

PAPER DETAILS

TITLE: SÜRDÜRÜLEBİLİR SAĞLIK TURİZMİNİN HİZMET SAĞLAYICILARININ ALGILANAN
İMAJINA ETKİSİ

AUTHORS: Ahmet Akcan, Sükran Taskesen

PAGES: 235-247

ORIGINAL PDF URL: <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/4131233>

Makale Türü/Article Type: Araştırma Makalesi/Research Article

SÜRDÜRÜLEBİLİR SAĞLIK TURİZMİNİN HİZMET SAĞLAYICILARININ ALGILANAN İMAJINA ETKİSİ

Ahmet AKCAN¹ Şükran TAŞKESEN²

Öz

Bu çalışmanın amacı sürdürülebilir sağlık turizmi kriterlerinin hizmet sağlayıcılarının algılanan imajı üzerindeki etkisini tespit etmektir. Çalışmanın evrenini İstanbul ilinde faaliyet gösteren uluslararası sağlık turizmi yetki belgeli özel bir sağlık kuruluşundan sağlık turizmi hizmeti almış olan Türk kökenli uluslararası hastalar oluşturmuştur. Örneklem grubunu basit rastgele yöntemle seçilen 384 sağlık hizmeti alan sağlık turistleri oluşturmaktadır. Katılımcılara nicel araştırma aracı olan anket ile ulaşılarak veriler yüz yüze elde edilmiştir. Elde edilen veriler SPSS ve AMOS istatistiksel analiz programları kullanılarak analize tabi tutulmuştur. Test yeniden test, iç tutarlılık güvenirliği ve yapısal geçerlilik (Path) analizi yapılmıştır. Yapılan analizler sonucunda, sağlık turizminin sürdürülebilirlik kriterlerinin hizmet sağlayıcıların algılanan imajı üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğu ve pozitif yönde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Sağlık turizminin sürdürülebilirlik kriterleri bir birim artarsa, hizmet sağlayıcıların algılanan imajı da artacaktır. Bununla birlikte hastanenin kurumsal imajına ilişkin boyutlardan kalite faktörünün yüksek düzeyde algılandığı belirlenmiştir. Sağlık turistleri için, kalite boyutu ile ilgili olarak hizmet aldıkları sağlık personelinin alanında deneyimli olması, hasta bilgilerinin gizliliğine özen gösterilmesi, hastanede güncel tanı ve tedavi yöntemlerinin kullanılması, hastalıkların tanı ve tedavi sürecinde kullanılan tıbbi ekipmanlar önemli görülmektedir.

Anahtar Kelimeler: Sağlık turizmi, Sürdürülebilir sağlık turizmi, Algılanan imaj, Hizmet sağlayıcıları

THE EFFECT OF SUSTAINABLE HEALTH TOURISM ON THE PERCEIVED IMAGE OF SERVICE PROVIDERS

Abstract

The aim of this study is to determine the effect of sustainable health tourism criteria on the perceived image of service providers. The universe of the study consists of international patients of Turkish origin who received health tourism services from a private health institution with an international health tourism authorization certificate operating in Istanbul. The sample group consists of 384 health tourists who received health services selected by simple random method. The participants were reached with a quantitative research tool, a survey, and the data were obtained face to face. The obtained data were analyzed using SPSS and AMOS statistical analysis programs. Test-retest, internal consistency reliability and structural validity (Path) analysis were performed. As a result of the analyzes, it was concluded that the sustainability criteria of health tourism have a significant effect on the perceived image of service providers and affect them positively. If the sustainability criteria of health tourism increase by one unit, the perceived image of service providers will also increase. In addition, it was determined that the quality factor, one of the dimensions related to the institutional image of the hospital, was perceived at a high level. For health tourists, regarding the quality dimension, it is important that the healthcare personnel they receive service from are experienced in their field, that patient information is kept confidential, that up-to-date diagnosis and treatment methods are used in the hospital, and that medical equipment used in the diagnosis and treatment process of diseases is of high quality.

Key Words: Health Tourism, Sustainable health tourism, Perceived image, Service providers

¹ Dr. Öğr. Üyesi, Düzce Üniversitesi İşletme Fakültesi, ahmetakcan@duzce.edu.tr, Orcid:0000-0003-2158-620X.

² Doktorant, Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi, taskesen.sukran@gmail.com, Orcid: 0000-0003-1829-6404.

Bu Yavına Atıfta Bulunmak İçin/Cite as: Akcan, A. & Taşkesen, Ş. (2024). Sürdürülebilir sağlık turizminin hizmet sağlayıcılarının algılanan imajına etkisi. *Düzce Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 14(2), 235-247.

Giriş

Ulusal sermayede önemli bir yere sahip olan turizm, zamanla yeni yaşam alanları bularak zenginleşmiştir. Geleneksel turizme sağlık turizminin eklenmesi, turizm sektörünün çeşitlenmesini ve genişlemesini sağlayarak ekonomiye ve toplum sağlığına önemli katkılar sağlamaktadır. Geleneksel turizm, genellikle kültürel ve doğal güzelliklerin keşfi, eğlenme ve dinlenme amacıyla yapılan seyahatler iken sağlık turizminin eklenmesiyle kişiler, tatillerine tedavi ve iyileşme sürecini de dahil etme fırsatı bulmuşlardır. Genel anlamıyla sağlık turizmi, kişilerin sağlığını koruması, geliştirmesi ve yenilenmesini amaçlarken konaklama, seyahat ve çeşitli aktiviteleri birlikte yapmayı içeren bir bütündür (Gençay, 2007; Yıldırım, 2012). Bu tedavi ve tatil entegrasyonu turistlerin kaliteli sağlık hizmetlerine ulaşabilmeleriyle birlikte dinlenme ve kaliteli zaman geçirme imkanına erişmelerini sağlamaktadır. Sağlık turistlerinin çeşitli sebeplerle seyahat ettikleri görülmektedir. Bunlar; küreselleşme, uzun bekleme süresi, ileri teknoloji, bilgi-iletişim hızı, sağlık sistemlerinde yaşanan sorunlar, ürün çeşitliliği, artan tüketici bilinci, Avrupa Birliği (AB) dinamikleri, sunulan hizmetlerin farklı fiyatlandırılması ve kalite algısıdır (Sağlık Bakanlığı, 2022). Sağlık turizminde tedavi ve tatil entegrasyonunda dinlenme ve kaliteli zaman geçirmede önemli aktörlerin başında hizmet sağlayıcıları gelmektedir. Hizmet sağlayıcılarının önemi, sağlanan hizmetlerin kalitesi, hastaların genel deneyimi ve sonuçların başarısı açısından büyük bir öneme sahiptir. Hizmet sağlayıcıları hastaların tedavi sürecini güvenli, başarılı ve memnuniyet verici hale getirmede kritik rol oynar ve sağlık turizminin başarısı, hizmet kalitesi ve etkinliği ile doğrudan ilişkilidir.

