

HASTANE YÖNETİCİLERİNİN MEDİKAL TURİZME İLİŞKİN ALGILARININ DEĞERLENDİRİLMESİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

Mümtaz KORKUTAN*

Ahmet YILDIZ**

Öz

Sağlık turizmi son yıllarda tüm dünyada alternatif bir turizm türü olarak gelişim göstermiştir. Sağlık turizmine olan ilginin artması ve bu alanda yapılan yoğun çalışmalar beraberinde rekabeti getirmiştir. Türkiye hem toplumun sağlık ihtiyacını karşılamak hem de sağlık turizminde önemli bir yere sahip olan medikal turizminin getirilerinden faydalanmak amacıyla kamu ve özel sektör yatırımlarını her geçen gün artırmıştır. Türkiye geneli yapılan bu girişimler ile Doğu ve Güneydoğu Anadolu Bölgesi'nde stratejik bir konuma sahip Diyarbakır ili bir sağlık merkezi konumuna gelmiştir. Sağlık turizminin gelişiminde politika yapımcılarla beraber hastane yöneticilerinin önemli rolleri bulunmaktadır. Bu çalışmada hastane yöneticilerinin sağlık turizmine ilişkin algılarının değerlendirilmesi amaçlanmıştır. Araştırmada veri toplama aracı olarak anket yöntemi kullanılmış olup, anketler Diyarbakır'da 10 ayrı hastanede çalışan toplam 45 hastane yöneticisine uygulanmıştır. Çalışma sonunda hastane yöneticilerine göre Diyarbakır'ın sağlık turizmi açısından uygun bir şehir olduğu görülmüş ve politika yapımcılara, hastane yöneticilerine ve diğer karar alıcılara sağlık turizmin geliştirilmesi için önerilerde bulunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Sağlık Turizmi, Hastane Yöneticileri, Diyarbakır.

A RESEARCH ON THE EVALUATION OF HOSPITAL MANAGERS' PERCEPTIONS ON HEALTH TOURISM

Abstract

Health tourism has developed as an alternative tourism type all over the world in recent years. The increased interest in health tourism and the intense work done in this area have also brought competition. Turkey has increased its public and private sector investments day by day in order to meet the health needs of the society and to benefit from the benefits of medical tourism, which has an important place in health tourism. Diyarbakır city where has a strategic position in Eastern and Southeastern Anatolia Region has become a health center base by these initiatives that Turkey wide. Hospital managers have important roles in the development of health tourism, along with policy makers. In this study, it is aimed to evaluate the perceptions of hospital managers about health tourism. Questionnaire was used as a data collection tool in the research and the questionnaires were applied to 45 hospital managers working in 10 different hospitals in Diyarbakır. At the end of the study, it was seen that Diyarbakır was a suitable city in terms of health tourism according to the hospital managers and suggestions were made for the development of health tourism to policy makers, hospital administrators and other decision makers.

Keywords: Health Tourism, Hospital Managers, Diyarbakır.

* Yük. Lis. Öğr., Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sağlık Kurumları Yöneticiliği ABD., mumtaz_korkutan21@hotmail.com.

** Yrd. Doç. Dr., Batman Üniversitesi Sağlık Hizmetleri M.Y.O., Sağlık İşletmeleri Programı, ahmet.yildiz@batman.edu.tr.

GİRİŞ

Sağlık turizmi kısaca, kendi yaşadığı yerden başka yerlere sağlık amacı ile seyahat eden insanların oluşturduğu turizm şeklinde tanımlanmıştır (Temizkan ve ark. 2015:396).Sağlık turizmi Goodrich ve Goodrich (1987) tarafından da “bir turistik tesisin veya bölgenin, mevcut kaynaklarının, sağlık hizmetleri ve tesislerinin geliştirilmesi yoluyla turistik çekiciliğinin artırılma çabası” şeklinde ifade edilmiştir. Sağlık turizmi; bireylerin koruyucu, tedavi edici, rehabilite edici ve/veya sağlığı geliştirici hizmetleri almak amacı ile yaşadıkları yerden bir başka yere hizmet almak için yapılan ziyaretleridir (Tontuş, 2017: 2). Bu sağlık hizmetleri, uzman doktorlar ve hemşireler tarafından yapılan medikal tedavileri, özel diyetleri, akupunktur tedavisini, vitamin karışımları alınmasını, kireçlenme ve bitkisel kaynaklı alerjiler gibi çeşitli hastalıklar için özel medikal tedavileri içermektedir (Temizkan ve ark. 2015:396). “Sağlık turizmi” kavramının daha iyi anlaşılması için “turizm”, “turist sağlığı” ve “medikal turizm” kavramlarının açıklanmasında yarar görülmektedir.

Turizm hızlı sanayileşme ve şehirleşme içerisinde, beden ve ruh sağlığı açısından dinlenme olarak, kendini yenileme ve zenginleştirme gereksinimini karşılayan sosyal, kültürel ve beşeri bir hizmet olarak tanımlanmıştır. Diğer bir tanıma göre ise, insan psikolojisinin sonucu olarak ortaya çıkan, yer değiştirme, değişiklik, kaçma, uzaklaşma olayıdır (Özdemir, 1992: 14 ve Aydın 2012: 91).

