

## MESLEK YÜKSEKOKULLARINA DUYULAN İHTİYAÇ: SAĞLIK TURİZMİ ÖRNEĞİ<sup>12</sup>

Yrd. Doç. Dr. Zişan KORKMAZ ÖZCAN<sup>3</sup>

Yrd. Doç. Dr. Vahdettin AYDIN<sup>4</sup>

Okt. Sedat ÖZCAN<sup>5</sup>

### ÖZET

Günümüzde Meslek Yüksek Okullarının çeşitli sorunları olmakla birlikte bunlardan biri de yetişmiş elemanların iş bulma konusundaki sıkıntılarınıdır. Konuya sektör açısından bakacak olursak da bezer bir durum söz konusudur. Örneğin bazı sektörler kalifiye ara elemanlara ulaşamamakta ya da yetişmiş eleman bulamamaktadır. Bu sektörlerden birisi de sağlık turizmi sektörüdür. Sağlık turizmi bilindiği gibi, en önemli alternatif turizm dalı ve özel bir turizm çeşididir. Yaş ortalamasının artması, yaşam tarzının değişmesi, turizm alternatiflerinin artması ve ülkelerin sağlık sistemlerinin özellikleri sağlık turizminin gelişmesinin temel nedenleri arasındadır. Ayrıca sağlık turizminin diğer turizm çeşitlerine göre önemli bir üstünlüğü de ülkeye kazandırdığı katma değer, ortalama diğer turizm çeşitlerine göre 25 kat fazla olmasıdır. Dolayısıyla bu sektör içerisinde oldukça yüksek bir potansiyel çalışacak personel ihtiyacı doğmaktadır. Bu bağlamda çalışmamızda turizm sektörü açısından ülke ekonomisine katkısı ile ön planda olan Antalya ili ele alınmış olup, kamu-özel sektör ve sivil toplum kuruluşlarının sağlık turizmi sektörü konusunda üniversiteler ile işbirliği yapması üzerinde gerçekleştirilmiştir. Buradan yola çıkarak yetkili kişilere sorulan sorular aracılığıyla gerekli işbirliğinin yeterli olup olmadığına dair cevaplar aranmıştır. Araştırmanın amacı, ikamet ettiği ülke dışında başka bir ülkeye giderek konaklayan ve tedavi olmak amacı ile seyahat eden kişilere yönelik kaliteli hizmet sunabilecek nitelikli ara elemanlar yetiştirmesi için meslek yüksekokullarına öneriler sunmaktır. Bu amaçla sağlık turizmi konusunda yetkili kişilere sorulan anket soruları aracılığıyla üniversite gibi eğitim kurumlarının sektöre katkısının düzeyi ve bu durumun bir tehdit unsuru olup olmadığı ölçülmeye çalışılarak sorunları giderici çözüm yolları ortaya koyulmaya çalışılmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Meslek Yüksek Okulları, Sağlık Turizmi, Ara Eleman, İşbirliği.

<sup>1</sup> Bu çalışma ilk yazarın Doktora Tezi temel alınarak hazırlanmıştır.

<sup>2</sup> Bu Makale 21-23 Ekim 2017 tarihleri arasında Antalya'da düzenlenen ASEAD II. Uluslararası Sosyal Bilimler Sempozyumu'nda sunulan bildiriden geliştirilmiştir.

<sup>3</sup> Süleyman Demirel Üniversitesi Turizm İşletmeciliği Bölümü, zisankorkmaz@sdu.edu.tr

<sup>4</sup> Süleyman Demirel Üniversitesi Hukuk Fakültesi, vahdettinaydin@sdu.edu.tr

<sup>5</sup> Süleyman Demirel Üniversitesi Spor Bilimleri Fakültesi, sedatozcan@sdu.edu.tr

## NEED FOR THE VOCATIONAL SCHOOL: EXAMPLE OF HEALTH TOURISM

### ABSTRACT

Nowadays there are alots of problems in Vocational Schools and of them is vacancy for qualified people. İf we look from the point of business sector it is the same as Vocatinal Schools. For example some companies can't find qualified or skillfull people. One of them is health tourism companies. As known health tourism sector is the most important branches of alternative tourism and is a special tourism kind. Increase in the average age, changes in lifestyle, increase of the alternavite tourisms and the countries' health care systems properties are among the main reasons for the development of alternative health tourism. In addition, health tourism has a important advantage from the other alternative tourism sector it adds 25 times more value to the economy of the country. And according to that employers for this sector is needed extremely. In this context, the present study Antalya (One of the city in Turkey ) is at the forefront of the contribution to the economy of the country in terms of tourism sector.As Antalya is the frontline of tourism public-private buiseness sector's and civil society organizations have to held on to collaborate with universities about health tourism sector. From the main couse on, the question "Cooperations with the authorized people are enough?" should be answered. As known people from other countries are traveling for their health care and Turkey is one of the countries that is visited for health tourism. As a result of that the aim of this research is that giving a good education to the students at Vocational School like how to increaseing the qualities in therm of some technics and giving proposal to the Vocatinal School staffs. For this purpose, health tourism, the level of contribution to the sector of education institutions through the survey questions asked to authorized persons such as universities in and then attempted to measure whether there is a threat of this problem have been tried to put forward relieving remedies.

**Keywords:** Vocational Schools, Health Tourism, Qualified People, Cooperation.

### GİRİŞ

Turistik alanda hizmet sunan ve hizmete aracılık eden bir çok kurum ve kuruluşların, yöneticilerinin ve çalışanlarının dikkat etmesi gereken bir konu da eğitimin önemini kavramış olmaktadır. Gerek turist sağlığı gerekse de sağlık turizmi alanında gerekli çalışmalar yapılmalı ve aslında konunun bir toplum sağlığı sorunu olduğu anlaşılmalıdır. Ayrıca sağlık turizminde eğitime yönelik uygulamalar genellikle akademik ağırlığı yüksek, ayrıntılı bilgileri içermektedir. Bu durum üniversitelerin üzerine düşen görevi artırmakta ve konuya hakim uzmanlaşmış kadronun yetiştirilmesinde önemli bir görevi üzerine yüklemektedir (Korkmaz Özcan, 2014: 320).

