



2015 Yılı Sağlık Turizm Merkezi İstanbul Mali Destek Programı (İşletmeler)

Program Sonrası Değerlendirme Raporu



İÇİNDEKİLER

TABLO LİSTESİ	3
TANIMLAR & KISALTMALAR	4
YÖNETİCİ ÖZETİ	5
PROGRAM HAKKINDA	8
Programın Amacı ve Öncelikleri	9
Öncelik 1. Sağlık turizmi kapsamında verilen hizmetlerin çeşitlendirilmesi ve sunum kalitelerinin iyileştirilmesi	10
Öncelik 2. Sağlık turizmi alanında fiziki ve teknik altyapının iyileştirilmesi.....	10
PROGRAM DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ	11
DEĞERLENDİRMEDE KULLANILAN YÖNTEM	13
DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ KAPSAMINDA PROGRAMIN İNCELENMESİ	15
İLGİLİLİK ANALİZİ	15
ETKİLİLİK ANALİZİ	18
ETKİNLİK ANALİZİ	21
Bütçe ve Proje Süresi Yeterliliği	23
ETKİ ANALİZİ	24
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK ANALİZİ	33
Proje Faaliyetlerinin Sürdürülebilirliği	33
Nihai Faydalanıcılar Nezdindeki Sürdürülebilirlik	35
SONUÇ VE ÖNERİLER	37
EKLER	39
Ek 1. Program Performans Göstergeleri ve Etkililik Oranları	39
Ek 2. Program Sonrası Değerlendirme Anket formu	41
Ek 3. 2012 Yılı Sağlık Turizm Merkezi İstanbul Mali Destek Programı Odak Grup Akışı	51
Ek 4. 2012 Yılı Küresel Turizm Merkezi İstanbul Mali Destek Programı Yüz Yüze Gözlemlerine Derinlemesine Görüşme Akışı	55
KAYNAKÇA	59

TABLO LİSTESİ

TABLO 1- YARARLANICI KURUMLAR VE PROJELER	10
TABLO 2- PROGRAM SONRASI DEĞERLENDİRME ANKETİNE VE ODAK GRUP TOPLANTISINA KATILAN KURUMLAR	14
TABLO 3-PROJELERDE KAPSANAN ÖNCELİKLER	16
DENKLEM 1 ETKİLİLİK ORANI	18
GRAFİK 1-İLGİLİLİK PUANLARI.....	15
GRAFİK 2 – 2015 SAĞLIK TURİZM MERKEZİ İSTANBUL MALİ DESTEK PROGRAMI SÖZLEŞMEYE BAĞLANAN TOPLAM DESTEK TUTARI VE GERÇEKLEŞEN TOPLAM DESTEK TUTARI	21
GRAFİK 3-PROJE BAZLI GERÇEKLEŞEN BÜTÇE TUTARI VE ETKİLİLİK ORANI.....	23
GRAFİK 4-PROGRAM SONRASI DEĞERLENDİRME ANKETİ HEDEF KİTLE ÖZELİNDE PROJE HEDEFLERİNE ULAŞMA DÜZEYİ	25
GRAFİK 5-PROJE SÜRESİ BOYUNCA İŞ BİRLİĞİNDE BULUNMA	26
GRAFİK 6- NİHAİ FAYDALANICILARIN FARKINDALIK VE DAVRANIŞ DÜZEYLERİNE İLİŞKİN BİREYSEL GELİŞİMLER (N:4)	28
GRAFİK 7- SAĞLIK TURİZMİ, TOPLUM VE PROJE PAYDAŞLARI NEZDİNDE DİĞER GELİŞİMLER (N:4).....	29
GRAFİK 8- İSTKA MALİ DESTEK PROGRAMI UYGULAMASI VE BÜTÇE YÖNETİMİ SÜRECİNE İLİŞKİN İSTKA'YA YÖNELİK DEĞERLENDİRMELER (N:5).....	32
GRAFİK 9- İSTKA MALİ DESTEK PROGRAMI UYGULAMASI VE BÜTÇE YÖNETİMİ SÜRECİNE İLİŞKİN ÖZ DEĞERLENDİRMELER (N:5).....	33
GRAFİK 10- PROJE FAALİYETLERİNİN DEVAMLILIĞI	34
GRAFİK 11- NİHAİ FAYDALANICILAR NEZDİNDE YARATILMAYA ÇALIŞILAN FAYDANIN DEVAMLILIĞI	36

TANIMLAR & KISALTMALAR

Tanımlar

Ajans: T.C. İstanbul Kalkınma Ajansı

Faydalanıcı: Proje sonuçlarından doğrudan veya dolaylı etkilenecek gerçek veya tüzel kişiler.

İştirakçi: Başvuru Sahibi ya da Ortakların uygunluk kriterlerini karşılama mecburiyeti olmadığı halde projenin yürütülmesine katkıda bulunan taraf. İştirakçilerin harcamaları uygun maliyet olarak değerlendirilmeyeceği gibi proje kapsamında yapılan satın almalarda tedarikçi de olamazlar.

Ortak: Başvuru Sahibine projenin hazırlık ve uygulama aşamalarında destek veren ve rehberde belirtilen uygunluk kriterlerini sağlayan kuruluş. Ortakların yaptıkları harcamalar uygun maliyet olarak kabul edilmektedir fakat proje kapsamında yapılan satın almalarda tedarikçi olamazlar. Burada kastedilen "ortaklık", şirket/hisse ortaklığı değil, proje bağlamında oluşturulan iş birliğidir.

Program: İçeriği ve kuralları Kalkınma Ajansları destek mevzuatı ve bu başvuru rehberi ile belirlenen mali destek programı.

Proje: Destekten yararlanmak üzere Ajansa sunulan belli bir amacı, bütçesi ve süresi olan düzenli faaliyetler bütünü.

Yararlanıcı: Kalkınma Ajansları Proje ve Faaliyet Destekleme Yönetmeliği hükümleri çerçevesinde Ajanstan destek almaya hak kazanan gerçek veya tüzel kişiler

Kısaltmalar

İSTKA: İstanbul Kalkınma Ajansı

STM: Sağlık Turizm Merkezi

BKA: Bölgesel Kalkınma Ajansı

MDP: Mali Destek Programı

YÖNETİCİ ÖZETİ

İstanbul Kalkınma Ajansı (İSTKA) tarafından yürütölen 2015 Yılı İşletmelere Yönelik Sağlık Turizm Merkezi İstanbul Mali Destek Programı'nın kurumlara sağlamış olduğu hibe desteklerinin yararlanıcı kurumlar ve nihai faydalanıcılar üzerindeki etkisini ölçmeye yönelik bir program sonrası değerlendirme çalışması yapılmıştır. Bununla birlikte "sağlık turizmi" başlığında olmak üzere 1 odak grup toplantısı ve 1 kurumda da yüz yüze gözlemlerle derinlemesine görüşme gerçekleştirilmiştir. Bu rapor; çalışmanın kapsamı, yöntemi, toplanan verilerin analizi ve değerlendirilmesi bölümlerini içermektedir.

Çalışmada 2015 Yılı İşletmelere Yönelik Küresel Turizm Merkezi İstanbul Mali Destek Programı kapsamında desteklenen 14 proje "**ilgiliik, etkinlik, etkililik, etki ve sürdürülebilirlik**" olmak üzere 5 boyut kapsamında analiz edilmiş, kişi ve kurumların geri bildirimleri ilgili başlıklar çerçevesinde paylaşılmıştır.

İlgiliik Analizi kapsamında, destek alan projelerin hem bölgesel düzeydeki ihtiyaçlarla hem de programların amaç ve öncelikleri olan "**sağlık turizmi kapsamında verilen hizmetlerin çeşitlendirilmesi ve sunum kalitelerinin iyileştirilmesi**" ve "**sağlık turizmi alanında fiziki ve teknik altyapının iyileştirilmesi**" hedefleriyle uyumu değerlendirilmiştir. Toplam 25 puan üzerinden yapılan ilgiliik değerlendirilmesinde desteklenen 14 projenin ortalaması; en yüksek puan 21, en düşük puan 18.5 olmak üzere 19.8 olarak gerçekleşmiş ve projeler 2014-2023 İstanbul Bölge Planı, Sağlık Bakanlığı 2013-2017 stratejik plan ve Onuncu Kalkınma Planı'nda belirlenen stratejik amaç ve hedefler ile ilgili bulunmuştur. 14 projenin programda belirlenmiş olan iki ana önceliği ne kadar kapsadığına dair yapılan değerlendirmede tüm projelerin de her iki önceliğe yönelik geliştirici faaliyet ve aksiyon planına sahip olduğu gözlemlenmiştir.

Bu kapsamda değerlendirildiğinde projeler 2014-2023 İstanbul Bölge Planı'nda İstanbul'da sağlık turizmini güçlendirmeye yönelik yatırımların artırılması ve sağlık sektöründe rekabetçiliğin artırılarak İstanbul'un bu alanda küresel bir merkez olması projenin ana hedefine katkıda bulunacak şekilde kurgulanmış ve uygulamaya geçirilmiştir. Projelerdeki göstergeler incelendiğinde; 2014-2023 İstanbul Bölge Planı'ndaki temel stratejik hedefe ulaşmada kritik olan "**Sağlık turizmi kapsamında verilen hizmet kalitesinin artırılması**", "**Sağlık turizmi alanında fiziki ve teknik altyapının geliştirilmesi**", "**Sağlık turizmine yönelik kurumsal-hukuki yapının güçlendirilmesi ve sağlık yönetişiminin iyileştirilmesi**", "**Sağlık turizmi kapsamında tanıtım yapılması ve cazibe oluşturulması**" ve "**Sağlık turizmi hizmet kapsamının genişletilmesi ve daha fazla sağlık turistine ulaşılması**" alt hedeflerine yönelik olduğu görölmüştür.

Etkililik Analizi kapsamında ise, 14 projenin hedef göstergeleri incelendiğinde; öncelikli olarak sağlık turizmi alanında çalışanlara yönelik eğitim/seminerlere (örneğin: JCI eğitimi, iletişim/empati eğitimi, dil eğitimi vb.) ve istihdama yönelik hedeflerin daha ağırlıklı olduğu görülmektedir. Ziyaretçi (yabancı turist) sayısında artış ve bununla bağlantılı olarak turizm gelirinde artış hedefleri de temel hedef göstergeleri arasında yer almıştır. Bunlara ek olarak, desteğe hak kazanan kurumlar web sitesi/aplikasyon/yenilikçi modeller ve fiziksel alan kurulumu/iyileştirilmesine yönelik hedefler de belirlemiştir. Böylece turizm altyapısının nitelik ve niceliğinin geliştirilmesine yönelik oluşturulan fiziksel alanlar faaliyete geçirilmiş ve fiziksel alanların proje amacına yönelik kullanımının hala sürdüğü saptanmıştır.

Projelerin büyük çoğunluğunun belirlenen performans göstergesi hedeflerine ulaştığı, ancak bazı göstergelerde ise dönemin turizm sektörünü olumsuz etkileyen terör saldırıları, 2015 Rus Suhoi Su-24 uçağının düşürülmesi, 15 Temmuz darbe girişimi gibi konjonktürel şartlardan ötürü hedeflerin altında kaldığı görülmüştür. Gündem koşullarıyla birlikte; proje hedeflerinde öngörülen zaman planına uyumdaki aksaklıklar da bazı göstergelerde hedefe ulaşılamamasına sebebiyet vermiştir. Öte yandan; belirtilen tüm bu engellere rağmen 2015 Yılı Sağlık Turizm Merkezi İstanbul Mali Destek Programı dahilindeki 14 projenin ortalama etkililik oranı %88 olarak hesaplanmış olup, genel olarak Sağlık Turizm Merkezi İstanbul Mali destek programının etkililik hedefine çok yaklaştığı sonucu çıkarılmıştır.