Turist sağlığı; turistik yaşamla ilgili her türlü; temel sağlık hizmetleri, ilk yardım, acil tedavi, yoğun bakım vb. sağlık sorunlarını içeren tedavi hizmetleri ile her çeşit kaza ve bulaşıcı hastalıklardan korunmak amaçlı önlemleri içerir. Ayrıca; turistin başına bir hal geldiğinde ona verilen tanı ve tedavi hizmetleri olarak da tanımlanabilir (Özsarı ve Karatana, 2013: 137).İnsanları turizme yönelten faktörlerden bir tanesi de hiç kuşkusuz sağlık olarak görülmektedir. Bu faktör bazen kaybolan sağlığı geri kazanmak, bazen de mevcut durumu korumak amacıyla ortaya çıkmaktadır (Öztürk ve Yazıcıoğlu, 2002: 10).

Medikal turizm; genel olarak cerrahi veya medikal, dental vb. özel uzmanlık gerektiren tıbbi müdahaleleri içeren hizmetlere ihtiyaç duyan hastalara özel tıbbi bakım verilmesi maksadıyla turizm sektörü ile işbirliği yapılarak insanların kendi ülkeleri dışında sunulan medikal, dental ve cerrahi hizmetlerden faydalanmak amacıyla seyahat etmesidir. Medikal turizmi kısaca tanımlamak gerekirse, “tedavi amacı ile yapılan seyahatler” olarak ifade edilebilmektedir (Çevirme vd., 2014: 47, Demirer, 2010: 5).

Asya ve Avrupa’ya sınırı olan ve stratejik önemde bir yerde konumlanmış olan Türkiye’nin, medikal turizm açısından son 10-15 yıl içinde hızlı bir gelişme göstermeye başladığı söylenebilir (Barca vd., 2013:71; Kaya vd., 2013:6; Yanos, 2008:16). Özellikle 2000’li yıllardan itibaren hem yurtiçindeki farklılaşan sağlık ihtiyacını karşılamak hem de sağlık turizminin en önemli dallarından biri olan

medikal turizm alanının getirilerinden yararlanmak amacıyla özel sektör yatırımlarının ve Avrupa standartlarıyla yarışabilecek nitelikte devlet destekli yatırımların her geçen gün artması ile Türkiye önemli gelişmeler kaydetmiş ve dünyanın medikal turizm alanındaki en başarılı ülkeleri olarak görülen Hindistan, Malezya, Tayland, Macaristan gibi ülkeler ile rekabet etmeye başlamıştır (Barca vd., 2013:71; Zengingönül vd., 2012:15).

Türkiye, sağlık sektöründe fiyat, kalite, uluslararası standartlardaki hastaneler, eğitilmiş ve tecrübeli insan kaynağı, uluslararası akreditasyon belgesi alan hastanelerin çokluğu, iklim koşullarının uygunluğu, tatil fırsatlarının çokluğu, kısa bekleme süreleri, bulunduğu stratejik konumu, doğal ve tarihi zenginlikleri ve dünyaca bilinen misafirperverliği gibi özellikleriyle dünya pazarının güçlü rakiplerindedir (Aydın vd., 2011:57; Şahbaz, 2012:269; Zengingönül vd., 2012:16). Dünya turizm hareketlerinde önemli bir pay sahibi olan Türkiye (Aydın vd., 2011:22), medikal turizm amaçlı gelen hastalar açısından da hızla popüler bir destinasyon haline gelmektedir.

Sağlık Bakanlığı, Sağlık Turizmi Koordinatörlüğü verileri ile ülkemize gelen yabancı turist sayısı yıllar bazında incelendiğinde, Türkiye’de sağlık hizmeti alan uluslararası hasta sayısının 2008 yılında 74 bin, 2010 yılında 110 bin ve 2012 yılında yaklaşık olarak 262 bin kişi olduğu görülmüştür. Bu eğilim Türkiye’nin medikal turizm potansiyelini ortaya koymaktadır. Medikal turizm kapsamında gelen hastaların kliniklere göre dağılımına bakıldığında ise, Göz Hastalıkları ilk sırada gelmektedir. Bunu sırasıyla Ortopedi ve Travmatoloji, İç Hastalıkları, Kulak Burun Boğaz, Kadın Hastalıkları, Genel Cerrahi ve Ağız Diş ve Çene Cerrahisi kliniklerinin izlediği görülmüştür (Kaya vd., 2013: 10). Ayrıca Medikal turistlerin en çok Libya, Almanya ve Irak’tan geldiği ve önemli bir kısmının (% 91,3) özel hastaneleri tercih ettiği belirlenmiştir. Türkiye’nin 2012 yılı uluslararası hasta verilerinin analizi sonucu ortaya çıkan uluslararası hasta kümelenmesine ve haritasına bakıldığında; sağlık hizmetleri alt yapısı iyi olan, uluslararası standartlarda sağlık hizmeti üretimi yapan, bu anlamda JCI akreditasyon belgesine sahip, grup hastanelerin bulunduğu ve özel sağlık hizmetleri sektörünün kümelendiği, direkt uçuşların olduğu geleneksel turizm bölgelerinin ve illerinin ön plana çıktığı görülmüştür (Kaya vd., 2013:7,15,26,53,54).