Özellikle Türkiye lehine uluslararası alanda kamuoyu oluşturmak, tanıtmak, halkla ilişkiler ve pazarlamanın ortaya çıkardığı karmaşık sorunlara çözüm getirmek turizm eğitime bağlıdır (Özdoğan ve Çavuş, 2009: 225). Sağlık alanında ise özellikle alanında yetişmiş ara elemana ihtiyaç duyulduğu bir sektörde olan sağlık turizminde, sadece doktorların iyi yetişmesi yeterli olmayacaktır. Örneğin yetişmiş iyi bir hemşirenin ya da herhangi bir personelin de bu alanda başarısı önem arz etmektedir.

Yerli ve yabancı turistlerden (hasta kişiler) oluşan fizik tedavi ve rehabilitasyon gereksinimi olanlarla birlikte uluslararası hasta potansiyelini kullanarak sağlık kuruluşlarının büyümesine olanak sağlayan turizm türü olarak sağlık turizmi, sektörel anlamda eleman ihtiyacındaki fazlalık açısından dikkat edilmesi gerekli alanlardandır. Zira Dünya Sağlık Örgütünün sağlık turizmi alanında başlattığı çalışmada, bu sektörde 2022 yılında dünya genelinde %12’lik oranla temsili hale gelmeyi hedeflediği vurgulanmıştır (Yeoman, 2008: 66). Bu oran fayda açısından da oldukça iyi bir oran olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu bakımdan sektörde Türkiye açısından kamu- özel sektör ve Sivil Toplum Kuruluşları (STK)’nın konuya vermiş olduğu önem dolayısıyla ara eleman yetiştirilmesi oldukça önemlidir.

Rekabet ortamının genişlemesi ve gelişen dünyaya ayak uydurmaya çalışan tüm sektör çalışanları daha kaliteli hizmet sunumu gerçekleştirebilmek için bu alanda iyi eğitim almış, deneyimli kişilere ihtiyaç duymaktadır. Bu anlamda Meslek Yüksekokullarının ara eleman yetiştirilmesi noktasında sağlık turizmi alanında katkı sağlaması hem sektörün geliştirilmesini sağlayacak hem de istihdam kaybını yaşanmasını önlemiş olacaktır.

Çalışmamız Antalya örneği üzerinde gerçekleştirilmiş olup, kamu sektörü, özel sektör ve STK’nın sağlık turizmi sektöründe etkinlik ve verimlilik çerçevesinde kaliteli hizmeti ortaya koyabilecek nitelikli personele duyuduğu ihtiyaç üzerinde yoğunlaşmaktadır.

## 1. SAĞLIK TURİZMİ KAVRAMI VE FAYDALARI

Bir kişinin sağlığına kavuşması ya da sağlığını koruması için yaşadığı ülkeden başka bir ülkeye ya da aynı ülke sınırları içerisinde kalarak başka bir bölgeye gitmesi ve belli bir süre o ülkenin/bölgenin sağlık hizmetlerinden faydalanması karşımıza sağlık turizmini çıkarmaktadır (Korkmaz ve Aydın, 2015: 69).

Sağlık turizmi bütün bir yıla yayıldığı için, sürekli bir istihdam sağlamaktadır. Ancak yaz sezonundaki istihdam, ölü sezonun iki katından daha fazla olmaktadır. Kaplıca turizmi, doğrudan (kaplıca tesisinde çalışanlar, sağlık personeli, otel görevlileri vb), dolaylı (tesis faaliyetine ilişkin değişik hizmetler ve ticaret) ve ilişkili (kaplıca faaliyetine kısmen bağlı olan hizmetler ve ticaret) istihdam yaratmaktadır (Unutmaz, 1994: 45). Tüm bunlara ek olarak sağlık turizminin faydalarına bakacak olursak, somut faydalar ve soyut faydalar olarak iki ana başlıkta incelemek gerekmektedir (Yalçın, 2006: 40-41).

### 1.1. Sağlık Turizminin Somut Faydaları

- Yabancı turistten gelen gelir ülkelerin ekonomik refahına katkı sağlamaktadır.
- Sağlık turizmi, gelişmekte olan ülkelere, fiyat tarifelerinde gelişmiş ülkelere karşı maliyet avantajı sağlamaktadır.
- Ülkeler arasındaki bilgi paylaşımını arttırmaktadır.
- Ülke içinde veya dışında stratejik ortaklık sağlamaktadır.
- Ülkeler arasında teknoloji ve bilgi transferi sağlamaktadır.
- Yabancı hastalara sunulan fırsatlar, kendi ülkelerindeki hastalara da daha iyi hizmet sunulmasını sağlamaktadır.
- Global pazarlama ve tıbbi ticareti sağlamaktadır.

## 1.2. Sağlık Turizminin Soyut Faydaları

- Ülkelerin global sağlık bakım sunucusu olarak uluslararası kabulünü sağlamaktadır.
- Sosyal ve kültürel deneyimlerin paylaşılmasını sağlamaktadır.
- Uluslararası ilişkilerin gelişmesine katkı sağlamaktadır.
- Ülkelere dünya düzeyinde sağlık bakım hizmeti sunduğu imajını kazandırmaktadır.
- Rekabet avantajı sağlamaktadır.
- Hastane destek hizmetler arasında daha iyi koordinasyon sağlamaktadır.
- Kamu ve özel sektör ortaklığı sağlamaktadır.
- Hasta memnuniyetini artırmaktadır.

## 2. EğİTİM BOYUTUYLA SAğLIK TURİZMİNİN DEğERLENDİRİLMESİ

Ülkelerin ekonomik ve toplumsal yönden gelişmesinde ve kalkınmasında rolü bulunan en önemli iki araçtan birisi eğitim birisi de turizmdir. Turizm olgusunun önemli rolleri yerine getirmesi eğitilmiş insan gücü ve bilinçli bir toplumla mümkündür (Özdoğan ve Çavuş, 2009: 223). Turistik alanda hizmet sunan ve hizmete aracılık eden bir çok kurum ve kuruluşların, yöneticilerinin ve çalışanlarının dikkat etmesi gereken bir konu da eğitimin önemini kavramış olmaktır. Gerek turist sağlığı gerekse de sağlık turizmi alanında gerekli çalışmalar yapılmalı ve aslında konunun bir toplum sağlığı sorunu olduğu anlaşılmalıdır. Ayrıca sağlık turizminde eğitime yönelik uygulamalar genellikle akademik ağırlığı yüksek, ayrıntılı bilgileri içermektedir. Bu durum üniversitelerin üzerine düşen görevi artırmakta ve konuya hakim uzmanlaşmış kadronun yetiştirilmesinde önemli bir görevi üzerine yüklemektedir.

