



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

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

Ώρα έναρξης 09.00 π.μ.

08.30-09.00 Εγγραφές - Χαιρετισμοί

Προεδρείο: Κοντοσταθάκου Ευαγγελία, Κονιώση Ουρανία, Μανουρά Μαρία

09.00-09.15 Διαχείριση συγκρούσεων ή εντάσεων κατά την παροχή υπηρεσιών υγείας, Γεραλή Μαρία

09.15-09.30 Η τέχνη της επικοινωνίας-πειθούς, Χριστοπούλου Σταυρούλα

09.30-09.45 Οι επικοινωνιακές δεξιότητες ως απαραίτητο εργαλείο για ποιοτική παροχή υπηρεσιών από το ΓΠΔΛΥΥ, Σδούκου Χριστίνα, Μακρυγιαννάκη Κλειώ

09.45-10.00 Διερεύνηση Ικανοποίησης Ασθενών, η τεχνική διαχείρισης παραπόνων - καταγγελιών, Λαδοπούλου Σεραφεία- Παρασκευή, Δριτσάκου Καλλιόπη

10.00-10.20 Διάλειμμα

Προεδρείο: Δρ. Μακρής Θωμάς, Δρ. Ρούπας Θεόδωρος

10.20-10.35 Διαχείριση του Ιατρικού Λάθους, Γούλας Σπυρίδων

10.35-10.50 Διαχείριση περιστατικών βίας στο γυναικείο πληθυσμό, Τσίλια Αναστασία

10.50-11.05 Καλές πρακτικές στην εξυπηρέτηση του πολίτη Κυριαζής Σταύρος

11.05-11.20 Εισαγωγή στο Workshop, Πλαστή Μελίνα

11.20-11.40 Διάλειμμα

11.40- 14.00 Workshop – Πρακτικές Εφαρμογές τρόπων επικοινωνίας στις Υπηρεσίες Υγείας
Σχολιασμός: Κυριαζής Σταύρος
Συντονισμός ομάδων: Πλαστή Μελίνα, Δριτσάκου Καλλιόπη, Λαδοπούλου Σεραφεία- Παρασκευή

ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

Πρόεδρος	Δρ. Ευαγγελία Δ. Παππά Διοικήτρια ΓΝ «ΕΛΕΝΑ ΒΕΝΙΖΕΛΟΥ- ΑΛΕΞΑΝΔΡΑ»
Αναπλ. Πρόεδρος	Ευαγγελία Δ. Κοντοσταθάκου Αναπληρωτής Διοικητής ΓΝ «ΕΛΕΝΑ ΒΕΝΙΖΕΛΟΥ»
Μέλη	Ουρανία Κονιώση Προισταμένη Διεύθυνσης Διοικητικής- Οικονομικής Υπηρεσίας ΓΝ «ΕΛΕΝΑ ΒΕΝΙΖΕΛΟΥ» Δρ. Ευτυχία Κούκκου Συντονίστρια Διευθύντρια Ιατρικής Υπηρεσίας ΓΝ «ΕΛΕΝΑ ΒΕΝΙΖΕΛΟΥ» Μαρία Μανουρά Διευθύντρια Νοσηλευτικής Υπηρεσίας ΓΝ «ΕΛΕΝΑ ΒΕΝΙΖΕΛΟΥ» Δρ. Θωμάς Μακρής Συντονιστής Διευθυντής Καρδιολογικού Τμήματος Πρόεδρος Επιστημονικού Συμβουλίου ΓΝ «ΕΛΕΝΑ ΒΕΝΙΖΕΛΟΥ» Καλλιόπη Δριτσάκου Προισταμένη Τμήματος Ελέγχου Ποιότητας, Έρευνας και Συνεχιζόμενης Εκπαίδευσης ΓΝ «ΕΛΕΝΑ ΒΕΝΙΖΕΛΟΥ» Σεραφεία - Παρασκευή Λαδοπούλου Υπεύθυνη ΓΠΔΛΥΥ ΓΝ «ΕΛΕΝΑ ΒΕΝΙΖΕΛΟΥ»
Γραμματεία	Αικατερίνη Πετροπούλου Τμήμα Ελέγχου Ποιότητας, Έρευνας & Συνεχιζόμενης Εκπαίδευσης ΓΝ «ΕΛΕΝΑ ΒΕΝΙΖΕΛΟΥ» Γεωργία Λάππα ΓΠΔΛΥΥ ΓΝ «ΕΛΕΝΑ ΒΕΝΙΖΕΛΟΥ» Ιωάννα Καϊμάκη Γραμματεία Διεύθυνσης Νοσηλευτικής Υπηρεσίας Δήμητρα Πανούση Γραμματεία Διεύθυνσης Νοσηλευτικής Υπηρεσίας

ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

Δρ. Ευαγγελία Δ. Παππά
Ευαγγελία Δ. Κοντοσταθάκου
Ουρανία Κονιώση
Δρ. Ευτυχία Κούκκου
Μαρία Μανουρά
Δρ. Μακρής Θωμάς
Δρ. Ρούπας Θεόδωρος
Ελένη Ζαχαρίου
Καλλιόπη Δριτσάκου
Σεραφεία - Παρασκευή Λαδοπούλου

Ομιλητές

- Γέραλη Μαρία, Αναπληρώτρια Διευθύντρια Νοσηλευτικής Υπηρεσίας, Προισταμένη Εργαστηριακού Τομέα- Εκπαίδευσης ΓΝΠΑ «Π & Α ΚΥΡΙΑΚΟΥ»
- Χριστοπούλου Σταυρούλα, Οικονομολόγος, Εκπαιδύτρια 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»
- Τσίλια Αναστασία, Μαία, MsC, Ειδική Μονάδα Προαγωγής Μητρικού Θηλασμού - Τράπεζα Γάλακτος
- 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»