Bununla beraber, İşletmelere Yönelik Sağlık Turizm Merkezi İstanbul Mali destek Programı'na katılan 14 kurumun belirlediği hedefler ve gerçekleştirme oranları incelendiğinde kar amacı gütmeyen kurumlara göre daha yüksek hedefler koyduğu, projeler kapsamında ise hedef olarak belirlemedikleri fakat katma değeri yüksek çalışmalar gerçekleştirdikleri görülmüştür. Bu kapsamda incelendiğinde 14 kurumdan 6'sının etkililik oranının genel proje ortalamasının üzerinde olduğu tespit edilmiş ve çoğu proje eğitime ve istihdama yönelik hedeflerini gerçekleştirmiştir.

Etkinlik Analizi ile, program dahilinde sağlanan bütçe kapsamında projelerin hedeflerine ulaşmalarındaki yeterliliğe bakılmıştır. Gerçekleşen destek tutarının, toplam destek tutarına bölünmesiyle hesaplanan performans oranı söz konusu program için %72 olarak hesaplanmıştır ve 14 projeden 6'sının bu oranın altında kaldığı saptanmıştır. Etki Değerlendirme Anketi analizine göre sağlanan bütçe destekleri, yararlanıcı kurumların tamamı tarafından yeterli bulunmuştur.

Program kapsamında gerçekleşen projelerin yararlanıcı kurumlar ve nihai faydalanicılar üzerindeki olumlu/olumsuz etkilerini ve değişimlerini çözümlenmeyi amaçlayan **Etki Analizinde** hem öngörülen hem öngörülemeyen sonuçlar değerlendirilmiştir. Program yararlanıcılarının hedef kitle özelinde proje

hedeflerine ulaşma düzeyleri beklenen düzeydedir. Nihai faydalanıcılar üzerinde ulaşılan olumlu değişimler aşağıdaki gibidir:

- Nihai faydalanıcıların proje konusu ile ilgili bilgi/farkındalık düzeyinin artırılması
- Toplum nezdinde konu ile ilgili bilgi/farkındalık düzeyinin artırılması
- Nihai faydalanıcıların davranışlarında olumlu değişim gerçekleşmesi
- Nihai faydalanıcıların sağlık durumlarında iyileşme yaşanması
- Proje sahibi ve ortakları, hedef kitlelerini çeşitlendirmesi
- Proje sahibi ve ortaklarının verdiği hizmetlerin niteliğinin gelişmesi
- Konu ile ilgili proje sahibi ve ortaklarının personel kapasitesinin artırılması/bilgi düzeyinin gelişmesi
- Özel sektörün gelişimine katkı sağlaması
- Yabancı turist sayısında artış gözlemlenmesi

Proje yararlanıcısı kurumlar için gerek kurumun kendisi gerekse çalışanları üzerinde gerçekleşen olumlu değişimler ise aşağıdaki gibi listelenebilir:

- Proje ve bütçe yönetimi konularında deneyim kazanılması
- Mali ve finansal konular hakkında bilgi düzeyinin artması
- Proje raporlaması hakkında bilgi düzeyinin artması
- İSTKA desteği projenin hayata geçmesini hızlandırması
- İSTKA desteği sayesinde projenin kapsamının genişlemesi ve ilgili kurumlar ile iş birliği imkanının artması
- İSTKA desteğiyle bütçenin daha etkin kullanılması

Projelerin **sürdürülebilirlik kriterindeki** değerlendirmelerinde ise; proje kapsamında gerçekleştirilen aktivite ve faaliyetlerin devamlılığı, proje için geliştirilen/ kurulan fiziksel alanların sürdürülebilirliği ve nihai faydalanıcılar üzerindeki etkisinin günümüzde de geçerli olması göstergeleri göz önünde bulundurulmuştur. Bu kapsamda, İşletmelere Yönelik Sağlık Turizm Merkezi İstanbul mali programıyla ilgili olarak gerçekleştirilen Program Sonrası Değerlendirme anketi ve odak grup görüşmelerinde yararlanıcı kurumlardan gelen bildirimler değerlendirildiğinde; 5 program yararlanıcısından 2'si proje faaliyetlerinin bir kısmının, 3'ü ise tümünün hala devam ettiğini belirtmişlerdir. Buna ek olarak, proje kapsamında geliştirilen veya kurulan fiziki alanların sürdürülebilirliğinin sağlanmasıyla birlikte,

oluşturulan materyallerin projenin yaratacağı faydanın sürdürülebilirliği açısından önemli bir faktör olduğu bulgusu saptanmıştır.

5 yararlanıcıdan 4'ü tarafından kurulan fiziksel alanlar projeden sonra da etkin bir şekilde kullanılmaya devam etmiş, bu alanlar projeden sonra daha da aktif kullanılmaya başlanmıştır. Örneğin, Acıbadem Sağlık Hizmetleri Tic. A.Ş. tarafından Atatürk Havalimanı'nda hastaları karşılamak amacıyla kurulan Health Point, İstanbul Havalimanı ve Sabiha Gökçen Havalimanı'nda çalışmalarına devam etmiştir.

Nihai faydalanıcılar için yaratılmaya çalışılan faydanın hâlen devam edip etmediği konusu değerlendirildiğinde, özellikle yabancı turistler nezdinde proje faydalarının büyük oranda veya tümüyle devam ettiği saptanmıştır.

PROGRAM HAKKINDA

Kalkınma Ajansları, kamu kesimi, özel kesim ve sivil toplum kuruluşları arasındaki iş birliğini geliştirmeyi, kaynakların yerinde ve etkin kullanımını sağlamayı ve yerel potansiyeli harekete geçirmek suretiyle belirlenen politikalarla uyumlu olarak bölgesel gelişmeyi hızlandırmayı, sürdürülebilirliğini sağlamayı, bölgeler arası ve bölge içi gelişmişlik farklarını azaltmayı amaçlamakta ve faaliyetlerine bu kapsamda devam etmektedir. Türkiye'de bulunan 26 Kalkınma Ajansı sorumlu oldukları bölgenin öncelikli ihtiyaçlarına göre kalkınmayı teşvik edici destek programları yürütmektedir.

2008 tarihinde kurulan İstanbul Kalkınma Ajansı (İSTKA) "Küresel kent İstanbul için çalışan, insan odaklı ve çevreye duyarlı, etkili ve yön veren bir çözüm merkezi olmak" vizyonu doğrultusunda çeşitli Mali Destek Programları geliştirmekte; kamu kurumları, yerel yönetimler, sivil toplum kuruluşları ve üniversiteleri içeren geniş bir yelpazedeki kâr amacı gütmeyen kurum ve kuruluşlara belirlenen ihtiyaçlar doğrultusunda projelerini hayata geçirme imkânı sunmaktadır.

İSTKA tarafından bölgesel gelişmeyi hızlandırmak, sürdürülebilirliği sağlamak, bölge içi gelişmişlik farklarını azaltmak ve sosyal kalkınmayı desteklemek amacıyla önemli kaynaklar tahsis ederek; ihtiyaçlar ve önceliklere göre farklı temalarda Mali Destek Programları tasarlanmıştır. Bu Programlardan 2015 yılı İşletmelere Yönelik Sağlık Turizm Merkezi İstanbul Mali Destek Programı ile, "İstanbul'da Sağlık Turizmi sektörünün geliştirilerek bölgenin bu alanda uluslararası bir çekim merkezi haline getirilmesine katkıda bulunulması" hedeflenmiştir.

Sağlık turizmi son yıllarda dünyada yükselen bir turizm trendi olarak dikkat çekmektedir. Ulaşım imkanlarının artması, kişilerin daha iyi sağlık hizmeti almaya yönelmeleri ve yüksek ekonomik potansiyel

içermesi ile sağlık turizminin gelecekte daha geniş bir pazara ulaşacağı öngörülmektedir. Kişiler kendi ülkelerinde alamadıkları, almaktan çekindikleri (estetik operasyon vb.) veya daha yüksek kalitede almak istedikleri hizmetleri seyahat ederek alabilmekte; bu hizmetler ciddi medikal müdahalelerden termal tesislerde sağlığa kavuşmaya varan geniş bir spektrumdadır.

Türkiye coğrafi konumu itibarıyla birçok bölgenin kesişim noktasında olması, turistik değerleri ve doğal kaynakları ile sağlık turizmi konusunda güçlü ve gelecek vaadeden bir konumdadır. Türkiye’de JCI (Joint Commision International) akreditasyonu bulunan 40’ın üzerinde sağlık kuruluşu bulunmaktadır. Yabancı turistler için uluslararası anlamda medikal pratiklerin standartlarını tanımlayan, kalitesini ölçen ve hasta güvenliğini ön plana alan bir kurum olan JCI akreditasyonu ve sertifikasyonu sağlık kuruluşlarının kredibilitesi ve prestiji açısından oldukça önemlidir.

Türkiye’de sağlık turizmini geliştirmek Sağlık Bakanlığı 2013-2017 hedefleri arasındadır. Bu kapsamda Kültür ve Turizm Bakanlığı’yla iş birliği içerisinde uluslararası fuarlarda bulunmak, uluslararası havacılık şirketleriyle temasa geçmek gibi tanıtım faaliyetleri planlanmıştır. Sağlık turizmi veren akredite tesislerin sayısını arttırmak, standartlarını belirlemek, hizmet kalitesini arttırmak için altyapısal, eğitimsel ve inovatif girişimlerde bulunmak bu plan kapsamında büyük önem arz etmektedir. Böylelikle Türkiye’nin sağlık turizminde daha rekabetçi bir konuma gelmesi ve sağlık turizminde daha aktif hale gelmesi amaçlanmıştır.

İSTKA aynı zamanda Onuncu Kalkınma Planı’ndaki alternatif turizm türlerinin desteklenmesi ve 2014-2023 İstanbul Bölge Planı’nda vurgulanan yenilikçi ekonomik gelişme kapsamına giren “İstanbul’da sağlık turizmi, sağlık hizmetleri ve sağlık Ar-Ge’si yatırımlarının artırılması; sağlık sektörünün rekabetçiliğinin artırılarak İstanbul’un bu alanda küresel bir merkez olması” hedefiyle uyumlu olarak bu programı katılımcılara açmıştır.

Programın Amacı ve Öncelikleri¹

Programın genel hedefi; İstanbul’da Sağlık Turizmi sektörünün geliştirilerek bölgenin bu alanda uluslararası bir çekim merkezi haline getirilmesine katkıda bulunulmasıdır.

İstanbul Bölgesi’nin doğal, tarihi ve kültürel varlıkları ile insan kaynaklarının yanı sıra bölgede yüksek gelişme potansiyeli taşıyan turizm türleri arasında sağlık turizminin potansiyeli çok yüksektir. Bu kapsamda, İstanbul’a gelir ve istihdam bağlamında önemli katkılar sağlayan sağlık turizmi sektörünün,

¹Programın amacı ve öncelikleri bölümünde “İstanbul Kalkınma Ajansı, Sağlık Turizm Merkezi İstanbul Mali Destek Programı (İşletmeler)” 2015 Yılı Teklif Çağrısı Başvuru Rehberinden yararlanılmıştır

Bölgenin taşıdığı yüksek potansiyel ile doğru orantılı bir şekilde geliştirilmesi ve bölgenin küresel sağlık turizmi rekabetinde üst sıralara çıkarılması hedeflenmiştir.