Sağlık turizmi, modern toplumların sağlık ihtiyaçlarını karşılamak için önemli bir çözüm olarak ortaya çıkmıştır. Hem ekonomik hem de sosyal açıdan geniş bir yelpazede etkileri bulunan bu sektör, gelecekte daha da büyüerek dünya genelinde sağlık hizmetlerinin erişilebilirliğini ve kalitesini artıracak potansiyele sahiptir (Yim, 2005). Doğal kaynakların tükenme riski, iklim değişiklikleri, küresel salgınlar ve ekosistemin her geçen gün bozulmaya devam etmesi sürdürülebilir bakış açısının gelişmesini sağlamıştır. Gelecek nesiller için daha yaşanılır bir dünya bırakmayı amaçlayan sürdürülebilirlik bakış açısı temelde enerji ve kaynak tüketiminin doğru kullanımını ve ekosistemin onarımını sağlamayı amaçlamaktadır. Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı'nın oluşturduğu hizmet yapılarında enerji tüketim istatistiklerine göre oteller ve alışveriş merkezlerinden sonra en çok enerji tüketimine sahip yapı, sağlık tesisleri olmuştur (ETKB, 2023). Ayrıca sağlık tesis sayısındaki artış, hasta popülasyonunun artması, kesintisiz hizmet sunumu, küresel salgınlar enerji tüketimi ile çevre kirliliğini de arttıran unsurlar arasında yer almaktadır. Bu yüksek tüketimi karşılayabilecek doğal kaynakların kıt olması, çevreye verilen zararın azaltılma ihtiyacı sağlık hizmetlerinde sürdürülebilirliği gündeme getirmiştir.

Sağlık turizminin geleneksel turizm ile birleşmesi, hem bireylerin sağlık ve refahını destekler hem de turizm sektörünün sürdürülebilir büyümesine katkıda bulunur. Sağlık turizminin sunduğu fırsatlar ve karşılaştığı zorluklar, bu alanda yapılacak araştırmalar ve belirlenmesi gereken politikalar açısından büyük bir öneme sahiptir. Literatürde sağlık turizmine yönelik çeşitli unsurları değerlendiren çalışmalar yapılmıştır. Connell (2013) çalışmasında sağlık turizminin kavramlaştırılması, kültür ve ticaret boyutları üzerine odaklanırken, Choi ve arkadaşları (2004) sağlık hizmeti sağlayıcılarına yönelik kalite, memnuniyet ve davranışsal niyet arasındaki ilişkiye, Perkumiene ve arkadaşları (2019) sağlık turizminde sürdürülebilirlikte iş birliğinin etkisini incelerken Pessot ve arkadaşları (2021) doğal kaynakların etkisi üzerinde durmuştur. Bu çalışmada ise sağlık turizminin gelişimine katkı sağlaması doğrultusunda sürdürülebilir sağlık turizmi ve hizmet sağlayıcılarının algılanan imajı üzerine odaklanılmıştır. Çalışmada sürdürülebilir sağlık turizminde hizmet sağlayıcılarının algılanan imajının etkisinin belirlenmesi amaçlanmıştır.

1. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Turistik faaliyetlerine sağlık sebeplerinin eklenmesiyle sağlık turizmi önemli bir sektör olarak karşımıza çıkmaktadır. Sağlık turizmi, kişilerin sağlık motivasyonu ile yaşadıkları yerlerden ayrılarak tedavi amacıyla hizmet almak için şehirler arası ya da ülkeler arası seyahat etmelerine ve bununla birlikte gerçekleştirdikleri faaliyetlerdir. (Mueller ve Kaufmann, 2001; Wong ve Musa, 2012). Son yıllarda küresel boyutta sağlık turizmi teknolojinin ilerlemesi, medikal hizmet maliyetlerindeki farklılıklar, ulaşım imkanlarının artması ve yaşam standartlarındaki artış gibi çeşitli faktörlerin etkisiyle hızlı bir büyüme göstermektedir. Sağlık turizmi; çoğunlukla tıbbi tedavi, estetik ve cerrahi işlemler, diş tedavisi, rehabilitasyon ve wellness (termal turizm) gibi hizmetleri içerir. Sağlık turizmi, ayrıca turistik destinasyonların ulusal ve uluslararası cazibesini artırarak, daha geniş bir kitleye hitap ederek yerel ekonomilere yeni gelir kaynakları oluşturur (Ramya, 2010; Pessot, vd., 2021; Roman vd., 2022). Sağlık turizminin büyümesi ülke genelinde önemli ekonomik ve sosyal etkiler yaratmaktadır (Mika, 2007; Semmerling, 2017; Roman vd., 2023). Gelişmiş ülkelerde sağlık hizmetlerindeki aşırı yoğun, erişilmez, düşük kalite ve yüksek ücretler, kişileri daha düşük ücret ve iyi hizmet seçenekleri sunan ülkelere yönlendirmektedir (Jadhav vd., 2014). Diğer taraftan, gelişmekte olan ülkeler düşük ücretli hizmet sunmanın yanı sıra kaliteli sağlık hizmetleri sunarak sağlık turizmi gelirlerinden faydalanmaktadır.

Türkiye, sağlık turizmi alanında dünya genelinde önemli bir sağlık merkezi haline gelmiştir. Türkiye'nin coğrafi konumu, rekabetçi fiyatları, iyi yetişmiş sağlık çalışanları ve gelişmiş sağlık altyapısı sağlık turistleri için tercih edilen bir destinasyon noktası olmasını sağlamıştır. Türkiye, gün geçtikçe sağlık turizmindeki payını artırmaktadır (Aydın ve Karamehmet, 2017:20). Türkiye'yi; 2019 yılında 756,926; 2020 yılında 435,691; 2021 yılında 729,592; 2022 yılında 1,381,807; 2023 yılında 1,538,643 ve 2024 yılının ilk çeyreğinde 428,072 sağlık turisti ziyaret etmiştir. Ülkeye ekonomik katkısına baktığımızda 2019 yılında 1.459.132 bin USD, 2020 yılında 1.371.189 bin USD, 2021 yılında 2.016.262 bin USD, 2022 yılında 2.206.750 bin USD, 2023 yılında 3.006.092 USD ve 2024 yılının ilk çeyreğinde ise 849.663 bin USD seviyesine ulaşmıştır (USHAŞ, 2024). Türkiye'de yıllar içerisinde sağlık turist sayısında ve bununla birlikte ülke ekonomisine yapılan katkıda artış olduğu izlenmektedir. Sağlık turizmi, ülke ekonomisine yönelik katkının yanı sıra toplumlar arasında sosyal paylaşımı da artırmaktadır. Sağlık turizmi gastronomi, örf-adet, kültürel normların aktarımında da önemli bir araç niteliğindedir. Kişiler bir taraftan sağlık ihtiyaçlarını karşılarken diğer taraftan seyahat ederek farklı lokasyonlar keşfetme ve farklı kültürlerle tanışma şansını elde etmektedir. Sağlık turizmin kişisel sağlığa yönelik faydasının yanı sıra ülkeler arası kültürel etkileşimi artırmakta ve küresel sağlık standartlarının yükselmesine de katkıda sağlamaktadır. Sağlık turizmi temelde “medikal turizm (tıp turizmi)”, “termal turizm (spa ve wellness turizmi)” ve “geriatri turizmi (3. yaş turizmi) ve engelli turizmi” başlığı altında incelenmektedir.