İl sınırları içerisinde bulunan Akdeniz Üniversitesi, merkez ve Alanya ilçesinde lisans, ön lisans, diğer ilçelerde ise ön lisans düzeyinde eğitim vererek sektörün en belirgin ihtiyacı olan nitelikli iş gücü faktörünün karşılanmasını sağlarken, orta öğretim düzeyinde Anadolu Otelcilik Liseleri sektöre orta öğretim düzeyinde destek sağlayan kurumlardır (Çetin ve Caber, 2008: 229). Bu şekilde sağlık turizminin, turizm eğitimi amaçlı kısmı gerçekleştirilmektedir. Fakat bizim için asıl önemli kısım meslek yüksekokulları açısından bu konunun önemini vurgulamaktır. Zira sağlık gibi stresli bir meslek grubunda çalışan personel ya da bir hemşirenin davranış şekli hasta ve yakınlarını da olumsuz etkileyebilmekte ve bu durum sorun teşkil etmektedir (Ulrich, 37). Özellikle ülkenin tanıtımı için önemli bir olgu olan hasta memnuniyeti gerçekleşmediği zaman dezavantajlı bir durum söz konusu olmaktadır. Bu konuda stresle başa çıkabilecek yetenekte personel yetiştirilmesi ve kaliteli hizmet sunmak adına da üniversitelerin çeşitli bölümlerinde alanla ilgili bölüm veya programların açılması gerekmektedir.

Sağlık hizmeti veren kuruluşlar, tıbbi hizmetlerin verildiği yerler oldukları kadar aynı zamanda ekonomik ve sosyal amaçların gerçekleştirildikleri yerlerdir. Bu kuruluşların bilimsel ilkelerle yönetilmesi sağlık hizmetini alan, hizmeti sunan ve finansmanını sağlayan kişi ve kurumlar için büyük önem taşımaktadır. Sağlık kuruluşlarının farklı yönetsel düzeyleri için gereksinim duyulan yöneticilerin eğitimi de aynı şekilde önemlidir (Çimen, 2010: 136). Böylesine önemli bir konuda doktor ve hemşire bakımından niteliksel anlamda yeterlilik bir yana bu alanda çalışmaları yapmak üzere eğitime önem verilmesi de ayrıca gerekmektedir.

Program mezunları hastanelerin sağlık turizmi birimlerinde operasyon sorumlusu, müşteri temsilcisi gibi görevleri üstlenebilecek; sağlık turizmi ile ilgili faaliyet gösteren acentelerde, bu alanda hizmet veren çeşitli tesislerde iş imkanı bulabileceklerdir (nkariyer.com). Örneğin Akdeniz Üniversitesi Hastanesi, ülkemizde modern hastane binalarına ve yüksek teknolojiye sahip cihazlarla donatılarak kurulmuştur. Modern binalarında tüm tıp branşlarında sağlık hizmetlerini sunan hastane, sunduğu sağlık hizmetleri ile bölgede ve birçok konuda da

Türkiye’de öncü bir konuma sahiptir (www.hastane.akdeniz). Dünyadaki bilimsel ve teknolojik gelişmeleri takip ederek, en üst düzeyde, kaliteli, etkin ve verimli bir şekilde çalışmayı hedef alan hastane; toplam 150.000 m2’lik hizmet servis alanına sahip bir sağlık kompleksi olarak, 706 klinik yatağı, 84 yoğun bakım yatağı, 55 acil servis yatağı ve 166 günübirlik tedavi yatak kapasitesiyle bölgenin referans hastanesi konumundadır (Akdeniz Üniversitesi, 2013: 2-3). Yine Antalya Eğitim ve Araştırma Hastanesi, Sağlık Bakanlığı tarafından sağlık turizmine açılmış bir kamu hastanesidir. 950 yatak kapasitesi ile birçok branşta kaliteli sağlık hizmeti sunmaktadır (turkiyesağlikturizmirehberi.com). Böyle bir potansiyel bile iş imkanı sağlama bakımından Meslek Yüksekokullarının önünü açmaktadır.

şartların elverişli olması yanında sağlık turizmi alanında çalışan personelin iyi yetiştirilmiş olması turistlerle doğrudan ilişki kuran çalışanlar açısından oldukça önemlidir. Bu nedenle çalışan kişilerin eğitim esnasında gösterdiği performans, hem uygulama ortamı yaratması açısından hem de turistlerin eğitimi işgücü ile karşılaşması açısından olumlu birer etki sağlamış olacaktır. Zira gelen hasta rakamları ile Türkiye genelinde oranlara baktığımız zaman 2012 yılı rakamlarına göre, “Turistin Sağlığı Kapsamında Hastaların En Fazla Başvurdukları İlk 10 Kamu Hastanesi” řu şekildedir (Kaya vd., 2008: 32):

- Antalya Eğitim ve Araştırma Hastanesi : 876
- Aydın Kuşadası Devlet Hastanesi : 767
- İstanbul Kartal Yavuz Selim Devlet Hastanesi : 693
- Sakarya Sağlık Bakanlığı Sakarya Üniversitesi Eğt. ve Araş. Hastanesi : 688
- Muğla Marmaris Devlet Hastanesi : 665
- Antalya Kemer Devlet Hastanesi : 609
- Antalya Manavgat Devlet Hastanesi : 576
- Muğla Bodrum Devlet Hastanesi : 532
- Muğla Fethiye Devlet Hastanesi : 430
- İstanbul Bakırköy Dr. Sadi Konuk Eğitim Araştırma Hastanesi : 415

Turistin sağlığı kapsamında ilk 10 kamu hastanesinin (Devlet Hastanesi, Eğitim ve Araştırma Hastanesi, Üniversite Hastanesi) dağılımına bakıldığında Antalya Eğitim ve Araştırma Hastanesi’nin ön plana çıktığı görölmektedir.

