

## YAŞLI ve ENGELLİ BAKIM TURİZM POTANSİYELİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ “FIRSATLAR ve TEHDİTLER”: KAYSERİ İLİ ÖRNEĞİ

Fatih DENİZLİ<sup>1</sup>

### ÖZET

Bu çalışmada Kayseri ilinin yaşlı ve engelli turizm potansiyelinin “fırsatlar ve tehditler” noktasında değerlendirilmesi amaçlanmıştır. Yaşlı ve engelli bireylerin bakım ve rehabilitasyonunun yapılması amacıyla geriatri merkezi, yaşlı bakım ve engelli rehabilitasyon merkezlerinde bu alanda eğitilmiş kişiler tarafından yapılan uygulamaları kapsayan yaşlı ve engelli turizmi özellikle gelişmiş ülkelerdeki yaşlı ve engelli oranlarının artış göstermesi ile son 10 yılda önemli ilerlemeler kaydetmiş ve büyük bir pazar haline gelmeye başlamıştır. Ülkemiz de pazardan payını alabilmek için önemli adımlar atmış olup gelişim göstermeye başlamış olmasına rağmen yaşlı ve engelli bakım turizminde halen yeterli düzeyde bir gelişme sağlanamamıştır. Bu çalışmada, yaşlı ve engelli bakım turizmi teorik bir çerçevede incelenmiş olup SWOT analizi ile yaşlı ve engelli bakım turizminin Kayseri ili kapsamında güçlü ve zayıf yönleri ile sahip olduğu fırsat ve tehditler ortaya konmaya çalışılmıştır. Bu doğrultuda resmi-özel kurum ve kuruluşların verileri ve raporları ile yerli ve yabancı alan yazından ikincil veriler elde edilmiştir. Çalışmada Dünya’daki ve Türkiye’deki yaşlı ve engelli turizmi uygulamalarına örnek verilmiş olup Kayseri’nin yaşlı ve engelli bakım turizmine yönelik güçlü ve zayıf yönleri ile fırsat ve tehditleri incelenmiş ve temel amaç doğrultusunda uygulamaya dönük çözüm önerileri getirilmiştir.

*Anahtar Kelimeler:* Yaşlı ve Engelli Turizmi, Sağlık Turizmi, Yaşlı Bakım Turizmi, SWOT Analizi, Kayseri İli Örneği

### EVALUATION of ELDERLY and DISABLED TOURISM POTENTIAL “OPPORTUNITIES and THREATS”: THE CASE of KAYSERİ PROVINCE

#### ABSTRACT

Elderly and handicapped tourism, which includes applications made by people trained in this field in geriatric centers, elderly care and disabled rehabilitation centers for the care and rehabilitation of elderly and disabled

<sup>1</sup> Fatih Denizli, Paramedik, Doktora Öğrencisi, Kayseri Üniversitesi, Sağlık Yönetimi, fatihdenizli0000@gmail.com, ORCID: 0000-0001-5039-7606.

individuals, has made significant progress in the last 10 years and has become a large market, especially with the increase in the rates of elderly and disabled people in developed countries. started to become. Although it has taken important steps to get its share from the market in our country and has started to develop, there has still not been a sufficient level of development in elderly and disabled care tourism. In this study, elderly and disabled care tourism has been examined in a theoretical framework and with SWOT analysis, it has been tried to reveal the strengths and weaknesses of elderly and disabled care tourism within the scope of Kayseri province and the opportunities and threats it has. In this direction, secondary data were obtained from the data and reports of official and private institutions and organizations and from domestic and foreign literature. In the study, the elderly and disabled tourism practices in the world and in Turkey are given as an example, the opportunities and threats in Kayseri's elderly and disabled care tourism have been examined and practical solutions have been proposed.

**Keywords:** *Elderly and Disabled Tourism, Health Tourism, Elderly Care Tourism, SWOT Analysis, Case of Kayseri Province*

## 1. GİRİŞ

Günümüzde ülkelerin sağlık uygulama ve politikalarının şekil almasında göz önünde bulundurulmuş bazı önemli faktörler mevcuttur. Bunlar, beklenen yaşam süresinin artmasına bağlı olarak yaşlı ve engelli nüfusunun artış göstermesi ve kronik rahatsızlıklarının artması ve buna bağlı olarak bakım/tedavi maliyet ve bekleme sürelerinin artması ile bunu gerçekleştirebilecek insan gücünün yetersizliğidir. Bu faktörlere bağlı olarak küreselleşmenin de etkisiyle ulaşım ve seyahat imkânlarının daha kolay hale gelmesi sağlık turizminin hızla gelişmesine neden olmuştur.

Son yıllarda gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerdeki yaşlı ve engelli nüfusunun artış göstermesi sağlık turizmi kapsamında özellikle yaşlı ve engelli turizminin önemli bir hale gelmesine neden olmuştur. Yaşlı ve engelli turizmi, kişilerini bakım ve rehabilitasyon hizmeti almak amacıyla geriatri merkezleri, yaşlı bakım evleri, klinik otelleri ve rehabilitasyon merkezlerinde eğitim almış uzman kişiler tarafından bakım ihtiyaçlarının karşılandığı uygulamaları kapsayan bir sağlık turizmi çeşididir (Aydın vd. 2011: 6). Sağlık hizmetlerinin sürekli gelişim göstermesi, yaşam sürelerinin uzaması ve birçok ülkede doğurganlığın düşmesine bağlı olarak yaşlı nüfusunun artması yaşlı ve engelli turizmini bir fırsata dönüştürebilme noktasında ülkemiz için oldukça cazip bir turizm çeşididir. Bu noktada hizmet noktasında genç nüfusa sahip başta Türkiye, Tayland, Hırvatistan, Macaristan ve Çek Cumhuriyeti gibi ülkeler yaşlı ve engelli turizmde ön plana çıkmaktadır (SATURK, 2020). Dünya Sağlık Örgütü yaşlılığı “çevresel etmenlere uyum

