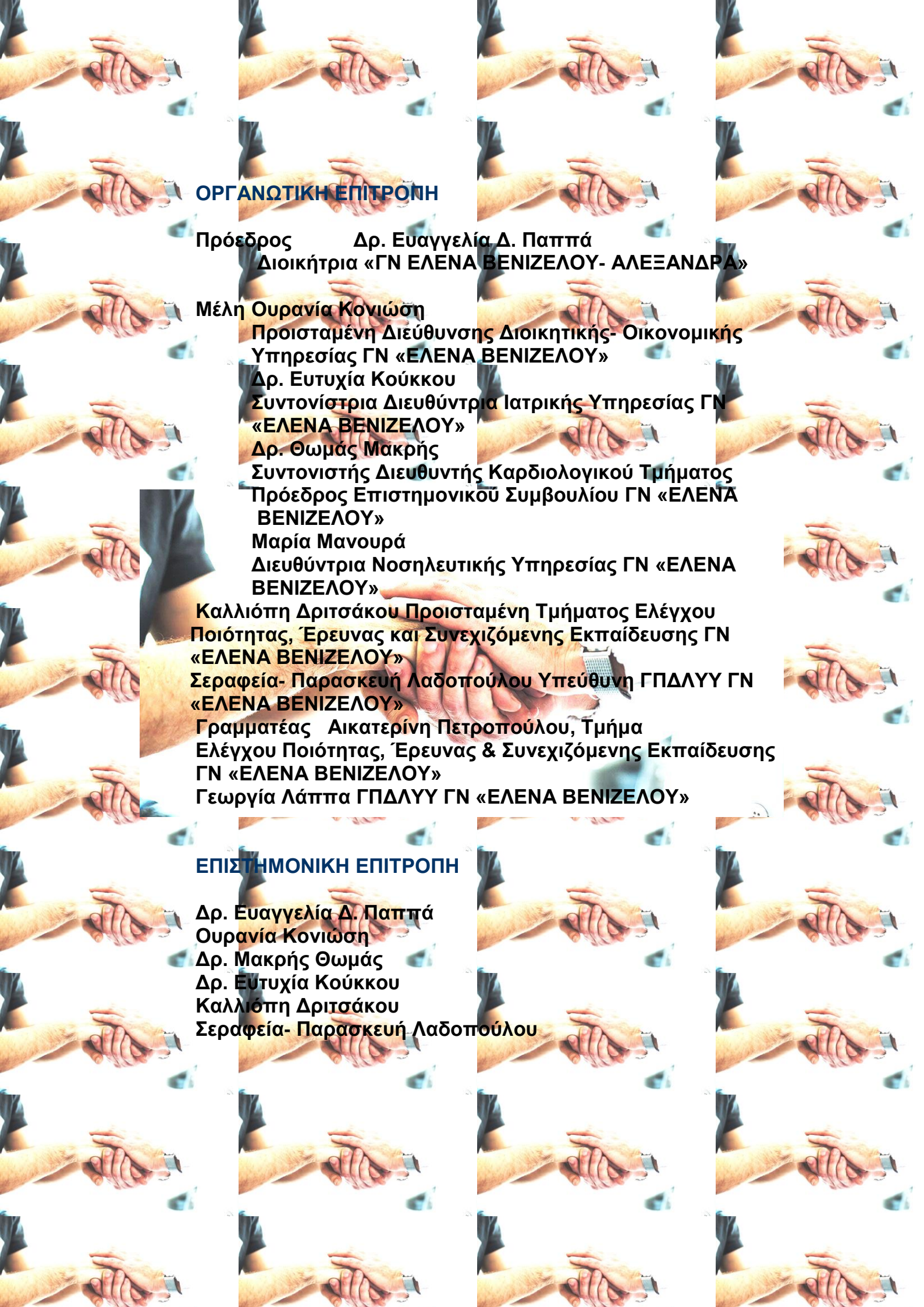
Workshop – Ανάλυση / Διαχείριση Περιστατικών

Περιορισμένες Συμμετοχές : 50 ατόμων

Εγγραφές κατά σειρά προτεραιότητας

Αίτηση εγγραφής στο

Email quality-secr@hospital-elena.gr



ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

Πρόεδρος Δρ. Ευαγγελία Δ. Παππά
Διοικήτρια «ΓΝ ΕΛΕΝΑ ΒΕΝΙΖΕΛΟΥ- ΑΛΕΞΑΝΔΡΑ»