Öncelik 1. Sağlık turizmi kapsamında verilen hizmetlerin çeşitlendirilmesi ve sunum kalitelerinin iyileştirilmesi

İstanbul'da sağlık turizmi alanında sunulan hizmet kalitesinin iyileştirilmesi amacıyla kurumsal kapasitenin artırılması hedeflenmektedir. Sağlık kuruluşları, turizm kuruluşları, pazarlama kuruluşları, lojistik ve ulaşım kuruluşları vs. gibi sağlık turizmi hizmet bileşenlerinde yabancı dil, temel sağlık, insan ilişkileri ve kültürel kaynaşma, kültürler arası iletişim, sigortacılık, hasta hakları, kişisel empati gibi konularda eğitimler ile insan kaynağı yetkinliğinin artırılması amaçlanmaktadır. Projelerde bu eğitimlerin uluslararası geçerliliğe sahip sertifikasyonlar ile belgelendirilmesi esastır. Hizmet sunum kalitesinin iyileştirilmesi ve çeşitlendirilmesi için sağlık turizmi hizmet bileşenlerinin içinde yer aldığı entegre hizmet modellerinin ve programlarının geliştirilmesi ve uygulanması desteklenecek olup söz konusu sektörün tüm paydaşlarının aktif olarak süreçte yer alması önem taşımaktadır. Bununla birlikte sunulan hizmetin çeşitlendirilmesine yönelik kapasitenin geliştirilmesi desteklenmiştir. Bu öncelik kapsamında sadece eğitim faaliyetinden oluşan projelerin desteklenmemesine karar verilmiştir.

Öncelik 2. Sağlık turizmi alanında fiziki ve teknik altyapının iyileştirilmesi

Sağlık turistinin aldığı hizmetler içerisinde yer alan lojistik, tedavi, rehabilitasyon, bakım hizmetleri ile kentteki sosyal ve turistik hizmetler gibi doğrudan ilişkili hizmetlerin uluslararası standartlara kavuşturulmasına yönelik olarak gerçekleştirilecek tüm fiziki ve teknik altyapı eksikliklerinin giderilmesi ve sağlık turizmi ihtiyaçları doğrultusunda düzenlenmesi desteklenmiştir. İstanbul'da yer alan misafirhane, otel, hotel vs. gibi konaklama tesisleri bu önceliğin kapsamı dışında bırakılmıştır. Akredite ve akredite olmayan sağlık kuruluşlarının tümü için fiziki ve teknik altyapılarının iyileştirilmesi kapsama dahil edilmiştir.

Belirtilen program kapsamında İSTKA'nın 2015 Yılı Sağlık Turizm Merkezi İstanbul İşletmelere Yönelik Mali Destek Programı desteğinden toplam 41 başvuru yapan kurum içerisinde, 17'si başarılı olarak değerlendirilmiş ve programdan faydalanmıştır. Program yararlanıcıları sağlık alanında faaliyet gösteren özel işletmelerdir. (Bkz Tablo 1)

Tablo 1- Yararlanıcı Kurumlar ve Projeler

Referans Numarası	Yararlanıcı Kurum	Proje Adı
SMI02	Yeni Dünya Sağlık Hizmetleri A.Ş.	Sağlık Turizmine Yönelik Hizmet Sunum Altyapımızın Güçlendirilmesi

SMI06	Anadolu Yaşam Özel Sağlık Tesisleri İşletmeciliği San Ve Tic A.Ş.	Yabancı Hastalara Sunulan Sağlık Hizmet Kalite Standartlarının Artırılması Ve Sağlık Turizmine Katkı
SMI11	Sistem Sağlık Hizmetleri Tic. A.Ş.	Esencan Hastanesi Sağlık Turizmini Geliştirme Projesi
SMI13	Altunizade Sağlık Hizmetleri Sanayi Ticaret A.Ş.	Hastanemizin Hizmet Sunum Kalitesi Ve Teknik Altyapısının İyileştirilmesiyle Yabancı Hasta Sayısının Artırılması
SMI15	Ekap Bilişim Yayıncılık Danışmanlık Ticaret A.Ş.	Yabancı Hastalara Sağlık Turu, Rotalama, Acil Müdahale Servisleri Sunmaya Yönelik Mobil Ve Web Platformu
SMI17	Çağiner Özel Sağlık Hizmetleri Tic. Ltd. Şti	Teknik Ve Kurumsal Altyapı Yatırımıyla Sağlık Turizminde Ulusal Hedeflere Ulaşılmasına Katkı Projesi
SMI21	Damla Poliklinik Hizmetleri Limited Şirketi	Yeni Teknoloji Tıbbi Cihazların Ve Yeni Tedavi Yöntemlerinin Kullanılmasıyla, Yabancı Hasta Sayısının Artırılması
SMI22	Tuzla İçmeleri A.Ş.	Tuzla Medikal Spa Akademi
SMI27	Mozaik Yazılım Ve Bilişim Sistemleri Sanayi Ve Ticaret Limited Şirketi	Değerlendirilebilir Sağlık Turizmi Portalı
SMI28	Delta Sağlık Ve Eğitim Yatırımları A.Ş.	Sağlıkta Yatırımların Devam Etmesi, İstanbul Un Sağlık Turizminde Cazibe Merkezi Olmasına Katkı Projesi
SMI31	Urlu Sağlık Hizmetleri Ve Ticaret A.Ş.	Avrasya Hospital Uluslararası Hasta Servisi
SMI33	İber Estetik Ve Cerrahi Hizmetler A.Ş	Estecenter Bünyesinde Hizmet Çeşitliliğinin Sağlanması Ve Yurt Dışı Tanıtım Çalışmaları İle Sağlık Turizminin Canlandırılması
SMI34	Beka Sağlık Eğitim Tıbbi Malz.Teks.Turizm Gıda İnşaat San.Ve Tic.Ltd.Şti.	Mobil Uygulama ile İstanbul İçin Yenilikçi Sağlık Turizmi Hizmetlerinin Geliştirilmesi
SMI35	Acıbadem Sağlık Hizmetleri Ve Tic.A.Ş.	Sağlık Turizmine Yönelik Sunum Kalitesinin Artırılması ve Kongre Düzenleyerek Yurt Dışı Bağlantılarına Tanıtım
SMI38	Güneş Özel Sağlık Hizmetleri Ticaret Limited Şirketi	Kültürler Arası Fiziki Sağlık Köprüsü
SMI40	Özel Aydem Sağlık Hizmetleri A.Ş.	Özel Saygı Hastanesi Uluslararası Hasta Koordinatörlüğü Kurulması Ve Kalite Geliştirme Projesi
SMI41	Göksoy Sağlık Turizm İnşaat Ve Tıbbi Yayıncılık Tic. A.Ş.	Sağlık Turizminde Hastanem

PROGRAM DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ

Programın yararlanıcılar ve nihai faydalanıcılar üzerinde yarattığı etkileri ortaya koyma aşamasında etki göstergeleri belirlenmiştir. OECD kaynaklarında değerlendirme, devam etmekte olan ya da tamamlanmış proje, program veya politikaların planlama ve uygulama süreçleri ile sonuçlarının sistematik ve objektif olarak incelenmesi şeklinde tanımlanmaktadır.

Benzer şekilde, “Kalkınma Ajanslarınca uygulanan mali desteklerin değerlendirilmesine ilişkin usul ve esaslar”a göre program sonrası değerlendirmenin amaçlarında, proje teklif çağrılarının ve güdümlü proje desteklerinin başarısının ölçülmesi ve bu sayede mevcut uygulamalarda etkinlik, şeffaflık ve hesap

verebilirliğin artırılması ile gelecek dönemde uygulanması öngörülen desteklerin başarısını artırmak için çıkarımlar elde etmek temel hedeflerdir.²

Değerlendirme; kamu müdahalesinin³ başarısının ölçülmesi, mevcut program ve politikaların geribildirimlerinden yapılan çıkarımların sonraki müdahalelerin geliştirilmesine veya karar verme mekanizmalarında kullanılmasına olanak vermesi ve hesap verilebilirliğin sağlanması amacıyla yapılmaktadır.

Ajans tarafından yürütülen desteklerin değerlendirilmesinde; ilgililik, etkinlik, etkililik, etki ve sürdürülebilirlik kriterleri dikkate alınmaktadır.⁴

İlgililik

İlgililik kapsamında, kamu müdahalesinin hedeflerinin hedef grubuna ilişkin müdahale tarihindeki ve sonrasındaki üst politikalar ile ne ölçüde uyumlu olduğu değerlendirilmektedir.

Bu çalışmada; program hedeflerinin hem teklif çağrısı dönemindeki hem de güncel ulusal ve bölgesel planlarla olan ilgililiği ile müdahale kapsamında yürütülen proje faaliyetlerinin ve çıktılarının program hedefleriyle uyumlu olup olmadığı incelenmiştir.

Etkililik

Etkililik analizi; performans değerlendirmesi niteliğinde bir yöntem olup, kamu müdahalesinde belirlenen hedeflerin ne oranda başarılı olduğunu ölçer. Program hedefleri belirlenmediğinden çalışmamızda sadece projelerin hedeflerine ulaşma dereceleri ölçülmüştür.

Etkinlik

Etkinlik analizi; kamu müdahalesinin doğurduğu maliyete oranla sosyal/ekonomik fayda üretme başarısını, yani ne ölçüde maliyet etkin olduğunu ölçer. “Elde edilen sonuçlar katlanılan maliyetlere değer mi/değdi mi?” ve “Toplam sosyal refah artar mı/arttı mı?” sorularına yanıt aranır.

Etki

Etki analizinde; kamu müdahalelerinin hedef grubunda dolaylı veya doğrudan, amaçlanmış veya amaç dışı yarattığı olumlu ve olumsuz değişimler incelenmektedir. Buna müdahale sonucunda yerel, sosyal,

² Kalkınma Ajanslarınca Uygulanan Mali Desteklerin Değerlendirilmesine İlişkin Usul Ve Esaslar, Madde 4

³ Müdahale kavramı önceden belirlenen amaçlara ulaşmak için devlet tarafından uygulanan veya desteklenen proje, program veya politika için kullanılan terimdir.

⁴ Kalkınma Ajanslarınca Uygulanan Mali Desteklerin Değerlendirilmesine İlişkin Usul Ve Esaslar, Madde 7

ekonomik, çevresel ve diğer tüm kalkınma göstergelerinde oluşan etki de dâhildir. Ayrıca, müdahalenin sonuçlarının ne olduğu, faydalananlarda sağladığı temel değişikliklerin neler olduğu ve bu aktivitelerden kaç kişinin etkilendiği sorgulanmaktadır.

Bu çalışmada; projelerin sona erdikten sonra geçen süre içinde hedef grubunda meydana getirdiği ve meydana getirmesi beklenen etkiler değerlendirilmiştir.

Sürdürülebilirlik

Sürdürülebilirlik analizinde; müdahale kapsamında yürütülen faaliyetlerin müdahale sona erdikten sonra fayda üretmeye devam edip etmediği değerlendirilmektedir.⁵

DEĞERLENDİRMEDE KULLANILAN YÖNTEM

2015 Yılı İşletmelere Yönelik Sağlık Turizm Merkezi İstanbul Mali destek programının değerlendirilmesi amacıyla bu araştırma kapsamında, geriye dönük bir değerlendirme çalışması yürütülmüştür. Yürütülen bu çalışma ile İSTKA; sağlanan hibe desteklerinin yararlanıcı kuruluşlar ve nihai faydalanıcılar üzerindeki etkisini ölçümleyip analiz ederek, geleceğe yönelik bu alanda daha etkili program ve hibe destekleri hazırlamayı amaçlamıştır.

Araştırma kapsamında öncelikle gözlemleri yüz yüze derinlemesine görüşme akışının, odak grup tartışma akışının ve etki değerlendirme anketinin içerik ve konu başlıklarını belirlemek adına işletmelere yönelik 2015 yılı Sağlık Turizm Merkezi İstanbul mali destek program kapsamı, öncelikleri detaylıca incelenmiştir.

Masa başı incelemeyi takiben yararlanıcı kurumlara yönelik Program sonrası Değerlendirme Anketi hazırlanmış; anket, hibe desteği alan 17 kurumdan 14'üne İSTKA tarafından gönderilen üst yazı içeriğinde kurumlarla doğrudan paylaşılmıştır (Program Sonrası Değerlendirme Anket formu için bkz. [Ek.1](#)). Anketler kurumdaki kişiye özel online link üzerinden her kurum temsilcisi tarafından bizzat doldurularak tamamlanmıştır. Ankete 14 kurumun 5'i geri dönüş sağlamıştır. Anket sonuçları 5 kurumun tamamladığı anketler üzerinden analiz edilmiştir. Anket soruları hibe alan projelerin ilgililik, etkinlik, etkililik, etki, ve sürdürülebilirlik boyutları ile ilgili performansları hakkında bilgi edinmeyi amaçlayarak oluşturulmuştur.