gösterebilme yeteneğinin azalması” olarak tanımlamaktadır. Dünya Sağlık örgütüne göre yaşlılık yaşı 65’tir. 60 yaş üzeri “genç yaşlılık”, 75 yaş ve üzeri “ileri yaşlılık”, 90 yaş ve sonrasında ise “ihtiyarlığın başlangıcı” olarak ifade edilmektedir (Bölüktaş, 2020: 2). Birleşmiş Milletler ve Dünya Yaşlanma Örgütü verilerine göre dünyada 65 yaş ve üzeri 900 milyon insan bulunmaktadır. Bu sayının 2050 yıllarında yaklaşık 2 milyar olacağı öngörülmektedir (WHO, 2020). Kişinin fiziksel ve ruhsal bütünlüğünde sürekli veya geçici, doğuştan veya sonradan (yaşlılık gibi) gerileme görülmesi “engellilik” olarak ifade edilir. Engelli turizmi, engelli kişilerin engellilik durumlarını iyileştirme veya kişiyi yeniden topluma kazandırmak amacıyla koruyucu ve rehabilite edici temel hizmetlerle birlikte turizm hizmetlerine de ulaşımını ele alan bir turizm çeşididir (Zengin ve Eryılmaz, 2013: 55-56). Dünya Bankası ve Dünya Sağlık Örgütü tarafından hazırlanan Dünya Engellilik Raporuna göre dünyadaki engelli sayısı bir milyardan üzerindedir. Bu da dünya nüfusunun %15’inin engelli olduğunu göstermektedir (Worldbank, 2020).

Bu çalışmanın amacı, son zamanlarda sağlık turizmi alanında önemli destinasyonlardan biri haline gelen ve bu noktada önemli adımlar atan Kayseri ilinin yaşlı bakım ve engelli turizmi açısından potansiyelini “fırsatlar ve tehditler” açısından değerlendirerek uygulamaya dönük öneriler sunmaktır. Alan yazında konuyla ilgili güncel ve yeterli çalışmanın olmaması nedeniyle bu boşluğu doldurmaya yönelik alan yazına katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

### **1.1. Yaşlı ve Engelli Turizmi**

Yaşlı turizmi, bakıma muhtaç durumda olan yaşlı bireylerin bu ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla başka ülkelere seyahat etmeleri olarak ifade edilmektedir (Çetinkaya ve Zengin, 2009: 172). Yaşlı turizmi, kavram olarak üçüncü yaş turizmi ile benzer yönleri olsa da, yaşlı turizmi sadece sağlık ve sağlığı korumaya yönelik olduğu için üçüncü yaş turizminden ayrılmaktadır (Gençay, 2007: 175). Yaşlı bakım noktasında sunulan hizmetler rehabilitasyon hizmetleri, fiziksel aktivite ve sosyal hizmetler olarak ele alınmaktadır. Tüm yaşlıların beklentilerinin aynı olmaması, yaşlılıklarına eşlik eden bazı hastalıklarının veya engellerinin olması yaşlı turizmini alt boyutlarıyla değerlendirmemize neden olmaktadır. Bu noktada yaşlı turizmi (Tengilimoğlu, 2020: 127);

- a. Sağlıklı yaşlı bakım (aromaterapi, ayurveda, masaj, akupunktur vb.)

- b. Kronik hastalıklara bağlı yaşlı bakımı (KOA, hipertansiyon, diyabet, kalp hastalıkları gibi hastalıkları olanlar)
- c. Termal dönem (palyatif) yaşlı bakımı (tedavisi mümkün olmayan son dönem hastaların tedavisi)
- d. Rehabilitasyon ve tedavi öncelikli yaşlı bakımı (inme, kalp, protez takma operasyonları sonrası rehabilitasyon) olarak ele alınabilmektedir.

Engelli turizmi, engelli bireyler tarafından gerçekleştirilen turizm faaliyeti olarak tanımlanabilir. Alan yazında “engelsiz turizm” ve “erişilebilir turizm” olarak ifade edilmektedir (Buhalis ve Darcy, 2011: 2). Erişilebilir turizm, engelli ve yaşlı bireyler başta olmak üzere engelli ve engelsiz tüm bireylerin turizm imkânlarına erişebilirliğini sağlayan turizm faaliyeti olarak tanımlanmaktadır (Akıncı ve Sönmez, 2015: 101). Dünya Sağlık Örgütü (WHO) engelliliği üç başlıkta ele almıştır (Tengilimoğlu, 2020: 135);

- a. Noksanlık: Sağlık açısından ruhsal, fiziksel veya anatomik yapı ve fonksiyonlardaki bir dengesizliği ifade eder.
- b. Özürlülük: Sağlık açısından bir dengesizlik sonucu ortaya çıkan ve normalin dışında bir işi yapabilme yeteneğinin kaybedilmesi ve kısıtlanması durumunu ifade eder.
- c. Maluliyet: Sağlık açısından bir dengesizlik veya engellilik sonucunda, belirli bir kişide ortaya çıkan ve kişinin demografik özelliklerine göre normal denilebilecek faaliyette bulunma yeteneğini engelleyen veya kaybetmesine neden olan olumsuz bir durumu ifade eder.

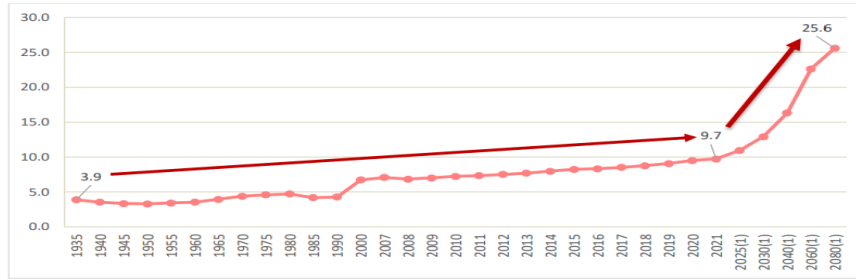
Engelli turizmi, turizm işletmelerinin engellilere uygun olarak yeniden tasarlanması, klinik oteller ve rehabilitasyon merkezlerinde verilmektedir. Özellikle Avrupa ülkelerinden yaşlı nüfusta olduğu gibi engelli oranlarında da bir artış söz konusudur. Engelli turizmi dünyada niş bir pazara sahiptir. Birçok ülke bu pazardan pay alabilmek için çalışmalar yapmaktadır. Özellikle engelli bireylerin aileleri ile birlikte seyahat edecekleri düşünüldüğünde (yaklaşık dünya nüfusunun 1/3’ü) engelli turizm pazarının ne kadar büyük olduğu daha iyi anlaşılmaktadır.