Türkiye’nin medikal turizm hareketlerini arttırarak elde edilen gelirlerin büyütülmesine yönelik yeterli altyapı ve üst yapı faaliyetleri ile sosyal ve kültürel olanakların bulunduğu, buna karşın Türkiye’nin dünya medikal turizm pastasından yeteri kadar pay alamadığı söylenebilir (Zengingönül vd., 2012:23). Kısa bir geçmişi olmasına rağmen, sektörün tüm paydaşlarının dikkatini çeken medikal turizm, Türkiye’nin önüne yeni fırsatlar sunabilir (Aydın vd., 2011:22). Şehir hastanelerinin kurulması ve sağlık serbest bölgelerinin oluşturulması bu bağlamda önemli yararlar sağlayabilir. Bir yöreyi turistik bir destinasyon olarak turizm piyasasına sunmadan önce yörenin kapsamlı bir turizm planının yapılması, bölge halkının öncelik ve gereksinimlerinin belirlenmesi, yörenin çevre bakımından kapasite sınırlarının, insan ve fiziki çevre olarak, dikkate alınması gerekmektedir (Delil, 2013: 21-28).

Dünyada ve Türkiye’de sağlık turizmi ve buna bağlı olarak medikal turizm son yıllarda hızla yükselen bir trend olup önemli bir alternatif turizm çeşididir. Turizmin tüm dünyada artan önemine paralel olarak, sağlık turizminin ülkemizin kalkınma süreci içindeki rolü de artmaktadır. Bu alanda yapılacak kamu ve özel sektör yatırımları giderek önemiyet kazanmaktadır. Diyarbakır’ın Doğu ve Güneydoğu Anadolu Bölgesi ile Irak ve Ortadoğu’ya hizmet sunabilecek sağlık hizmetleriyle donatılması, ulusal ve bölgesel düzeyde sağlık turizmi hedefleri arasında bulunmaktadır. 2014-2023 Bölge Sağlık Turizmi Planında "Diyarbakır’da, hinterlandı ile Irak ve Ortadoğu’ya hizmet sunabilecek düzey ve kalitede ihtisas hastaneleri, tıbbi tanı merkezleri gibi yatırımların yapılması" stratejik hedef olarak yer almaktadır (Delil, 2013: 21-28). Bu araştırmanın amacı Diyarbakır ilinde bulunan sağlık yöneticilerinin sağlık turizmi algılarını tespit etmek, il bazında sağlık turizminin bulunduğu konumu açıklamak ve bu seviyeyi artırabilmek için yapılması gerekenleri yazılı kaynak haline dönüştürebilmektir. Daha önce Diyarbakır ili için benzer çalışmalar yapılmış olmasına rağmen bu düzeyde, yani direkt yöneticilerle birebir herhangi bir çalışmaya rastlanılmadığı için bu araştırmaya ihtiyaç duyulmuş ve literatüre katkı sunma amaçlanmıştır. Ayrıca, dünyada ve Türkiye’de son yıllarda hızla yükselen önemli bir alternatif turizm çeşidi olan sağlık turizminin Diyarbakır’daki yeri değerlendirilmiş ve Diyarbakır’da genel olarak sağlık turizmin sorun alanları ve bunlara ilişkin çözüm önerileri ile sağlık turizminin geliştirilebilmesi için neler yapılması gerektiğine ilişkin hususlar tartışılmıştır.

2. YÖNTEM

2.1. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evreni Diyarbakır il merkezinde bulunan tüm (Özel-Kamu-Üniversite) hastanelerde görev alan alt, orta ve üst düzey yöneticilerdir. Araştırmada örneklem seçilmemiş olup, araştırmanın yapılması için izin alınabilen hastanelerde görev yapan alt, orta ve üst düzey yöneticilere ulaşmak hedeflenmiştir. Başhekim, başmüdür, başhemşire ve müdür üst düzey yönetici, başhekim yardımcısı ve medikal direktör yardımcısı orta düzey yönetici, müdür yardımcısı ise alt düzey yöneticiler olarak ele alınmıştır. Diyarbakır il merkezinde; 4 kamu hastanesi, 13 özel hastane ve 1 tane üniversite hastanesi olmak üzere toplam 18 hastane mevcut olup, bu hastanelerden 4 kamu, 1 üniversite ve 5 özel hastane olmak üzere toplam 10 hastane yönetiminden izin alınabilmiştir. Kamu hastanelerinden 19 hastane yöneticisine, üniversite hastanelerinden 10 hastane yöneticisi ve özel hastanelerden de 16 hastane yöneticisi olmak üzere toplam 45 hastane yöneticisine ulaşılabilmektedir.

2.2. Veri Toplama Araçları

Hastane yöneticilerinin sağlık turizmi algılarını değerlendirmek amacıyla hazırlanan anket soruları, Akdu (2009) ve Çetinkaya (2010) tarafından yapılan çalışmalarından yararlanılarak oluşturulmuştur. Veri toplama aracı olarak kullanılan anket toplam 3 bölümden oluşmaktadır. Ankette toplam 37 soru yer almakta olup, bunlardan 7 tanesi yöneticilerin mesleki ve demografik bilgileri, 8 tanesi sağlık

turizminin gelişimine katkı yapabilecek hususlar ile ilgili olup 22 tanesi de yöneticilerin sağlık turizmi algılarını ölçmeye yönelik sorulardır. Ankette yer alan sorulara verilen yanıtlar beşli likert (1.Kesinlikle Katılmıyorum, 2.Katılmıyorum, 3.Orta Derecede Katılıyorum, 4.Katılıyorum, 5.Kesinlikle Katılıyorum) şeklinde puanlandırılmıştır.