1.1. Medikal Turizm (Tıp Turizmi)

Medikal turizm, bireylerin tedavi veya cerrahi müdahale almak amacıyla başka bir ülkeye seyahat etmelerini ifade eder (Connell, 2013; Lee vd., 2020). Bu tür sağlık turizmi, uluslararası hasta tedavisi ve turist sağlığı olarak iki ana kategoriye ayrılır. Turist sağlığı, tatil amaçlı seyahat eden kişilerin acil bir durum nedeniyle hastanelere başvurusuyla ortaya çıkar. Uluslararası hasta ise planlı bir şekilde tedavi amacıyla seyahat eden kişidir (Gemalmaz ve Ertan, 2015). Bu tür turizm, genellikle daha uygun fiyatlı, yüksek kaliteli veya belirli uzmanlık gerektiren sağlık hizmetleri arayan bireyler tarafından tercih edilir. Medikal turizmin sunduğu avantajlar; daha uygun

maliyetli tedavi seçenekleri, daha kısa bekleme süreleri, daha hızlı hizmet alımı, yüksek kalitede ve uzmanlaşmış hizmete erişim, tedavi sonrası tatil ve dinlenme imkanları olarak ifade edilebilir.

1.2. Termal Turizm (Spa ve Wellness Turizmi)

Spa ve Wellness turizmi, bireylerin sağlıklı yaşam, dinlenme ve stresten arınma amacıyla yaptıkları seyahatleri içerir (Smith ve Puczkó, 2014). Günümüzde, termal turizme spa (sudan gelen sağlık) ve wellness (yüksek esenlik hali) turizmi de denilmektedir. Spa ve wellness alanlarında termal sularla yapılan tedavilerin yanı sıra masaj terapileri, aromaterapi, çamur terapileri ve güzellik kürleri de uygulanmaktadır. Wellness turizmi bir felsefedir; insanların beden, ruh ve zihin sağlığını bir bütün olarak iyileştirmek, geliştirmek ve farkındalık yaratmak amacıyla oluşturulmuştur. Dünyada termal turizmi de içine alan wellness ve spa turizmi insanlara canlılık, dinamizm ve rahatlama sunar (Edinsel ve Adıgüzel, 2014). Fiziksel koşullar, ulaşım imkanları, hijyen, ekonomik rekabet gücü, uzman doktorlar, akredite bir işletme olması ve sigorta kapsamının olup olmaması, suların kimyasal analizi, teşhis başarısı, spor aktiviteleri ve altyapı tesislerinin seçiminde önemli faktörlerdir (Dalkıran, 2017). Termal turizm, turizmin 12 aya yayılmasında önemli bir role sahip olan alternatif bir turizm çeşididir. İçeriği, hem doktor kontrolünde fizik tedavi, rehabilitasyon ve psikoterapiyi hem de dinlenme ve eğlence aktivitelerini içerir. Termal tesislerin uluslararası standartlara uygun olması da önemlidir. Bu turizm türü, genellikle tatil ve sağlık hizmetlerini bir arada sunarak hizmet vermeyi hedefler.

1.3. Geriatri Turizmi (3. Yaş Turizmi) ve Engelli Turizmi

Geriatri turizmi, başka ülkelerdeki klinikler, bakım evleri ve geriatrik tedavi merkezlerinde yaşlı bireylerin bakımını, rehabilitasyonunu ve tedavisini sağlamak amacıyla, 65 yaş üstü bir veya birden fazla kronik hastalığı olan, bakıma muhtaç insanların sıcak iklim koşulları sağlanarak ziyaret ettiği bir sağlık turizmi türüdür (Ataman vd., 2017; Tsartsara, 2018). Ülkemiz, ileri yaş turistlerini ağırlama konusunda coğrafi bir avantaja sahiptir; sıcak iklim, hizmet ve kalite anlayışı ile maliyetlerin düşüklüğü cazibemizi artırmaktadır. Avrupa, dünyada en fazla yaşlı nüfusa sahip bölgedir. Avrupa'daki yaşlıların genellikle yüksek gelirli olması, daha fazla seyahat etmeleri ve daha fazla harcama yapmaları, bu turizmin ekonomik katma değerini artırmaktadır. Avrupa Birliği üye ülkelerinde üçüncü büyük sosyo-ekonomik faaliyet olarak değerlendirilen turizm sektörü ekonomiye önemli oranda katkı sağlamaktadır (Agaraj ve Murati, 2009; Roman vd., 2023). 65 yaş üstü kişi sayısının artmasıyla birlikte, bakım ve tedavi harcamaları da artmıştır. Yaşlılar, bakım ve tedavisi daha uygun olan ülkelere seyahat etmeye başlamışlardır. İleri yaşta bakım ve tedavi için seyahat edenler, rehabilitasyon ve fizik tedavi, termal terapi, engellilere özel bakım ve geziler gibi hizmetlerden faydalanmaktadırlar (Baka, vd., 2013). Bu turizm türü, yaşlıların yaşam kalitesini artırmayı, sağlıklı yaşam sürdürmelerini ve sosyal etkileşimde bulunmalarını hedefler ve bu doğrultuda kaliteli hizmet sunmak için çalışır.