## **1.2. Türkiye’de Yaşlı ve Engelli Turizmi**

Türkiye, konum olarak Avrupa’ya yakın bir ülkedir. Özellikle yaşlı ve engelli bireylerin ulaşım ve seyahat noktasında zorluk yaşamaları ve seyahate çok istekli olmadıkları düşünüldüğünde bu yakınlık yaşlı ve engelli turizmde bir avantaj sağlamaktadır. Bu noktada ülkemizin yaşlı

ve engelli turizmde önemli olanaklara sahiptir. Bunlar; termal tesislerde rehabilitasyon olanağı, doğal kaynaklar, tarihi ve turistik yerlerin var olması, alternatif tedavi imkanlarının varlığı (hipoterapi vs.), akredite olmuş hastaneler, uzman hekim ve sağlık profesyonelleri, hastane bekleme sürelerinin azlığı, tedavi ve bakım maliyetlerinin düşük olması, rehabilitasyon merkezlerinin varlığı ve yaşlı-engelli turizmi için yapılmış tesisler ve tatil köylerin var olması gibi etkenler ülkemizde yaşlı ve engelli turizminin gelişimini önemli ölçüde etkilemektedir. 2022 yılı itibariyle Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'na bağlı 169 adet huzur evinin 17.602 kapasitesi olduğu ve 14.115 yaşlıya hizmet verildiği görülmektedir. Türkiye’de 65 yaş ve üzeri nüfus yaklaşık 9 milyon kişidir. Yaşlıların genel nüfus içindeki oranı %9,7’dir. Bu oranın 2050 yılında %20,8’e, 2080 yılında 25,6’ya ulaşması öngörülmektedir (United Nations, 2019; Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, 2022). Şekil 1’de yaşlı nüfusunun toplam nüfusa oranı gösterilmektedir.

**Şekil 1: Yaşlı Nüfusunun Toplam Nüfusa Oranının Yıllara Göre Dağılımı**



Kaynak: Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, 2022.

Engelli bireylere bakım ve rehabilitasyon hizmetleri vermek amacıyla bakanlık bünyesinde 107 adet bakım ve rehabilitasyon merkezi, 149 adet umut evi bulunmaktadır. Umut evi ile engelli bireylerin toplum yaşamına aktif katılımlarının sağlanarak bakımlarının gerçekleştirilmesi hedeflenmiştir. 2022 yılında yayımlanan engelli ve yaşlı istatistik bültenin de “Ulusal Engelli Veri Sistem” inde yer alan engelli birey sayısı 2 milyon 511 bin 950’dir. Bu bireylerden 1 milyon 414 bin 643’ü erkek, 1 milyon 97 bin 307’si kadındır. Ağır engelli sayısı 775.012’dur. Şekil 2’de engelli bireylerin cinsiyete göre dağılımları gösterilmektedir.

## Şekil 2: Engelli Bireylerin Cinsiyete Göre Dağılımı



Kaynak: Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, 2022.

Engelli nüfusunun yaklaşık 1/5'i 65 yaş ve üzeri yaşlılardan oluşmaktadır. Türkiye'de resmi olmayan Türkiye özürülüler araştırmasına göre toplam nüfus içindeki engelli oranı %12,9'dur. Bu doğrultuda ülkemizde yaklaşık 10 milyon engelli birey aileleri ile birlikte ele alındığında yaklaşık 40 milyonluk bir nüfusa ulaşmakta ve ülkemizin yarısını etkileyen ve ilgilendiren önemli bir konu olmaktadır (Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, 2022). Türkiye sağlık turizminde öncü ülkelerden birisi olabilmek için çeşitli yatırımlar yapmaktadır. Bunlardan birisi de yaşlı turizmi pazarından daha fazla pay almak için atılan adımlardır. Bu amaçla Sağlık Bakanlığı 2011 yılında Sağlık Turizmi Daire Başkanlığını kurmuştur. Özellikle yaşlı ve engelli oranlarındaki artışla birlikte bu başkanlığın altında "İleri Yaş ve Engelli Turizm Şubesi" oluşturmuştur (Sağlık Bakanlığı, 2020). 2014-2018 yılı 10. Kalkınma Planı'nda yaşlı turizminde 10 bin yatak kapasitesi, 150 bin yabancı turistini ülkemizi ziyaret etmesi, 750 milyon dolar gelir elde edilmesi hedeflenmiştir. Bu doğrultuda verilen hizmetin kalitesinin artırılarak rekabet gücünün artırılması amaçlanmıştır. Plan doğrultusunda; reklam ve tanıtım faaliyetlerine ağırlık verilecek, verilen hizmetler nicelik ve nitelik bakımından iyileştirilecek, yeni iş olanakları sağlanacak, sağlık turizmi paydaşları ile koordinasyon sağlanacak, mevzuatta gerekli yenilemeler yapılacak ve sağlıklı yaşam köyü projesi ve geriatri tedavi merkezleri kurulması noktasında adımlar atılacaktır (Kalkınma Bakanlığı, 2018).

