

SAĞLIK TURİZMİNDE İNSAN KAYNAĞI ENVANTERİ: KUŞADASI ÖRNEĞİ
Dr. Ebru Özlem BİLGİN
Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi, Turizm Fakültesi

Burcu İYEM

Adnan Menderes Üniversitesi Davutlar Turizm MYO (misafir öğretim görevlisi),
Sakarya Üniversitesi Turizm İşletmeciliği Yüksek Lisans Öğrencisi,
burcu.iyem@gmail.com

Özet

Sağlık turizmi, literatürde cerrahi veya özel uzmanlık gerektiren diğer tıbbi müdahaleleri içeren uygulamalara ihtiyaç duyan hastalara “maliyet etkin” özel tıbbi bakım verilmesi maksadıyla turizm endüstrisi ile işbirliği yapılması durumu olarak tanımlanmaktadır. Böyle bir hizmetin verilmesi şüphesiz insan kaynağının profesyonelliğini gerektirir. Bu bağlamda, çalışma sağlık turizmindeki insan kaynağının mevcut durumunu, sağlık turizminin en sık uygulanan yerlerinden biri olan Kuşadası ilçesi örneği ile açıklamayı amaçlamaktadır. Sağlık Bakanlığı tarafından resmi kanallarla İl ve İlçe Sağlık Müdürlüklerinden, 2017 yılına ait toplanan verilerden hareketle sektörden seçilecek orta ve üst düzey yöneticiler biçimsel olmayan yapılandırılmamış derinlemesine mülakat yapılarak sağlık turizmi bakımından Kuşadası'nın insan kaynağı envanterinin ortaya konulması amaçlanmaktadır. Bu çalışmada nitel bir araştırma tasarımı kullanılacaktır. Çalışmada genel bir sonuca ulaşmayı hedefleyen içerik değerlendirmesi yöntemine başvurulacak ve veriler, doküman incelemesi yoluyla toplanarak, analiz edilecektir.

Anahtar Kelimeler: Sağlık Turizmi, İnsan Kaynağı, Turizm

Abstract

Health tourism is defined as the case of cooperation with the tourism industry in order to provide “cost effective hast special medical care to patients in the literature who need surgery or other medical interventions requiring special expertise. The provision of such a service requires undoubtedly the professionalism of human resources. In this context, the study aims to explain the current status of human resources in health tourism with the example of Kuşadası which is one of the most frequently used places of health tourism. Based on the data collected from the Provincial and District Health Directorates and official data collected by the Ministry of Health in 2017, it is aimed to present the inventory of Kuşadası's human resources in terms of health tourism by conducting an in-depth in-depth interview with non-formal and medium-level managers selected from the sector. In this study, a qualitative research design will be used. Content evaluation method which aims to reach a general result will be used and data will be collected and analyzed by document review.

Keywords: Health Tourism, Human Resource, Tourism

Giriş:

Dünya’da uluslararası turizm hareketlerine katılan kişi sayısı 1950 yılında 25,2 milyon, 1995 yılında 528 milyon kişi iken Dünya Turizm Örgütü (UNWTO)’nün verilerine göre 2011 yılında turizm hareketliliğinin 980 milyonu bulduğu ifade edilmiştir. 2018 yılında ise bu rakam 1,5 milyara yaklaşmıştır. Rakamlar aslında turizm sektöründe gerek işgören tarafında gerekse müşteri tarafında insan kaynağının ne kadar önemli olduğunu göstermektedir. Turizm sektöründe faaliyet gösteren işletmelerin rekabet avantajı sağlayabilmek için ortaya koydukları farklılaşma politikaları çalışanların müşteri memnuniyetine odaklanmalarını beraberinde getirmiştir. Müşteri memnuniyetinin bu

denli önemli olduğu sağlık turizm sektöründe buna bağlı olarak çalışanların bazı mesleki standartlara da sahip olmaları gerekmektedir. Bu bağlamda araştırma Türkiye'deki sağlık turizminin mevcut insan kaynağı envanterini Kuşadası ilçesi örneğinden hareketle değerlendirmiştir. Sağlık turizmi, genel olarak cerrahi veya özel uzmanlık gerektiren diğer tıbbi müdahaleleri içeren uygulamalara ihtiyaç gösteren hastalara “maliyet etkin” özel tıbbi bakım verilmesi maksadıyla turizm endüstrisi ile işbirliği yapılması durumu olarak ifade edilebilir. Literatürdeki çalışmalar sağlık turizmini;

Sağlıklı yaşam (wellness) turizmi

Sağlık hizmetleri (health care) turizmi

Medikal turizm

Olmak üzere üç sınıfta incelenmiştir. Bu çalışma sağlık turizmi kapsamında hem sağlıklı yaşam turizmindeki hem de sağlık hizmetleri ve medikal turizmdeki Türkiye'deki insan kaynağının mevcut durumunu Kuşadası örneğinden hareketle değerlendirmeyi amaçlamıştır.