2.3. Verilerin Toplanması

Anket Formu'nun ön uygulaması, Diyarbakır'ın x Hastanesinin Yönetimi'nden izin alındıktan sonra ve asıl anket uygulamasından önce 4 yönetici üzerinde yapılmıştır. İlk etapta yöneticiler anketi doldururken katılımcıların yanlarında bulunmuş ve ankette yer alan sorularda anlaşılmayan bir hususun olması durumunda belirtmeleri istenmiştir. Anket sorularının açık ve anlaşılır olduğu tespit edildikten ve anketin asıl uygulama için uygun olduğu tespit edildikten sonra anket formları yöneticilere araştırmacı tarafından elden dağıtılarak uygulanmıştır.

2.4. Verilerin Analizi

Anketler toplandıktan sonra elde edilen veriler bilgisayar ortamına aktarılmıştır. Daha sonra araştırmacı tarafından Statistical Package for Social Science (SPSS) veri tabanına aktarılmıştır. Derlenen veriler SPSS 20 paket programıyla kullanılarak betimleyici istatistiklerle (frekans ve yüzde dağılımı) incelenmiştir.

3. BULGULAR

Araştırma bulguları; yöneticilerin mesleki ve demografik özellikleri, hastane yöneticilerinin Diyarbakır'da sağlık turizmine ilişkin değerlendirmeleri ve hastane yöneticilerinin Diyarbakır'da sağlık turizminin geliştirilmesine ilişkin değerlendirmeleri olmak üzere üç başlıkta sunulmuştur.

3.1. Katılımcıların Mesleki ve Demografik Özellikleri

Tablo 1. Katılımcıların Mesleki ve Demografik Özellikleri (N=45)

	N	Yüzde	
Yaş (Yıl)	≤ 35	17	37,8
	36 – 45	18	40,0
	≥46	10	22,2
Cinsiyet	Kadın	17	37,8
	Erkek	28	62,2
Eğitim	Ortaöğretim	2	4,4
	Önlisans	6	13,3
	Lisans	23	51,1
	Lisansüstü	14	31,1

İş Yerindeki Göreviniz	Üst Düzey Yönetici*	15	33,3
	Orta Düzey Yönetici**	23	51,1
	Alt Düzey Yönetici***	7	15,6
Kurumda Çalışma Süresi (Yıl)	≤ 10	22	48,9
	11 – 20	17	40,0
	≥21	6	13,3
Yabancı Dil Seviyesi	Zayıf	24	53,3
	Orta	18	40,0
	İyi	3	6,7
İşletmenin Statüsü	Kamu	19	42,2
	Özel	16	35,6
	Üniversite	10	22,2

*Başhekim, Baş Müdür, Müdür, Baş Hemşire

**Başhekim Yardımcısı, Medikal Direktör Yardımcısı

*** Müdür Yardımcısı,

Araştırmaya katılan yöneticilerin çoğunluğu (%62,2) erkek ve 36 yaş üstündedir. Yöneticilerin yarısından fazlası (%51,1) lisans mezunu ve orta düzey yöneticilerden oluşmaktadır. Katılımcıların yarısına yakınının (%48,9) 10 yıldan daha az iş tecrübesine sahip olduğu görülmektedir. Yöneticilerin yarısından fazlasının (%53,3) yabancı dil seviyesinin zayıf düzeydedir. Yabancı dil seviyesinin iyi düzeyde olduğunu belirten katılımcıların oranı ise %6,7'dir. Araştırmaya katılan yöneticilerin önemli bir kısmının (%42,2) kamu hastanelerinde görev yaptığı görülmektedir (Tablo 1).

3.2. Hastane Yöneticilerinin Diyarbakır'da Sağlık Turizmine İlişkin Değerlendirmeleri

Hastane yöneticilerinin Diyarbakır'da sağlık turizmi ile ilgili değerlendirmeleri Tablo 2'de gösterilmiştir. Yöneticilere sorulan sorular ortalamalarına göre büyükten küçüğe doğru sıralanmıştır.

Tablo 2. Hastane Yöneticilerinin Diyarbakır'da Sağlık Turizmine İlişkin Değerlendirmeleri

İfadeler	Ortalama	S.S
1. Diyarbakır sağlık turizmi açısından uygun bir şehirdir	4,42	1,08
2. Yeni hastane yatırımları Diyarbakır'ın sağlık turizmi potansiyelini olumlu etkilemektedir.	4,20	1,24
3. Sağlık tesislerinde önemli tanı ve tedaviler yapılabilmektedir.	4,18	0,75
4. Sağlık turizminin yanında diğer alternatif turizm çeşitleri açısından zengindir.	4,02	1,12
5. Diyarbakır ili Sağlık turizminde kullanılacak yeterli termal kaynağa	3,98	1,16

sahiptir.		
6. Yeterli sayıda turistik konaklama tesisine sahiptir.	3,80	1,24
7. Gelişmiş bir kent olması sağlık turizminde rakipleri karşısında avantaj sağlamaktadır.	3,80	1,08
8. Sağlık tesislerinde tanı ve tedavi ücretleri diğer ülkelere göre ucuzdur.	3,76	1,32
9. Sağlık İşletmeleri medikal turizm açısından hizmet verebilecek kapasiteye sahiptir.	3,67	1,13
10. Konaklama tesisleri yeterli niteliğe sahiptir.	3,62	1,30