Ülkemizde lise ve yüksekokullarda yaşlı bakım eğitimlerinin veriliyor olması bu alanda Türkiye'nin attığı önemli adımlardan birisi olarak değerlendirilebilir. Buna rağmen hâlihazırda bu alanda mezun olan kişiler işleri ile ilgili yerlerde çalışmamaktadırlar. Türkiye yaşlı ve engelli bakım turizminde coğrafi konumu ve 3-4 saatlik tek uçuşla ulaşımının kolay olması, ikliminin ve maliyetlerinin az oluşu bu alanda önemli bir avantaj olarak değerlendirilmektedir. Türkiye'de yaşayan engelli

insanların seyahat etme alışkanlıklarına yönelik herhangi bir veri yoktur. Ancak, Aydın, Antalya, Muğla, İzmir ve İstanbul’da yapılan bir araştırmaya göre oteller sadece %1 oranında engellilere oda ayırmaktadır. Aynı araştırmada, otellerin %31’nde engellilere yönelik herhangi bir düzenleme ve uygulamanın olmadığı belirtilmektedir. Buda gösteriyor ki engelli bireyler ulaşım sıkıntılarını halletseler bile gidecekleri otellerde önemli sorunlarla karşılaşmaktadırlar (Zengin ve Eryılmaz, 2013: 54-56). Ülkemizde 2022 yılı itibariyle Turizm Bakanlığı İşletme belgeli otellerde engellilere yönelik 1176 oda bulunmaktadır. Bu sayının en fazla olduğu il 605 oda ile Antalya’dır. Antalya’dan sonra 159 oda ile Muğla yer almaktadır. İstanbul’da ise engellilere oda sayısı 147’dir. Engellilere özel oda sayısı yönetmeliklerle belirlenmiştir.

Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelikte 80 odası olan otel ya da tatil köyünün yüzde %1’i oranında engelli odası bulundurması gerekmektedir. Ülkemizde engellilerin ulaşımını kolay hale getirmek için Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği (TÜRSAB) bünyesinde bulunan “Herkes İçin Engelsiz Turizm Komitesi” kurulmuştur (Zengin ve Eryılmaz, 2013: 54-56). Sağlık turizminde uluslararası standartlara ulaşmak için 2010 yılında Sağlık Turizmi Koordinatörlüğü kurulmuştur. Türkiye’de yaşlı ve engelli turizm alanında büyük fırsatlar olmasına rağmen yasal alt yapının tam anlamıyla tamamlanıp hayata geçirilememesi önemli bir engel olmaktadır. Ayrıca yaşlı turizmde yüksek teknolojik altyapıya ve çok fazla hekime ihtiyaç duyulmamaktadır. Bunun yerine eğitim almış nitelikli ara elemanlar ve kapsamlı bir alt yapı gerekmektedir. Türkiye’nin yaşlı ve engelli turizmi noktasında başarılı uygulamaları (Çelik ve Ökem, 2019: 77);

- a. Ülkemizde yaşlı bakımı ve engelli turizmine ilişkin en iyi uygulamalardan birisi olan İzmir Balçova Termal tesisi yaşlı bakımı turizmi uygulamaları noktasında örnek alınabilecek bir tesistir. Hizmet verdiği hastaların yaklaşık üçte biri İskandinav ülkelerinden olmakla beraber Norveç ile yaptığı özel anlaşmalarla verdiği uygulama ve hizmetler örnek gösterilebilir. Tesis, elindeki imkânlar ile tanı, hidroterapi, kineziterapi ve balneoterapi, parafin ve masaj gibi hizmetler sunmaktadır. Sağlık hizmetleri noktasında 3 doktor, 1 hemşire, 7 masör ve masöz, 1 laborant, 18 fizyoterapist, hidroterapi teknikerleri, fizik tedavi teknikerleri, diyetisyen ve röntgen teknisyeni gibi sağlık çalışanları görev yapmaktadır. Tesiste; genel artroz, yumuşak doku romatizmaları, boyun-bel fitikleri, kireçlenmeler, romatizmal hastalıklar, ortopedik ve nörolojik rehabilitasyon

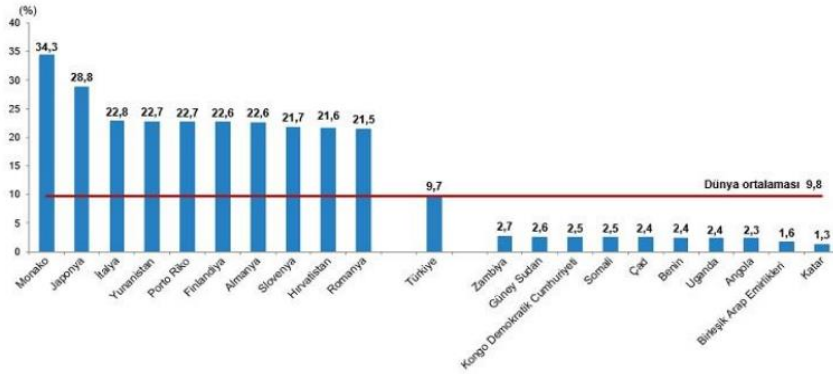
gerektiren hastalıklar, felçler, omurilik yaralanmaları, protez gibi uygulamalarda hizmet verilmektedir.

- b. 2002 yılında engelli bireylerin tatil yapması amacıyla yapılan Türkiye'nin ilk, Avrupa'nın en büyük oteli "Access Centres Turkey" (Türkiye Engelliler Merkezi) Marmaris'te hizmete girmiştir.

### 1.3. Dünyada Yaşlı ve Engelli Turizmi

Dünya genelinde engelli bireylerin genel nüfus içerisindeki oranı %9,33 olan 65 yaş ve üzeri nüfusun 2050 yılında %15,9'lara ulaşacağı öngörülmektedir. Türkiye'de ise bu oranın %8,9'lardan %20,8'e ulaşması öngörülmektedir (United Nations, 2019). Oluşabilecek bu artış yaşlı turizmi hizmetleri noktasında önemli adımlar atılmasını gerekli kılmaktadır. Dünya'da en fazla yaşlı bulunan ülkeler Monako (%34,3), Japonya (%28,8), İtalya (%22,8) ve Yunanistan (%22,7)'dir. Şekil 3'te yaşlı nüfusunun en fazla ve en az olduğu 10 ülke gösterilmektedir.

**Şekil 3: Yaşlı Nüfusunun En Fazla ve En Az Olduğu 10 Ülke**



Kaynak: Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, 2022.

