

GENEL TANIM / GENERAL DESCRIPTION

Ders Adı / Course Name	Patient Relationship Management / Patient Relationship Management	
Ders Kodu / Course Code	SY404B	
Ders Türü / Course Type		
Ders Seviyesi / Course Level	Bachelor Degree / Bachelor Degree	
Ders Akts Kredi / ECTS	3.00	
Haftalık Ders Saati (Kuramsal) / Course Hours For Week (Theoretical)	3.00	
Haftalık Uygulama Saati / Course Hours For Week (Objected)	0.00	
Haftalık Laboratuar Saati / Course Hours For Week (Laboratory)	0.00	
Dersin Verildiği Yıl / Year	4	
Öğretim Sistemi / Teaching System	Normal Education / Normal Education	
Eğitim Dili / Education Language	Turkish / Turkish	
Ön Koşulu Olan Ders(ler) / Precondition Courses	Yok	None
Amacı / Purpose	Sağlık kuruluşlarında hasta ilişkileri faaliyetlerini geliştirmek ve hasta ilişkileri yönetiminin boyutlarını değerlendirmektir.	To improve the activities of patient relations in health institutions and to evaluate the dimensions of patient relationship management.
İçeriği / Content	Bu dersin içeriğini hasta ilişkileri kavramı ve özellikleri, hasta tatmini ve hasta sadakati yaratma, hasta ilişkileri ve hasta ve ilişkisel pazarlama, satış ve pazarlamada toplam kalite yönetimi ve müşteri karlılık analizi, hasta için değer yaratma, hasta yaşam boyu değeri, hasta hizmet sistemi, hasta şikayetleri, hasta ilişkilerinin ölçülmesi, hasta odaklı kültür, değişim ve örgüt yapısı, sağlıkta akreditasyon oluşturmaktadır.	The course includes Patient Relationships Concept and Features, Creating Patient Satisfaction and Patient Loyalty, Patient Relationships and Relationship Marketing, Total Quality Management and Customer Profitability Analysis in Sales and Marketing, Creating Value for the Patient, Patient Lifetime Value, patient service system, patient complaints,, Measurement of Patient Relations, patient-centered culture, change and organizational structure, Accreditation in health.
Önerilen Diğer Hususlar / Recommended Other Considerations	Yok	None
Staj Durumu / Internship Status	Yok	None
Kitabı / Malzemesi / Önerilen Kaynaklar / Books / Materials / Recommended Reading	Yavuz Odabaşı, "Satışta ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi", Sistem Yayıncılık, İstanbul 2010. Cemalettin Aktepe, Mehmet Baş, Metehan Tolon, "Müşteri İlişkileri Yönetimi", Detay Yayıncılık, İstanbul 2000.	Yavuz Odabaşı, "Satışta ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi", Sistem Yayıncılık, İstanbul 2010. Cemalettin Aktepe, Mehmet Baş, Metehan Tolon, "Müşteri İlişkileri Yönetimi", Detay Yayıncılık, İstanbul 2000.
Öğretim Üyesi (Üyeleri) / Faculty Member (Members)	Dr. Öğr. Üyesi Mehmet KILINÇ	Lec. PhD Mehmet KILINÇ

ÖĞRENME ÇIKTILARI / LEARNING OUTCOMES

1	Hasta ilişkileri faaliyetlerini geliştirme yöntemlerini gerçekleştirir.	Implement methods of improving patient relationship activities.
2	Hastayı kazanma ve tutma faaliyetlerini değerlendirir.	Evaluate the patient's winning and holding activities.
3	Hasta ilişkileri faaliyetlerinin ölçüm yöntemlerini sıralar.	Rank the measurement methods of patient relationship activities.
4	Akreditasyon standartlarını tanır ve akreditasyon sürecinde çalışır.	Recognize the accreditation standards and works in the accreditation process.
5	Temel kalite iyileştirme araçlarını kullanır, temel kalite iyileştirme modellerini açıklar ve kalite iyileştirme ekiplerini tanır.	Use basic quality improvement tools, explains basic quality improvement models, and recognizes quality improvement teams

HAFTALIK DERS İÇERİĞİ / DETAILED COURSE OUTLINE

Hafta / Week					
1	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Hasta İlişkileri Kavramı ve Özellikleri				
	Patient Relationships Concept and Features				
2	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Hasta Tatmini ve Hasta Sadakati Yaratma				
	Creating Patient Satisfaction and Patient Loyalty				
3	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Hasta İlişkileri ve İlişkisel Pazarlama				
	Patient Relationships and Relationship Marketing				
4	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Satış ve Pazarlamada Toplam Kalite Yönetimi ve Müşteri Karlılık Analizi				
	Total Quality Management and Customer Profitability Analysis in Sales and Marketing				
5	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Hasta İçin Değer Yaratma				
	Creating Value for the Patient				

