

**Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksek Okulu / Sağlık Kurumları İşletmeciliği Programı**  
**2019 - 2020 Eğitim Öğretim Yılı**  
**HASTA İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ**  
**Ders Tasarımı (Syllabus)**

<b>Dersin Tanımı</b>					
<b>Adı</b>	<b>Kodu</b>	<b>Yarıyıl</b>	<b>T+U Saat</b>	<b>Kredi</b>	<b>AKTS</b>
HASTA İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ	SKİ2142130	Güz Dönemi	2+0	2	5
<b>Ön Koşul Dersleri</b>					
<b>Önerilen Seçmeli Dersler</b>	Yok				
<b>Dersin Dili</b>	Türkçe				
<b>Dersin Seviyesi</b>	Ön Lisans				
<b>Dersin Türü</b>	Zorunlu				
<b>Dersin Koordinatörü</b>	Öğr.Gör. İlknur FİL				
<b>Dersi Verenler</b>	Öğr.Gör. İlknur FİL				
<b>Dersin Yardımcıları</b>					
<b>Dersin Amacı</b>	Sağlık kuruluşlarında hasta ilişkileri faaliyetlerini geliştirmek ve hasta ilişkileri yönetiminin boyutlarını değerlendirmektir.				
<b>Dersin İçeriği</b>	Bu ders; 1.Hasta İlişkileri Kavramı ve Özellikleri,2.Hasta Tatmini ve Hasta Sadakati Yaratma,3.Hasta İlişkileri ve İlişkisel Pazarlama,4.Satış ve Pazarlamada Toplam Kalite Yönetimi,5.Hasta İçin Değer Yaratma,6.Hasta Yaşam Boyu Değeri,7.Hasta Hizmet Kalitesi-Hasta Hizmet Sistemi,8.Hasta Tutma Modeli,9.Hasta Tutma Programlarının Geliştirilmesi,10.Hasta Şikayetlerini Ele Alma,11.Hasta İlişkilerinin Ölçülmesi,12.Hasta Odaklı Kültürün Yayılması,13.Kültür Değişimindeki Engeller,14.Hasta Odaklı Değişim Yönetimi; konularını içermektedir.				
<b>Dersin Öğrenme Çıktıları</b>			<b>Öğretim Yöntemleri</b>	<b>Ölçme Yöntemleri</b>	
			1, 10, 15, 2	A	
1. Hasta ilişkileri faaliyetlerini geliştirme yöntemlerini gerçekleştirebilecektir.			1, 10, 3	A	
1.1. Hasta ilişkileri kavram ve özelliklerini açıklar.			1, 10, 2, 3	A	
1.2. Hasta sadakati yaratma faaliyetlerini uygular.			1, 10, 2, 3	A	
1.3. Hasta tatmini oluşturma yöntemlerini örnekler.			1, 10, 2, 3	A	
2. Hastayı kazanma ve tutma faaliyetlerini değerlendirebilecektir.			1, 10, 2, 3	A	
2.1. Hasta tutma modelini tanımlar.			1, 10, 3	A	
2.2. Hasta tutma programlarını geliştirir.			1, 10, 2, 3	A	
2.3. Hasta şikayetlerini örnekler.			1, 10, 3	A	
3. Hasta ilişkileri faaliyetlerinin ölçüm yöntemlerini sıralayabilecektir.			1, 15, 2	A	
3.1. Hasta ilişkileri anketi uygular.			1, 10, 3	A	
3.2. Fokus grup görüşmeleri düzenler.			1, 10, 2, 3	A	
3.3. Kritik olay tekniğini kullanır			1, 10, 3	A	
<b>Öğretim Yöntemleri</b>	1: Anlatım, 10: Beyin Fırtınası, 15: Problem Çözme, 2: Soru - Cevap, 3: Tartışma				
<b>Ölçme Yöntemleri</b>	A: Yazılı sınav				
<b>Ders Akışı</b>					
<b>Sıra</b>	<b>Konular</b>	<b>Ön Hazırlık</b>			
1	1.Hasta İlişkileri Kavramı ve Özellikleri	Ders notlarının okunması			
2	2.Hasta Tatmini ve Hasta Sadakati Yaratma	Ders notlarının okunması			
3	3.Hasta İlişkileri ve İlişkisel Pazarlama	Ders notlarının okunması			
4	4.Satış ve Pazarlamada Toplam Kalite Yönetimi	Ders notlarının okunması			
5	5.Hasta İçin Değer Yaratma	Ders notlarının okunması			
6	6.Hasta Yaşam Boyu Değeri	Ders notlarının okunması			
7	7.Hasta Hizmet Kalitesi-Hasta Hizmet Sistemi	Ders notlarının okunması			
8	8.Hasta Tutma Modeli	Ders notlarının okunması			
9	9.Hasta Tutma Programlarının Geliştirilmesi	Ders notlarının okunması			
10	10.Hasta Şikayetlerini Ele Alma	Ders notlarının okunması			
11	11.Hasta İlişkilerinin Ölçülmesi	Ders notlarının okunması			
12	12.Hasta Odaklı Kültürün Yayılması	Ders notlarının okunması			
13	13.Kültür Değişimindeki Engeller	Ders notlarının okunması			
14	14.Hasta Odaklı Değişim Yönetimi	Ders notlarının okunması			
<b>Kaynaklar</b>					
Öğretim üyesine ait ders notlarıAyla Okay, Sağlık İletişimi, Derin Yayınları,2014 Yavuz Odabaşı, Satışta ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi, Aura Kitapları, 2015					