İşitme kaybı, görme bozuklukları, hareket, öğrenme-konuşma ve ruhsal bozuklukları gibi uzun süreli bakım ihtiyacı gerektiren engellilik durumu (Darcy vd., 2010: 510); dünya nüfusunun yaklaşık %15'ini (bir milyardan fazla) kapsamaktadır. Bu oranların 2050 yılında yaklaşık iki katına çıkacağı öngörülmektedir. Dünyada nüfuslarının toplamına oranla en çok engelli nüfusa sahip ülkeler Finlandiya (%32,2), İngiltere (%27,2), Hollanda (%25,4), Fransa (%24,6), Estonya (%23,7), Portekiz (%20), İsveç (%20) ve Danimarka (%20), toplam engelli sayısına göre bakıldığında İngiltere ve Fransa 15 milyonun üzerinde engelli nüfusa



sahiptir (WHO, 2021). Avrupa Birliği İstatistik Ofisi verilerine göre, 65 yaş ve üzeri bireyler, diğer yaş gruplarındaki bireylere göre daha fazla seyahat etmekte ve harcama yapmaktadır. Özellikle seyahat edenlerin %20'sinin 65 yaş ve üstü olduğu ve Avrupa ülkeleri vatandaşlarının yaptıkları toplam turizm harcamalarının da %16'sını yine 65 yaş ve üstü bireylerin yaptığı görülmektedir (EUROSTAT, 2019). ABD'de hastanelerde geriatri birimleri, yaşlılara hizmet veren yerel sağlık kuruluşları ve yaşlı bakım yurtları bulunmaktadır. İtalya, Yunanistan ve Polonya gibi ülkelerde sosyal ve kültürel yapılarına uygun şekilde yaşlıların bakımı halen geleneksel olarak aileleri tarafından evde yapılmaktadır. Almanya'da yaşlanan nüfusun bakım hizmetlerine ihtiyacı giderek daha fazla artmaktadır. Dünyada yaşlı ve engelli turizmi noktasında başarılı ülkeler (Çelik ve Ökem, 2019: 49);

- a. Tayland sağlık turizmi noktasında Güneydoğu Asya'daki en büyük sağlık hizmeti ihracatı yapan ülkelerden birisidir. Yaşlı turizmi noktasında Tayland Japon yaşlı nüfusunu ülkeye çekme stratejisi uygulamaktadır. Özellikle düşük yaşam maliyeti, kısa mesafe, uygun iklim koşulları ve kolay vize imkânı Japonların uzun süreli yaşlı bakımı noktasında Tayland'ı tercih etmelerini sağlanmaktadır.
- b. Tayland'da 60 yaş ve üstü 10 binden fazla yaşlı, uzun süreli yaşlı bakım turizminden faydalanmaktadır.
- c. Bu alanda başarılı örnekler arasında İspanya, Polonya, Litvanya, Hırvatistan, Bulgaristan ve Yunanistan dikkat çekmektedir. Bu ülkeler ülkemizde olduğu gibi sağlık turizmini desteklemek için devlet destek ve teşvikleri de vermektedirler.
- d. Bulgaristan'ın Bourgas bölgesindeki Pomorie gölünde termal turizm uygulamaları kamuya ait bir rehabilitasyon hastanesi ve sanatoryumdan oluşmaktadır. Kamu sigortaları ve kurumları işbirliğiyle yaşlı ve engellilere ihtiyaç duydukları hizmetler sunulmaktadır.

## **2. MATERYAL ve YÖNTEM**

### **2.1. Kayseri 'de Yaşlı ve Engelli Turizmi**

Türkiye'nin 6 bin yıllık tarihi geçmişe sahip olan şehri Kayseri sanayi, eğitim, ticaret ve kültür şehri olduğu gibi turizm alanında da önemli avantajlara sahip şehirlerinden de birisidir. 2022 yılı verilerine göre 1.441.523 nüfusa sahip olan Kayseri ulaşım noktasında Türkiye'nin merkezinde bulunan ve dünyanın her yerinden rahatça ulaşılabilen bir şehirdir. Volkanik bir bölgede yer alan şehirde beslenme bozuklukları,

böbrek, deri, kalp, romatizma ve solunum yolu hastalıklarının tedavisinde kullanılan yer altı suları ve kaplıcalar da bulunmaktadır. Bu özelliklerinin yanı sıra Kayseri önemli bir sağlık alt yapısına sahiptir (Denizli, 2020: 22). Yaşlı ve engelli turizminin gelişmesi noktasında ilin bu özellikleri önemli bir fırsat oluşturmaktadır (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2020).

Kayseri ili genel nüfus olarak ülkemizin 15. Büyük kenti iken yaşlı nüfus sayısı bakımından 14. Büyük kentidir. Ülkemizdeki yaşlıların %1,63'ü Kayseri'de bulunmaktadır. Yaşlılar kent nüfusunun %7,95'ini oluşturmakta olup bu oran ülke ortalamasının altında olmakla beraber yaşlı toplum sınıfı içinde yer almaktadır. Genel nüfus artışı yanında, İlde yaşlıların sayısı da nüfus projeksiyonlarına göre artmaya devam ederek 2023 yılında 145.000'e ulaşacaktır (Karakuş, 2018: 277). Kayseri özellikle medikal turizm kapsamında çok sayıda sağlık kurumuna sahiptir. Kayseri ilindeki içme ve kaplıcalar özellikle termal ve yaşlı-engelli turizmi kapsamında değerlendirilebilir. Kayseri'ye 2019 verilerine göre sağlık turizmi kapsamında 3997 kişi gelmiştir. Gelen hastaların çoğunluğu sırasıyla Almanya, Hollanda, Irak, Bahreyn, Suriye, Belçika, Azerbaycan ve Fransa'dan gelmiştir (Bayram ve Akkühah, 2020: 20). Bu gelen kişilerin çoğunluğunun medikal turizm kapsamında olması ve yaşlı-engelli bakım uygulamalarının da medikal turizm içerisinde ele alınması nedeniyle kaç kişinin yaşlı ve engelli turizmi kapsamında geldiği net olarak bilinmemektedir. Kayseri'de yaşlı ve engelli turizmi noktasında hizmet veren kurumlar mevcuttur. Kayseri yaşlı ve engelli turizmi kapsamında bakım ve rehabilitasyon hizmeti veren bir geriatri merkezi, hastane bünyesinde bulunan iki adet palyatif merkezi, bir huzur evi ve yaşlı-engelli ihtisas bakım merkezi, kamu ve özel sağlık kurumlarında çok sayıda rehabilitasyon merkezleri haricinde çoğunluğu özel sektöre ait yaklaşık on adet yaşlı ve engelli bakım merkezi bulunmaktadır. Kayseri'de meslek liseleri bünyesinde hasta/yaşlı bakımı bölümleri yer alması personel sıkıntısının giderilmesinde önemlidir. Kayseri'de sağlık turizminin gelişimi noktasında 2019 yılında geniş kapsamlı bir sağlık turizmi çalıştay yapılmıştır (Kayseri Sağlık Turizmi Çalıştay, 2019: 83-85). Araştırma bölümünde Kayseri ilinin yaşlı ve engelli bakım turizmi potansiyeline değinilecektir.