6	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Hasta Yaşam Boyu Değeri				
	Patient Lifetime Value				
7	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Hasta Hizmet Kalitesi-Hasta Hizmet Sistemi-Hasta İlişkileri Yönetimi				
	Patient Service Quality-Patient Service System-Patient Relationship Management				
8	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	ARASINAV				
	MIDTERM EXAM				
9	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Hasta Tutma Modeli ve Hasta Tutma Programlarının Geliştirilmesi				
	Patient Retention Model and Development of Patient Retention Programs				
10	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Sağlıkta akreditasyon				
	Accreditation in health				
11	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Hasta Şikayetlerini Ele Alma				
	Handling Patient Complaints				

12	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Hasta İlişkilerinin Ölçülmesi				
	Measurement of Patient Relations				
13	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Hasta Odaklı Kültürün Yayılması				
	Patient-Focused Cultural Diffusion				
14	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Kültür Değişimindeki Engeller				
	Barriers to Cultural Exchange				
15	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Hasta Odaklı Değişim Yönetimi ve Müşteri İlişkileri ve Örgüt Yapısı				
	Patient Focused Change Management and Customer Relationships and Organizational Structure				

DEĞERLENDİRME / EVALUATION

Yarıyıl (Yıl) İçi Etkinlikleri / Term (or Year) Learning Activities	Sayı / Number	Katkı Yüzdesi / Percentage of Contribution (%)
Ara Sınav / Midterm Examination	1	100
Toplam / Total:	1	100
Başarı Notuna Katkı Yüzdesi / Contribution to Success Grade(%):		40

Yarıyıl (Yıl) Sonu Etkinlikleri / End Of Term (or Year) Learning Activities	Sayı / Number	Katkı Yüzdesi / Percentage of Contribution (%)
Final Sınavı / Final Examination	1	100
Toplam / Total:	1	100
Başarı Notuna Katkı Yüzdesi / Contribution to Success Grade(%):		60

Etkinliklerinin Başarı Notuna Katkı Yüzdesi(%) Toplamı / Total Percentage of Contribution (%) to Success Grade:	100
Değerlendirme Tipi / Evaluation Type:	

İŞ YÜKÜ / WORKLOADS

Etkinlikler / Workloads	Sayı / Number	Süresi (Saat) / Duration (Hours)	Toplam İş Yüğü (Saat) / Total Work Load (Hour)
Ara Sınav / Midterm Examination	1	1.00	1.00
Final Sınavı / Final Examination	1	2.00	2.00
Derse Katılım / Attending Lectures	14	3.00	42.00
Soru-Yanıt / Question-Answer	14	1.00	14.00
Bireysel Çalışma / Self Study	14	1.00	14.00
Ara Sınav İçin Bireysel Çalışma / Individual Study for Mid term Examination	2	3.00	6.00
Final Sınavı için Bireysel Çalışma / Individual Study for Final Examination	2	5.00	10.00
Toplam / Total:	48	16.00	89.00

PROGRAM VE ÖĞRENME ÇIKTISI / PROGRAM LEARNING OUTCOMES

Öğrenme Çıktıları / Learning Outcomes	Program Çıktıları / Program Outcomes														
	1.1.1	1.1.2	1.1.3	2.1.1	2.1.2	3.1.1	3.1.2	3.1.3	3.1.4	3.2.1	3.2.2	3.3.1	3.3.2	3.4.1	3.4.2
1.Hasta ilişkileri faaliyetlerini geliştirme yöntemlerini gerçekleştirir. / Implement methods of improving patient relationship activities.	3	4	3	4	5	4	5	5	5	5	4	4	3	5	5
2.Hastayı kazanma ve tutma faaliyetlerini değerlendirir. / Evaluate the patient's winning and holding activities.	5	4	4	4	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4
3.Hasta ilişkileri faaliyetlerinin ölçüm yöntemlerini sıralar. / Rank the measurement methods of patient relationship activities.	5	5	5	5	5	3	4	4	3	3	4	5	4	4	4
4.Akreditasyon standartlarını tanıır ve akreditasyon sürecinde çalışır. / Recognize the accreditation standards and works in the accreditation process.	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5
5.Temel kalite iyileştirme araçlarını kullanır, temel kalite iyileştirme modellerini açıklar ve kalite iyileştirme ekiplerini tanıır. / Use basic quality improvement tools, explains basic quality improvement models, and recognizes quality improvement teams	4	4	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4

Katkı Düzeyi / Contribution Level : 1-Çok Düşük / Very low, 2-Düşük / Low, 3-Orta / Moderate, 4-Yüksek / High, 5-Çok Yüksek / Very high