

**SAĞLIK KURULUŞLARINDA
HALKLA İLİŞKİLER
FAALİYETLERİ**



İŞLETMELERDE HALKLA İLİŞKİLER FAALİYETLERİ

İşletmelerin iç ve dış çevresi ile düzenli ve sağlıklı iyi ilişkiler geliştirmek için yapmış olduğu halkla ilişkiler faaliyetleri çok çeşitlidir.

Halkla ilişkiler faaliyetlerinden ilk akla gelenler;

- * Tanıma,
- * Tanıtma ve
- * Lobicilik faaliyetleridir.



SAĞLIK KURULUŞLARINDA HALKLA İLİŞKİLER FAALİYETLERİ

✓ Sağlık Kuruluşlarında Halkla İlişkiler Faaliyetleri

○ Tanıtma

- Tanıtma Araç ve Yöntemleri
- Halkla İlişkiler Biriminin Tanıtma Çalışmalarındaki Rolü

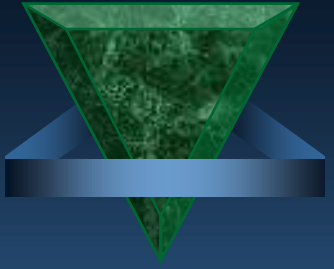
○ Tanıma

- Tanıma Yöntemleri

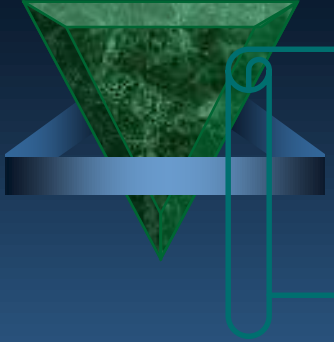
✓ Lobicilik

✓ Sponsorluk

✓ İmaj Yaratma



- ✔ Genel olarak halkla ilişkiler faaliyetleri denince akla ilk gelen **tanıma ve tanıtma** faaliyetleri
- ✔ Hedef kitlenin ya da **halkın aydınlatılması, işletmenin eylem ve faaliyetlerinin açıklanması ve duyurulmasına** tanıtma;
- ✔ hedef kitlenin ya da **halkın isteklerini, şikâyetlerini öğrenme, tanıma** olarak nitelenmekte




YÖNETİMİN YAPISININ VE KARARLARININ HALKA AÇIKLANMASI: TANITMA

Tanıtma, örgütün bütün yönleriyle halka tanıtılması, örgütün yapı ve görevlerine ilişkin bilgi ve haberlerin düzenli bir şekilde halka duyurulmasıdır.

Tanıtma, işletmenin yapısı ve işleyişi ile ilgili olarak, halkta **hiçbir kuşkuya yer bırakmaksızın bilginin aktarılmasıdır.**

Tanıtma, hedef kitleye, işletmenin üretmiş olduğu mal ve hizmetler ve ileride yapacağı faaliyetler hakkında bilgiler vermektir.



▼ Halkla ilişkiler birim ve görevlisinin yürütmek zorunda bulunduğu faaliyetlerin ve gerçekleştirmek için çaba harcadığı amaçların başında, kuşkusuz, kuruluşun ilgili halk kitlelerine tanıtılması ve benimsetilmesi gelmekte

▼ Tanıtma örgütün bütün yön ve gerçekleriyle halka anlatılması, örgütün yapı ve görevlerine ilişkin bilgi ve haberlerin düzenli bir biçimde halka duyurulması ve gerektiğinde açıklığa kavuşturulması olarak tanımlanabilir

TANITMA İŞLEMİNİN AMAÇLARI

- ▼ Halkı **aydınlatmak**, işletmeyi ve izlediği **politikaları, amaçlarını** benimsetmek,
- ▼ Halkta işletmeye karşı daha **olumlu tavırlar** yaratmak,
- ▼ Sağlık işletmesi ile olan ilişkilerinde **halkın işini kolaylaştırmak**,
- ▼ Sağlık işletmesinde hasta ve yakınlarının uyması gerekli **kurallar hakkında aydınlatıcı bilgiler** vererek halkın **bu kurallara uymasını** sağlamak,
- ▼ Hizmetlerin yürütülmesinde **halkla işbirliği sağlamak**



✓ Tanıtma, belirli mesajları, belirli gruplara ileterek davranışları değiştirmeyi amaçlar. **Tanıtmanın etkili olabilmesi için şu ilkeler izlenmeli**

- Tanıtma **hedef gruba hitap** etmeli
- Tanıtma **kurum imajı ile tutarlı** olmalı
- Tanıtmada **rasyonel cazibe ile duygusal cazibe** beraber kullanılmalı