Μέλη Ουρανία Κονιώση
Προισταμένη Διεύθυνσης Διοικητικής- Οικονομικής
Υπηρεσίας ΓΝ «ΕΛΕΝΑ ΒΕΝΙΖΕΛΟΥ»

Δρ. Ευτυχία Κούκκου
Συντονίστρια Διευθύντρια Ιατρικής Υπηρεσίας ΓΝ
«ΕΛΕΝΑ ΒΕΝΙΖΕΛΟΥ»

Δρ. Θωμάς Μακρής
Συντονιστής Διευθυντής Καρδιολογικού Τμήματος
Πρόεδρος Επιστημονικού Συμβουλίου ΓΝ «ΕΛΕΝΑ
ΒΕΝΙΖΕΛΟΥ»

Μαρία Μανουρά
Διευθύντρια Νοσηλευτικής Υπηρεσίας ΓΝ «ΕΛΕΝΑ
ΒΕΝΙΖΕΛΟΥ»

Καλλιόπη Δριτσάκου Προισταμένη Τμήματος Ελέγχου
Ποιότητας, Έρευνας και Συνεχιζόμενης Εκπαίδευσης ΓΝ
«ΕΛΕΝΑ ΒΕΝΙΖΕΛΟΥ»

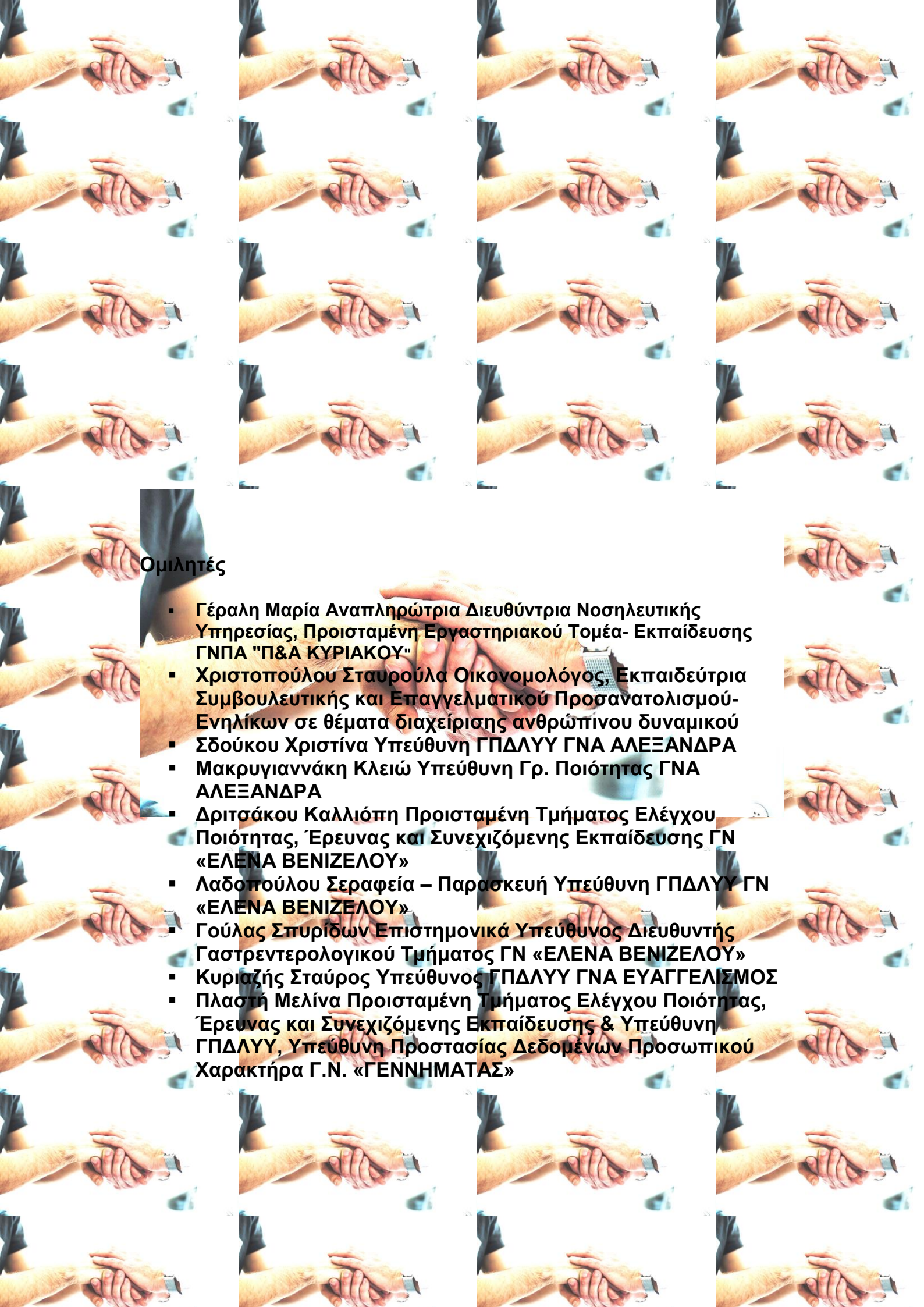
Σεραφεία- Παρασκευή Λαδοπούλου Υπεύθυνη ΓΠΔΛΥΥ ΓΝ
«ΕΛΕΝΑ ΒΕΝΙΖΕΛΟΥ»

