**ESOGÜ Sağlık Bilimleri Fakültesi Sağlık Yönetimi Bölümü**

**Ders Bilgi Formu**

|  |  |
| --- | --- |
| **DÖNEM** | GÜZ |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **KODU** | 281413008 | **DERSİN ADI** | HASTA İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **YARIYIL** | **HAFTALIK DERS SAATİ** | | | |  | | | | | | |
| **Teorik** | **Uygulama** | **Laboratuar** | | **Kredisi** | **AKTS** | **TÜRÜ** | | | | **DİLİ** |
| 3 | 2 | 0 | 0 | | 2 | 3 | ZORUNLU ( ) SEÇMELİ (X) | | | | Türkçe |
| **DERSİN KATEGORİSİ** | | | | | | | | | | | |
| **Temel Bilim** | | **Temel Mühendislik** | | | **Makine Mühendisliği**  **[Önemli düzeyde tasarım içeriyorsa (√) koyunuz.]** | | | | **Sosyal Bilim** | | |
|  | |  | | |  | | | | X | | |
| **DEĞERLENDİRME SİSTEMİ** | | | | | | | | | | | |
| **YARIYIL İÇİ** | | | | **Faaliyet türü** | | | | **Sayı** | | **%** | |
| I. Ara Sınav | | | | 1 | | 40 | |
| II. Ara Sınav | | | |  | |  | |
| Kısa Sınav | | | |  | |  | |
| Ödev | | | |  | |  | |
| Proje | | | |  | |  | |
| Rapor | | | |  | |  | |
| Diğer (………) | | | |  | |  | |
| **YARIYIL SONU SINAVI** | | | |  | | | | 1 | | 60 | |
| **VARSA ÖNERİLEN ÖNKOŞUL(LAR)** | | | |  | | | | | | | |
| **DERSİN KISA İÇERİĞİ** | | | | Hasta memnuniyeti, hasta hakları, hasta ve hasta yakınları ile iletişim, hasta ve yakınıyla ilişkilerin işletmeye maliyeti, hasta ilişkileri yönetimi ile rekabet üstünlüğü sağlamak, hasta ve hasta yakını psikolojisi, acil serviste, poliklinikte, yataklı serviste doğum servisinde, ameliyathanede hasta ilişkileri. | | | | | | | |
| **DERSİN AMAÇLARI** | | | | Sağlık kuruluşlarında hasta ilişkileri faaliyetlerini geliştirmek ve hasta ilişkileri yönetiminin boyutlarını değerlendirmektir. | | | | | | | |
| **DERSİN MESLEK EĞİTİMİNİ SAĞLAMAYA YÖNELİK KATKISI** | | | | Öğrenciler meslek yaşantılarında hastalarla kurmaları gereken iletişimin öneminin ve nasıl olması gerektiğini öğrenecek, hastane yönetiminde ve sağlık kurumlarının verdiği hizmet süreçlerinde, hasta ve hasta yakınlarıyla kurulacak sağlıklı bir iletişim sürecinin olumlu sonuçlarının irdeleyecektir. | | | | | | | |
| **DERSİN ÖĞRENİM ÇIKTILARI** | | | | Hasta ilişkileri faaliyetlerini geliştirme yöntemlerini gerçekleştirebilecektir  Hastayı kazanma ve tutma faaliyetlerini değerlendirebilecektir.  Hasta ilişkileri faaliyetlerinin ölçüm yöntemlerini sıralayabilecektir. | | | | | | | |
| **TEMEL DERS KİTABI** | | | | Odabaşı Y. Satışta ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi, Sistem Yayıncılık, İstanbul, 2010 | | | | | | | |
| **YARDIMCI KAYNAKLAR** | | | | - | | | | | | | |
| **DERSTE GEREKLİ ARAÇ VE GEREÇLER** | | | |  | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **DERSİN HAFTALIK PLANI** | |
| **HAFTA** | **KONULAR** |
| 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 | ARA SINAV |
| 9 | Hasta Tutma Modeli, 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 |
| 15 | FİNAL SINAVI |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **NO** | **PROGRAM ÇIKTILARINA KATKISI** | **3** | **2** | **1** |
| 1 | Sağlık Yönetimi eğitiminde temel kavramları tanıma becerisi | **X** |  |  |
| 2 | Temel kavramları merkeze alarak etik problemlere yaklaşma becerisi | **X** |  |  |
| 3 | Sağlık bilimlerine ilişkin bilgi sahibi olma ve edindiği bilgileri uygulama becerisi | **X** |  |  |
| 4 | Disiplinler-arası takım çalışması yapabilme becerisi | **X** |  |  |
| 5 | Tıbbi problemleri tanıma, formülize etme ve çözme becerisi |  | **X** |  |
| 6 | Etkin yazılı ve sözlü iletişim/sunum becerisi | **X** |  |  |
| 7 | Mesleki ve etik sorumluluğu anlama ve uygulama becerisi | **X** |  |  |
| 8 | Yaşam boyu öğrenimin önemini kavrama ve uygulama becerisi |  | **X** |  |
| **1**:Hiç Katkısı Yok. **2**:Kısmen Katkısı Var. **3**:Tam Katkısı Var. | | | | |