Program Sonrası Değerlendirme çalışmasına ek olarak; bu ankete katılım sağlamış kurum temsilcileriyle "Doğa Turizmi", "Kültür Turizmi" ve "Sağlık Turizmi" başlıklarında olmak üzere 3 ayrı odak grup toplantısı gerçekleştirilmiştir (Odak Grup Toplantı İçeriği için bkz. [Ek 2](#)). 2015 yılı İşletmelere Yönelik Sağlık Turizm Merkezi İstanbul mali destek programı kapsamında proje yürüten kurumlardan 1'i 6 Ağustos 2021

⁵ European Comission Directorate-General for Education and Culture; Handbook on Sustainability, 2006

tarihinde gerçekleşen “Sağlık Turizmi” odak grup toplantısına katılmıştır. Aynı zamanda 1 kurumla da 29 Temmuz 2021 tarihinde Yüz Yüze Gözlemlerine Görüşme gerçekleştirilmiştir. (Gözlemlerine Görüşme İçeriği için bkz. [Ek 3](#)). Çalışmalara katılan kurumlar Tablo 2’de yer almaktadır.

Tablo 2- Program Sonrası Değerlendirme Anketine ve Odak Grup Toplantısına Katılan Kurumlar

Referans Numarası	Yararlanıcı Kurum	Program Sonrası Değerlendirme Anketine Katılan Kurumlar	Odak Grup Toplantısına Katılan Kurumlar	Yüz Yüze Gözlemlerine Görüşme Yapılan Kurumlar
SMI02	Yeni Dünya Sağlık Hizmetleri A.Ş.			
SMI 06	Anadolu Yaşam Özel Sağlık Tesisleri İşletmeciliği San Ve Tic A.Ş.			
SMI 13	Altunizade Sağlık Hizmetleri Sanayi Ticaret A.Ş.	✓		
SMI 15	Ekap Bilişim Yayıncılık Danışmanlık Ticaret A.Ş.			
SMI 17	Çağiner Özel Sağlık Hizmetleri Tic. Ltd. Şti			
SMI 21	Damla Poliklinik Hizmetleri Limited Şirketi	✓	✓	
SMI 22	Tuzla İçmeleri A.Ş.			
SMI 27	Mozaik Yazılım Ve Bilişim Sistemleri Sanayi Ve Ticaret Limited Şirketi			
SMI 28	Delta Sağlık Ve Eğitim Yatırımları A.Ş.			
SMI 31	Urlu Sağlık Hizmetleri Ve Ticaret A.Ş.	✓		
SMI 34	Beka Sağlık Eğitim Tıbbi Malz.Tekst.Turizm Gıda İnşaat San.Ve Tic.Ltd.Şti.			
SMI 35	Acıbadem Sağlık Hizmetleri Ve Tic.A.Ş.	✓		✓
SMI 40	Özel Aydem Sağlık Hizmetleri A.Ş.			
SMI 41	Göksoy Sağlık Turizm İnşaat Ve Tıbbi Yayıncılık Tic. A.Ş.	✓		

Araştırmadaki Limitler

Araştırmadaki temel limitler, yürütülen etki değerlendirme çalışmasının geriye dönük olması ve İSTKA’nın izleme-değerlendirme çalışmalarının çıktı bazında olması ile raporun yararlanıcı ve nihai faydalanıcıların görüşlerini kısıtlı şekilde dahil edebilme durumlarıdır. Belirtilen limitler, destek programlarından yararlanan tüm kurumların değerlendirme çalışması sürecine dahil edilerek veri toplanmasıyla aşılmaya çalışılmıştır. Ancak doğrulama kaynaklarının yetersiz olması nedeni ile yararlanıcı kurumların geri bildirimlerini içeren teknik raporlardan da faydalanacak şekilde bir rapor içeriği oluşturulmuştur.

DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ KAPSAMINDA PROGRAMIN İNCELENMESİ

İLGİLİLİK ANALİZİ

İlgililik kriteri, mali destek programlarının amaç ve önceliklerinin, bölgesel ve hedef kitle düzeyindeki ihtiyaç ve önceliklerle ne kadar uyumlu ve tutarlı olduğuna dair değerlendirmedir.

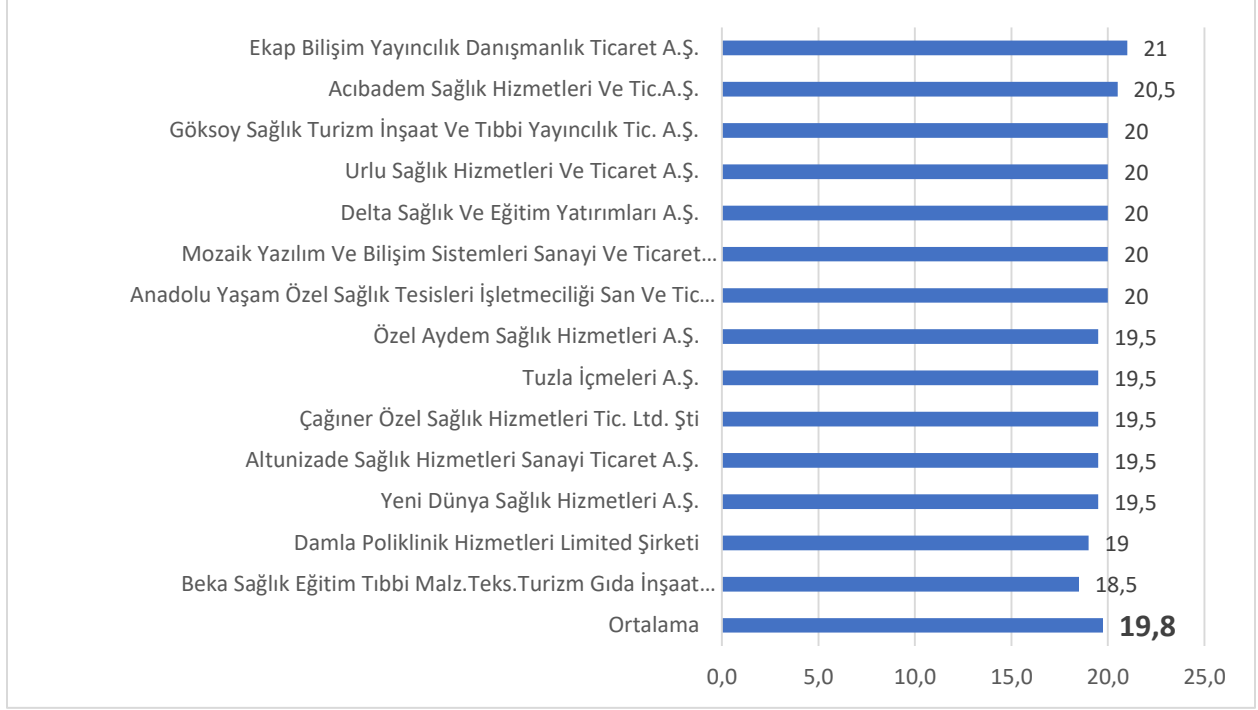
2014-2023 İstanbul Bölge Planı'nda İstanbul'da sağlık turizmini güçlendirmeye yönelik yatırımların artırılması ve sağlık sektöründe rekabetçiliğin artırılarak İstanbul'un bu alanda küresel bir merkez olması projenin ana hedefi olmuştur. Bunun yanı sıra 2013-2017 Sağlık Bakanlığı Strateji Planı ve Onuncu Kalkınma Planı'nda bu ana hedefle paralel olarak 5 hedef ortaya konmuştur.

- **Hedef 1:** Sağlık turizmi kapsamında verilen hizmet kalitesinin artırılması
- **Hedef 2:** Sağlık turizmi alanında fiziki ve teknik altyapının geliştirilmesi
- **Hedef 3:** Sağlık turizmine yönelik kurumsal-hukuki yapının güçlendirilmesi ve sağlık yönetişiminin iyileştirilmesi
- **Hedef 4:** Sağlık turizmi kapsamında tanıtım yapılması ve cazibe oluşturulması
- **Hedef 5:** Sağlık turizmi hizmet kapsamının genişletilmesi ve daha fazla sağlık turistine ulaşılması

Bu kapsamda İşletmelere Yönelik 2015 Sağlık Turizm Merkezi İstanbul Mali destek programı başvurusunda, projelerin “sağlık turizmi kapsamında verilen hizmetlerin çeşitlendirilmesi ve sunum kalitelerinin iyileştirilmesi” ve “sağlık turizmi alanında fiziki ve teknik altyapının iyileştirilmesi” önceliklerini taşıması da ilgилilik analizinde önemli kriterler olarak yer almıştır.

Toplam 25 puan üzerinden yapılan ilgилilik değerlendirilmesinde proje tekliflerinin mali destek programına hak kazanabilmesi için en az 18 puan almaları koşulu aranmıştır. Buna göre yapılan değerlendirmede program kapsamında desteklenen projelerin ilgилilik puanlarının ortalaması en yüksek puan 21, en düşük puan 18,5 olmak üzere 19,8 olarak gerçekleşmiştir.

Grafik 1-İlgililik Puanları



Ayrıca, projelerde gerçekleştirilen faaliyetlerin ve çıktılarının programın hangi önceliklerine katkı sağlayabileceğine göre değerlendirilmiş olup; sonuçları tablo 3’de gösterilmektedir. Programın öncelikleri 2014-2023 İstanbul Bölge Planı, Sağlık Bakanlığı 2013-2017 stratejik plan ve Onuncu Kalkınma Planı’nda belirlenen stratejik amaç ve hedefler ile ilgili bulunmuştur. Bu ilgililik, yeni ulusal ve bölgesel planların hedefleri bazında da hala devam etmektedir.

Projeler tek tek değerlendirildiğinde, ortaya konan çıktılarının programın en az bir önceliğine katkı sağlayabilir nitelikte olduğu tespit edilmiştir. Bununla birlikte, bütün projelerin tamamının destek programının her iki önceliğini de kapsadığı görülmektedir.

