

## ÖZET

### ÖZEL SAĞLIK KURULUŞLARINDA İÇ VE DIŞ HALKLA İLİŞKİLER UYGULAMALARINA YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

Mehmet TAŞDELEN

Yüksek Lisans Tezi, İşletme Anabilim Dalı

Tez Danışmanı: Yrd. Doç .Dr. Fatma ÇAKIR

2014, 172 sayfa

Sağlık kurumlarının hedef kitlesi olan hasta/hasta yakınlarının istek ve beklentileri diğer sektörlere göre karmaşık yapıdadır. Bu da kurum müşterilerinin (hastaların) ihtiyaçları ve memnuniyeti konusunda daha hassas olunmasını gerektirmektedir.

Araştırmanın amacı, sağlık kuruluşlarının yürütmüş olduğu halkla ilişkiler faaliyetlerinin yeterliliğinin ölçülmesi ve hastalara yansımaların sorgulanması sonucunda elde edilen bilgiler ışığında önerilerde bulunmaktır. Bu amaç doğrultusunda çalışmanın kapsamını Aydın il merkezinde halkla ilişkiler faaliyetinde bulunan bir özel hastane ile hastanenin hizmetlerinden yararlanan hastalar oluşturmaktadır.

Tez çalışması kapsamında söz konusu hastaneden hizmet alan hastalara ve hastane çalışanlarına yönelik olarak iki ayrı anket çalışması yapılmıştır. Anket formu da hastalara ve personele uygulanacak şekilde iki ayrı soru çeşidinden ve önermelerden oluşmaktadır. Önermeler Likert Ölçeği ile ölçeklendirilmiştir. Anket formu oluşturulurken literatür taraması sonucunda daha önce bu konuda yapılmış olan tezlerden yararlanılmıştır. Araştırma verileri SPSS istatistik paket programı kullanılarak analiz edilmiştir.

Araştırma sonucunda sağlık kurumlarında uygulanan bir halkla ilişkiler işleyiş programının kurum içinde ve hasta memnuniyeti üzerinde ne derece etkili olduğu konusunda sağlık sektöründeki firmalara ışık tutularak bu anlamda neler yapılabileceği ortaya konulmaya çalışılmıştır.

**Anahtar sözcükler:** Özel Sağlık Kuruluşları, Halkla İlişkiler, Hasta Memnuniyeti