## **2.2. Araştırma Yöntemi**

Araştırmanın amacı, Kayseri ilinin yaşlı ve engelli turizmi potansiyelini “fırsatlar ve tehditler” noktasında değerlendirerek uygulamaya yönelik öneriler sunmaktır. Bu temel amaç doğrultusunda Kayseri ilinin yaşlı ve engelli turizmi konusunda potansiyelini, geleceğe

yönelik olarak fırsat ve tehditlerini belirlemek ve bu bağlamda öneriler ve stratejik yöntemler sunmak amacıyla SWOT (GZFT) analiz yöntemi kullanılmıştır. SWOT analizi, bir organizasyonun iç ve dış ortamlarını keşfetme ve güçlü yönlerine, zayıf yönlerine, fırsatlarına ve tehditlerine dayalı olarak uygun stratejileri çıkarma sürecidir (Ghazinoory vd., 2011: 24). SWOT dört teknik İngilizce kelimenin kısaltılmasından oluşmaktadır. Bunlar;

S:Strength (güçlü olan yönler)

W:Weaknesses (zayıf olan yönler)

O:Opportunities (sahip olunan fırsatlar)

T:Threats (karşı karşıya kalınan tehditler)

Bu kapsamda analizde kullanılan veriler ikincil veri kaynaklarından yararlanılarak elde edilmiştir. İkincil veriler; TÜİK (Türkiye İstatistik Kurumu), Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, Sağlık Bakanlığı (Sağlık Turizm Daire Başkanlığı), Yerel Yönetim ve özel sektör verileri, raporları ve yerinde yapılan gözlemlerden oluşmaktadır.

### 3. BULGULAR

Aşağıda, Kayseri ilinin yaşlı bakım ve engelli turizmüne yönelik gerçekleştirilen SWOT analizi sonuçlarına Tablo 1’de yer verilmektedir.

**Tablo 1: Kayseri İlinin Yaşlı Bakım ve Engelli Turizmüne Yönelik SWOT Analizi**

Güçlü Yönler
a. Kayseri ilinde yurt içi ve yurt dışı uçuşların gerçekleştiği şehir merkezine yakın bir havaalanının olması,
b. Kayserinin konumu itibariyle kara ve hava yoluyla kolay erişilebilir bir şehir olması,
c. Şehirde palyatif bakım merkezlerinin kurulması için uygun fiziki alanların bulunması,
d. Şehirde bir üniversite hastanesi, şehir hastanesi, çok sayıda özel hastane ve geriatri merkezinin bulunması ve palyatif bakım hizmeti vermesi,
e. Hastanelerin teknolojik alt yapıları yeterli düzeyde olması ve kaliteli hizmet vermesi,

f. Kayseri de bulunan birçok hastanede daha çok ileri yaş hastalarının ihtiyacı olan onkoloji, kardiyoloji, göz ve diş sağlığında gelişmiş düzeyde sağlık hizmetlerinin veriliyor olması,
<b>Zayıf Yönler</b>
a. Son yıllarda sağlık turizminin gelişim göstermesine rağmen sağlık turizminin bir alt dalı olan yaşlı ve engelli bakım turizminin Kayseri'deki sağlık kurumları ve sektör temsilcilerince yeterince bilinmemesi, b. Yaşlı bakım ve engelli turizmüne yönelik tanıtım ve reklam faaliyetlerinin yok denecek kadar az olması, c. Sağlık turizmi kapsamında hizmet veren kurum ve kuruluşların işbirliği yapmaması, d. Palyatif bakım merkezlerinin ve yatak sayılarının azlığı, e. Sağlık çalışanlarının yaşlı ve engelli bakıma yönelik eğitimlerinin yeterli düzeyde olmaması, f. Yabancı dil bilen sağlık çalışanı ve yardımcı sağlık personeli sayısının az olması, g. Özel sağlık kuruluşlarının yaşlı ve engelli bakım turizmüne yönelik yatırımlarının azlığı,
<b>Fırsatlar</b>
a. Dünyadaki yaşlı ve engelli nüfusunun hızla artış göstermesine bağlı olarak sağlık bakım ihtiyaçları artmaktadır. Bu durum Kayseri ili için önemli bir fırsat oluşturmaktadır. b. Kayseri'nin yaz-kış Almanya ve Hollanda gibi gelişmiş ülkelere direkt uçuşlarının olması, c. Yerel yönetim, özel ve kamu sağlık sektörü yöneticilerinin sağlık turizm faaliyetlerine destek vermesi, d. Yaşlı ve engelli turizmde yurt dışında yaşayan Türk vatandaşlarımız kültürel yakınlıkları ve akraba ilişkileri Kayseri için önemli bir fırsat oluşturmaktadır. e. Gelişmiş ülkelerdeki yaşlı ve engelli bakım maliyetlerinin oldukça yüksek olması ve Kayseri ilinin bakım maliyetlerinin uygunluğu, f. Kayseri ilinde meslek liseleri bünyesinde hasta/yaşlı bakımı bölümlerinin olması bu alandaki personel sıkıntısını gidermede önemli bir fırsattır. g. Kayseri'de bulunan içme, kaplıca ve acı su gibi doğal kaynakların geliştirilerek yaşlı ve engelli bireylerin bakım ve rehabilitasyonu için