Geriatri turizminin yanı sıra, dünya genelinde giderek önem kazanan bir sağlık turizmi türü de engelli turizmidir. Engelli bireylerin tatil yapacakları yer hakkında bilgi sahibi olmaları son derece önemlidir. Engelli bireylere engelsiz bir tatil sunmak için verilen hizmetlerin eksiksiz, zamanında, sürekli ve kolay ulaşılabilir olması gerekmektedir. Bununla birlikte, engelli bireylere uygun fiziksel koşulların, yatakların, asansörlerin ve araç gereçlerin tasarlanması önemlidir (Akıncı, 2015). Engelli bireylerin turizme katılımları, erişilebilir destinasyonlar, tesisler ve fiziksel koşullar ile doğru orantılıdır; engelli bireylerin ihtiyaçlarına uygun hizmetler sunulduğunda müşteri memnuniyeti artacak ve engelli turizminde daha başarılı sonuçlar elde edilecektir (Cengiz ve

Aksöz, 2018). Bu turizm türü, engelli bireylerin tatil ve seyahat deneyimlerini kolaylaştırmak için özel düzenlemeler ve hizmetler sunarak turist memnuniyetini hedefler. İnsan ihtiyaçlarının sınırsız olmasına karşın kaynakların sınırlı olması problemi insanlığı bir çözüm arayışına itmiştir. İklim değişiklikleri, artan kaynak tüketimi gibi nedenlerle doğal kaynaklar tehlike altındadır. Bu durum, doğru kullanım yollarıyla ilgili bir farkındalık yaratmıştır ve Birleşmiş Milletler tarafından 1987'de "Our Common Future" adlı kitapta sürdürülebilirlik kavramı tanımlanmıştır (Holdgate, 1987). Sürdürülebilirlik, bugünün ihtiyaçlarını karşılama yeteneğini gelecek nesillerin ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde azaltmadan tanımlanır. Sosyal, çevresel ve ekonomik boyutları içeren sürdürülebilirlik, çevresel bozulma, doğal kaynakların tükenmesi ve iklim değişikliği gibi konularda artan farkındalıkla birlikte kuruluşlar için önemli bir endişe kaynağı haline gelmiştir (Elkington, 1997).

Sürdürülebilirlik, farklı alanlarda kendi bağlamında yorumlanan ucu açık bir kavram (Constanza ve Patten, 1995) olup sağlık turizminde, ekonomik, sosyal ve çevresel sürdürülebilirlik ilkelerine bağlı kalınarak sağlık hizmetlerinin sunulmasıdır (Giannetti vd., 2019). Kavram bulunduğu bağlamda varlığın devamlılığı sağlamak amacıyla belirli ilkelerin gözetilmesidir. Bu yaklaşım, sağlık turizminin hem bugünkü hem de gelecekteki ihtiyaçları karşılamayı amaçlarken halkın refahını artırmayı, ekonomik faydaları uzun vadeye yaymayı ve doğal kaynakların korunmayı hedefler. Özellikle gelişmekte olan ülkelerde ekonomik ve sosyal krizlerle karşı karşıya kaldığı bir dönemde, sağlık sektöründe sürdürülebilirlik büyük önem taşır. Sağlık sektöründe, emek ve teknoloji yoğun bir şekilde kullanılmakta ve kesintisiz hizmet sunumu beklenmektedir. Bu nedenle, sağlık sektöründe sürdürülebilirlik ilkelerini uygulamak ve rekabette avantaj sağlamak için önceliklendirme çalışmaları önemli görülmektedir (Göncü ve Çetin, 2022). Bununla birlikte sürdürülebilir sağlık turizminin gelişmesini sağlamak için sektör paydaşları ile kurumlar arasında uyumlu ve tamamlayıcı bir yaklaşımın izlenmesi gerekir (Perkumiene vd., 2009; Jackson ve Barber, 2015). Sağlık hizmet sağlayıcıları, turizm hizmet sağlayıcıları ve yasal altyapı ulusal ve uluslararası entegrasyona olanak tanımalı ve bu doğrultuda elde edilecek fırsatlar değerlendirilmelidir.

2. YÖNTEM

2.1. Araştırmanın Amacı ve Hipotezleri

Kurumsal sürdürülebilirlik açısından, kurumların olumlu bir imaja sahip olması artık bir tercih değil, bir zorunluluk haline gelmiştir. Toplumda olumlu bir imaj oluşturmak isteyen kurumların bu amaçla bilinçli ve sistemli bir şekilde çalışmalar yürütmesi büyük önem taşımaktadır. Bu bağlamda, bir kamu hastanesinden sağlık hizmeti alan hasta ve hasta yakınlarının hastane ile ilgili imaj algılarını belirlemeyi amaçlayan bir araştırma yapılmıştır.

Araştırmanın hipotezi aşağıda yer almaktadır;

H₁: Sağlık turizminin sürdürülebilirlik kriterleri hizmet sağlayıcıların algılanan imajı üzerinde etkilidir.

2.2. Veri Toplama Araçları

Bu çalışmada nicel araştırma yönteminde veri toplama araçlarından olan ölçek formu kullanılmıştır. Çalışmada hasta ve hasta yakınlarının hastaneye yönelik imaj algı düzeylerini ölçmeye yönelik Choi vd. (2004) tarafından geliştirilen ve geçerliliği-güvenilirliği test edilmiş, 6

maddeden oluşan beşli likert tipi Kurumsal İmaj Ölçeği kullanılmıştır. Literatür taraması sonucunda hazırlanan Kurumsal İmaj Ölçeği Formu kullanılarak yüz yüze anketler gerçekleştirilmiş ve 384 sağlık turistine ulaşılmıştır. Veriler, 2023 yılı Mayıs-Temmuz aylarında toplanmıştır.

2.3. Verilerin Analizi

Literatür taraması sonucunda hazırlanan Kurumsal İmaj Anket Formu kullanılarak yüz yüze anketler gerçekleştirilmiştir. Çalışmada 20 kişi ile pilot çalışma gerçekleştirilerek toplamda 384 sağlık turistine ulaşılmıştır. Çalışma doğrultusunda elde edilen veriler SPSS ve AMOS programları kullanılarak analiz edilmiştir. Elde edilen veri seti ile test yeniden test ve iç tutarlılık güvenilirliği analizi için hedef kitleden elde edilen verilere, “madde-toplam korelasyonuna dayalı madde analizi” yapılmıştır. Sağlık turizminin sürdürülebilirlik kriterlerinin hizmet sağlayıcıların algılanan imajına etkisinin belirlenebilmesi için Path (Yol) analizi yapılmıştır.

2.4. Araştırmanın Demografik Özellikleri

Bu çalışmanın evrenini İstanbul ilinde faaliyet gösteren uluslararası sağlık turizmi yetki belgeli özel bir sağlık kuruluşundan sağlık turizmi hizmeti almış olan Türk kökenli uluslararası hastalar oluşturmuştur. Örneklem grubunu basit rastgele yöntemle seçilen 384 sağlık hizmeti alan sağlık turistleri oluşturmaktadır. Araştırmaya katılan hasta ve hasta yakınlarının demografik özellikleri Tablo 1’de yer verilmiştir.