Organ Nakli Eğitim Araştırma ve Uygulama Merkezi de Avrupa’nın en büyük ve en başarılı organ nakli merkezleri arasında yer almakta olup, Türkiye’de ilk defa Çift kol nakli, Uterus Nakli, Yüz nakli bu merkez tarafından gerçekleştirilmiştir. Ayrıca merkeze bağlı 30 yataklı organ Nakli Ünitesi, günlük ortalama 100 civarında hasta kapasiteli Organ Nakli Polikliniği ve Türkiye’nin ilk ve en sistemli Organ Nakli Koordinasyon Merkezi bulunmaktadır (Akdeniz Üniversitesi, 2012: 21). Bu açıdan da yetenekli iş gücüne ihtiyaç daha da artırılmak istenmektedir.

### **3. ANTALYA’NIN SAĞLIK TURİZMİ BAKIMINDAN DEĞERLENDİRİLMESİ (GZFT ANALİZİ)**

GZFT analizi, bir firmanın, sektörün, yatırımın, ülkenin veya coğrafî bölgenin kendi bireysel özelliklerinden kaynaklanan güçlü ve zayıf yönlerinin tespit edilerek, geleceğe yönelik olarak kontrol edilebilen veya edilemeyen çevre faktörlerinden kaynaklanan fırsat ve tehditlerin saptanmasını amaçlayan bir analiz yöntemidir (Stacey, 1993: 52). Bu bağlamda Antalya’nın sağlık turizmi bakımından iç faktörleri güçlü ve zayıf yönleri ele alarak, dış

faktörler olarak görülebilecek olanları ise fırsat ve tehditler bakımından değerlendirilecektir. Zira sektörün Antalya üzerinde sahip olduğu potansiyel güç istihdam olanaklarını etkilemekte ve bu alanda çalıştırılması gerekli beklenen kaliteli personel sayısını da artırmaktadır.

### 3.1. Sağlık Turizmi Anlamında Antalya'nın Güçlü Yönleri

- Hastanelerin alt yapısı ve teknolojisi kalitelidir.
- Genç nüfus oranındaki fazlalık sağlık turizm sektöründe işgücü, finansman ve insan kaynağı bakımından avantaj taşıyabilir.
- Sağlık turizmi açısından ildeki sağlık kuruluşları, özellikle özel sektörde, kaliteli ve kalifiye dil bilen sağlık personelinde oluşmaktadır.
- Deniz ve ormanlık alanlarının olması, iklim şartlarını olumlu yönde etkilemekte ve havadaki nem oranı özellikle 3. yaş kesimi için avantajlı bir durum yaratmaktadır.
- Tesis sayısının fazla olması, eğlence ortamı bakımından sosyal aktivitelerin gerçekleştiği bir ildir.
- Ulaşım kolaylığı ve havaalanlarındaki imkanlar bakımından üstündür.
- Konum itibarıyla tarihi ve doğal güzelliklere sahiptir.
- Ülkemizin ve Bölgenin en donanımlı organ nakli merkezinin Akdeniz Üniversitesi Hastanesinde yer alması ve başarılı yapılan organ nakillerinin Türkiye ve dünya tarafından biliniyor olması şeklinde sıralanabilir.

### 3.2. Sağlık Turizminde Antalya'nın Zayıf Yönleri

- Sağlık turizmi alanında kamu-özel sektör ve STK'nın organize olmaması,
- Sağlık hizmeti sunan hekimler, yetenek ve bilgi düzeyi bakımından çok yüksek olmayan kişilerin çalışıyor olması,
- Aracı kurumların nereye başvurmaları gerektiği konusunda yeterli bilgiye sahip olmaması,
- Yetkilendirilmiş kişilerin konuya tam hakim olmaması ve bilgi eksiklikleri,
- Halen bazı kurum ve kuruluşlarda sağlık turizmi alanında bir birimin olmaması ve bu eksikliğin fark edilmemiş olması,
- Yetkili personelin yabancı dil bilgisi konusunda yeterli olmaması ve bu durumun turistler açısından dezavantaj olması,
- Hizmeti veren ve aracılık eden kurum ve kuruluşların tanıtım konusunda yetersiz kalması,
- Sağlık turizminde eğitilmiş ara elemanın olmaması şeklindedir.

Tüm bunların yanında Antalya'ya direkt uçamayan turist hastalar, Türkiye'ye İstanbul'dan giriş yapmaktadır. Sağlık Bakanlığı'nın sağlık turizmi yapmak için tavsiye ettiği Arap, Türki, Afrika ve Avrupa ülkelerinden Antalya'ya direkt uçuş yoktur. Kalp ameliyatı, böbrek nakli ya da yüz naklini daha ekonomik ve kaliteli hizmet anlayışında yaptırabileceği Antalya'yı tercih eden hasta turistler, aktarmalı uçuş yüzünden saatlerce havalimanında beklemek istememektedirler (sabah.com).

### 3.3. Antalya'nın Sağlık Turizmi Bakımından Sahip Olduğu Fırsatlar

- Türkiye'nin diğer ülkelere nazaran sağlık turizmi anlamında uygun fiyat avantajlarına sahip olması ve Antalya'nın bu durumdan avantaj sağlaması,

- Dünya genelinde yaşam kalitesindeki artışın 3. yaş turizmini geliştirmesi ve Antalya'nın yaşlılara yönelik uygun iklim koşullarına sahip olması,
- Antalya'nın dünyaca bilinen bir il olarak turizmde marka Őehir olması ve bu durumun sağlık turizmde bir avantaj sağlaması,
- Dünyada tarihi ve kültürel değerler bakımından zengin bir bölge olarak tanınması (haberalanya.com),
- Dünya ekonomisinin büyümesi neticesinde sağlıklı yaşama harcanan paranın daha fazlalaşması ve Antalya'nın marka Őehir olması,
- Türkiye turizmi anlamında seyahat acentelerinin ve tur operatörlerinin sayılarının fazlalaşması ile Antalya'nın bu durumdan fayda sağlaması,
- Ulaşım Őirketlerinin nicelik ve niteliklerindeki artışın yanında ulaşım imkanlarındaki çeşitlilik sağlık turistlerin amaçlarına daha çabuk ulaşmasına sebep olması,
- Sağlık hizmeti sunumunda maliyetimizin düşük olması,
- Özel sağlık sektörünün bu alanda güçlü bir finansal kaynağa sahip olması Şeklinde-dir.