TANITMA ARAÇ VE YÖNTEMLERİ

- ▼ Tanıtmada kullanılan halkla ilişkiler araç ve teknikleri arasında **medya** önemli bir yer tutar.
- ▼ Medyadan başka
- ▼ **önderlerden yararlanma,**
- ▼ **gösteri,**
- ▼ **kokteyl,**
- ▼ **kabul,**
- ▼ **önemli günleri kutlama** gibi araçlardan da yararlanıldığı görülmekte



Medya ile ilişkiler

- ✓ Başarılı bir halkla ilişkiler uygulaması için medyadan yararlanılmasının **zorunlu** olduğu bilinmekte
- ✓ Daha az yoğun bir emekle **çok geniş kitleye ve anında, açıklayıcı yönlendirici mesajlar** yollamak bu araçlarla gerçekleştirilebilir



▼ Duyurum

- ▼ bir işletme ya da onun ürünleri veya hizmetleri ile ilgili **kısa ya da ayrıntılı haberle ya da makaleleri**, kitle iletişim araçları ile yayımlayarak ve bu yayın araçlarına belirli bir **bedel ödemededen** yapılan **olumlu tanıtma ve benimsetme** eylemleri



- Bu faaliyetin gerçekleştirilmesi özellikle kamu sağlık kuruluşlarında oldukça zor en azından bürokratik engellerin aşılmasını gerektiren bir çaba
- Daha önce de belirtildiği üzere devlet memurları kanununun 15. maddesine göre devlet memurları, kamu görevlileri basına, haber ajanslarına veya radyo ve televizyon kurumlarına bilgi veya demeç veremez
- Bu konuda gerekli bilgi ancak bakanın yetkili kılacağı görevli: illerde valiler veya yetkili kılacağı görevliler tarafından verilebilir
- Bu engel nedeni ile kamu hastaneleri ile ilgili olumlu haberlere pek sık rastlanılmamakta
- Basında daha ziyade özel hastanelere ilişkin haberlere rastlanılmaktadır.



✔ Hastane ya da diğer sağlık kuruluşları ile ilgili her zaman olumlu haberler yer almaz **çoğunlukla da olumsuz haberlerin yer aldığı** görölmekte

- ✔ Bunlar genellikle
- ✔ yanlış tedavi ve bakım (**mesleki hatalar-malpractice**),
- ✔ hastaların hastaneye kabul edilmemesi,
- ✔ acil serviste görölen aksaklıklar,
- ✔ muayene kuyrukları,
- ✔ ücret sorunu nedeni ile ortaya çıkan olumsuz sonuçlar,
- ✔ hastane atıkları ve hastane enfeksiyonları nedeni ile çevre ve toplum sağlığını tehdit eden tehlikelerle ilgili
- ✔ O nedenle bazı gazetelerin adliye muhabirleri gibi **acil servislerde zaman zaman muhabir görevlendirdikleri** görölmektedir



KURUMSAL REKLAMCILIK

- ✓ Eğer haberlerin medyada **mutlaka ve istenildiği şekilde yayımlanması** isteniyorsa tek yol medyadan yer veya zaman satın alınması
- ✓ Bu ise **kurumsal reklam faaliyetleri** kapsamına girmektedir.
- ✓ Kurumsal reklamın mal ya da hizmetlerin satışını gerçekleştirmek üzere yapılan iletişim faaliyeti olarak tanımlanan reklamdaki farkı ise, **mesaj içeriğinde**
- ✓ Reklamda mesaj mal ya da hizmet üzerine kurulurken, kurumsal reklamın **mesajı mal ya da hizmeti üreten kuruluş ile ilgili**



BASIN TOPLANTISI

- ✓ Kamu ve özel sektör kuruluşlarının tanıtımında, her türlü mesajların kamuoyuna iletilmesinde **en çok başvurulan yöntemlerden birisi**
- ✓ Basın toplantısını **toplumun bütün kurum ve kuruluşları, sağlık kuruluşları veya hastane yöneticileri düzenleyebilir.**

BASIN BİLDİRİLERİ VE BASIN BÜLTENLERİ

- ✓ Kamu ve özel sektör kuruluşlarında “basın bildirileri” halkla ilişkiler birimlerince ya da konuya ilişkin uzmanlarca kaleme alınmakta
- ✓ Basın bildirisi yazılı olarak hazırlanır. Bildirinin açık, kısa ve kolay anlaşılır olması gerekir
- ✓ Fazla teknik kelimelerden ve karmaşık ifadelerden kaçınılmalı