Çalışma iki bölümden oluşmaktadır. Çalışmanın ilk bölümünde sağlık turizminin tanımı ve kapsamı hakkında bilgi verilecek, Çalışmanın ikinci bölümü ise uygulamadan oluşmaktadır. İkinci bölümde araştırmanın metodolojisi oluşturularak, sağlık turizmi sektöründe Türkiye'deki insan kaynağının genel durumu hakkında fikir vermesi adına Kuşadası örneği üzerinde durulmuştur.

Türkiye'de sağlık turizmi üzerine yazılan tezlere bakıldığında;

Yüksek Öğretim Kurumu (YÖK) tez veri tabanından “sağlık turizmi, medikal turizm, termal turizm, yaşlı turizmi, engelli turizmi” anahtar kelimeleri ile tarama yapılmıştır. Tarama sonucunda 95 adet teze ulaşılmıştır. Tezlerin %82,11'ini yüksek lisans tezi olduğu, tamamına yakınının %96,84 Türkçe yazıldığı ve yarısından fazlasının “İşletme” ve “Turizm İşletmeciliği” anabilim dallarında yapıldığı görülmektedir. Tezlerin en fazla termal turizm alanlarında yapıldığı, sağlık tüketicilerinin en sık çalışan örneklem grubunu oluşturduğu ve anketin en çok kullanılan veri toplama aracı olduğu belirlenmiştir (Bayın; 2015).

Bu çalışma ise diğer çalışmalardan farklı olarak konuyu insan kaynakları yönetimi perspektifinde incelemeyi amaçlamaktadır.

1.KAVRAMSAL ÇERÇEVE

1.1. Sağlık Turizminin Tanımı ve Kapsamı

Sağlık turizminin pek çok sebepten dolayı yapılmakta olduğu görülmektedir. Buna göre; sağlık turizminin temel sebepleri; kişilerin ülkesinde yüksek teknolojili sağlık hizmetleri ve profesyonel insan kaynaklarının azlığı veya yokluğu, tedaviyle birlikte tatil yapma arzusu, sağlık hizmetlerinin kendi ülkelerinde pahalı olması, çok daha kaliteli sağlık hizmeti almak istenmesi, ülkesinde herhangi bir sebepten dolayı ameliyatının bilinmesini istememesi (Estetik Cerrahisi, İnfertilite tedavisi vb.), ülkesinde iklim ve coğrafi olarak tatil için kısıtlı imkan olduğu durumlarda yapılan turizm hareketliliği (ormanlık, yaylalar, tarihi ve kültürel zenginliği olan ülkelere gidiş), çoğunlukla termal tesisin ve termal turizm imkanlarının çok olduğu bir ülkede tatil yapma talebi, kronik hastaların, yaşlıların ve engellilerin başka ortamlara gitme ve tedavi olma isteklerinin oluşması, uyuşturucu ve farklı bağımlılıkları olan kişilerin farklı veya daha uygun ortamlarda olma istekleri, kişinin hayata tutunma ve yaşama isteği olarak sayılabilir (Sağlık Bakanlığı, 2012, s.65). Günümüzde dünya nüfusunun yaş ortalamasının giderek yükselmesi, endüstrileşmeye bağlı olarak çalışma sürelerinin kısılması ve alternatif sağlık yöntemlerinin daha fazla kabul görmesi sağlık turizmine olan talebi arttırmaktadır (Sandıkçı, 2008, s.1). Sağlık turizmine talep boyutu ile bakıldığında çok değişik ziyaretçi tipleri ile karşılaşmak mümkündür. Cohen'e (2006) göre; sağlık turizm pazarı açısından turistler ya da ziyaretçiler 5 temel kategoride gruplandırılabilir. Bunlar (İçöz, 2009, s.2260);

Yalnızca turist: Gittikleri ülkede herhangi bir tıp hizmetinden yararlanmayan

Tatilde hastalanıp tedavi edilen turist: Seyahati sırasındaki rahatsızlanma ya da kaza nedeni ile tıp hizmeti ve tedavi alan turistlerdir.