Tablo 3-Projelerde Kapsanan Öncelikler

Referans No	Yararlanıcı Kurum	Öncelik 1: Sağlık turizmi kapsamında verilen hizmetlerin çeşitlendirilmesi ve sunum kalitelerinin iyileştirilmesi	Öncelik 2: Sağlık turizmi alanında fiziki ve teknik altyapının iyileştirilmesi	İlgili olan öncelik sayısı
SMI02	Yeni Dünya Sağlık Hizmetleri A.Ş.	1	1	2
SMI 06	Anadolu Yaşam Özel Sağlık Tesisleri İşletmeciliği San Ve Tic A.Ş.	1	1	2

SMI 13	Altunizade Sağlık Hizmetleri Sanayi Ticaret A.Ş.	1	1	2
SMI 15	Ekap Bilişim Yayıncılık Danışmanlık Ticaret A.Ş.	1	1	2
SMI 17	Çağiner Özel Sağlık Hizmetleri Tic. Ltd. Şti	1	1	2
SMI 21	Damla Poliklinik Hizmetleri Limited Şirketi	1	1	2
SMI 22	Tuzla İçmeleri A.Ş.	1	1	2
SMI 27	Mozaik Yazılım Ve Bilişim Sistemleri Sanayi Ve Ticaret Limited Şirketi	1	1	2
SMI 28	Delta Sağlık Ve Eğitim Yatırımları A.Ş.	1	1	2
SMI 31	Urlu Sağlık Hizmetleri Ve Ticaret A.Ş.	1	1	2
SMI 34	Beka Sağlık Eğitim Tıbbi Malz.Teks.Turizm Gıda İnşaat San.Ve Tic.Ltd.Şti.	1	1	2
SMI 35	Acıbadem Sağlık Hizmetleri Ve Tic.A.Ş.	1	1	2
SMI 40	Özel Aydem Sağlık Hizmetleri A.Ş.	1	1	2
SMI 41	Göksoy Sağlık Turizm İnşaat Ve Tıbbi Yayıncılık Tic. A.Ş.	1	1	2

1: İlgili / 0: İlgili değil

Kalitatif görüşmelerde de beyan edildiği üzere ilgili kurumlar programın her iki önceliğe de cevap verecek şekilde proje amaçları belirlemiştir. Araştırma kapsamında katılımcı kurumlar tarafından dile getirilen bu amaçlar aşağıdaki şekilde listelenebilir:

1. Sağlık personelinin sağlık turizmi kapsamında hizmet kalitesini arttıracak eğitim programlarının düzenlenmesi (dil, iletişim, hasta hakları, JCI eğitimleri vs.) ve istihdam yaratılması
2. Medikal anlamda yenilikçi cihazlar olarak ve fiziksel alanları (laboratuvar vb.) geliştirerek sağlık turistinin ihtiyacına cevap verebilmek
3. Bir kurumun güvenilirliğini/prestijini arttıran, uluslararası geçerliliği olan JCI akreditasyonunu alarak sağlık turistinin tercih edeceği bir hale gelmek
4. Projelerin ve İSTKA'nın tanıtımını yaparak sağlık turizmine ve Türkiye'de bu alanda yapılanlara ilgiyi arttırmak
5. Uluslararası iş birlikleri kurarak sağlık turistini ülkeye çekerek Türkiye'nin bu alandaki potansiyelini gerçekleştirmek
6. Sağlık turizminin farklı sektörlerle dirsek temasında oluşundan yararlanarak Türkiye ekonomisi için bir lokomotif haline getirmek

ETKİLİLİK ANALİZİ

Etkililik analizi; performans değerlendirmesi niteliğinde bir yöntem olup, projelerde belirlenen hedeflerin uygulama sırasında veya sonrasında ne oranda başarıldığını ölçmektedir. Hedeflere ulaşma derecesini gösteren etkililik, gerçekleşen sonucun hedeflenen sonuçla karşılaştırılmasıyla hesaplanmaktadır:

Denklem 1 Etkililik Oranı

$$\text{Etkililik Oranı} = \frac{\text{Gerçekleşen Sonuç}}{\text{Hedeflenen Sonuç}} \times 100$$

İşletmelere Yönelik 2015 Yılı Sağlık Turizm Merkezi İstanbul Mali Destek Programı kapsamında yürütülen 14 projenin sonuçları etkililik analizi kapsamında değerlendirilmiş ve başlangıçta belirledikleri hedefleri ne oranda gerçekleştirdikleri analiz edilmiştir. Program göstergelerine ek olarak, projeler özelinde de performans göstergeleri bulunmaktadır.

Belirlenen performans göstergeleri içeriğine bakıldığında; özellikle programlar kapsamında sağlık turizmi alanında çalışanlara yönelik eğitim/seminerlere (örneğin: JCI eğitimi, iletişim/empati eğitimi, dil eğitimi vb.) ve istihdama yönelik hedeflerin daha ağırlıklı olduğu görülmektedir. Bunu takiben ziyaretçi(yabancı turist) sayısında artış ve bununla bağlantılı olarak turizm gelirinde artış baskın proje göstergeleri olmuştur. Bunlara ek olarak web sitesi/aplikasyon/yenilikçi modeller ve fiziksel alan kurulumu/iyileştirilmesi amaçlanmıştır.

Projelerin hedefler bazında etkililik oranları ve ortalamaları alınarak belirlenen başarı düzeyleri Ek 1’de yer almaktadır. Program dahilindeki **14 projenin** ortalama etkililik oranı **%88** olarak hesaplanmış olup, genel olarak Sağlık Turizm Merkezi İstanbul Mali destek programının performans göstergesi çerçevesinde hedeflediği değerlere ulaşarak hedefleri gerçekleştirmeye çok yaklaştığı fakat **etkililik hedefinin altında kaldığı** sonucu çıkarılmıştır. (*Ortalama etkililik oranı gerçekleşen rakamların hedeflenen rakamlara bölünmesi üzerinden hesaplanmıştır. Bu nedenle program hedef göstergelerinde gerçekleşen numerik verilerin eksik olduğu alanlar analiz edilemediği için ortalamaya dahil edilememiştir.)

İşletmelere Yönelik Sağlık Turizm Merkezi İstanbul Mali destek programına katılan 14 kurumun belirlediği hedefler ve gerçekleştirme oranları incelendiğinde kar amacı gütmeyen kurumlara göre daha yüksek hedefler koyduğu, projeler kapsamında ise hedef olarak belirlemedikleri fakat katma değeri yüksek çalışmalar gerçekleştirdikleri görülmüştür. Öte yandan çoğu proje eğitime ve istihdama yönelik

hedeflerini gerçekleştirirken, projelerin gerçekleştiği dönemde uluslararası alanda gerginlikler, terör olayları vb. sosyopolitik olaylar sağlık turistine ve gelire yönelik hedeflerin gerçekleştirilmesinin önüne geçmiştir. Bu noktada %88 etkililik oranı projelerin ve dönemin dinamikleri kapsamında incelendiğinde başarılı bir ortalama olarak değerlendirilmelidir.

Tabloda analiz edilen ortalama etkililik oranlarına göre; 2015 Sağlık Turizm Merkezi İstanbul Mali destek programından yararlanan 14 kurumun 6'sında etkililik oranının proje ortalamasının üzerinde, bunların 4'ünde ise %100 ve üzerinde olduğu saptanmıştır.

Etkililik oranı en yüksek projelerden Acıbadem Sağlık Hizmetleri Ve Tic.A.Ş. tarafından gerçekleştirilen "Sağlık Turizmüne Yönelik Sunum Kalitesinin Artırılması Ve Kongre Düzenleyerek Yurt Dışı Bağlantılarına Tanıtım" projesi kapsamında 55 saat eğitim verilmesi planlanırken hedefin üç katından fazlası gerçekleştirilecek 206 saat eğitim yapılmıştır. Urlu Sağlık Hizmetleri Ve Ticaret A.Ş'nin Avrasya Hospital Uluslararası Hasta Servisi projesinde ise ulaşılmaması planlanan 450 yabancı turist sayısı 1766 kişi olarak gerçekleştirilmiş, bununla bağlantılı olarak turizm geliri hedefinin de oldukça üzerinde performans gösterilmiştir.

Son yıllarda yükselen bir trend olan ve oldukça büyük potansiyel arz eden sağlık turizminin geliştirilmesi öncelikle etkin bir talebin yaratılabilmesine, yaratılan aktif talebin beklentilerine cevap verebilecek arz kaynaklarının varlığına ve medikal işlemler için ülkeye gelen turistlerin ülkelerine memnun dönmelerinin sağlanmasına bağlıdır. Söz konusu talebin yaratılabilmesi için de hem fiziksel şartlarıyla hem de çalışanlarıyla uluslararası standartlarda hizmet veren, turizme uygun kapsayıcılıkta sağlık kurumlarına ihtiyaç vardır. JCI sertifikasyonu bu alanda kurumların uluslararası prestij ve güvenilirlik kazanması açısından önem arz etmektedir (Kıraç et al., 2014).⁶ Bu konuda gerçekleştirilen akademik çalışmalar, JCI akreditasyonu olan hastanelerin, sertifikalı ve akredite edilmemiş hastanelerin skorlarından önemli ölçüde daha yüksek kalite puanlarına sahip olduklarını ortaya koymaktadır. (Yıldız, 2019). Türkiye'de de sağlık bakanlığının etkisiyle bu farklı sistemlerden ilgi gören akreditasyon kurumunun JCI olduğu görülmektedir. JCI akreditasyonun; sağlık kurumunun profesyonelliğini ve izleme yeteneğini iç mekanizmalar aracılığıyla da değerlendiren ve kalitenin sınırlarını kapsamlı bir şekilde genişleten bir yönetim sağladığı belirtilmektedir. Ayrıca liderlik ve yönetim alanlarında da EFQM ve ISO modellerinin ötesinde bir kapsama sahip olduğunu ve uluslararası karşılaştırmaları mümkün kılacak şekilde

⁶ Ramazan KIRAC & Yunus Emre OZTURK & Cetin Bebe, 2014. "The Effect Of Jci (Joint Commision International) On Patients Coming From Abroad In The Context Of Health Tourism," Proceedings of International Academic Conferences 0201454, International Institute of Social and Economic Sciences.

tasarlandığı da ifade edilmektedir (Donahue ve Ostenberg, 2000).⁷ Bu anlamda sağlık turizmine yönelik gelir artışında JCI akreditasyonunun doğrudan etkisi olduğu kabul edilmektedir

Bu bakış açısıyla değerlendirildiğinde, 14 projeden 9'u turistlerle ilgilenecek personellere yabancı dil ve iletişim alanları başta olmak üzere ihtiyaca yönelik eğitim vermiştir. Örneğin "Yabancı Hastalara Sunulan Sağlık Hizmet Kalite Standartlarının Artırılması Ve Sağlık Turizmine Katkı" projesinin uygulandığı hastanede personellere yönelik JCI standartları eğitimi, yabancı dil eğitimi, kültürlerarası iletişim ve empati eğitimi verilmiştir. Proje kapsamında toplamda 1400 saat olmak üzere, 820 kişiye eğitim verilmiştir.

Öte yandan proje katılımcısı 14 projeden 13'ü sağlık turizmine yönelik kapasitesini arttırmak amacıyla projeler dahilinde istihdam yapmayı hedeflemiştir. Toplamda 17315 kişilik istihdamın hedeflendiği projeler sonucu, hedef göstergesi başarıyla tamamlanmış ve proje sonunda toplam 21343 kişi istihdam edilmiştir.

2015 Yılı İşletmelere yönelik Sağlık Turizm Merkezi İstanbul Mali Destek Programı kapsamında proje başlangıcında 14 kurum toplamında turizm gelir hedefi toplam 271.232.001 TL olarak belirlenmiş, hedefe çok yaklaşılarak 237.060.827 TL gelir elde edilmiştir.

Sağlık kuruluşlarının fiziksel kapasitesinin sağlık turizmine etkisinin bilgisinde olarak bazı projeler yeni fiziksel alanlar kurmayı ve/veya var olan alanların fiziksel altyapısının geliştirilmesini hedeflemiştir. Hedefleri arasında merkez kurma hedefi koymuş projeler bu hedeflerini %100 gerçekleştirmiş, toplamda 4 merkez kurulmuştur. Örneğin, "Teknik ve Kurumsal Altyapı Yatırımıyla Sağlık Turizminde Ulusal Hedeflere Ulaşılmasına Katkı Projesi" kapsamında Hastane Çağrı Merkezi kurulmuş, mevcut 20 oda restore edilmiş, Uluslararası Hasta Birimi kurulmuş, Fizik Tedavi Merkezi ve Madde Bağımlıları Rehabilitasyon Merkezi oluşturulmuştur. "Sağlık Turizminde Hastanem" projesi dahilinde ise Yabancı Hasta Servisi kurulmuş, Medikal Onkoloji Servisi altyapısı geliştirilmiş, engelli oda sayısı artırılmış, Uyku Analizi Laboratuvarı'nda düzenlemeler yapılmış, çeşitli polikliniklerin ve bunlara bağlı ameliyathanelerin modernizasyonu sağlanmıştır.

Buna ek olarak 14 katılımcı kurumdan 2'si sağlık turistinin hizmet alma kalitesini geliştirmeye yönelik yenilikçi uygulama/web sitesi/model geliştirmeyi hedeflemiş ve gerçekleştirmiştir.