#### 3.4. Antalya'nın Sağlık Turizmi Bakımından Tehditleri

- Sağlık hizmeti sunan hekimlerin kamu kesiminde çalışmak istememesi ve özel sektöre ilginin fazlalaşması,
- Özel sağlık sektörü GSS anlamında, Amerika'da olduğu gibi, kendi vatandaşlarımıza hizmet sunmaktan kaçınması,
- Terör eylemlerinin ülkeye vermiş olduğu olumsuz imajın turizmde nc il olan Antalya'yı etkilemesi,
- Medyada ortaya çıkan olumsuz yayınlarnın ülke imajını sarsması ve gelecek turistlerin bu durumdan etkilenmeleri (turizmdebusabah.com),
- Sürekli g alan bir bölge olması ve bu durumun ülke tanıtımında olumsuz yönde etkilemesi,
- Sağlık turizmi anlamında kamu-özel sektör ve sivil tolum kuruluşlarının gerekli işbirliği çalışmalarını yrtmemesi,
- Amerika ve Uzak Doğu lkelerinin sağlık turizmi alanında nde olmaları ve bu alanda tanınırlıklarının çok daha fazla olması Şeklinde-dir.

Ayrıca Türkiye, sağlık sektöründe ilaç, sağlık malzemesi ve teknik donanımda büyük oranda dışa bağımlı durumdadır. Bu hal, ülke gelirlerinin büyük oranda yurtdışına aktarılmasına yol açmaktadır (Yolcu, 2012: 44).

Antalya'nın GZFT Analizi erevesinde Antalya sağlık turizmi açısından n açık bir bölgedir. Birçok alanda açılan özel hastaneler ve tıp merkezleri bunun bir göstergesidir. Bu sağlık kuruluşları teknoloji ürünü cihazlarla da donatıldığı gibi yetişmiş, alanında uzman hekimler görev yapmaktadır. Yurtdışında bazı ülkelerde basit tedaviler için bile olsa uzman hekimler görevlendirilirken, aynı zamanda hasta için ayrı bir sıkıntı daha ortaya çıkmaktadır. Bu durumda hasta ek bir tedavi maliyeti ile daha karşılaşmaktadır. Aynı zamanda zaman kaybı olarak nitelendirilebilecek bu durum hasta için büyük bir problem teşkil etmektedir. Dolayısıyla bazı ülkeler için tehdit olarak görülen bir durum ülkemiz açısından avantaj yaratmiş olabilmektedir. Bu konuda yapılacakları iyi belirlemek ve sağlık turizmi açısından Antalya ilini incelemek önem teşkil etmektedir. Analizden de görüldüğü üzere alanda çalışan ve eğitilmiş ara eleman ihtiyaı söz konusudur. Bu açıdan Meslek Yüksekokullarının çalışmalarını bu yönde geliştirmesi konuya ışık tutacaktır.

#### 4. ANTALYA ÜZERİNDE SAĞLIK TURİZMİ PAYDAŞLARININ EĞİTİME BAKIŐ AÇISI

Sağlık turizminin yapısal değerlendirmesi çerçevesinde hizmeti veren ve aracılık edenler ile devletin yetkili birimlerine yönelik olarak konuyla ilgili anket çalışması yapılmıő ve çıkan sonuçlar deęerlendirilmiőtir. Bu çalışma ile amaçlanan Antalya ili açasından sağlık turizminin mevcut durumu incelenerek, paydaşlar (kamu-özel sektör ve STK vb.) açasından bir değerlendirme yapmak ve konunun eğitim boyutu çerçevesinde incelenerek Meslek Yüksekokullarının konuya bakıő açasında farkındalık oluőturmaktır.

Zira sağlık turizmi, tıbbi olarak bařlatılmıő bir tedavinin parçası ya da mevcut sağlıklı durumu korumaya yardım eden bir “ürün” bağlamında değerlendirilmelidir. Sağlık turizmi için yapılacak harcamalar, harcamayı yapan birey ve ailelere ve dolayısıyla topluma “sağlıklı ve verimli bir gelecek” olarak geri dönmektedir. Bu yüzden bu sektör geri dönüşümü en kazançlı “yatırım alanı” olarak sayılmaktadır (Özkurt, 2007: 128).

Evrenimiz Antalya merkez ve çevre ilçelerden tüm kamu, özel sektör ve STK şeklindedir. Örneklelimiz bu grup içerisinde Antalya’da faaliyet gösteren tüm kamu, özel sektör ve STK yerine, sağlık turizm hizmeti veren ya da vermesi gerekmekte olanlar belirlenerek oluőturulmuőtur. Örnekleme olarak belirlemiőt olduğumuz 115 kurum ve kuruluş arasından 47 kamu, 50 özel sektör, 9 STK olmak üzere 106 kiőiyeye ulaşılarak anket sorularımıza cevap bulunmuőtur.

Her kurumdaki bu konuda çalışan ve kurumu temsil eden birer yetkili kiőiyeye veri toplama tekniği olarak anket uygulaması yapılmıőt, elde edilen veriler SPSS (Statistical Package For Social Sciences- Sosyal Bilimciler için İstatistik Paketi) For Windows 11.5 ile analiz edilmiőtir.

##### 4.1. Araőtırmaya Katılanların Demografik Özelliklerine İliőtkin Bulgular

**Tablo 1: Kurumdaki Göreve Göre Dağılım**

Kurumdaki görev	Frekans	Yüzde
Kurucu	6	5,7
Yönetici	63	59,4
Ortak	6	5,7
Üst Düzey Yönetici	18	17,0
Diğer	13	12,2

Tablo 1’de araőtırmaya katılanların kurumdaki görevlerine göre frekans ve yüzdeleri verilmiőtir. Bu kişilerin çoğunluğu %59,4 ile yönetici pozisyonundadır. Bunu %17 ile üst düzey yöneticiler, %12,2 ile diğer pozisyonda görev alanlar ve eőtit yüzdeleri ile (%5,7) kurucu ve ortak pozisyonunda bulunan kişiler izlemektedir.



