



İŞLETME FAKÜLTESİ SAĞLIK YÖNETİMİ

SAĞLIK KURUMLARINDA PAZARLAMA

KATILIMCILAR, FİZİKSEL KANITLAR VE SÜREÇ YÖNETİMİ

Bu dersin hazırlanmasında aşağıdaki kaynaklardan faydalanılmıştır;

Dilaver Tengilimioğlu, 2012 “Sağlık Hizmetleri Pazarlaması”, Siyasal Kitabevi, Ankara.

Koç, Erdoğan (2015) Hizmet Pazarlaması ve Yönetimi, seçkin yayınları

- ▶ «Aslan yattığı yerden belli olur»
- ▶ «Bekleme odasındaki çiçekler solmuş ve bakımsız ise o doktora gitmeyin»
- ▶ «*Seeing is believing*»
- ▶ «gözümle görmeden inanmam»
- ▶ «Satın alırken kulaklarını değil, gözlerini kullan»

Sunum içeriği

- ▶ Hizmet pazarlaması ve personel
- ▶ Hizmet pazarlaması ve fiziksel kanıtlar
- ▶ Hizmet pazarlaması ve süreç

Sağlık Hizmetlerinde Personel

- ▶ İç müşteri (alışanlar)
 - ▶ Pazarlamacı rolü vardır.
 - ▶ Tüketici ile karşılaşan her çalışan part-time pazarlamacıdır.
- ▶ Dış müşteri (hastalar refakatçiler)
- ▶ Sağlık sektöründe en fazla şikayet konusunun davranışsal şikayetler olduğu görölmektedir.

Genel hatları ile sağlık hizmetlerinde Őikayet konuları

- Klinik ile ilgili problemler
 - Kalite ile ilgili (muayene ile ilgili prob., hastanın seyri, sağlık bakım kalitesi vb.)
 - Güvenlik problemleri (ilaç hataları, yanlış teşhis, beceri vb.)
- Yönetim ile ilgili problemler
 - Kurumsal sorunlar (bürokrasi, çevresel prob., fiyat ve ödeme vb.)
 - Bekleme ve ulaşılabilirlik (erişim ve giriş, gecikmeler, yönlendirmeler)
- İlişki problemleri
 - İletişim (iletişimi kesme, doğru olmayan bilgi, hasta-çalışan ilişkisi vb.)
 - Şefkat/yardım (saygısızlık ve değer vermeme)
 - Hasta hakları (taciz, gizlilik, zorlama vb.)

Genel hatları ile sağlık hizmetlerinde Őikayet konuları

- DavraniŐsal Őikayetler %38
- Sağlık Hizmeti Alamama %12
- Bekleme %12
- Fiziksel Alt Yapı Yetersizliği %8
- Personel Eksikliği ve Bilgisizliği %8
- EriŐilebilirlik problemi %7
- Etik problemi %6
- G¼venlik %5
- Fiyat ve ¼deme problemleri %2