⁷ **Derya Şahin**, JCI Akreditasyonu ile Türkiye'de Sağlık Hizmetlerinin Kalite ve Akreditasyonu ile İlgili Kuruluşların Çalışmalarına İlişkin Araştırma, Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Dergisi, 16-26 (2020)

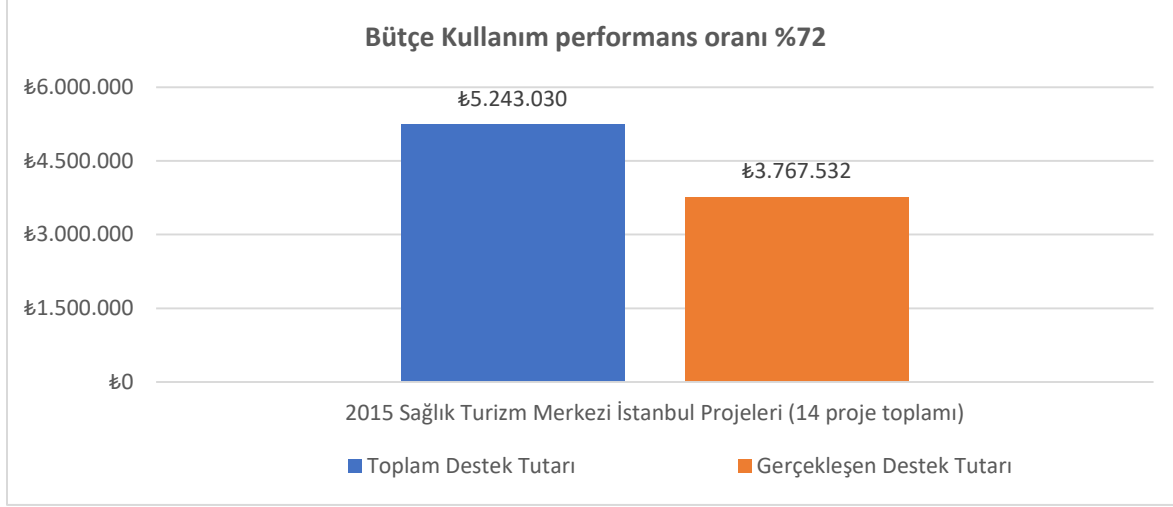
Etkililik oranı %88 ortalamasının altında kalan 8 kurumun hedef göstergelerinden bazılarını tamamladıkları, ancak özellikle hedeflenen yabancı hasta sayısına ulaşamaması ve bununla bağlantılı olarak hedeflenen turizm gelirin e ulaşamaması sonucu ortalama etkililik oranının altında kaldığı tespit edilmiştir. Örneğin, Yeni Dünya Sağlık Hizmetleri A.Ş.'nin projesi o dönemde Rusya ile yaşanan kriz, başta İstanbul'da olmak üzere ülkede gerçekleşen terör saldırıları ve darbe girişiminden ötürü yaşanan sektörel daralmanın etkisiyle hedef ziyaretçi sayısına ulaşamamış, hedeflenen büyüme gerçekleşemediğinden istihdam konusunda da sorun yaşamıştır. Tuzla İçmeleri A.Ş. ve Göksoy Sağlık Turizm İnşaat ve Tıbbi Yayıncılık Tic. A.Ş., tarafından yürütölen projeler de yine benzer sosyopolitik şartlardan ötürü hedeflenen yabancı hasta sayısına ve turizm gelirin e erişemediğini belirtmiştir.

ETKİNLİK ANALİZİ

Etkinlik kriteri ile uygulanan desteklerde elde edilen çıktı ve sonuçların kullanılan kaynaklarla (girdiler) ne derece orantılı olduğu, destek bütçesiyle daha fazla nitel ve nicel sonucun elde edilip edilemeyeceği değerlendirilmektedir. Bu kapsamda program yaranalıcılarından gelen geri bildirimlere göre değerlendirilmeler aşağıda yer almaktadır.

2015 Yılı Sağlık Turizm Merkezi İstanbul İşletmelere Yönelik Mali Destek Programı kapsamında 14 proje için belirlenen toplam destek tutarına bakıldığında, bu tutarın yaklaşık 5 milyon 243 bin TL olduğu ve yaklaşık 3 milyon 767 bin TL'sinin projeler nezdinde kullanıldığı görölmektedir. Grafik 2'de de göröldüğü üzere mali destek programında sözleşmeye bağlanan toplam destek miktarının %72'si projelere başarılı şekilde aktarılabildiştir.

Grafik 2 – 2015 Sağlık Turizm Merkezi İstanbul Mali Destek Programı Sözleşmeye Bağlanan Toplam Destek Tutarı ve Gerçekleşen Toplam Destek Tutarı



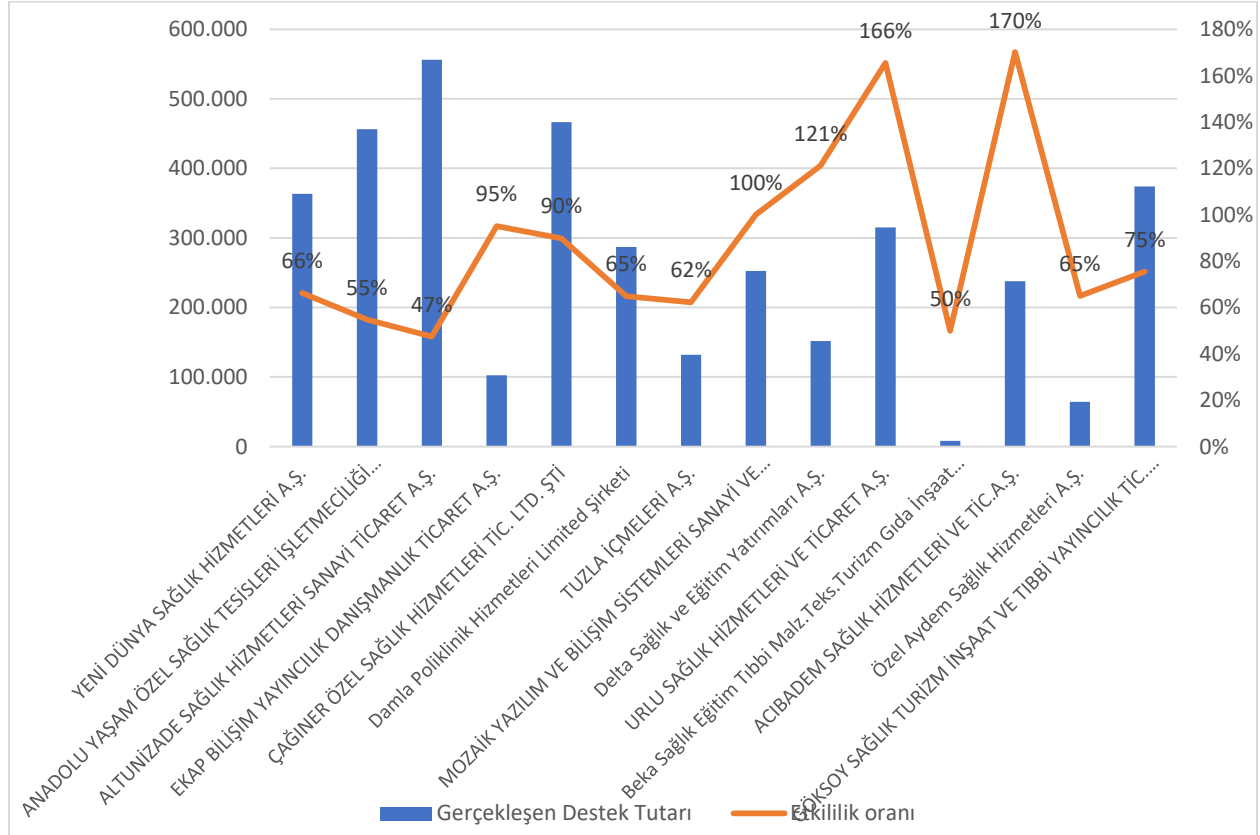
Mali destek programına hak kazanan 14 projenin destek tutarları projenin kapsamına ve niteliğine göre artmakta veya azalmaktadır. Gerçekleşen destek tutarının, toplam destek tutarına bölünmesiyle hesaplanan bütçe kullanım performans oranları değerlendirildiğinde ise; 14 projeden 6'sının ortalama bütçe kullanım performans oranı olan %72'nin altında kaldığı (Yeni Dünya Sağlık Hizmetleri A.Ş., Özel Aydem Sağlık Hizmetleri A.Ş., Urlu Sağlık Hizmetleri Ve Ticaret A.Ş., Ekap Bilişim Yayıncılık Danışmanlık Ticaret A.Ş., Tuzla İçmeleri A.Ş., Beka Sağlık Eğitim Tıbbi Malz.Teks.Turizm Gıda İnşaat San.Ve Tic.Ltd.Şti.) bununla birlikte diğer 8 projenin ortalama ve üstü performans gösterdiği görülmüştür. Etkililik oranı ve gerçekleşen destek tutarı arasında ise lineer bir bağlantı olmadığı gözlemlenmiştir. (Bkz. Grafik 3)

Bununla beraber hem bütçe verileri hem de çalışmanın ilgililik, etki ve etkililik analiz sonuçları beraber ele alındığında, çoğu kurumun projeleriyle farklı paydaşlarda yaratmış olduğu sosyal etkilerin boyutları ve kalitesi düşünüldüğünde projeler kapsamında harcanan maliyetlerin toplumsal faydaya dönüştüğünü söylemek mümkündür. Bütçe kullanım performans ortalamasının altında kalan 6 projeden 2'si ortalama üzerinde etkililik oranına sahip olmuştur. Etkililik oranı ortalamasının altında kalan 4 projeden Tuzla İçmeleri A.Ş., tesisini planlanan zamanda açamadığından İSTKA tarafından verilen insan kaynakları bütçesini verimli kullanamadığını belirtmiştir. Beka Sağlık Eğitim Tıbbi Malz.Teks.Turizm Gıda İnşaat San.ve Tic.Ltd.Şti. ise dönemin ekonomik koşullarından ötürü planladığı istihdam sayısını gerçekleştirilememiştir.

Projeler geneli incelendiğinde; sağlık turizmini destekleyici çeşitli konularda toplamda 1400 saat eğitim gerçekleştirilmiş, bu eğitimlerden toplamda 820 kişi yararlanmıştır. Sağlık turistine daha iyi hizmet verebilmek adına projeler kapsamında 21343 kişi istihdam edilmiştir. 4 ayrı fiziksel alan kurulmuş, hedefler içerisinde bulunmayan birçok fiziksel alanda da modernizasyon/geliştirme yapılmıştır. En az 6

adet web sitesi/uygulama/yenilikçi model geliştirilmiştir. 55557 yabancı hasta proje katılımcısı kurumlardan hizmet almış, bunun sonucunda 237 milyonun üzerinde turizm geliri elde edilmiştir. Bunlara ek olarak hedeflerde belirtilmeyen konferans, fuar ve çalıştay katılımlarıyla sektörel ilişkiler güçlendirilmiş; gerek billboard, pano, karşılama merkezi gibi fiziksel yollarla gerekse sosyal medya yoluyla projelerin ve İSTKA'nın görünürlüğü artırılmıştır.

Grafik 3-Proje Bazlı Gerçekleşen Bütçe Tutarı ve Etkililik Oranı



Bütçe ve Proje Süresi Yeterliliği

Program Sonrası Değerlendirme Anketi'nde etkinlik boyutu ile ilgili de veri toplanmış; yararlanıcı kurumlara öngördükleri proje bütçesinin yeterliliğine dair sorular sorulmuştur. Katılan 5 kurumun 5'i de proje faaliyetlerini gerçekleştirmek ve proje hedeflerine ulaşmak için öngördükleri bütçenin yeterli olduğunu düşünmektedir. Odak grup görüşmelerinde verilen bütçenin yüksek maliyetli cihazların alımında kullanıldığı ve bunun uzun vadeli faydalar sağladığı belirtilmiştir.