Tablo 2.(Devamı). Hastane Yöneticilerinin Diyarbakır'da Sağlık Turizmine İlişkin Değerlendirmeleri

İfadeler	Ortalama	S.S
11. Dünya kalite standartlarında doktorlar bulunmaktadır.	3,60	1,18
12. Dünya kalite standartlarında hastaneler bulunmaktadır.	3,40	1,37
13. Diyarbakır sağlık merkezleri yoğun talebi karşılayabilecek yeterli kapasiteye sahiptir.	3,33	1,48
14. Sağlık İşletmelerinde tanı ve tedavi bekleme süreleri Avrupa ve ABD'ye göre daha kısadır.	3,20	1,22
15. Uluslararası zincir sağlık işletmeleriyle anlaşmalı sağlık tesisleri mevcuttur.	2,98	1,20
16. Hastanelerde yeterli eğitimli (hasta bakımı ve ağırlama) yardımcı sağlık çalışanı bulunmaktadır.	2,91	1,20
17. Sağlık İşletmeleri ve konaklama işletmeleri hasta bakımı (yaşlı ve engelliler) için ortak çalışmalar yapmaktadır.	2,91	1,18
18. Ulaşım sorunu sağlık turizmini olumsuz etkilemektedir.	2,84	1,57
19. Medikal, kaplıca ve yaşlı bakımı hizmetlerinin tanıtımı yeterli düzeydedir.	2,40	1,54

20. Sağlık turizmi için devletten destek görmektedir.	2,40	1,18
21. Sağlık tesislerinde yeteri kadar yabancı dil bilen sağlık çalışanı mevcuttur.	1,76	1,07
22. Hastanelerde çalışan yeterli eğitim almış ve yabancı dil bilen personel bulunmaktadır.	1,47	0,69

Yöneticilerin verdikleri cevaplara göre ortalaması en yüksek olan ifade “Diyarbakır sağlık turizmi açısından uygun bir şehirdir” ($4,42\pm 1,08$) ifadesi olup, bunu sırasıyla “Yeni hastane yatırımları Diyarbakır’ın sağlık turizmi potansiyelini olumlu etkilemektedir” ($4,20\pm 1,24$). Ve “Sağlık tesislerinde önemli tanı ve tedaviler yapılabilmektedir” ($4,18\pm 0,75$) ifadeleri izlemektedir. Yöneticilerin sağlık turizmi ile ilgili algıları ile ilgili ortalaması en düşük ifade ise “Hastanelerde çalışan yeterli eğitim almış ve yabancı dil bilen personel bulunmaktadır” ($1,47\pm 0,69$) ifadesi olup bunu sırasıyla; “Sağlık tesislerinde yeteri kadar yabancı dil bilen sağlık çalışanı mevcuttur” ($1,76\pm 1,07$). Ve “Sağlık turizmi için devletten destek görmektedir” ($2,40\pm 1,18$) ifadelerinin izlediği görülmektedir. Yöneticilerin Diyarbakır’da sağlık turizmi potansiyeline yönelik 22 sorunun 15’ine verdikleri cevapların ortalamalarının 3’ün üzerinde olduğu, geriye kalan 7 soruya verdikleri cevapların ortalamalarının 3’ün altında olduğu görülmektedir. Buna göre katılımcıların Diyarbakır’da sağlık turizmi için geliştirilmesi gereken alanlar olmakla birlikte (yabancı dil bilen personel sayısının artırılması gibi) genel olarak sağlık turizmi algılarının yüksek olduğu söylenebilir.

3.3. Hastane Yöneticilerinin Diyarbakır’da Sağlık Turizminin Geliştirilmesine İlişkin Değerlendirmeleri

Hastane yöneticilerinin Diyarbakır’da sağlık turizminin geliştirilmesine ilişkin algıları ve değerlendirmeleri Tablo 3’de gösterilmiştir.

Tablo 3. Hastane Yöneticilerinin Diyarbakır’da Sağlık Turizminin Geliştirilmesine İlişkin Değerlendirmeleri

İfadeler	Ortalama	S.S
1. Sağlık turizmi alanında etkin tanıtım, pazarlama yapılması ve uluslararası işbirliğinin artırılması	4,67	0,56
2. Sağlık turizmine yönelik çalışmalarda devlet desteğinin artırılması	4,56	0,81
3. Sağlık turizmi alanında fiziki ve teknik altyapının iyileştirilmesi	4,53	0,69
4. Sağlık turizmine yönelik kurumsal ve hukuki altyapının geliştirilmesi	4,49	0,89

5. Yabancı dil bilen personel istihdamının artırılması	4,47	0,76
6. Sağlık turizmine yönelik hizmet kalitesinin artırılması	4,47	0,69
7. Sağlık turizminin geliştirilmesi için il kapsamına daha donanımlı hekimlerin alınması	4,00	1,31
8. Sağlık turizminin geliştirilmesi için markalaşmış hastanelerin artırılması	3,84	1,33