Tablo 1. Araştırmaya Katılan Bireylerin Demografik Özellikleri ve Farklılık Analizleri

Değişkenler	N	%	STSK		HSAİ	
			t ^a /F ^b	p ^c	t ^a /F ^b	p ^c
Cinsiyet						
Erkek	43	65,7	0,196	0,845	1,027	0,305
Kadın	127	34,3				
Yaş	68	18,4	1,843	0,120	1,122	0,346
18-25	119	32,2				
26-35	164	44,3				
36-45	15	4,1				
46-55	4	1,1				
56 ve üzeri	68	18,4				
Eğitim			1,452	0,216	0,946	0,437
İlkokul	16	4,3				
Ortaokul	117	31,6				
Lise	214	57,8				
Üniversite	21	5,7				
Lisansüstü	2	,5				
Destinasyonun Tercih Sebebi			0,127	0,996	0,378	0,915
Fiyat Uygunluğu	47	12,7				
Kür/tedavi hizmetlerinin çeşitliliği ve kalitesi	51	13,8				
Personelin Yaklaşımı	75	20,3				
Termal Suyun Özellikleri	14	3,8				
Hastanedeki Sosyal Aktivitelerin Zenginliği	50	13,5				
Ulaşımın Kolaylığı	52	14,1				
Yeme-İçme Hizmetlerinin Kalitesi	38	10,3				
Diğer	43	11,6				

Katılımcıların demografik özellikleri incelendiğinde 243'ünün (%65,7) erkek, 127'sinin (%34,3) ise kadın olduğu görülmektedir. Sig. değeri $p=0,845>0,05$ olduğundan STSK (Sağlık Turizminin Sürdürülebilirlik Kriterleri) için cinsiyetin alt gruplarına göre farklılık yoktur. Sig. değeri $p=0,305>0,05$ olduğundan HSAİ (Hizmet Sağlayıcıların Algılanan İmajı) için cinsiyetin alt gruplarına göre farklılık yoktur.

Katılımcıların 119'u (%32,2) 18-25 arası, 164'ü (%44,3) 26-35 arası, 15'i (%4,1) 36-45, 4'ü (%1,1) 46-55 arası ve 68'i (%18,4) 56 yaş ve üzeri yaşta olduğu görülmüştür. Sig. değeri $p=0,120>0,05$ olduğundan STSK için yaşın alt gruplarına göre farklılık yoktur. Sig. değeri $p=0,346>0,05$ olduğundan HSAİ için yaşın alt gruplarına göre farklılık yoktur.

Katılımcıların eğitim düzeyleri incelendiğinde 16'sı (%4,3) ilkokul, 117'si (%31,6) ortaokul, 214'ü (%57,8) lise, 21'i (%5,7) üniversite ve 2'si (%0,5) lisansüstü eğitime sahip olduğu görülmektedir. Sig. değeri $p=0,216>0,05$ olduğundan STSK için eğitim alt gruplarına göre farklılık yoktur. Sig. değeri $p=0,437>0,05$ olduğundan HSAİ için yaşın alt gruplarına göre farklılık yoktur.

Çalışma doğrultusunda katılımcıların 75'i (%20,3) personel yaklaşımı, 52'si (%14,1) ulaşım kolaylığı, 51'i (%13,8) kür/tedavi hizmetlerinin çeşitliliği ve kalitesi, 50'si (%13,5) hastanedeki sosyal aktivitelerin zenginliği, 47'si (%12,7) fiyat uygunluğu, 43'ü (%11,6) diğer, 38'i (%10,3) yeme-içme hizmetlerinin kalitesi ve 14'ü (%3,8) termal suyun özelliklerinin destinasyon tercih sebepleri olduğu belirlenmiştir. Sig. değeri $p=0,995>0,05$ olduğundan STSK için destinasyonu tercih sebebinin alt gruplarına göre farklılık yoktur. Sig. değeri $p=0,915>0,05$ olduğundan HSAİ için destinasyonu tercih sebebinin alt gruplarına göre farklılık yoktur.

2.5. Betimsel Analiz

Sağlık turizminin sürdürülebilirlik kriterlerinin hizmet sağlayıcıların algılanan imajına yönelik etkisi ile ilgili faktörlere yönelik betimsel analiz sonuçları aşağıda yer almaktadır.