**Tablo 2: Yaşa Göre Dağılım**

Yaş	Frekans	Yüzde
20-29	7	6,6
30-39	33	31,1
40-49	47	44,3
50-59	13	12,2
60 ve zeri	6	5,6

Tablo 2’de kişilerin yaş gruplarına göre dağılımı verilmiştir. Katılımcıların çoğunluğu %44,3’lk dilim ile 40-49 yaş arasında bulunmaktadır. Bunları %31,1 ile 30-39 yaş grubu takip ederken %12,2’si 50-59 yaş grubundadır. %6,6’lık payı 20-29 yaş grubu ve %5,6’lık payı ise 60 yaş ve üzeri oluşturmaktadır.

**Tablo 3: Eğitim Durumuna Göre Dağılım**

Eğitim durumu	Frekans	Yüzde
İlk-Orta	1	0,9
Lise	10	9,4
n Lisans	8	7,5
Lisans	69	65,1
Lisans st	18	17,1

Tablo 3’te Katılımcıların eğitim düzeyine göre dağılımı verilmiştir. oğunluğu lisans ve lisans üstü düzeyinde olan katılımcılar arasında 8 kişi n lisans, 1 kişi ilk-orta ve 10 kişi ise lise mezundur. Lisans mezunları 69 kişi ile örneklem %65,1’ini oluşturmaktadır. Lisans st mezunları da %17,1’lik bir orandadır.

**Tablo 4: Mensup Oldukları Kurum Tarafından Yabancı Kişilere Sunulacak Hizmet Konusunda Eğitim Durumu**

	Yanıt	Frekans	Yüzde
Mensubu olduğunuz kurum tarafından yabancı kişilere sunulacak hizmet konusunda eğitim aldınız mı?	<b>Evet</b>	26	24,5
	<b>Hayır</b>	72	67,9
	<b>Cevapsız</b>	8	7,6

Tablo 4'te kişilerin mensup oldukları kurum tarafından yabancı kişilere sunulacak hizmet konusunda eğitim alıp almadıklarına ilişkin cevapların dağılımı verilmiştir. Tabloya göre, katılımcıların %24,5'i eğitim aldıklarını belirtirken, %67,9'u eğitim almadıklarını belirtmiştir. Ayrıca %7,6'sı bu soruya cevap vermemiştir.

Çıkan rakamsal değerlere göre ara personel yetiştirilmesi, acenta ve çeşitli özel sektör firmalarına sağlık turizmi eğitimleri verilmesi önem arz etmektedir. Dolayısıyla sağlık hizmetleri sunan kurum ve kuruluşların yöneticilerinin bu alanda eğitim almış kişilerden meydana gelmesi ve hizmet içi eğitimlerin dönemsel olarak yapılması gerekmektedir. Sağlık turizminden elde edilmesi beklenen fayda yöneticinin bilinçlenmesi ve bu bilinci yanında çalışanlara aktarması ile daha iyi sonuca götürebilecektir.

## SONUÇ

Sağlık turizmi gibi önemli bir konunun ülke içinde ve dışında saygınlığımızı olumlu ya da olumsuz etkileyebilecek kadar hassas bir konu olduğu vurgulanmalıdır. Dolayısıyla konunun uluslararası boyutunun ve sağlık turizmi yönetici ve çalışanlarının eğitiminde uzman kişilerin desteğinin önemli olduğu konusu dile getirilmelidir.

Yapılan bir çalışmaya göre sağlık sektörü girdileri bakımından, Türkiye'deki hemşire ve doktor oranları OECD'ye göre en düşük oranlardan birisidir. Bu da beceri dağılımı ve personelin birbirine oranı konusunda bazı sorunlar doğurmaktadır. Hekimlerin sadece %30'unun pratisyen olarak çalışması bunun bir sebebidir. (Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Örgütü, 2008: 13) 2005 yılında yapılan bir düzenleme ile kamu sağlık ocaklarında çalışan personel maaşlarında gerçekleştirilen artışla bu oran nispeten düzeltilse de sağlık turizminin önemli olduğu günümüzde kalifiye eleman her zaman gerekli olacaktır.

Antalya ili örneği üzerinden yapılan sağlık turizmi yapısal değerlendirilmesi kamu-özel sektör ve sivil toplum kuruluşlarının birlikte hareket etmesi anlayışı ile üniversiteler, hastaneler, sigorta şirketleri, seyahat acenteleri ve tur operatörleri, ulaşım şirketleri, sivil toplum kuruluşları, konaklama tesisleri vd. kamu kurumları arasındaki birlikteliğin yerine getirilmesi çerçevesinde oluşturulmuştur. Yapılacak işbirliği ile sağlık turizminin pazar payı artırılacak ve ulusal ve bölgesel düzeyde kalkınma daha iyi sağlanmış olacaktır. Bu bağlamda Antalya ilinin gelişmekte olan sağlık turizmi alanındaki potansiyelleri ve gelişmeleri GZFT Analizi yöntemi ile yapısal olarak değerlendirilmiş, ilde sağlık turizmi hizmetini veren ve bu hizmete aracılık edenleri kapsayan bir araştırma yapılmıştır. Araştırma bulgularına göre

çalışmanın eğitim açısından önemi ortaya koyulmuş ve yapılması gerekli bazı hususlar ortaya çıkmıştır.

Antalya Bölgesi, sahip olduğu potansiyel değerleri ve altyapısı ile sağlık turizmi açısından oldukça elverişli olmasına rağmen, sektör gereken sıçramayı yapamamaktadır. Bu çalışma ile sağlık turizminin değerlendirilmesi yapılırken alan çalışmasıyla birlikte çözüm önerileri ortaya konulmuştur:

Zira yapılan ankette yetkili kişilere, “Antalya Bölgesinde sağlık turizminin geliştirilmesi konusunda önerileriniz var mı?” sorusu yöneltilerek boşluk bırakılmış ve doldurmaları istenmiştir. Bu alanı dolduran yetkili kişilerden gelen yanıtlar ile genel olarak elde edilen veriler doğrultusunda çeşitli öneriler getirilmiştir.