Tablo 3 incelendiğinde Diyarbakır'da sağlık turizminin gelişimi için yöneticilere yöneltilen soruların tümüne yöneticilerin büyük bir kısmı yüksek bir oranda katıldıkları görülmektedir. Yöneticilerin Diyarbakır'da sağlık turizminin gelişimi ile ilgili olarak en çok katıldıkları ifadenin; "Sağlık turizmi alanında etkin tanıtım, pazarlama yapılması ve uluslararası işbirliğin artırılması" ($4,67 \pm 0,56$) ifadesi olduğu, en az katıldıkları ifadenin ise "Sağlık turizminin geliştirilmesi için markalaşmış hastanelerin artırılması" ($3,84 \pm 1,33$) ifadesi olduğu görülmektedir. Tablo 3'de yer alan 8 ifadenin 6'sının katılma ortalamasının 4'ün üzerinde olduğu ve kesinlikle katılıyorum derecesine yakın olduğu görülmektedir. Buna göre markalaşmış hastanelerin artırılması, devlet desteğinin artırılması, sağlık turizmi alanında fiziki ve teknik altyapının iyileştirilmesi, sağlık turizmine yönelik kurumsal ve hukuki altyapının geliştirilmesi, yabancı dil bilen personel istihdamının artırılması, hizmet kalitesinin artırılması, daha donanımlı hekimlerin istihdam edilmesi, sağlık turizmi alanında etkin tanıtım, pazarlama yapılması ve uluslararası işbirliğin artırılması ile Diyarbakır'da sağlık turizminin geliştirilmesine önemli katkı yapılabileceği söylenebilir.

4. TARTIŞMA

Diyarbakır ilinin sağlık turizmi potansiyelini ve bu konuda hastane yönetici algılarını değerlendirmek amacıyla yapılan bu çalışmada; yöneticilere göre şehrin sağlık turizmi için uygun olduğu, yeni hastane yatırımlarının Diyarbakır'ın sağlık turizmi potansiyelini olumlu etkilediği, tesislerde önemli tanı ve tedavilerin yapılabildiği görülmüştür. Ayrıca Diyarbakır'da alternatif turizm çeşitlerinin olduğu, dünya kalite standartlarında hekim ve hastanelerin olduğu buna karşın sağlık turizmi için devletten yeterli desteği görmediği ve yabancı dil bilen personelin yetersiz olduğu belirlenmiştir.

Araştırmaya katılan yöneticilere göre Diyarbakır sağlık turizmi için uygun bir şehirdir. Delil (2011) tarafından yapılan bir çalışmada Diyarbakır ilinin hastane sayısı bakımından Türkiye'deki 81 il sıralamasında 17. Sırada yer aldığı, sağlık personel sayısının Türkiye ortalamasının üzerinde olduğu, Uzman hekim sayısında Diyarbakır'ın 81 il içinde 12'nci olduğu ve bölgede bir sağlık üssü durumuna geldiği belirtmiştir. Diyarbakır'ın sağlık turizmi için devlet desteğinin yetersiz olduğu görülmüştür. Türkiye'de sağlık turizmi destekleri; Ekonomi Bakanlığı'nın "2012/4 Numaralı Döviz Kazandırıcı

Hizmet Ticaretinin Desteklenmesi Hakkında Tebliği" ve Maliye Bakanlığı'nın "6322 sayılı Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkında Kanun ile Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun" kapsamında gerçekleştirilmektedir. Mevzuata rağmen uygulamada Diyarbakır ili için yeteri desteğin sağlanamadığı söylenebilir.

Sağlık yöneticilerin verdikleri cevaplara göre Diyarbakır ili için Sağlık turizmi alanında etkin tanıtım, pazarlama yapılması ve uluslararası işbirliğin artırılması gerektiği anlaşılmaktadır. Bu konuda ekonomi bakanlığının teşvikleri arasında fuar ve kongre desteği yer almaktadır. Bu destek kapsamında yurt dışında düzenlenen fuar, kongre, konferans ve/veya bağımsız tanıtım programı kapsamında yapılan tanıtımlara ilişkin sponsorluk, reklam, tanıtım, danışmanlık, katılım ve organizasyon giderleri; sağlık kuruluşları veya sağlık turizmi şirketleri için %50 oranında ve yıllık toplam en fazla 300.000 ABD doları tutarında, işbirliği kuruluşları için %70 oranında ve yıllık toplam en fazla 500.000 ABD doları tutarında karşılanmaktadır. Sağlık kuruluşları, sağlık turizmi şirketleri ve işbirliği kuruluşlarının yurt dışında düzenlenen fuar, kongre veya konferanslara ilişkin katılım maliyetleri; etkinlik başına %70 oranında ve en fazla 15.000 ABD doları tutarı karşılanmaktadır. Bu desteğin sağlık turizminin tanıtımı ve pazarlanması açısından önemli bir fırsat olduğu ve sağlık işletmelerinin bu destekten faydalanmasının sağlık turizminin geliştirilmesi açısından önemli katkı yapabileceği söylenebilir.