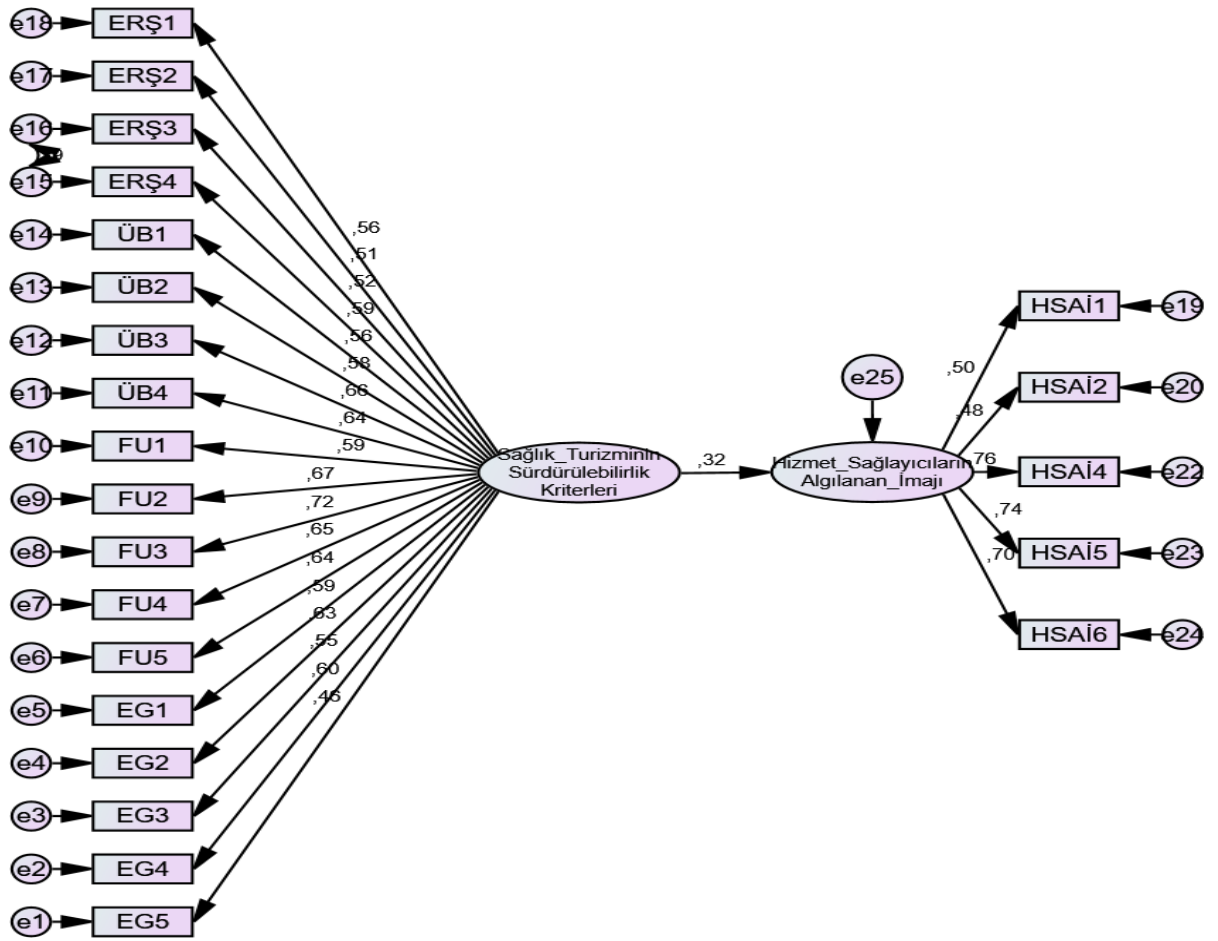
Tablo 2. Betimsel Analiz Sonuçları

Faktörler	N	Mean	Standard Deviation	Variance	Cronbach's Alpha
STSK	368	4,1232	,54852	,301	,906
HSAİ	368	3,3587	,85520	,731	,770

Ankete katılanlar ortalama olarak STSK'ye "katılıyorum", HSAİ'ye "Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum" demişlerdir.

2.6. Path (Yol) Analizi ile İlgili Bulgular

Sağlık turizminin sürdürülebilirlik kriterlerinin hizmet sağlayıcıların algılanan imajına etkisinin belirlenebilmesi için path analizi yapılmıştır.



Şekil 1. Paht (Yol) Analizi Modeli

Bağımsız değişkenin (Sağlık Turizminin Sürdürülebilirlik Kriterleri) bağımlı değişken (Hizmet Sağlayıcıların Algılanan İmajı) üzerindeki etkisi önemli ve pozitifdir ($p < 0,01$). Sağlık turizminin sürdürülebilirlik kriterleri ile hizmet sağlayıcıların algılanan imajı arasındaki standardize edilmiş regresyon katsayısı 0,319'dur. Sağlık turizminin sürdürülebilirlik kriterleri bir birim artarsa, hizmet sağlayıcıların algılanan imajı da 0,319 kat artacaktır. Aşağıda verilen uyum değerleri model uyumunun (model fit) sağlandığını göstermektedir. Bakılacak değerlerle ilgili bir sınırlama yoktur. Raporlanan değerler araştırmacının dikkat çekmek istediği değerlere göre değişebilmektedir.

Tablo 3. Model Uyum Tablosu

Model	NPAR	CMIN	F	P	CMIN/DF
Default model	48	647,738	228	,000	2,841
Saturated model	276	,000	0		
Independence model	23	3283,757	253	,000	12,979

Elde edilen $CMIN/DF=2,841 < 3$, $RMR=0,054 < 0,08$, $0,850 < GFI=0,866$, $RMSEA=0,071 < 0,08$ $SRMR=0,0590 < 0,08$ uyum değerleri, verilerin modele iyi uyum sağladığını

göstermektedir. Verilerin modele iyi uyum sağlaması modelin yapı geçerliliğinin olduğunu göstermektedir. HSAİ3, modele uymadığı için modelden çıkarılmıştır.

Tablo 4. İyileştirilmiş Ölçüm Modeline İlişkin Yol (Path) Analizi Sonuçları- AVE ve CR

Constructs	Items	Estimate	Cronbach's α	AVE	CR
Sağlık Turizminin Sürdürülebilirlik Kriterleri	EG5	,461	,906	,36	,90
	EG4	,601			
	EG3	,555			
	EG2	,625			
	EG1	,591			
	FU5	,642			
	FU4	,654			
	FU3	,716			
	FU2	,665			
	FU1	,594			
	ÜB4	,640			
	ÜB3	,662			
	ÜB2	,584			
	ÜB1	,561			
	ERŞ4	,589			
	ERŞ3	,522			
	ERŞ2	,512			
	ERŞ1	,562			
Hizmet Sağlayıcıların Algılanan İmajı	HSAİ1	,498	,770	,42	,73
	HSAİ2	,479			
	HSAİ4	,755			
	HSAİ5	,738			
	HSAİ6	,704			

AVE değeri 0,50'den küçük olmakla birlikte, CR'nin 0,60 ve daha büyük olması uyum geçerliliğinin olduğunu göstermektedir (Fornell ve Larcker, 1981: 382-388). Yukarıdaki tabloda hesaplanan AVE değerleri 0,36 ve daha büyük ve CR değerleri de 0,73 ve daha büyük olduğundan model uyum geçerliğini sağlamaktadır. Güvenilirlik katsayıları STSK=,906 ve HSAİ=,770 olduğundan, ölçek oldukça güvenilir.

Tablo 5. Paht Analizi Sonuçları

Hipotezler	Paths	Estimate	S.E.	C.R.		Result
Sağlık Turizminin Sürdürülebilirlik Kriterlerinin Hizmet Sağlayıcıların Algılanan İmajına Etkisi						
H ₁	Hizmet Sağlayıcıların Algılanan İmajı<---Sağlık Turizminin Sürdürülebilirlik Kriterleri	,319	,091	4,283	P<,01	Önemli

H1: Bağımsız değişkenin (sağlık turizminin sürdürülebilirlik kriterleri) bağımlı değişken (hizmet sağlayıcıların algılanan imajı) üzerindeki etkisi önemlidir ve pozitifdir ($p<0,01$). Sağlık turizminin sürdürülebilirlik kriterleri ile hizmet sağlayıcıların algılanan imajı arasındaki standardize edilmiş regresyon katsayısı 0,319'dur. Sağlık turizminin sürdürülebilirlik kriterleri bir birim artarsa, hizmet sağlayıcıların algılanan imajı da 0,319 kat artacaktır.