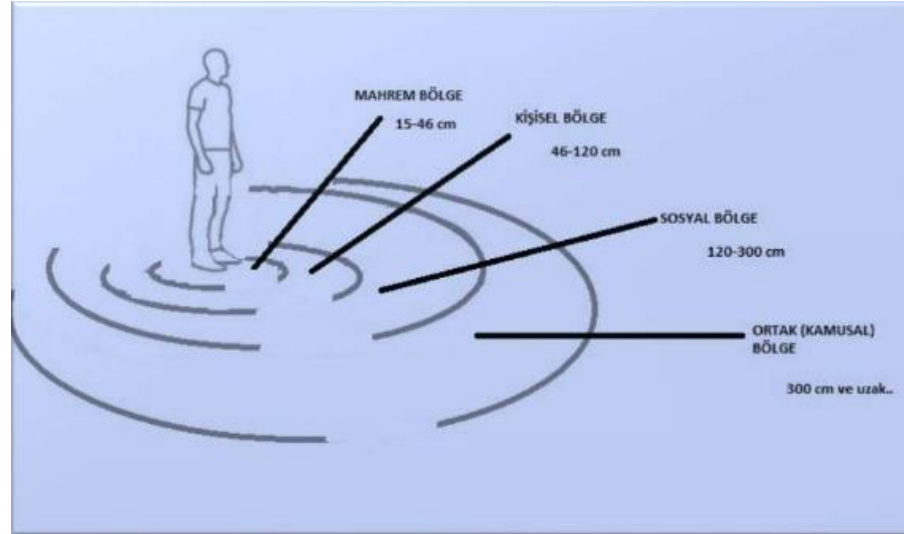
Beden dili

- Beden gücün göstergesidir
- İnsanlar kıyafetleriyle karşılanır, fikirleriyle uğurlanır.
- 5 saniye kuralı
 - Kaynak mesajı alıcıya gönderirken söz, ses ve beden dili ile iletir.
 - Söz %7
 - Ses %38
 - Beden %55
- Ses aldatıcıdır, beden dili her şeyi anlatır.



Kişiler Arası İletişimde mesafeler

- Mahrem alan 15 cm 45 cm; aile bireyleri, eř, sevgili, yakın dostlar,
- Kişisel alan 46 cm 122 cm; birbirini tanıyan ve arkadaş kabul eden kişiler
- Sosyal alan 123 cm 360 cm; birbirini tanıyan kişiler eve gelen tamirci kapıcı satış görevlisi
- Ortak alan 360 cm üzeri; otobüs durakları, konser alanları, tren istasyonları