Araştırmada, hastane yöneticilerine göre Diyarbakır'ın çevresindeki diğer illere göre gelişmiş bir kent olmasının sağlık turizminde rakipleri karşısında avantaj sağladığı görülmüştür. Çetinkaya (2010) tarafından Bursa özelinde sağlık çalışanları üzerinde yapılan bir çalışmada da; katılımcıların yaklaşık %70'inin Bursa'nın gelişmiş bir il olması ve stratejik konumunun sağlık turizmi açısından avantaj sağladığını belirttiği ifade edilmiştir. Diyarbakır'ın gelişme potansiyeli olan ve bölgede stratejik bir konumu olan bir şehir olduğu söylenebilir. Bu özellikleri ile Diyarbakır'ın sağlık turizmi potansiyeli yüksek bir şehir olduğu ifade edilebilir.

Araştırmada "Diyarbakır ilinin sağlık turizminin yanında diğer alternatif turizm çeşitleri açısından zengindir", "Diyarbakır ili Sağlık turizminde kullanılacak yeterli termal kaynağa sahiptir" ve "yeterli sayıda turistik konaklama tesisine sahiptir" ifadelerine yöneticilerin önemli oranda katıldıkları görülmüştür. Bu konuda Delil ve Tanrıku (2012) tarafından hazırlanan Çermik termal turizm raporunda; Turizmi Teşvik Kanunu uyarınca ilan edilmiş olan 70 adet Termal Turizm Merkezinden biri olan Çermik Kaplıcalarının yeterli kapasitede olduğu ve artan talebi karşılayabileceği belirtilmiştir. Kaplıca suyu en son 05.04.2005 yılında 1192 Protokol numarasıyla Sağlık Bakanlığı Refik Saydam Hıfızızihha Merkezi Başkanlığı Çevre Sağlığı Araştırma Müdürlüğü tarafından analiz edilmiştir. Analiz sonuçlarına göre kaplıcanın kimyasal ve bakteriyolojik yönden insan sağlığına elverişli olduğu tespit edilmiştir. Kaplıcalar çevresinde birçok otel ve pansiyon bulunmaktadır. Oda sayısı 747 olarak tespit edilen, yatak kapasitesi 1.200'ün üzerinde olan bu otel ve pansiyonlarda her

bütçeye uygun barınma olanağı mevcuttur. Buna göre alternatif sağlık turizmi açısından da Diyarbakır ilinin önemli bir merkez olabileceği söylenebilir.

Araştırma bulguları araştırmaya katılan hastane yöneticilerinin değerlendirmeleriyle sınırlıdır. Araştırma kapsamının genişletilmesi ve geçerliliğinin yükseltilmesi için araştırmanın başka hastanelerde de yapılması ve örnek kitlenin artırılması önerilmektedir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Hastane yöneticilerine göre Diyarbakır ilinin sağlık turizmi için uygun bir şehirdir ve bunun yanında alternatif turizm çeşitleri açısından da zengindir. Ayrıca yöneticiler yeni hastane yatırımlarının sağlık turizmini olumlu yönde etkileyeceğini düşünmektedirler. Buna göre önümüzde yıllarda Diyarbakır'da kurulması düşünülen şehir hastanesinin sağlık turizmine olumlu etki edeceği söylenebilir. Bununla birlikte bu konuda gerek ulusal gerekse uluslararası alanda tanıtımın iyi yapılması yararlı görülmektedir.

Sağlık kuruluşlarında görevli yabancı dil bilen personel sayısı yetersiz bulunmuştur. Sağlık turizmin geliştirilmesi açısından yabancı dil bilen personel sayısının artırılması önemli görülmekte ve istihdam politikalarında bu hususun dikkate alınması önerilmektedir.

Katılımcılara göre sağlık kurumları sağlık turizmi konusunda devletten yeterli desteği alamamaktadırlar. Politika yapıcılarının hem taşra hem de merkez teşkilat üzerinden devlet teşvikleri konusunda uygulanabilirliği mümkün politikalar üretmeleri önerilmektedir.

Sağlık turizmi alanında etkin tanıtım, pazarlama, uluslararası işbirliğin artırılması, sağlık turizmine yönelik çalışmalarda devlet desteğinin artırılması, sağlık turizmi alanında fiziki ve teknik altyapının iyileştirilmesi, sağlık turizmine yönelik kurumsal ve hukuki altyapının geliştirilmesi, yabancı dil bilen personel istihdamının artırılması, sağlık turizmine yönelik hizmet kalitesinin artırılması, sağlık turizminin geliştirilmesi için il kapsamına daha donanımlı hekimlerin alınması ve markalaşmış hastanelerin artırılması sağlık turizminin geliştirilmesi açısından önemli yarar sağlayabilir.

Araştırmada Diyarbakır ilinin sağlık turizmi açısından önemli potansiyeli olduğu görülmüştür. Bu potansiyeli gerçekleştirmek için Sağlık Bakanlığı, Kültür ve Turizm Bakanlığı bünyesinde sağlık turizmiyle ilgili birimler kurulmalı ve Diyarbakır ilinin potansiyeli değerlendirilmelidir. Ayrıca Kamu, Özel ve Üniversiteye bağlı tüm hastanelerde sağlık turizmi ile ilgili birim kurulmalı ve bu birimden en az bir yabancı dil bilen personel istihdam edilmelidir. Türkiye geneli sağlık turizmi ile ilgili yapılan konferans, fuar vb. organizasyonlarda Diyarbakır ilinin alternatif turizm çeşitleri tanıtılmalı ve bu konuda devlet desteği ile çalışmalara aktif bir şekilde katılım sağlanmalıdır. Sağlık turizmi alanında sıkıntı çekilen yönlerden bir tanesi de hasta ile hastane arasında simsarların aracı olup her iki tarafı da maddi zarara uğratması olduğu düşünülmektedir. Devletin bunu ortadan kaldırması veya bu alanda çalışmalar yapması gerektiği düşünülmektedir. Diyarbakır havaalanının uluslararası düzeyde aktif olması için çalışmalar yapılmalıdır. Güvenlik problemlerinden ötürü Diyarbakır'ın yurt içi ve yurt