SONUÇ VE TARTIŞMA

Araştırmanın analiz sonuçlarına göre cinsiyet, yaş, eğitim ve destinasyonu tercih sebebi demografik değişkenlerine göre STSK boyutu için ortalama olarak “katılıyorum”, HSAİ boyutu için “Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum” cevabı verilmiştir. Katılımcıların verdiği cevaplar doğrultusunda sağlık turizmin sürdürülebilir kriterlerinin ve hizmet sağlayıcılarının algılanan imajının cinsiyet, yaş, eğitim ve destinasyon tercih sebeplerine göre farklılık göstermediği sonucuna varılmıştır. Cronbach Alpha katsayısı 0.70’ten büyük elde edilmesi kullanılan ölçeğin güvenilir kriterlerini karşılamaktadır (Kalaycı, 2010). Elde edilen güvenilirlik katsayıları (Genel Güvenilirlik Katsayısı =,888, Sağlık Turizminin Sürdürülebilirlik Kriterleri (STSK)=,906, Hizmet Sağlayıcıların Algılanan İmajı (HSAİ)=,770) ölçeğin güvenilirlik kriterlerini karşılamaktadır.

Path (Yol) analizi ile elde edilen uyum değeri (CMIN/DF=2,841<3, RMR=0,054<0,08, 0,850<GFI=0,866, RMSEA=0,071<0,08 SRMR=0,0590<0,08) verilerin modele iyi uyum sağladığını göstermektedir. Verilerin modele iyi uyum sağlaması modelin yapı geçerliliğinin olduğunu göstermektedir. Ayrıca yine path analizi ile elde edilen modelin boyutlarına ait AVE (STSK=,36, HSAİ=,42) değerlerinin 0,36 ve daha büyük ve CR (STSK=,90, HSAİ=,73) değerlerinin de 0,73 ve büyük olduğundan model geçerlilik şartını sağlamaktadır. Elde edilen bulgular ışığında, kurumsal imajın fiziksel koşullar, iletişim, kalite ve sosyal sorumluluk boyutları üzerinden değerlendirilebileceği görülmüştür. Bu sonuç, Özata ve Sevinç, (2009) çalışmasında, kurumsal imaj boyutları ve kurumsal imajı açıklayan faktörleri doğrulamaktadır. Katılımcıların kurumsal imaj faktörleri arasında en yüksek algılanan kalite ve iletişim boyutları olmuştur, ancak fiziksel ve sosyal sorumluluk boyutları daha düşük algılanmıştır. Katılımcıların cinsiyet, yaş, medeni durum, gelir düzeyi, sosyal güvence, hastaneye başvuru sıklığı, hizmet aldığı birim ve hastaneye gelme durumu gibi demografik özellikleri arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir.

Araştırma sonucunda hastanenin kurumsal imajına ilişkin boyutlardan kalite faktörünün yüksek düzeyde algılandığı belirlenmiştir. Bunun ardından sırasıyla iletişim, fiziksel koşullar ve sosyal sorumluluk faktörleri gelmektedir. Bu bulgu, yapılan araştırmalarda kurumsal imajın artırılmasında kurumun hizmet kalitesinin geliştirilmesi gerektiğine vurgu yapılmasını desteklemektedir. Algılanan hizmet kalitesinin kurumsal imaj üzerinde belirleyici olduğu ve hastaların sadakat davranışını ve memnuniyetini şekillendirdiği görüşleri, bu araştırmada da teyit edilmiştir. Araştırmada katılımcılar, kalite boyutu ile ilgili olarak hizmet aldıkları sağlık personelinin alanında deneyimli olduğunu, hasta bilgilerinin gizliliğine özen gösterildiğini, hastanede güncel tanı ve tedavi yöntemlerinin kullanıldığını, hastalıkların tanı ve tedavi sürecinde kullanılan tıbbi ekipmanların oldukça önemli olduğunu belirtmişlerdir. Elde edilen sonuçlara göre; bağımsız değişkenin (sağlık turizminin sürdürülebilirlik kriterleri) bağımlı değişken (hizmet sağlayıcıların algılanan imajı) üzerinde etkilidir ve pozitifdir. Sağlık turizminin sürdürülebilirlik kriterleri bir birim artarsa, hizmet sağlayıcıların algılanan imajı da artacaktır.

Bu çalışmada, sürdürülebilir sağlık turizmi kriterlerinin hizmet sağlayıcıların algılanan imajı üzerindeki etkisi ele alınmıştır. Gelecekte yapılacak çalışmalarda sağlık turizmi kriterlerinin sağlık turizmi işletmelerinin iş süreçlerine entegrasyonun nasıl olacağı, çevresel ve ekonomik etkileri ve sosyal sürdürülebilirlik açısından nasıl geliştirilebileceği dikkate alınarak araştırılabilir. Hizmet kalitesinin yüksek algılanmasının kurumsal imajı nasıl etkilediği üzerinde duran bu çalışmanın devamı niteliğinde olabilecek sağlık turizmi hizmet sağlayıcıları için müşteri memnuniyetini değerlendirmeye yönelik araştırmalar yapılabilir. Sağlık turizmi işletmelerinin geleceğe yönelik

sürdürülebilir büyüme ve müşteri memnuniyetini sağlamaları için çeşitli stratejileri benimseyerek izlemeleri önemli görülmektedir. Sağlık turizmi işletmeleri bünyelerine başarılı bir şekilde sürdürülebilirlik ilkelerini entegre etmeleri hem çevreye katkı sağlamada hem de sağlık turistlerinin algısını pozitif yönde etkilemede önemli görülmektedir. İşletmeler, kurumsal imajlarını güçlendirmek adına hizmet sağlayıcılarının tanıtımında şeffaflık, güven ve kaliteyi vurgulayan bir iletişim dili seçerek personelin alanında deneyimli ve hasta mahremiyetini önceleyen bir yol izlemelidir. Sağlık turizmi işletmelerinin imaj yönetimine yönelik çalışmalarında hasta ve hasta yakınları ile düzenli ve sık aralıklarla iletişim kurarak güven duygusunun artırılması sağlanmalıdır.