<p>kullanılması önemli bir fırsat olabilir.</p> <p>h. Kapadokya'da turla gelen turistlerin çoğunluğunun 60 yaş ve üzeri kişilerden oluşması tanıtım ve reklam açısından önemli bir fırsat olarak değerlendirilebilir.</p> <p>i. Kayseri'nin çevresindeki yerleşim alanlarının özellikle turizm ve termal turizm açısından önemli bir potansiyele sahip olması (Kapadokya, Kozaklı vb.),</p> <p>j. Medikal turizm kapsamında önemli çok sayıda özel ve kamu sağlık kurumuna sahip olması,</p> <p>k. USHAŞ'ın paydaşı olduğu ilk ve kapsamlı bir sağlık turizmi çalıştayının Kayseri'de yapılması ve USHAŞ'ın ilde bir şube açmak için protokol imzalaması yaşlı ve engelli turizmi içinde önemli bir fırsat oluşturmaktadır.</p> <p>l. USHAŞ tarafından gerçekleştirilecek tanıtım ve reklam faaliyetleri,</p> <p>m. Küreselleşme, internet ve iletişim teknolojilerinin gelişmesi,</p> <p>n. Yaşlı ve engelli turizmi konusunun Sağlık Bakanlığının stratejik eylem planında ve Türkiye'nin onuncu kalkınma planında ayrıntılı olarak yer alması,</p>
<b>Tehditler</b>
<p>a. Yaşlı ve engelli turizmi noktasında ülke içinde ve dışında güçlü rakiplerin (İzmir, Muğla, Antalya, İspanya, İtalya, Tayland) rekabet baskısı,</p> <p>b. Kayseri ilinin yaşlı ve engelli turizmi kapsamında tanıtım ve reklam faaliyetlerinin yetersiz olması,</p> <p>c. Havayolu şirketlerinin yaşlı ve engelli hastaların transfer sürecinde yetersiz kalması,</p> <p>d. Özellikle yaşlı ve engelli turizminin bölgedeki yatırımcılar ve turizm paydaşları tarafından iyi bilinmemesi ve önemsenmemesi,</p> <p>e. Özellikle yaşlı ve engelli bireylerin bakımı noktasında hekimlerinin yeterli desteği vermemesi,</p> <p>f. Özellikle bakım hizmeti veren personelin yabancı bireylerin kültürel yapısına yabancı olması ve dil problemleri yaşaması,</p> <p>g. Yabancı hastaların bakım ve tedavilerinde daha fazla gelir elde edilmesi, diğer bakıma ihtiyacı olan kişilerin yeterli ve kaliteli bakım almasını engelleyebilmektedir.</p> <p>h. Yaşlı ve engelli bakımı için gelen turistlerin bulaşıcı hastalık taşıma ihtimali olması gibi tehditlerdir.</p>

## SONUÇ ve ÖNERİLER

Bu çalışmada Kayseri ilinin yaşlı ve engelli turizmi potansiyelinin ortaya konması amaçlanmıştır. Gelişmiş ülkelerde yaşlı ve engelli nüfusunun hızla artması, yaşam sürelerinin yükselmesi, bakım maliyetlerinin yüksek olması ve ulaşım imkânlarının kolaylaşması nedeniyle özellikle yaşlı ve engelli turizmi önemli bir potansiyele sahip sağlık turizmi çeşidi olmuştur.

Yaşlı ve engelli turizmi pazarından pay alabilmek ve rekabet avantajı elde edebilmek için ülkemizde önemli adımlar atılmış ve verilen devlet destekleriyle hızla gelişim göstermeye başlamıştır. Özellikle 10. Kalkınma Planına yaşlı ve engelli turizmini dâhil etmiş olması ülkemizin bu alanda gelişmeye ne kadar önem verdiğini göstermektedir. Kayseri sahip olduğu sağlık kuruluşları, bakım ve rehabilitasyon merkezleri toplam yatak sayısı, doktor sayısı ve yardımcı personel sayısı göz önünde bulundurulduğunda sağlık turizmi konusunda önemli bir alt yapıya sahiptir. Kayseri için sağlık turizminde yapılacak faaliyetler şehrin ilerleyen yıllarda sağlık turizmi alanında markalaşmasına katkı sağlayacaktır. Elde edilen veriler doğrultusunda Kayseri ilinin yaşlı ve engelli turizminde gelişimi sağlayacak önemli fırsatlara sahip olduğu görülmüştür. Ancak sahip olduğu bu potansiyeli etkin verimli değerlendirmesi noktasında daha fazla çalışmaya ihtiyaç vardır.

### Öneriler;

- a. Kayseri ilindeki palyatif bakım merkezlerinin sayısının artırılması sağlanmalıdır.
- b. Yaşlı ve engelli bakımı için hastane bünyeleri dışında bakım ve rehabilitasyon merkezlerinin kurulması gerekmektedir.
- c. Kayseri ve civarındaki yer altı suları ve termal kaynaklarının yaşlı ve engelli bakımı noktasında kullanılması için var olan tesislerle anlaşma yapılmalı ve yeni tesisler açılmalıdır.
- d. Öncelikli hedef kitle yurt dışında yaşayan Türk vatandaşlar ve yaşlı nüfusu ve bakım maliyetlerinin yüksek olduğu ülkelerdeki kişiler olmalı,
- e. Yaşlı ve engelli bakım merkezlerinin artırılması ve özel sektörün bu konuda desteklenmesi gerekmektedir.
- f. İlde yaşlı ve engelli bakım hizmeti verecek personeli yetiştirilmesi için meslek liselerinde hasta/yaşlı bakımı bölümlerinin sayısının artırılması gerekmektedir.
- g. Yaşlı ve engelli turizmi noktasında reklam ve tanıtım faaliyetlerine ağırlık verilmesi şehrin imajına olumlu katkı sağlayacaktır.

- h. Kayseri'deki sağlık turizmi acentelerinin yaşlı ve engelli turizmi farkındalıklarının artırılması ve bu konuda gerekli desteğin verilmesi gerekmektedir.
- i. Yaşlı ve engelli turizmde hizmet verecek çalışanların dil problemlerinin giderilmesi gerekmektedir.
- j. Hastalarla aynı kültürel özellikleri paylaşan yabancı uyruklu bireylerin de bakım ve rehabilitasyon merkezlerinde istihdam edilmesi avantaj sağlayacaktır.
- k. Bakım ve rehabilitasyon merkezleri ile konaklama tesislerinin yaşlı ve engellilere daha uygun hale getirilmesi ve çalışanlara alanla ilgili sürekli eğitimlerin verilmesi gerekmektedir.
- l. Yaşlı ve engelli bakım hizmeti verecek personele kültürel duyarlılık eğitimi verilmesi bakım kalitesi noktasında önemli fırsatlar sağlayacaktır.