Γραμματέας Αικατερίνη Πετροπούλου, Τμήμα
Ελέγχου Ποιότητας, Έρευνας & Συνεχιζόμενης Εκπαίδευσης
ΓΝ «ΕΛΕΝΑ ΒΕΝΙΖΕΛΟΥ»

Γεωργία Λάππα ΓΠΔΛΥΥ ΓΝ «ΕΛΕΝΑ ΒΕΝΙΖΕΛΟΥ»

ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

Δρ. Ευαγγελία Δ. Παππά
Ουρανία Κονιώση
Δρ. Μακρής Θωμάς
Δρ. Ευτυχία Κούκκου
Καλλιόπη Δριτσάκου
Σεραφεία- Παρασκευή Λαδοπούλου



Ομιλητές

- Γέραλη Μαρία Αναπληρώτρια Διευθύντρια Νοσηλευτικής Υπηρεσίας, Προισταμένη Εργαστηριακού Τομέα- Εκπαίδευσης ΓΝΠΑ "Π&Α ΚΥΡΙΑΚΟΥ"
- Χριστοπούλου Σταυρούλα Οικονομολόγος, Εκπαιδεύτρια Συμβουλευτικής και Επαγγελματικού Προσανατολισμού-Ενηλίκων σε θέματα διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού
- Σδούκου Χριστίνα Υπεύθυνη ΓΠΔΛΥΥ ΓΝΑ ΑΛΕΞΑΝΔΡΑ
- Μακρυγιαννάκη Κλειώ Υπεύθυνη Γρ. Ποιότητας ΓΝΑ ΑΛΕΞΑΝΔΡΑ
- Δριτσάκου Καλλιόπη Προισταμένη Τμήματος Ελέγχου Ποιότητας, Έρευνας και Συνεχιζόμενης Εκπαίδευσης ΓΝ «ΕΛΕΝΑ ΒΕΝΙΖΕΛΟΥ»
- Λαδοπούλου Σεραφεία – Παρασκευή Υπεύθυνη ΓΠΔΛΥΥ ΓΝ «ΕΛΕΝΑ ΒΕΝΙΖΕΛΟΥ»
- Γούλας Σπυρίδων Επιστημονικά Υπεύθυνος Διευθυντής Γαστρεντερολογικού Τμήματος ΓΝ «ΕΛΕΝΑ ΒΕΝΙΖΕΛΟΥ»
- Κυριαζής Σταύρος Υπεύθυνος ΓΠΔΛΥΥ ΓΝΑ ΕΥΑΓΓΕΛΙΣΜΟΣ
- Πλαστή Μελίνα Προισταμένη Τμήματος Ελέγχου Ποιότητας, Έρευνας και Συνεχιζόμενης Εκπαίδευσης & Υπεύθυνη ΓΠΔΛΥΥ, Υπεύθυνη Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα Γ.Ν. «ΓΕΝΝΗΜΑΤΑΣ»