Bu cihazlar çok maliyeti yüksek cihazlar. Bunlar hemen alıp yerine koyalım şeklinde olmuyor. Belli destekle bunlar sağlanabilir. Bu cihazlar daha çok yurt dışı menşeli oluyor. Hani Türkiye'de üretimi

olmayan cihazlar. Temin etmek de çok zor. Ve çok ciddi meblağı yüksek olan cihazlar. Bu cihazları biz hala kullanıyoruz ve uzun yıllar kullanacağız. (Damla Poliklinik Hizmetleri Limited Şirketi, 2021)

Her ne kadar destek yeterli bulunsa da özellikle hızla değişen bir zorlayıcı hale gelen ekonomik konjonktürün etkisiyle İSTKA'dan destek oranları üzerine tekrar düşünmesi beklenmiştir.

Mesela tekrar destek olsa, şu anki piyasanın şartlarında ekonominin çok sıkıntılı olduğu bir dönemdeyiz. Dolar aldı başını gitti. Şöyle bir şey olabilir. %50 - %50 değil de %80 e %20, %25 e %75 olsa daha güzel olur. (Damla Poliklinik Hizmetleri Limited Şirketi, 2021)

ETKİ ANALİZİ

2014-2023 İstanbul Bölge Planı'nda İstanbul'da sağlık turizmini güçlendirmeye yönelik yatırımların artırılması ve sağlık sektöründe rekabetçiliğin artırılarak İstanbul'un bu alanda küresel bir merkez olması projenin ana hedefi olmuştur. Bunun yanısıra 2013-2017 Sağlık Bakanlığı Strateji Planı ve Onuncu Kalkınma Planı'nda bu ana hedefle paralel olarak 5 hedef ortaya konmuştur.

- **Hedef 1:** Sağlık turizmi kapsamında verilen hizmet kalitesinin artırılması
- **Hedef 2:** Sağlık turizmi alanında fiziki ve teknik altyapının geliştirilmesi
- **Hedef 3:** Sağlık turizmine yönelik kurumsal-hukuki yapının güçlendirilmesi ve sağlık yönetişiminin iyileştirilmesi
- **Hedef 4:** Sağlık turizmi kapsamında tanıtım yapılması ve cazibe oluşturulması
- **Hedef 5:** Sağlık turizmi hizmet kapsamının genişletilmesi ve daha fazla sağlık turistine ulaşılması

Bu kapsamda İşletmelere Yönelik 2015 Sağlık Turizm Merkezi İstanbul Mali destek programı başvurusunda, projelerin "sağlık turizmi kapsamında verilen hizmetlerin çeşitlendirilmesi ve sunum kalitelerinin iyileştirilmesi" ve "sağlık turizmi alanında fiziki ve teknik altyapının iyileştirilmesi" önceliklerini taşıması da ilgililik analizinde önemli kriterler olarak yer almıştır.

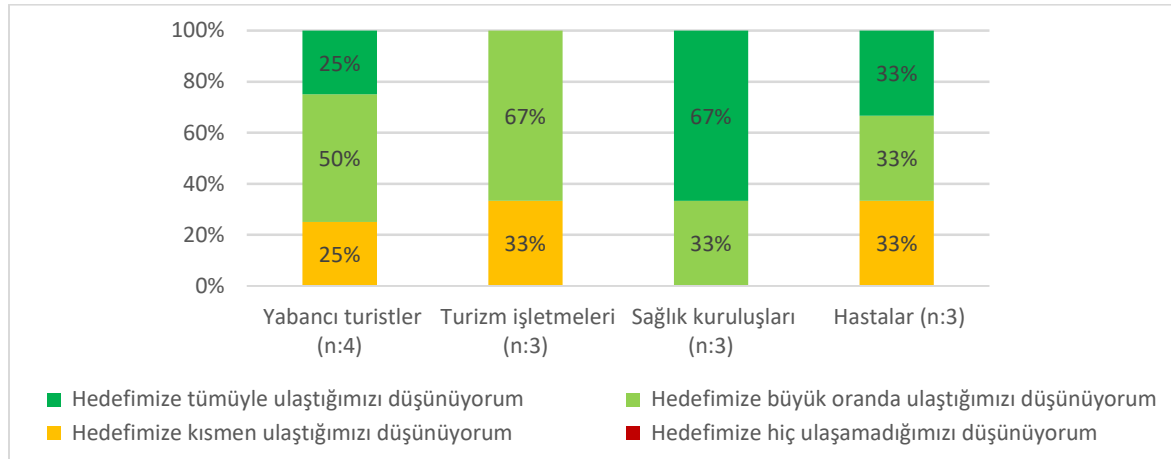
Bu çalışma kapsamında projelerin etki analizi İstanbul'da sağlık turizmini güçlendirmeye yönelik yatırımların artırılması ve sağlık sektöründe rekabetçiliğin artırılarak İstanbul'un bu alanda küresel bir merkez olması projenin ana hedefiyle; "sağlık turizmi kapsamında verilen hizmetlerin çeşitlendirilmesi ve sunum kalitelerinin iyileştirilmesi" ve "sağlık turizmi alanında fiziki ve teknik altyapının iyileştirilmesi"ne kadar etkisinin olduğuna göre ele alınmıştır. Bu bağlamda, projeler 2014-2023 İstanbul Bölge Planı, 2013-2017 Sağlık Bakanlığı Strateji Planı ve Onuncu Kalkınma Planı'nda belirtilen 5 temel hedefe (sağlık turizmi kapsamında verilen hizmet kalitesinin artırılması, sağlık turizmi alanında fiziki ve teknik altyapının geliştirilmesi, sağlık turizmine yönelik kurumsal-hukuki yapının güçlendirilmesi ve sağlık yönetiminin iyileştirilmesi, sağlık turizmi kapsamında tanıtım yapılması ve cazibe oluşturulması, sağlık turizmi hizmet

kapsamının genişletilmesi ve daha fazla sağlık turistine ulaşılmasına) ne derecede katkıda bulunduğu göre değerlendirilmelidir. Bu kapsamda Etki Analizi bölümünde buna yönelik sorulara verilen cevaplar analiz edilmiştir.

2015 Yılı İşletmelere Yönelik Sağlık Turizm Merkezi İstanbul Mali Destek Programı'na dahil olan 5 yararlanıcıyla yapılan değerlendirme anketine göre hazırlanan projelerin hedef kitlesinde öncelikli olarak yabancı turistler gelmekte; sağlık kuruluşları, hastalar ve turizm işletmeleri bunu takip etmektedir.

Hedef kitle detayında projelerin hedefe ulaşma düzeyleri incelendiğinde ise (Bkz. Grafik 4) tüm proje yararlanıcılarının hedeflerine kısmen, büyük oranda veya tümüyle ulaşıldığı görülmektedir. Yararlanıcılar nezdinde hedefine hiç ulaşamayan proje olmamakla birlikte; sağlık kuruluşlarını hedefleyen 3 proje, sağlık çalışanlarını hedefleyen 2 proje hedefine büyük oranda veya tümüyle ulaşmıştır. Yabancı turistleri hedefleyen 4 projeden de 3'ü hedefine büyük oranda ve daha fazla ulaşmıştır.

Grafik 4-Program Sonrası Değerlendirme Anketi Hedef kitle özelinde Proje Hedeflerine Ulaşma Düzeyi



Proje teknik raporlarında belirtildiği üzere proje uygulama dönemindeki diplomatik ve politik koşullardan ötürü istenen sayıda yabancı turiste ulaşılamamıştır. Öte yandan, odak grup görüşmesinde 2020'den beri devam eden pandemi sürecinin yabancı hasta trafiğini kısıtlamasının sağlık turizminde bulunan kurumlar için dezavantajlı bir durum yarattığı ifade edilmiştir. Bununla birlikte, derinlemesine görüşmeye katılan bir başka kurum ise pandeminin hasta sayısındaki artışı azalttığını, ancak bu durumun sektörün büyümesini durdurmadığını belirtmiştir.

Çok yabancı hasta geldi. Özellikle Arnavutluk bölgesinden geldi. Sadece covid olayı biraz dengemizi bozdu. (Damla Poliklinik Hizmetleri Limited Şirketi, 2021)

Her ne şart olursa olsun bu pandemiye rağmen hasta sayısı düştü ama elde ettiğimiz gelir aynı kaldı mesela. Pandemi olmasaydı çok daha farklı olacaktı. Pandemi olmayan yıllarda aritmetik de değil geometrik büyüyen bir sektör. Katlanarak büyüyen bir sektör. (Acıbadem Sağlık Hizmetleri Ve Tic.A.Ş., 2021)

Öte yandan devletin İSTKA gibi kuruluşlar aracılığıyla sağladığı desteklerin sağlık turizminin gelişimi açısından çok büyük anlam taşıdığı, bu alanda hizmet vermek isteyen kurumları teşvik ederek sektörü büyütücü etkisi olduğu belirtilmiştir.

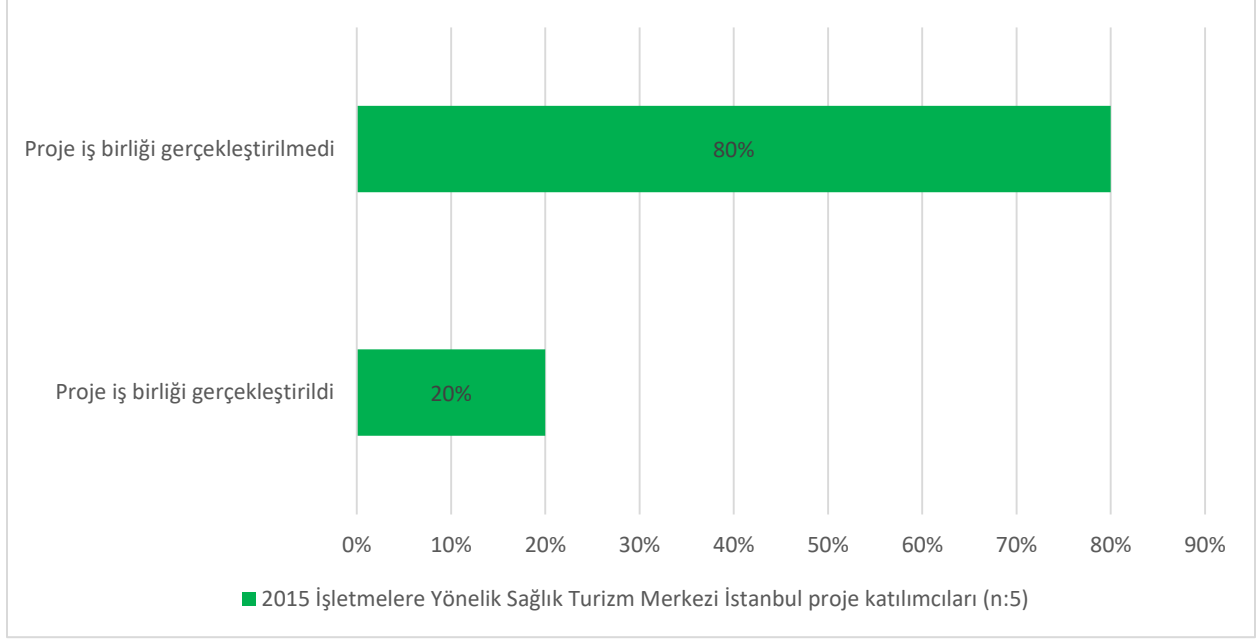
Eğer Ticaret Bakanlığı'nın o destekleri 2012 senesinde olmasaydı, çok samimi söylüyorum bakın size, sağlık turizmi şu anki algısının % 70 gerisinde olurdu. Çünkü bir anda kurumlar sağlık turizmine ayırdığı bütçeyi %50 arttırdı. Çünkü yaptığı harcamaların yarısını alabilme başarısına sahip oldu. Arttırınca web sitelerinde, sosyal medyada, tanıtımlarda, Google aramalarında, şurada burda; yani bu anlamda bütçeler ikiye çıktı. (Acıbadem Sağlık Hizmetleri Ve Tic.A.Ş., 2021)

5 kurumdan 2'sinin bu program kapsamında desteklenen projelerinde ortağı bulunmaktadır ve bunlardan 1'i için proje ortağının katkısı istenen/beklenen düzeyde gerçekleşmiş, 1'i için ise beklenen katkı gerçekleşmemiştir.