- Sağlık Bakanlığı’nın Antalya ilinde açacağı sağlık turizm ofisleri (çağrı merkezleri) olmalıdır. Bu ofisler dil yeteneğine sahip, iletişim becerisi iyi olan, sağlık alanında eğitim almış ara eleman barındıran özellikler taşımalıdır. Böylelikle Antalya’ya gelecek olan hasta (turist) daha gelmeden seyahat acentaları ya da tur operatörleri vasıtasıyla bu ofis numaralarını arayarak sağlık problemlerinden bahsedecektir. Böylelikle nereye başvurması gerektiği hakkında bilgi alarak yönlendirilmiş olacaklardır. Ayrıca Bakanlıkların doğrudan yabancı ülkelerdeki bakanlıklar ve sağlık ofisleri ile bağlantı sağlaması ve işbirliği içerisinde hareket etmesi faydalı olacaktır.
- Sağlık sektöründe sunulan hizmet kalitesinin tanıtıcı araçlarla geliştirilmesinin sağlanması gerekmektedir.
- Gerek kamu gerekse de özel sektörde alt yapı ve nitelikli personel eksikliklerinin giderilmesi gerekmektedir.
- Sağlık turizmi konusunda teşvikler verilmeli, eksiklikleri giderici önlemler alınmalıdır. Özellikle personel ve kalite eğitimleri düzenlenerek gerekli destek sağlanmalıdır.
- Sağlık turizminde çalıştırılacak ara eleman yetiştirilmek üzere üniversitelerin meslek yüksek okullarında bazı birimler açılmalıdır. Örneğin sağlık birimi sondaj elemanı, tıbbi uluslararası ilişkiler birimi ya da yaşlılara bakım hizmeti verebilecek (yeme-içme vb. her türlü bakım) kişilerin yetiştirilmesi gibi.
- Kurulan sağlık turizm tesisleri finansman, yabancı dil bilen personeli ve sağlık ara elemanları devlet tarafından desteklenmelidir.
- Sağlık turizmi alanında çalışan personelin sağlık sunumu konusunda aldığı eğitimin yanında, her türlü psikolojik uygulamalarda bilgili ve hastalarla iletişim konusunda yetenekli kişilerden oluşması gerekmektedir.
- Sağlık turizmi hizmetini yerine getiren kuruluşların kaliteli bir şekilde hizmeti sunmaları hizmeti alanlar açısından olduğu kadar ülke imajı açısından da ayrıca önemlidir.
- Kamu hastanelerinin sağlık turizmindeki payının artırılması için çaba sarf edilmeli, gerekli ekipman ve personel kapasiteleri artırılarak daha nitelikli hale getirilmelidir. Bu durum kaliteli hizmet anlayışını artırdığı gibi özel hastanelerdeki fiyat artışlarına da engel olarak, gelecek olan hastalar için avantajlı bir durum yaratmakta ülke imajını olumlu yönde etkilemektedir. Örneğin sağlık turizmi alanında eğitim görmüş, yabancı dil bilen personel kapasitesi talebi artıracak ve özel sektör fiyatını artırmak yerine rekabet ortamına dahil olan kamu sektörü ile daha iyi hizmet vermeye odaklanacaktır.
- Sağlık turizmi çalışacak olan tüm kurum ve kuruluşların uluslararası standartlara sahip, belirli bir akreditasyona tabi tutularak çalışmalarının sağlanması gerekmektedir. Bu anlamda örneğin sağlık turizminde çalışacak hastanelerin standartları belirlenerek

bu standartlara sahip olmayan hastanelerin hizmet sunumlarının engellenmesi gerekmektedir.

- Acil ve bölgesel birlik çalışmaları yapılmalıdır. Birlik çalışmalarından maksadımız tanıtım ve akreditasyon çalışmaları yapılması, ara personel yetiştirilmesi, acenta ve çeşitli özel sektör firmalarına sağlık turizmi eğitimleri verilmesi gelmektedir. Ayrıca sağlık hizmetleri sunan kurum ve kuruluşların yöneticilerinin bu alanda eğitim almış kişilerden oluşturulması gerekmektedir.

Tüm bunların yanında sağlık turizmini yapabilmek için kalifiye insan kaynağına olan ihtiyaç, özel hastanelerdeki nitelikli personelin kamu hastanelerine geçişi ve yabancı dil bilen ara eleman sıkıntısı söz konusudur. Bunun için de özel sektörde çalışan nitelikli sağlık personelinin çalışma şartlarının ve ücretlerinin gözden geçirilerek düzenlenmesi ve personelde memnuniyetinin sağlanması, sağlık çalışanlarının İngilizcesinin ve çalışanlarının kültürel yeterliliği ile duyarlılığının hizmet içi eğitimlerle geliştirilmesi, yabancı doktor ve hemşirelerin sağlık sektöründe çalışmalarının önünün açılması ve söz konusu kişilerde aranan Türkçe bilme şartının kaldırılması gibi hususların olması gerekmektedir (BAKA Sağlık Turizmi Çalıştay, 2013: 20).

Sağlık turizmi ile ilgili merkezlerde, deneyime sahip tıp personeli ile otel işletmeciliği hizmetlerini sağlık kuralları içerisinde yürütebilecek nitelikli elemanlar istihdam edilmektedir. Diğer taraftan bu tesisler planlanırken yeterli su kaynaklarına ve bileşimlerine dikkat edilmeli, trafik gürültüsü ve çevre kirlenmesine neden olan faktörlerden uzak kalınmalıdır (Usta, 2002: 2).

Özellikle konaklama büyük oranda iş gücüne dayanmaktadır. İşletmenin başarısı iş görenlerin işinde göstermiş oldukları başarıyla ilgilidir. Bu yüzden de işletmelerde insan unsuruna daha fazla önem verme ihtiyacı doğmaktadır (Erdem ve Gökdeniz, 2008: 28). Ayrıca konaklama sektörü bakımından dünyaca ünlü bir kent olan Antalya, sadece yaz aylarında değil yılın her ayında hizmet sunacak konaklama imkanlarına da sahiptir. Fakat bunu değerlendirmeyen bir çok kurum mevcuttur. Yapılması gereken ise sağlık turizmi adına gelecek olan ileri yaş ve engelli kesime yönelik imkanlar sunarak konaklamayı 12 ay boyunca sürdürebilmektir. Hem kente hem de ülke ekonomisine gelir sağlayan bu durum neticesinde Antalya sağlık turizmi adına cazibe kent olabilecektir.