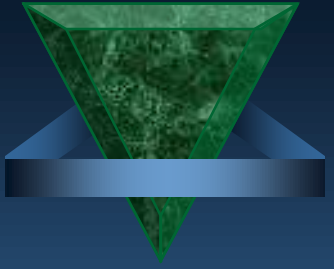


Önderlerden yararlanma

- ▼ Tanıtma çalışmalarında hedef kitlelere ulaşmada, yönetimin isteklerini onlara aktarma da kullanılacak önemli bir diğer yöntem ise **önderlerden yararlanmadır**.
- ▼ Önderler aracılığı ile topluma ve hedef kitlelere ulaşmak **tüm sakıncalarına karşın** (önderlerin mesajları süzgeçten geçirip kendilerine göre yorumlayıp aktarmaları vb), kişileri tek tek aydınlatmak ve bilgilendirmekten **çok daha kolay, çok daha etkili ve çabuk sonuç** veren bir yöntem



Tanıtma araçları arasında; **sözlü, basılı** (broşürler, işletme gazeteleri, dergiler, afişler vb.), **görsel ve işitsel** (CD, ilan panoları, billboardlar, radyo ve televizyon, internet) araçları ve **organizasyon faaliyetlerinden** (fuar, şenlik, panel, sempozyum vb) de yararlanılmaktadır.



HALKLA İLİŞKİLER BİRİMİNİN TANITMA ÇALIŞMALARINDAKİ ROLÜ

- Yönetimin tanıtma aşamasında çevre ile ilişkilerinin bir bölümü **medya ile** bir bölümü de halkla **dolaysız olarak kurulan yüz yüze ilişkiler** içinde olur.
- Sağlık işletmelerinde halkla ilişkiler birimleri, **halkla yüz yüze ilişki kurarak tanıtma işlevini yerine** getirirler.
- Söz konusu işlevler;



Yönlendirme ve süzme

- ✔ **Yönlendirme** vatandaşın sorununu çözmeye yetkili olan kuruluş ya da kuruluş içinde **ilgili birimi gösterme** biçiminde olur.
- ✔ Bilme tanıma eksikliğinin belirtisi olarak yetkili **ilgili birimi ya da kişiyi bulamama** veya ilgili kişilere ulaşmada ortaya çıkan güçlükler, **yönlendirme çabasıyla** giderilir.

YÖNETSEL FORMALİTELERİN AÇIKLANMASI

- ✓ Halkla ilişkiler birimlerinin “tanıtma” başlığı altında yürüttükleri görevlerden bir bölümü **belirli formalitelerin neler olduğu** konusunda halka yapacakları açıklama ve yardımları kapsar.



Dil sorunu

- ✓ Sağlık kuruluşlarında halkla ilişkiler uygulamalarında özellikle halkın karşılaştığı önemli sorunlardan birisi de **sağlık personelinin kullandığı dil ile** ilgili
- ✓ Aynı olay veya hastalık için sağlık personeli ile halkın farklı terimler kullandıkları görülmektedir.



Yönetmel içreklik

- ✓ İçreklik, belirli bilgi ve yöntemlerin halktan saklanması ve ancak çok küçük bir gruba bu bilgilerin, yöntemlerin öğretilmesini savunan görüş ve davranış biçimi olarak tanımlanmaktadır



DERSTE YARARLANILABİLECEK KAYNAKLAR

Dilaver Tengilimoğlu, Sağlık Kuruluşlarında Halkla İlişkiler. Gazi Kitabevi, 2001, Ankara

Dilaver Tengilimoğlu, Yüksel Öztürk, İşletmelerde Halkla İlişkiler, 2008, Seçkin Kitabevi, Ankara.

Halkla İlişkiler Uygulamaları ve Örnek Olaylar, Editör: Rasime Ayhan Yılmaz, 2011 , Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Yayınları, Eskişehir.

Mehmet Akif Özer, Halkla İlişkiler Dersleri, 2009, Adalet Yayınları, Ankara.

Zeyyad Sabuncuoğlu, İşletmelerde Halkla İlişkiler, 2010, Alfa Aktüel, Bursa.

Rıdvan Karalar, Halkla İlişkiler, 1994, Metin Ofset, Eskişehir.

Halkla İlişkiler, Editör: Haluk Gürgen, 2006, Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Yayınları, Eskişehir.

Nuri Tortop, Halkla İlişkilere Giriş, 2009, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.



DERSTE YARARLANILABİLECEK KAYNAKLAR

M. Sezai Türk, Ahmet Güven, Yeni Başlayanlar İçin Halkla İlişkiler, Stratejik Halkla İlişkiler, 2007, Gazi Kitabevi, Ankara.

Abdullah Özkan, Halkla İlişkiler Yönetimi, 2009 Sosyal Yayınlar, İstanbul.

Ümit Arklan, Halkla İlişkiler ve Bilgi Edinme Hakkı-Türk Kamu Yönetimi Açısından Bir Yaklaşım, 2009, Literatürk, İstanbul.

Metin Kazancı, 1999, Halkla İlişkiler, Turhan Kitabevi, Ankara.

Yeşim Kalyon, Halkla İlişkiler, 2007, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.