**Dersin Öğretim Üyesi:** Uz. Ümit ŞAHİN

**İmza: Tarih:**

**ESOGÜ Healthcare Management Department**

**COURSE INFORMATION FORM**

|  |  |
| --- | --- |
| **TERM** | FALL |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **COURSE CODE** | 281413008 | **COURSE NAME** | **PATIENT RELATIONSHIP MANAGEMENT** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **SEMESTER** | **WEEKLY COURSE PERIOD** | | | | **COURSE OF** | | | | | |
| **Theory** | **Practice** | **Laboratory** | | **Credit** | **AKTS** | **TYPE** | | | **LANGUAGE** |
| 3 | 2 | 0 | 0 | | 2 | 3 | COMPULSORY () ELECTIVE (X) | | | TURKİSH |
| **COURSE CATAGORY** | | | | | | | | | | |
| **Basic Science** | | **Basic Engineering** | | | **Mechanical Engineering Profession**  **[if it contains considerable design, mark with (√) ]** | | | | | **Social Science** |
|  | |  | | |  | | | | | X |
| **ASSESSMENT CRITERIA** | | | | | | | | | | |
| **MID-TERM** | | | | **Evaluation Type** | | | | **Quantity** | **%** | |
| 1st Mid-Term | | | | 1 | 40 | |
| 2nd Mid-Term | | | |  |  | |
| Quiz | | | |  |  | |
| Homework | | | | 1 | 20 | |
| Project | | | |  |  | |
| Report | | | |  |  | |
| Others (………) | | | |  |  | |
| **FINAL EXAM** | | | |  | | | | 1 | 40 | |
| **PREREQUISITE(S)** | | | | - | | | | | | |
| **COURSE DESCRIPTION** | | | | Patient satisfaction, patient rights, communication with patient and patient relatives, cost of operating patient and close relations, providing competitive advantage with patient relationship management, patient and patient relatives psychology, patient relationship in emergency care, policlinic, inpatient service delivery, operating room. | | | | | | |
| **COURSE OBJECTIVES** | | | | To improve the activities of patient relations in health institutions and to evaluate the dimensions of patient relationship management. | | | | | | |
| **ADDITIVE OF COURSE TO APPLY PROFESSIONAL EDUATION** | | | | Students will learn how to communicate with patients in professional life and how they should be, how they should be, and the positive outcomes of a healthy communication process to be established with patients and their relatives in hospital management and in the service processes provided by healthcare facilities. | | | | | | |
| **COURSE OUTCOMES** | | | | The student will be able to perform the methods of improving the patient relationship activities.  The student will be able to evaluate patient acquisition and retention activities.  The student will be able to list the measurement methods of patient relationship activities. | | | | | | |
| **TEXTBOOK** | | | | Odabaşı Y. Satışta ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi, Sistem Yayıncılık, İstanbul, 2010 | | | | | | |
| **OTHER REFERENCES** | | | | - | | | | | | |
| **TOOLS AND EQUIPMENTS REQUIRED** | | | |  | | | | | | |

|  |  |
| --- | --- |
| **COURSE SYLLABUS** | |
| **WEEK** | **TOPICS** |
| 1 | Patient Relationships Concept and Features |
| 2 | Creating Patient Satisfaction and Patient Loyalty |
| 3 | Patient Relationships and Relationship Marketing |
| 4 | Total Quality Management in Sales and Marketing |
| 5 | Creating Value for the Patient |
| 6 | Patient Lifetime Value |
| 7 | Patient Service Quality-Patient Service System |
| 8 | MIDTERM |
| 9 | Development of Patient Retention Programs with Patient Retention Model |
| 10 | Handling Patient Complaints |
| 11 | Measurement of Patient Relations |
| 12 | Patient-Focused Cultural Diffusion |
| 13 | Barriers to Cultural Exchange |
| 14 | Patient Focused Change Management |
| 15,16 | FINAL EXAM |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **NUMBER** | **PROGRAM OUTCOMES** | **3** | **2** | **1** |
| 1 | Get a recognition of basis principles in Nursing/Midwifery/Management of healthcare institutions education | **X** |  |  |
| 2 | Get an ability to solve ethical problems with basic principles | **X** |  |  |
| 3 | Nursing/Midwifery/Management of healthcare institutions education Gather as well as apply knowledge of health sciences | **X** |  |  |
| 4 | Function on multi-disciplinary teams | **X** |  |  |
| 5 | Identify, formulate, and solve medical and Nursing/Midwifery/Management of healthcare institutions education problems |  | **X** |  |
| 6 | Use effective written and oral communication/presentation skills | **X** |  |  |
| 7 | Get an understanding of professional and ethical responsibility | **X** |  |  |
| 8 | Get a recognition of the need for, and an ability to engage in lifelong learning |  | **X** |  |
| **1**:No contribution Yok. **2**:Partially contribution. **3**: Yes contribution | | | | |

**Instructor(s):** Uz. Ümit ŞAHİN

**Signature: Date:**