Sonuç olarak, yaşlı ve engelli turizmde önemli bir potansiyele sahip olan Kayseri'nin hedeflerine ulaşabilmesi için ildeki tüm paydaşların önündeki var olan veya sonradan ortaya çıkabilecek tehditleri görmesi ve fırsatları iyi değerlendirmesi gerekmektedir. Gelecekte yapılacak çalışmalarda daha kapsamlı sonuçlar elde etmek amacıyla yaşlı ve engelli turizmi kapsamında faaliyet gösteren kurum ve kuruluşların yönetici ve çalışanlarıyla görüşme yapılabilir. Ek olarak, bu anlamda ülkemize gelmiş Kayseri ya da diğer illerde bulunan yerli ya da yabancı konuklarla anket çalışması yapılarak konuyla ilgili alınan bilgiler doğrultusunda hizmet veren kişiler ve sektör bazında yenilenmeler gerçekleştirilebilir.

#### **KAYNAKÇA**

- Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, (2022), [https://www.aile.gov.tr/media/129312/eyhgm\\_istatistik\\_bulteni\\_alaralik\\_22.pdf](https://www.aile.gov.tr/media/129312/eyhgm_istatistik_bulteni_alaralik_22.pdf)
- Akıncı, Z. ve Sönmez, N. (2015), "Engelli Bireylerin Erişilebilir Turizm Beklentilerinin Değerlendirilmesine Yönelik Nitel Bir Araştırma", *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 26(1), s. 97-113.
- Aydın, D., Şeker, S. ve Şahan, S., (2011). Kamu Hastanelerinde Sağlık Turizmi ve Turistin Sağlığı Uygulama Rehberi, Sağlık Bakanlığı, Ankara, s.6.

- Bayram, S.H. ve Akkūlah, U.A. (2020). Kayseri Saęlık Turizminin Geliştirilmesi Mevcut Durum Analizi ve Eylem Planı, s.117.
- Bölüktaş, P.R. (2020). “Türkiye’nin Yaşlı Sağlığı Turizmi İçin Fırsatları”, *Çekmece İZÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(16), s.1-15.
- Buhalis, D. and Darcy, S. (2011), “Introduction: From Disabled Tourists To Accessible Tourism”, Buhalis D. ve Darcy S. (Ed.), *Accessible Tourism Concepts And İssues, Channel View Publications, Bristol*, s.1-42.
- Çelik, H. ve Ökem, G.Z. (2019), Türkiye Hizmet İhracatında Yeni Hedefler: Yaşlı Bakım Turizmi, TÜSİAD.
- Çetinkaya T, Zengin B. Yaşlı Bakımı ve Turizm. Panel Bildiri Kitapçığı; Sakarya: 2009. s. 172-181.
- Darcy, S., Cameron, B. Ve Pegg, S. (2010), “Accessible Tourism and Sustainability: a Discussion and Case Study”.*Journal of Sustainable Tourism*, 18(4), s.515-537.
- Denizli, F. (2020). *Medikal Turizm Kapsamındaki Sağlık Çalışanlarının Memnuniyet Ve Örgütsel Bağlılık Düzeyleri: Kayseri Örneği*, Kayseri Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Kayseri.
- EUROSTAT,(2019).<https://ec.europa.eu/eurostat/documents/3217494/7589036/KS-EX-16-001-EN-N.pdf/bcacb30c-0be9-4c2e-a06d-4b1dae493e>
- Ghazinoory, S., Mansoureh, A. and Mandana, A. (2011), “SWOT Methodology: A State-of-the-Art Review for the Past, A Framework for the Future”, *Journal of Business Economics and Management*, 12(1), s.24-48,
- Gençay, C.(2007). Sağlık Turizmi, (Ed.) M. Bulu ve İ. H. Eraslan, *Sürdürülebilir Rekabet Avantajı Elde Etmede Turizm Sektörü*, s.175-180.
- Karakuş, B. (2018), Türkiye’de Yaşlılara Yönelik Hizmetler, Kurumsal Yaşlı Bakımı ve Kurumsal Yaşlı Bakımında İllerin Durumu, Ankara, s.400.



Kayseri Sağlık Turizmi Çalıştayı, 2019. [www.kayseri.bel.tr/uploads/pdf/kayseri\\_saglik\\_turizm\\_calistayi-2019.pdf](http://www.kayseri.bel.tr/uploads/pdf/kayseri_saglik_turizm_calistayi-2019.pdf)

Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2020. <https://yigm.ktb.gov.tr/TR-11475/geneltanimlar.htm>

Sağlık Bakanlığı, 2020. <https://shgmturizmdb.saglik.gov.tr/>

SATURK, (2020), Sağlık Turizmi Nedir?.  
<http://www.saturk.gov.tr/images/pdf/tyst/02.pdf>

T.C. Kalkınma Bakanlığı, (2018). <https://www.sbb.gov.tr/wp-content/uploads/2018/11/Onuncu-Kalk%C4%B1nma-Plan%C4%B1-2014-2018.pdf>

Tengilimoğlu, D. (2020), *Sağlık Turizmi*, Siyasal Kitabevi, s.576.

United Nations, (2019), Dünya Nüfus Beklentileri,  
<https://population.un.org/wpp/>

WHO, (2021), Ageing and Health, Fact Sheet, 404.  
<https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/ageing-and-health>

Worldbank, (2020), Dünya Engellilik Raporu,  
<https://www.engellilerkonfederasyonu.org.tr/wp-content/uploads/2020/04/D%C3%BCnya-Engellilik-Raporu-2011.pdf>

Zengin, B. ve Eryılmaz, B. (2013). “Bodrum Destinasyonunda Engelli Turizm Pazarının Değerlendirilmesi”, *International Journal of Economic and Administrative Studies*, 6(11), s.51-73.