Antalya'da 500 bin yatak kapasitesi var olmakla birlikte, 2002'de ihracat geliri 36 milyar dolar, turizm geliri ise 12 milyar dolardır. 2012 yılında ise ihracat geliri 152 milyar, turizm geliri 29 milyar dolara ulaşmıştır. İhracatta 4 kattan fazla büyürken, turizmde yaklaşık 2.5 kat büyüme görülmüştür. Bu azalmanın sebebi, kaliteli hizmet verilmiş olmasına rağmen fiyat rekabetinin varlığının sürdürmüş olması gösterilebilmektedir (BAKA Sağlık Turizmi Çalıştay, 2012: 9). Dolayısıyla özellikle sağlık turizminde kar elde etmek istiyorsak yapılması gereken en önemli tanıtım yöntemi, fiyatlardaki ucuzluk konusunu dile getirmek yerine, kaliteli hizmet anlayışının ön planda tutulması olacaktır. Bu da iyi bir eğitim seviyesinin oluşturularak kaliteli hizmetin sunulmasıyla gerçekleşecektir.

## KAYNAKÇA

- AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ, *2012 Mali Yılı Akdeniz Üniversitesi Sağlık Araştırma ve Uygulama Merkezi (Hastane) Birim Faaliyet Raporu*, 2013, Antalya.
- BAKA Sağlık Turizmi Çalıştayı, Batı Akdeniz Bölgesinde Sağlanan Sağlık Hizmetleri ve Etik Sorunlar Grubu, Mayıs 2013, Antalya.
- ÇETİN İbrahim, Caber Meltem, “Antalya”, Gürhan Aktaş (Edi.), *Türkiye Turizm Coğrafyası*, Detay Yayıncılık, Ankara, 2008.
- ÇİMEN Mesut, Sağlık Yönetimi ve Sağlık Yönetim Eğitimi, *Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, Temmuz 2010, C. 1, S. 3, s.136.
- Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Örgütü (OECD) *Sağlık Sistemi İncelemeleri Türkiye*, The World Bank, 2008.
- ERDEM Barış, Gökdeniz Ayhan, “Otel İşletmelerinde Yöneticilerin İş Analizi Çalışmalarına İlişkin Eğitimlerini Belirlemeye Yönelik İş Analizi”, *Süleyman Demirel Üniversitesi Eğirdir Meslek Yüksekokulu III. Ulusal Turizm Sempozyumu*, 17-19 Ekim 2008, Eğirdir-Isparta.
- UNUTMAZ, G. “Kaplıca Turizmi”, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü (Yayınlanmamış Yüksek Lisan Tezi), İstanbul, 1994, s.45.
- KORKMAZ Zişan, Aydın Vahdettin, “Sağlık Turizmi (Teori ve Politika), Umuttepe Yayınları, Kocaeli, 2015, s.69.
- KORKMAZ ÖZCAN Zişan, “Yeni Kamu Yönetimi Çerçevesinde Türkiye’de Sağlık Turizminin Yapısal Değerlendirilmesi: Antalya Örneği”, (Yayınlanmamış Doktora Tezi), Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta, 2014, s.320
- ÖZDOğAN Osman N., Çavuş şenol, “Türkiye’de Turizm Eğitiminin Yapısı ve Gelişimi”, Çavuş şenol, Ege Zehra, Çolakoğlu Osman E. (Edi.) *Türk Turizm Tarihi-Yapısal ve Sektörel Gelişim*, Detay Yayıncılık, Ankara, 2009.
- ÖZKURT Hatice, “Sağlık Turizmi Tahvilleri”, *Maliye Dergisi*, 2007, S.152, s.126.
- STACEY Ralph, *strategic management AND organisational dynamics*, london: pitman, 1993.
- ULRICH Roger S., “The Environment’s Impact on Stress”, Sara O. Marberry (Edi.), *Improveing Healthcare with Better Building Design*, Health Administration Press, s.37.
- USTA Öcal, *Genel Turizm*, Anadolu Matbaacılık, İzmir, 2002.
- YALÇIN Pınar, “Türkiye’de Sağlık Turizminde Altyapı Oluşturulma Gereği ve Sağlık Kurumlarına Yönelik Bir Araştırma” Ankara Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Hastane İşletmeciliği Bilim Dalı (Yüksek Lisans Tezi), 2006.
- YEOMAN Ian, *Tomorrow’s Tourist: Scenarios and Trends*, Amsterdam: Elsevier, 2008.
- YOLCU Halil, *Müstakil Sanayici ve İşadamları Derneği (MÜSİAD) Araştırma Raporları: 81*, Sağlık Sektör Kurulu Raporu, İstanbul, 2012.

[www.hastane.akdeniz.edu.tr/hasta-rehberi](http://www.hastane.akdeniz.edu.tr/hasta-rehberi), (04.02.2017).

[www.haberalanya.com.tr/root.vol?title=inanc-turizminde-en-elverisli-yer-alanya&exec=page&nid=424220](http://www.haberalanya.com.tr/root.vol?title=inanc-turizminde-en-elverisli-yer-alanya&exec=page&nid=424220), (19.11.2013).

[www.nkariyer.com/saglik/2015/10/17/saglik-turizmi-isletmeciligi](http://www.nkariyer.com/saglik/2015/10/17/saglik-turizmi-isletmeciligi)

[www.sabah.com.tr/Akdeniz/2013/08/22/saglik-turizmi-icin-1-milyon-tesvik](http://www.sabah.com.tr/Akdeniz/2013/08/22/saglik-turizmi-icin-1-milyon-tesvik), (08.12.2016).

[www.turizmdebusabah.com/Yazar\\_Detay.aspx?rssref=rss&haberNo=65065](http://www.turizmdebusabah.com/Yazar_Detay.aspx?rssref=rss&haberNo=65065), (18.02.2017).

[www.turkiyesaglikturizmirehberi.com/diger\\_hastaneler/antalya\\_egitim\\_ve\\_arastirma\\_hastanesi.as](http://www.turkiyesaglikturizmirehberi.com/diger_hastaneler/antalya_egitim_ve_arastirma_hastanesi.as), (20.02.2017).