Tatil ve tedavi amaçlı turistler: Bu turistler ziyaret ettikleri ülke ya da bölgeye tam anlamı ile tıbbi nedenlerle gitmezler. Ancak ziyaret ettikleri bölgede bazı rahatsızlıkları için tedavi olanakları olması tercih nedenidir. Diğer bir deyimle tatilde tedavi amaçlı turistlerdir.

Tatil yapan hastalar: Bu ziyaretçiler esasen bir bölgeye tedavi amaçlı giderler, ancak iyileştikten sonra ya da tedavi sonrası gittikleri bölgede tatil de yapan ziyaretçilerdir.

Yalnızca hastalar: Bu gruptaki medikal turistlerin bir bölgeye gidiş amaçları yalnızca o bölgede tedavi olmak ya da operasyon geçirmektir. Tatil gibi bir amaçları yoktur.

Sağlık turizmine katılanların tercihlerini etkileyen en önemli faktörler ise; hizmetin ödenabilirliği, hizmetin erişebilirliği, hizmetin ihtiyaca uygunluğu, bakım kalitesi, turizm unsuru, mahremiyet ve diğer yararlar olarak sıralanabilir (Yılmaz, 2010, s.30).

2.SAĞLIK TURİZMİNDE İNSAN KAYNAĞI ENVANTERİ: KUŞADASI ÖRNEĞİ

2.1.Araştırmanın Metodolojisi

Bu araştırma Türkiye’de sağlık turizminde çalışan insan kaynağının durumunu Kuşadası örneği ile ele almaktadır. Araştırmada Kuşadası ilçesinde sağlık turizmi sektöründe çalışan 5 kişi ile nitel veri analiz yöntemlerinden biçimsel olmayan / yapılandırılmamış derinlemesine mülakat yapılarak bir envanter oluşturulmuştur. Sağlık turizmi sektöründe çalışanlar belli bir özel grubu oluşturmasından dolayı çalışmada kartopu örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Mülakat sektörde uzun yıllardır çalışan tecrübeli 5 kişiyle yüz yüze görüşülerek gerçekleştirilmiştir. Ortalama 70-90 dakika süren mülakatlarda sağlık turizminde çalışan üst düzey yöneticilerin kimliklerinin araştırmanın etik kuralları çerçevesinde gizli tutulacağına garantisiz verilmiştir. Elde edilen veriler içerik analizine tabi tutulmuş ve hem kuramsal çerçeveden hem de verilerden hareketle temalar oluşturularak bulguların değerlendirilmesi yapılacaktır.

2.2.Araştırmanın Sınırlılıkları

Çalışmanın en önemli sınırlılığı sağlık turizminde nitelik ve nicelik yönünden insan kaynağı kıtlığıdır. Ayrıca çalışmanın bir örnek olay çalışma olması, sonuçlarının genelleme yapmaya yeterli olmaması da araştırmanın önemli bir kısıtı olarak gösterilebilir.

2.3.Bulgular

Tablo 1. Kuşadası'nda Sağlık Turizminde Çalışan Profesyoneller

| | |
|---|--|
| A | Lise mezunuyum. Kuşadası'na bir akrabamın yanına çalışmaya geldim. Daha önce iş deneyimim yoktu. Bu işi tecrübe ederken şef oldum sonra daha da yükseldim. Yaşayarak öğrendim, herhangi bir kursa gitmedim. Şu anda 40 yaşındayım ve müdürüm. |
| B | Doğru düzgün eğitimim yok bu işi komilikten öğrendim. Birçok farklı turist gördüm. Dolayısıyla sağlık turizmi de normal turizmden farksız, ve turistlerin nasıl bir hizmet istediklerini biliyorum. Başarılıyım ve çok çalışıyorum. |
| C | Çalışarak, tırnaklarımla kazıyarak bu işi öğrendim. Benim ustam çok iyi fizyoterapistti. Bende ondan öğrendim. Gelen turistler memnun olarak ayrılıyorlar. |
| D | Turizm fakültesi mezunuyum. Ancak üniversitede aldığımız eğitim ile çalışma hayatı birbirinden çok farklı. Açıkçası sağlık turizmi konusunda eğitim almanın gerekli olduğunu düşünüyorum. Ben herhangi bir ekstra eğitim almadım görerek ve tecrübe ederek öğreniyoruz maalesef. |
| E | Sağlık turizmi bulunduğumuz bölgede çok gelişmiş. Genelde masaj hizmeti alarak tedavi olmaya çalışıyorlar. Ben eğitim almadım. |