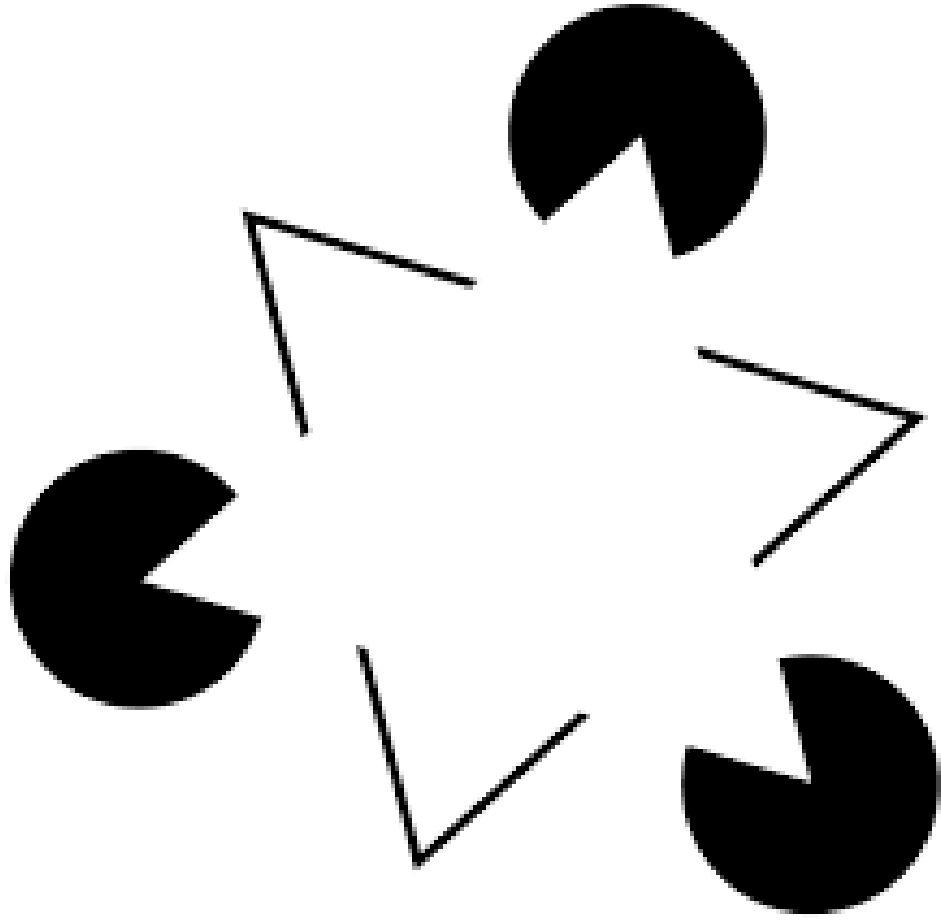


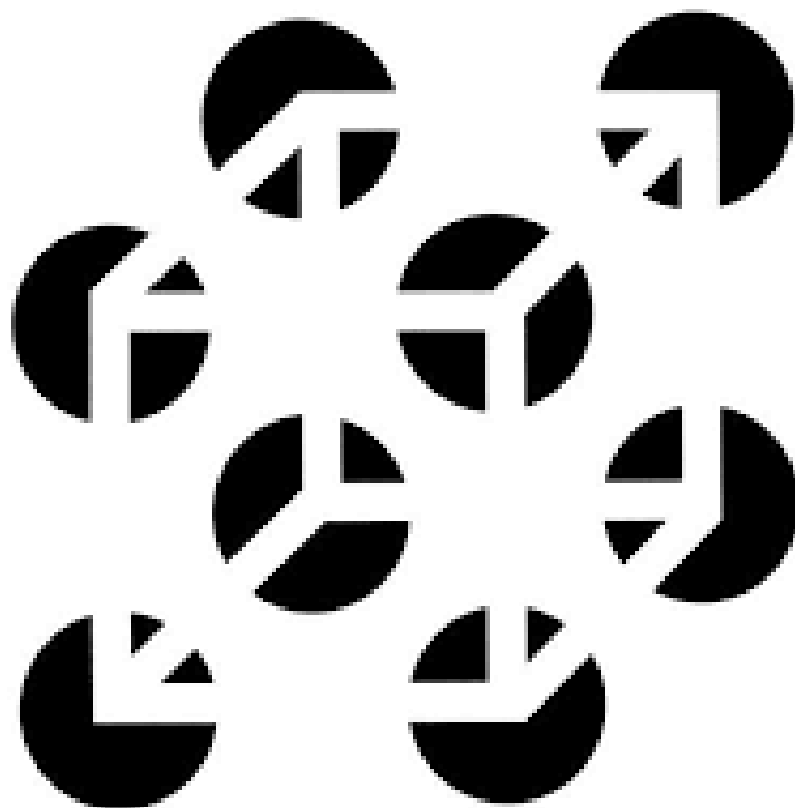
Sağlık hizmetlerinde Fiziksel Kanıtlar

- ▶ hizmet ortamındaki fiziksel kanıtlar hizmet işletmesinin
 - ▶ bina veya binalarının dış ve iç mimarisi,
 - ▶ dekorasyonu
 - ▶ ortamda bulunan renkler
 - ▶ işletmenin logosu maskotu
 - ▶ basılı malzemeleri
 - ▶ web sitesi tasarımı
 - ▶ hizmet ortamındaki hijyen
 - ▶ müzik ve koku
 - ▶ çalışanların ve diğer müşterilerin görünümleri gibi pek çok unsuru kapsar.

Hizmet pazarlamasında fiziksel unsur kavramı

- ▶ Hizmetlerin soyut olmaları nedeniyle fiziksel unsurlar müşterilerin hizmetleri algılamaları, anlamaları, hizmetten faydalanmaları ve memnuniyetleri üzerinde önemli bir etkiye sahiptir
- ▶ Geştalt teorisine göre doğaları gereği insanlar düzen içindeki görsel imajları tercih etme eğilimindedirler
- ▶ Geştalt Teorisi, bir bütüne anlam veren, onu oluşturan parçalar değil, bu parçaların ne şekilde bir araya geldikleri ve parçalar arasındaki ilişkilerdir. (Sağsöz ve Öksüz, 2013)