dışında etkin bir şekilde tanıtılmalı ve ön yargıların kırılması amacıyla devletin ciddi destek vermesi gerektiği düşünülmektedir. Özellikle yurt içinden gelen ve maddi durumu el vermeyen hasta ve yakınları için yerel kurumların konaklama konusunda çalışmalar yapması gerektiği düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

- Akasya Akdu, S. (2009) “Sağlık Turizmi Kapsamında Medikal Turizm Ve Türkiye'deki Uygulamalar Üzerine Bir Araştırma; İstanbul ve Ankara Örneği” Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara: Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Aydın, D., Aypek, N., Aktepe, C., Şahbaz, R.P. ve Arslan, S. (2011) *Türkiye’de Medikal Turizm*, Ankara: T.C. Sağlık Bakanlığı Tedavi Hizmetleri Genel Müdürlüğü.
- Aydın, O. (2012) “Türkiye’de Alternatif Bir Turizm; Sağlık Turizmi”, *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 14(23), s.91-96,
- Barca, M., E. Akdeve, İ. Gedik Balay (2013) “Türkiye Sağlık Turizm Sektörünün Analizi ve Strateji Önerileri”, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 5(3), s.64-92
- Çetinkaya, T. (2010) *Sağlık Turizmi Açısından Bursa İli'nin Pazarlanabilirliği Konusunda Sağlık Çalışanlarının Görüşlerinin Belirlenmesi Üzerine Bir Araştırma*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya: Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Çevirme A., Kaynak Ö., Uğurlu N. (2014) “Türkiye’de Medikal Turizm Hemşireliği ve Eğitimsel Yapısı: Swot Analizi”, *Uluslararası Hakemli Akademik Spor Sağlık ve Tıp Bilimleri Dergisi*, 13(4).
- Delil, S. (2013) *Diyarbakır Sağlık Turizmi Çalıştay Raporu*, Karacadağ Kalkınma Ajansı. <http://docplayer.biz.tr/790837-Diyarbakir-saglik-turizmi-calistayi-raporu.html>E.T. 22.04.2017
- Delil, S., Tanrıku, A. (2012) *Çermik Termal Turizm Raporu*, Diyarbakır: Karacadağ Kalkınma Ajansı.
- Demirer Ö. E., (2010) *Türkiye’de Medikal Turizm ve Geliştirilmesi: Örnek Bir Araştırma*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir: Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Goodrich J.N. & Goodrich, G.E. (1987) “Health-Care Tourism – An Explanatory Study”, *Tourism Management*, 8(3), s.217-222
- Kaya, S., Yıldırım, H.H., Karsavuran, S. ve Özer Ö. (2013) *Türkiye Medikal Turizm Değerlendirme Raporu*, (Evaluation Report On Medical Tourism In Turkey.) Ankara: T.C. Sağlık Bakanlığı Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü Sağlık Turizmi Daire Başkanlığı.
- Türkiye Cumhuriyeti Maliye Bakanlığı (Tarihsiz) "6322 sayılı Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkında Kanun ile Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun"
- Özdemir, M. (1992) *Turizmin Türkiye'nin Sosyo-Ekonomik Yapısına Etkileri*, Ankara. Köksav Yayınları.
- Özsarı, H.S. , Karatana, Ö. (2013) “Sağlık Turizmi Açısından Türkiye'nin Durumu”, *J Kartal TR*, 24(2):136-144 doi: 10.5505/jkartaltr.2013.69335
- Öztürk, Y., Yazıcıoğlu, İ. (2002) “Gelişmekte Olan Ülkeler İçin Alternatif Turizm Faaliyetleri Üzerine Teorik Bir Çalışma”, *Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2, s. 183-195.
- Şahbaz, R.P., Akdu, U. ve Akdu, S. (2012) “Türkiye’de Medikal Turizm Uygulamaları; İstanbul ve Ankara Örneği”, *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15(27), s.267-295
- Temizkan, S. P., Çiçek, D., & Özdemir, C. (2015) “Sağlık Turizmi Konusunda Yayınlanan Makalelerin Bibliyometrik Profili”, *International Journal Of Human Sciences*, 12(2), s.394-415

Tontuş, H.Ö. (2017) *Sağlık Turizmi Nedir?*<http://www.satirk.gov.tr/images/pdf/tyst/02.pdf> E.T. 22.04.2017

Yanos, M. (2008) *Deniz aşırı Ülkelerde Cazip Sağlık Hizmet Aranıyor*, Sağlık Turizmi Bülteni, 5(1), Eylül-Ekim, Ankara.

Zengingönül, O., Emeç, H., İyilikçi, D.E. ve Bingöl, P. (2012) *Sağlık Turizmi: İstanbul'a Yönelik Bir Değerlendirme*, İstanbul: İstanbul Kalkınma Ajansı.