Schwartz' a (1992) göre, değerlerin dizilimi, birbiriyle uyumlu olanlarının yanyana, çelişenlerinse karşılıklı olarak yerleştiği dairesel bir düzlem biçiminde sıralanmış bir güdüsel yapı oluşturur. Çalışmada da insan kaynakları profesyonellerinin birbirleri ile uyumlu değerleri taşıdıkları görülmektedir. Görüşme yapılan insan kaynakları profesyonelleri, çalışma ortamında başarı, güç, cesaret, ayrımcılığa karşı olma, yardımlaşma ve dayanışma, keyif, haz gibi değer yargılarına vurgu yapmışlardır. Yukarıdaki tabloya bakıldığında sağlık turizmi potansiyeli yüksek olan Kuşadası bölgesinde sağlık turizmi sektöründe çalışan orta ve üst düzey yöneticilerle yapılan görüşmelerden elde edilen çıkarımlara bakıldığında, görüşme yapılan yöneticilerin sağlık turizmi konusunda gerekli eğitimleri almamış, genelde tecrübeleri ile ön plana çıkan, gerekli mesleği yeterlilik seviyesinde olmayan kişiler olduğu görülmektedir.

SONUÇ ve DEĞERLENDİRME

Bu araştırma Türkiye’de sağlık turizminde çalışan insan kaynağının durumunu Kuşadası örneği ile ele almaktadır. Araştırmada Kuşadası ilçesinde sağlık turizmi sektöründe çalışan 5 kişi ile nitel veri analiz yöntemlerinden biçimsel olmayan / yapılandırılmamış derinlemesine mülakat yapılarak bir envanter oluşturulmuştur. Sağlık turizmi sektöründe çalışanlar belli bir özel grubu oluşturmasından dolayı çalışmada kartopu örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Görüşmeler sonucunda elde edilen bulgulara bakıldığında, Türkiye’nin önemli sağlık turizmi merkezlerinden biri olan Kuşadası’ndaki sağlık turizmi çalışanlarının mesleki yeterlilik düzeylerinin düşük, eğitimsiz, tecrübelerini ön plana çıkararak, müşteri memnuniyetini verilen hizmetten daha çok iletişime dayalı kuran bir yapıda oldukları görülmektedir. Bu bağlamda sağlık turizmi sektörünün ihtiyaçları tespit edilerek bu sektördeki işgörenlerin mesleki yeterlilik standartlarının belirlenmesi ve buna uygun eğitimlerin verilmesi gerekmektedir.

KAYNAKÇA

Bayın; Gamze (2015); Türkiye’de Sağlık Turizmi Alanında Yapılan Lisansüstü Tezlerin İçerik Değerlendirmesi; KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi 17 (28): 49-55, 2015 ISSN: 2147 - 7833

Cohen, Eric (2006): “*Medical tourism in Thailand*”, Turk-Kazakh International Tourism Conference: new Perspectives and values in World Tourism and Tourism Management in the Future, 20-26 November 2006, Alanya, Turkey, Conference Proceedings, pp.87-117.

Dünya Turizm Örgütü (UNWTO)

İçöz, O. (2009). Sağlık Turizmi Kapsamında Medikal (TIBBİ) Turizm ve Türkiye’nin Olanakları, Yaşar Üniversitesi.

Schwartz, S. (1992). Universals in the content and structure of values: Theoretical advances and empirical tests in 20 countries. In M. P. Zanna, (Ed.), *Advances in Experimental Social Psychology* (pp.1-65). San Diego: Academic Press.

Sağlık Bakanlığı

Sandıkçı M. (2008). Termal Turizm İşletmelerinde Sağlık Beklentileri ve Müsteri Memnuniyeti, Doktora Tezi, Afyonkarahisar Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İletme Anabilim Dalı, Afyon