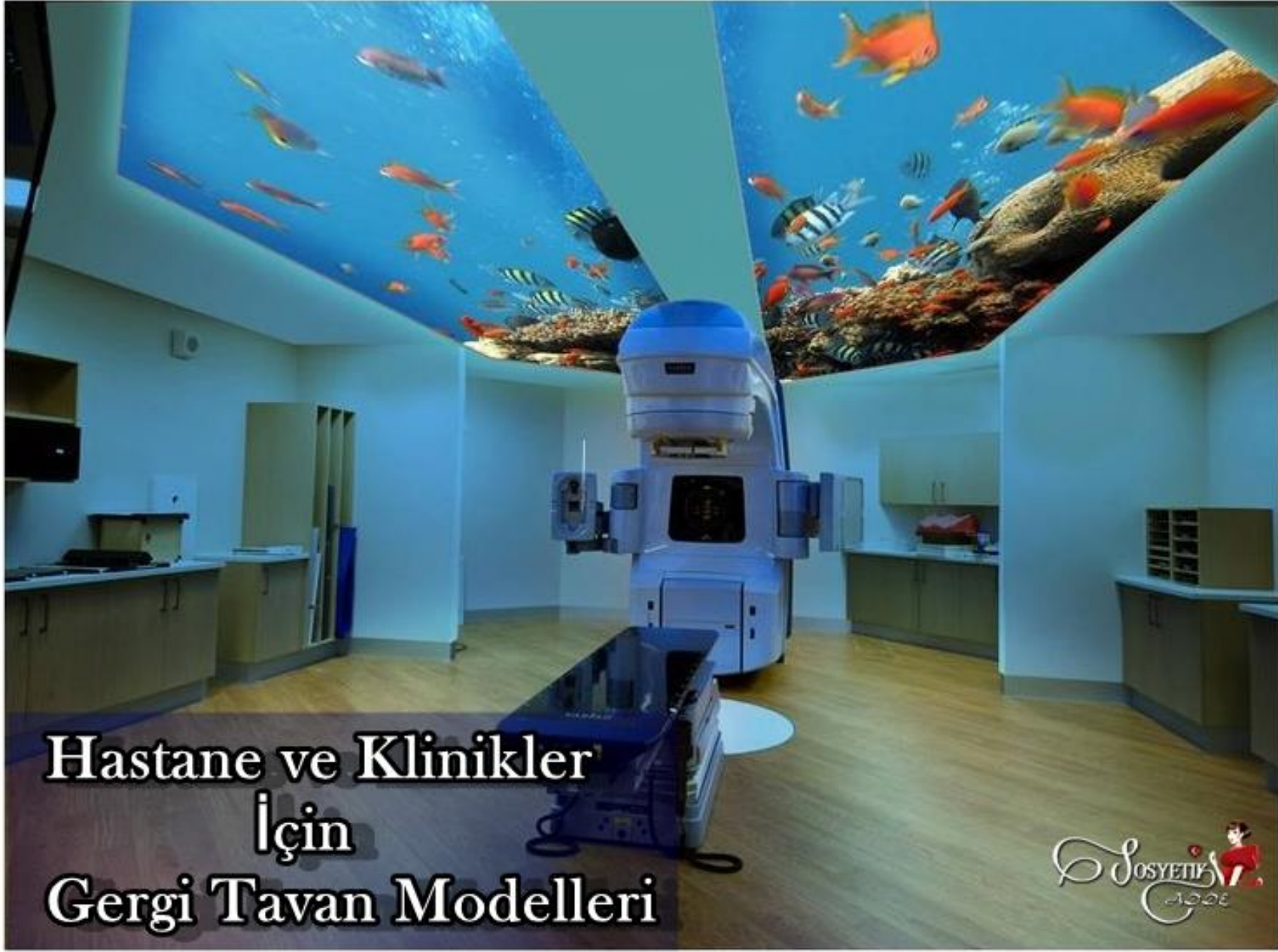




ACIBADEM

Hizmet pazarlamasında fiziksel unsur kavramı

- Fiziksel kanıtlar yan kanıtlar ve temel kanıtlar olmak üzere ikiye ayrılır
 - Yan kanıtlar müşteri sahipliğine geçen (Müşteri tarafından hizmet satın alındığında sahip olunan) fakat hizmetten bağımsız olarak bir değeri olmayan kanıtlardır.
 - Bir uçak veya sinema bileti, banka çek defteri, hastanede randevu saatini gösteren randevu notu
 - Temel Kanıtlar ise müşteri tarafından sahip olunamayan Müşteri tarafından beraberinde götürülemeyen bununla birlikte hizmet kalitesi algısını önemli ölçüde etkileyen kanıtlardır.
 - Hastanedeki bekleme salonundaki mobilyalar, bir otelin havuzu, seyahat acentesinde ki bilgisayarlar...



**Hastane ve Klinikler
İçin
Gergi Tavan Modelleri**

SOSYETİK
2006



Fiziksel çevreyi algılama ve beş duyu

- ▶ **Görme** (Görüntü ve ses transferlerinden sonra koku transferi mümkün mü?)
- ▶ **İşitme** (zihin konuşulan bir sözü 140 milisaniyede anlayabilirken, basılı bir sözcüğü 180 milisaniyede anlayabilmektedir. Müziğin temposu)
- ▶ **Dokunma** (küçük dokunmalar memnuniyet ve samimiyeti arttırır)
- ▶ **Tatma** (erkeklerin ve kadınların hoşlandığı tatlar)
- ▶ **Koku alma** (Olumlu bir ruh hali oluşturmaktadır)

Sağlık Hizmetlerinde Süreç

- ▶ 19. yüz yılda yöneticiler ve işyeri sahipleri tüm işleri çalışanlarından daha iyi bildikleri için kontrol; çalışanların sürekli gözlemlenmesi ve sapmaların çalışana bildirilerek düzeltmelerin yapılmasına dayanmaktaydı.
- ▶ Peki şimdi nasıl?
 - ▶ İşler daha teferruatlı hale geldi
 - ▶ Sürekli gözlem altında olmak çalışanlarda baskı aracı olarak görülmekte
 - ▶ Çalışanlara yetki ve kontrol devri daha önemli hale gelmektedir.