Kaynakça

- Agaraj, X. & Murati, M. (2009). Tourism an important sector of economy development. *Annals-Economy Series*, 1, 83-90.
- Akıncı, Z. (2015). Engelli bireylerin erişilebilir turizm beklentilerinin değerlendirilmesine yönelik nitel bir araştırma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 26(1), 97-113.
- Ataman, H., Esen, M.F. & Vatan, A. (2017). Medikal turizm kapsamında sunulan sağlık hizmetlerinde kalite ve hasta güvenliği. *Uluslararası Sağlık Yönetimi ve Stratejileri Araştırma Dergisi*, 3(1), 28-44.
- Aydin, G. & Karam Mehmet, B. (2017). Factors affecting health tourism and international health-care facility choice. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, 11(1), 16-36.
- Baka, M., Akdeve, E. & Gedik-Balay, İ. (2013). Türkiye sağlık turizm sektörünün analizi ve strateji önerileri. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 5(3), 64-92.
- Cengiz, F. & Aksöz, E.O. (2018). Müşteri odaklı pazarlama kapsamında engelli turizmne yönelik teorik bir inceleme. *Ömer Halisdemir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 11(1), 126-138.
- Choi, K. S., Cho, W. H., Lee, S., Lee, H. & Kim, C. (2004). The relationships among quality, value, satisfaction and behavioral intention in health care provider choice: A South Korean Study. *Journal of Business Research*, 57(8), 913-921.
- Connell, J. (2013). Contemporary medical tourism: conceptualisation, culture and commodification. *Tourism management*, 34, 1-13.
- Constanza, R. & Patten, B.C. (1995). Defining and predicting sustainability. *Ecological Economics*, 15(3), 193-196.
- Dalkıran, G.B. (2017). Bir Sağlık turizmi destinasyonu olarak Trakya Bölgesi. *Social Sciences Research Journal*, 6(4), 162-178.
- Edinsel, S. & Adıgüzel, O. (2014). Türkiye'nin sağlık turizmi açısından son beş yıldaki dünya ülkeleri içindeki konumu ve gelişmeleri. *Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 4(2), 167-190.

- Elkington, J. (1997). *Cannibals with forks: the triple bottom line of 21st century business*. Stoney Creek: New Society Publishers.
- Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı. (2023). Enerji Verimliliği El Kitabı. https://enerji.gov.tr/Media/Dizin/EVCED/tr/EnerjiVerimlili%C4%9Fi/E%C4%9Fitimler/Enerji_verimlili%C4%9Fitim_kitabi.pdf (E.T.: 15.09.2023).
- Fornell, C. & Larcker, D. F. (1981). Structural equation models with unobservable variables and measurement error: algebra and statistics. *Journal of Marketing Research*, 18, 382-388.
- Gemalmaz, H.B. & Ertan, İ.M. (2015). "Rabbim Cleveland Dedi": sağlık turizmi-insan hakları ilişkisi üzerine başlangıç notları. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 70, 1004-1039.
- Gençay, C. (2007). Sağlık Turizmi. M. Bulu ve İ.H. Eraslan (Eds.), İçinde: Sürdürülebilir Rekabet Avantajı Elde Etmede Turizm Sektörü (ss.172-180), İstanbul: Kazancı Hukuk Yayınevi.
- Giannetti, B.F., Sevegnani, F., Almeida, C.M., Agostinho, F., García, R.R.M. & Liu, G. (2019). Five sector sustainability model: a proposal for assessing sustainability of production systems. *Ecological Modelling*, 406, 98-108.
- Göncü, K.K. & Çetin, O. (2022). A decision model for supplier selection criteria in healthcare enterprises with dematel ANP Method. *Sustainability*, 14(21), 13912.
- Holdgate, M.W. (1987). *Our Common Future: The Report of the World Commission on Environment and Development*. Oxford University Press.
- Jackson, L. A. & Barber, D.S. (2015). Ethical and sustainable healthcare tourism development: a primer. *Tourism and Hospitality Research*, 15(1), 19-26.
- Jadhav, S., Yeravdekar, R. & Kulkarni, M. (2014). Cross-border healthcare access in South Asian Countries: learnings for sustainable healthcare tourism in India. *Procedia Soc Behav Sci*, 157, 109-117.
- Kalaycı, Ş. (2010). *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*. Ankara: Asil Yayınları.
- Lee, TJ, Lim, H. & Kim, D. (2020). Tıbbi turistlerin motivasyonu ile tıbbi hizmetlerin kalitesi arasındaki ilişkiler. *Uluslararası Turizm Araştırmaları Dergisi*, 22(6), 693-710.
- Mika, M. (2007). Uwarunkowania Rozwoju Turystyki Międzynarodowej [w:] Turystyka, red. W. Kurek, PWN, Warszawa.
- Mueller, H. & Kaufmann, E.L. (2001). Pazar analizi ve otel endüstrisi için çıkarımları. *Tatil Pazarlaması Dergisi*, 7(1), 5-17.
- Özata, M. & Sevinç, İ. (2009). Hastanelerde Kurumsal İmajın Ölçülmesinde Dikkate Alınması Gereken Faktörlerin Belirlenmesi. *Journal of Azerbaijani Studies*, 59-74.
- Perkumiene, D., Vienažindiene, M. & Švagždiene, B. (2019). Cooperation perspectives in sustainable medical tourism: the case of lithuania. *Sustainability*, 11, 3584.

- Pessot, E., Spoladore, D., Zangiacomi, A. & Sacco, M. (2021). Natural resources in health tourism: a systematic literature review. *Sustainability*, 13(5), 2661.
- Ramya, V. (2010). Medical tourism: revenue generation or international transfer of healthcare problems? *Journal of Economic*, 44, 53–70.
- Roman, M., Roman, M. & Wojcieszak-Zbierska, M. (2023). Health tourism—subject of scientific research: a literature review and cluster analysis. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20(1), 480.
- Roman, M., Roman, M., Grzegorzewska, E., Pietrzak, P. & Roman, K. (2022). Influence of the COVID-19 pandemic on tourism in european countries: cluster analysis findings. *Sustainability*, 14(3), 1602.
- Sağlık Bakanlığı, (2022). Sağlık Turizmi Nedir? Sağlık Turizmi Dairesi Başkanlığı. <https://shgmturizmdb.saglik.gov.tr/TR-23587/saglik-turizmi-nedir.html> (E. T.:30.07.2024)
- Semmerling, A. (2017). Seçilmiş Doğu Avrupa ülkelerinin ekonomik kalkınmasında dış turizmin payı. *Bilim Defterleri Turizm ve Rekreasyon*, 1(19), 7-25.
- Smith, M. & Puczkó, L. (2014). *Health, Tourism and Hospitality: Spas, Wellness and Medical Travel*. Routledge.
- Tsartsara, S. I. (2018). Yeni bir turizm nişinin tanımı – geriatrik turizm. *Uluslararası Turizm Araştırmaları Dergisi*, 20(6), 796-799.
- USHAŞ, (2024). Sağlık Turizmi Verileri. <https://www.ushas.com.tr/saglik-turizmi-verileri/> (E. T.:30.07.2024)
- Wong, K.M. & Musa, G. (2012). *Medical tourism: the ethics, regulation, and marketing of health mobility*. Routledge.
- Yıldırım, H. H. (2012). *Görüşme Notları* (13.08.2012) Ankara.
- Yim, C. K. (2005). *Healthcare Destinations in Asia. Hong Kong, Hong Kong: The Asia Case Research Center. University of Hong Kong.*