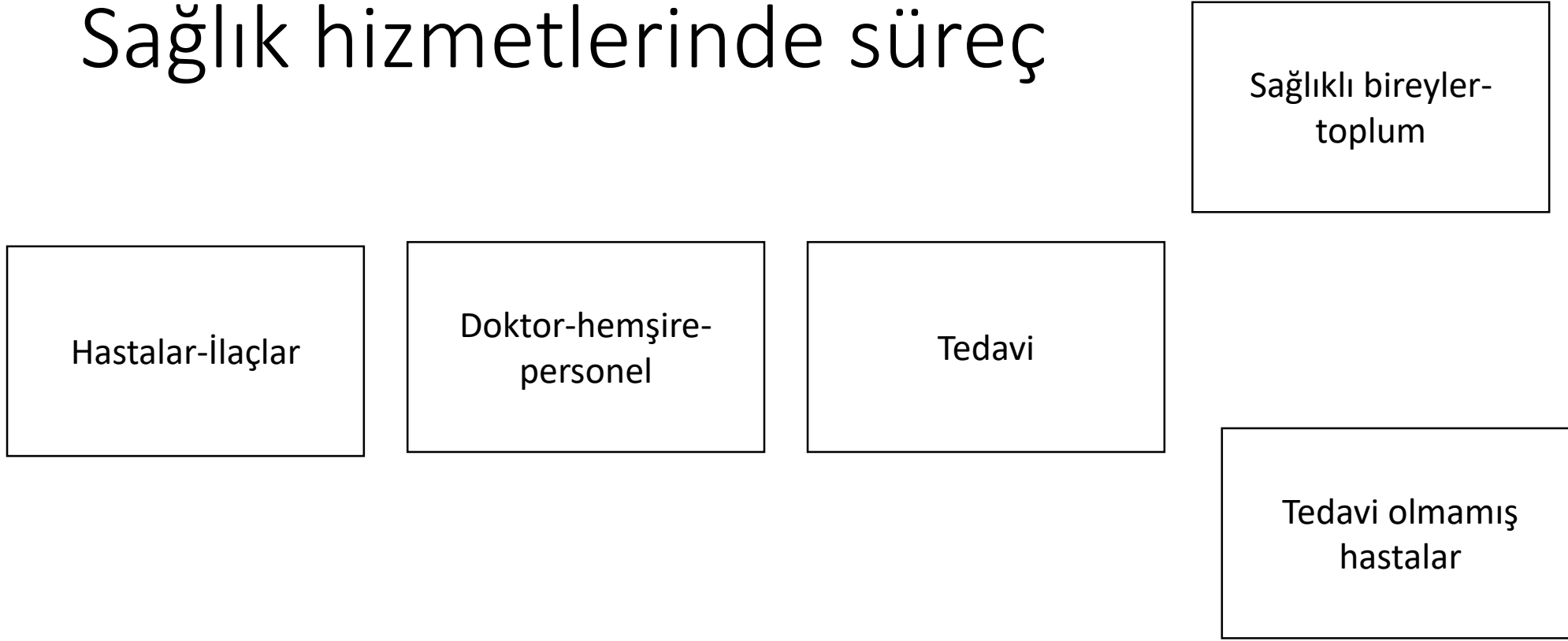
Hasta ne ister?

- ▶ Hasta zahmetsiz bir şekilde, hızlı ve beklemeden hizmete ulaşmak ister. Tedavi olmak ister..... İlaç yazdırmak ister.....
- ▶ Bu kapsamda zaman, ekipman, tesis/yer ve emek girdilerinin planlanması esas teşkil eder.

Süreç nedir?

- ▶ Süreç;
- ▶ Bir işin yapılış, üretiliş biçimini oluşturan sürekli işlemler, eylemler dizisidir.
- ▶ Hizmet üretimi bir sistem vasıtasıyla girdilerin arzulanan çıktılara dönüştürülmesi sürecidir.
- ▶ Süreç bir hizmetle ilgili girdileri kullanarak müşterinin faydalanacağı belirli bir çıktıya dönüştürme faaliyetidir.

Sağlık hizmetlerinde süreç



Sürecin özellikleri

- ▶ Tanımlanabilir olma
- ▶ Tekrarlanabilir olma (standardizasyon)
- ▶ Ölçülebilir olma (standart değerler ile ölçebilme)
- ▶ Kontrol edilebilir olma (işleri doğru yapmak, doğru işleri yapmak)
- ▶ Müşteri için katma değer/fayda oluşturma



SAĞLIKTA KALİTE

STANDARTLARI

(SKS)-HASTANE

(VERSİYON-5)

YAYIMLANDI

 SağlıkAktüel

Süreç tasarım yöntemleri

- ▶ İş akış diyagramları
- ▶ Gantt şemaları
- ▶ Kritik yol/patika analizi

Herhangi bir sağlık problemi veya sağlıklı yaşam için kontrol
(randevu veya direk hastaneye giriş)
Ortalama 30 Dk.



Kayıt işlemi ve bekleme
süresi
(yaklaşık 60 Dk.)



Muayene
(Yaklaşık 10 Dk.)



Kan alma

Görüntüleme

Biyopsi

Klinikte yapılan tedavi
ve girişimler

Sonuç

Reçete

Yatış

Sevk

şifa veya
kontrol

Sağlık hizmet sektöründe süreci anlamak

Süreç tasarımı yöntemleri

Şekil 11.4: Örnek Kritik Yol Analizi Çalışması