5 kurumdan sadece 1'i İSTKA desteği süresince yeni proje/kurum iş birliği gerçekleştirmiştir. Bu iş birliği, proje kapsamında kurulan fiziki alanların proje döneminden sonra devamlılığına imkan sağlamıştır. Aynı zamanda bu iş birliği proje sonrasında da devam etmiştir.

Her ne kadar proje dahilinde başka kurumlarla birlikte iş birliği kurma oranı düşük olsa da, projeye katılan kurumlar düzenlenmiş bilinçlendirme/yaygınlaştırma faaliyetleriyle (seminer, konferans, sergi, çalıştay vs.) sağlık turizmi paydaşlarıyla bir araya gelmiş, gelecek iş birlikleri için gerek yurt içi gerekse yurt dışı bağlantılar kurma fırsatı yakalamıştır.

Grafik 5-Proje Süresi Boyunca İş Birliğinde Bulunma



Program Sonrası Değerlendirme Anketinde, yararlanıcı kurumlara proje sonunda başvuru sırasında öngöremediğiniz sonuçlar olup olmadığı da sorulmuştur. 5 kurumdan 3'ün öngörülmeven sonuçlar deneyimlediğini söylerken; bunlardan 2'si için bu sonuçlar olumlu, 1'i için ise bu sonuçlar olumsuz olmuştur.

8 kurumdan 2'si öngörüleemeyen bir sonuçla karşılaştıklarını, bunların olumsuz sonuçlar olduğunu belirtmiştir. Öngörüleemeyen olumsuz sonuçlar daha çok projelerin hedeflenen sonuçlara ulaşmasında sosyal-politik gelişmelerin etkisiyle ilgili olmuştur. Örneğin, Acıbadem Sağlık Hizmetleri Tic. A.Ş. proje sonucunda yurtdışından gelen hasta sayısında beklenenin üzerinde artış görülmüş, hastalar kurumdan eskisinden daha memnun kalmıştır.

Öte yandan, 5 kurumdan 4'ü proje süresince herhangi bir sorunla (finansal, idari, sosyo-kültürel) karşılaşmamıştır. Sorunla karşılaşan 1 kurum ise o dönemin konjonktürel olayların (sosyo-politik) projeyi her anlamda etkilediğini belirtmiştir.

Kalitatif görüşmelerde ilgili projeler kapsamında geliştirilen kimi fiziki kullanım alanlarının halen kullanımda olduğu dile getirilmiştir. Örneğin Acıbadem Sağlık Hizmetleri Ve Tic.A.Ş.'nin projesi kapsamında Atatürk Havalimanı'nda kurulan help point halen aktif bir şekilde hizmet vermekte, gelen turistlerin ihtiyaçlarını karşılayarak en iyi hizmetin verilmesini sağlamaktadır.

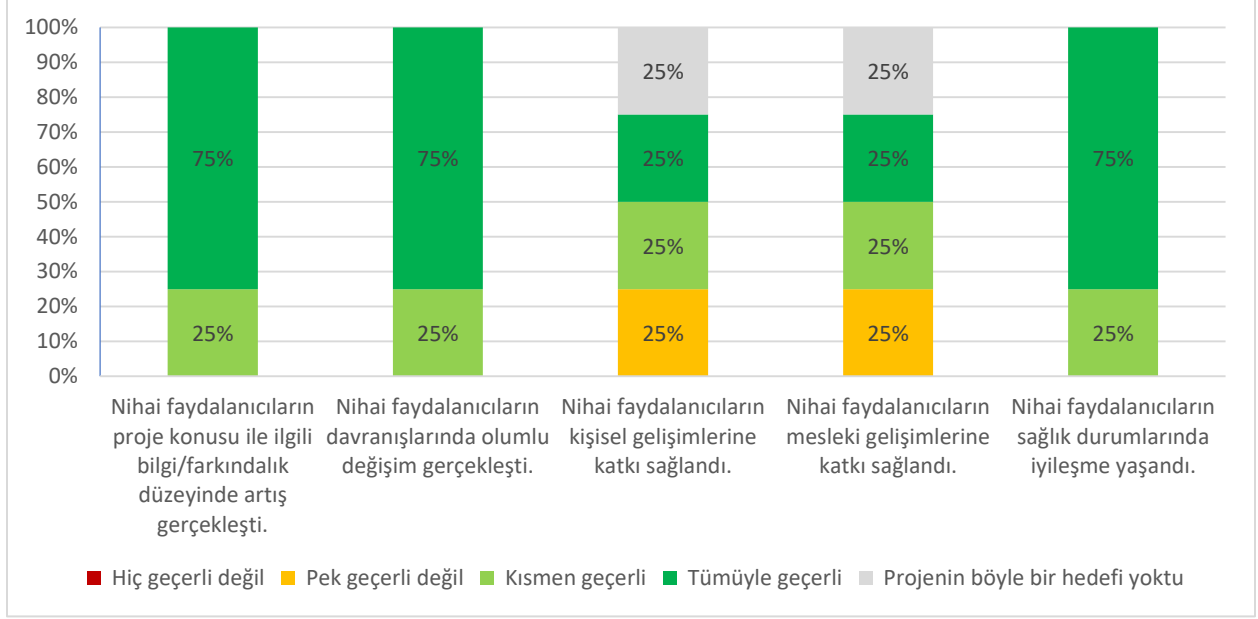
Asıl hedef kitleden ziyade farkındaysanız hizmet kalitemize bir fark yaratma vardı. Üzerine ilave bir hizmet koymak vardı. Daha önce biz ellerimizde kartonlarla hastalarımızı karşılıyorduk. Onları bulmaya

çalışıyorduk. Kaybediyorduk havalimanında, şu oluyordu bu oluyordu falan filan. Ama şimdi valizini beklerken, pasaportunu şusunu busunu her türlü konuda yardımcı olabildiğimiz ve soluklandığı bir dinlendiği o yorucu yolculuktan sonra tekerli sandalye ihtiyacı onlar şunlar, dediğim gibi her türlü hizmetlerin verilebildiği dediğim gibi az önce söylediklerim wifi işte telefonuna kadar tüm hizmetlerin verilebildiği bir karşılama noktası oldu. Bu bizim hizmet kalitemizi arttırdı açıkçası. Yani örneğin bizim havalimanlarımız biliyorsunuz oldukça uluslararası hava limanlar. Orda yine başka ülke vatandaşlarının soru sormalarını sağladı, orda gene bilgiler aktarıldı mesela o anlamda insanlara, o verdiğimiz bilgiler hastaya dönüştü. Yani bir çok görünür görünmez faydasını gördük. **(Acibadem Sağlık Hizmetleri Ve Tic.A.Ş., 2021)**

Projelerin büyük kısmı nihai faydalanıcıların farkındalık ve davranış düzeylerine ilişkin gelişim hedeflerinin ilgili faydalanıcı kitlesi bazı göz önünde bulundurulduğunda yüksek oranda gerçekleşmiş olduğu belirtilmektedir. İlgili projelerde özellikle nihai faydalanıcılarının konuyla ilgili bilgi/farkındalıklarının artması, davranışlarında olumlu değişim ve sağlık durumlarında iyileşme konusunda kısmen veya tamamen başarıya ulaşılmıştır. (Bkz. Grafik 6)

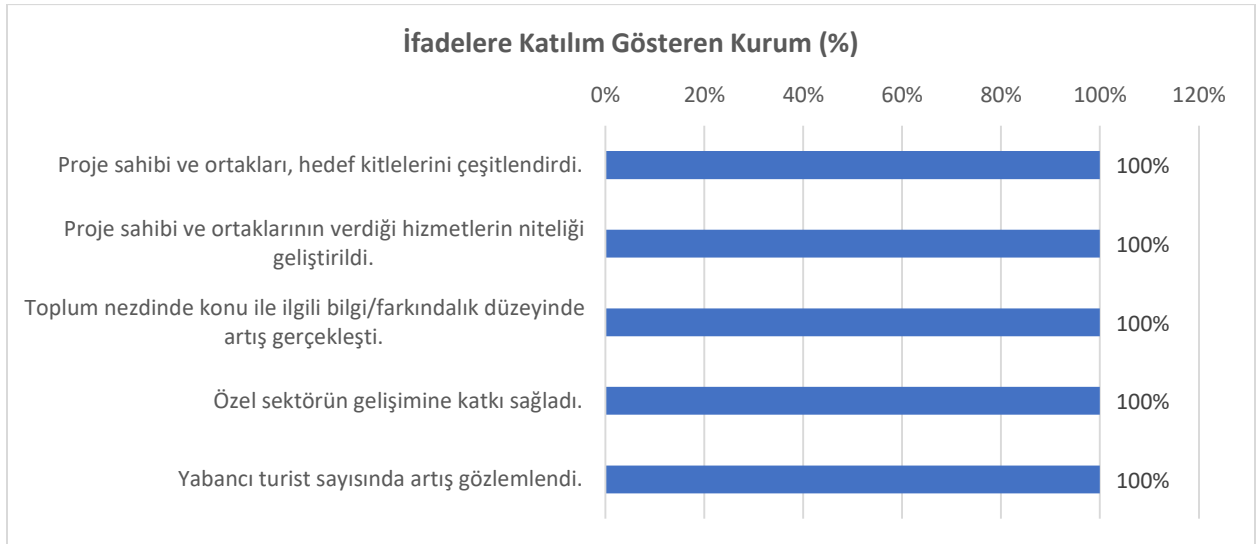
Program sonrası Değerlendirme anketine katılan 5 kuruma, projelerinin dolaylı etkilerine yönelik eklemek istedikleri diğer hususlar sorulduğunda ise, projenin işletmelerin genel hizmet kalitesi ve çeşitliliğine katkı sağladığı, sağlık turistine verilen hizmet standartını yükselterek rekabeti arttırdığı ve Sağlık Bakanlığı'nın Sağlık Turizmi mevzuatında hizmet alt limitlerinin belirlenmesine katkı sağladığı belirtilmiştir.

Grafik 6- Nihai Faydalanıcıların Farkındalık Ve Davranış Düzeylerine İlişkin Bireysel Gelişimler (n:4)



Değerlendirme anket verilerinde bütün program yararlanıcıları gerçekleştirilen projeler ile verdikleri hizmetlerin niteliğinin geliştiğini, tamamı ise hem proje sahibi olarak kendilerinin, hem de ortaklarının hedef kitlelerini çeşitlendirdiğini ifade etmiştir. Projeler sayesinde özel sektörün gelişimine katkı sağlanmış ve yabancı turist sayısında da artış gözlenmiştir. (Bkz. Grafik 7)

Grafik 7- Sağlık Turizmi, Toplum Ve Proje Paydaşları Nezdinde Diğer Gelişimler (n:4)



Proje için İSTKA tarafından MDP kapsamında kaynak tahsis edilmeseydi proje kapsamındaki yatırım gerçekleştirilip gerçekleştirilemeyeceği sorulduğunda ise kurumların 3'ü aynı yatırımın **daha küçük ölçekte** gerçekleştirilebileceğini veya 3'ü **daha sonraki bir zamanda** gerçekleştirilebileceğini düşünmektedir. Bu noktada program yararlanıcı kurumların beyanları değerlendirildiğinde, Sağlık Turizm Merkezi İstanbul Mali Destek Programının program yararlanıcılarına gerçekleştirecekleri projelerin hem ertelenmeden, hem de çok daha kapsamlı ölçekte organize edilmesine fayda sağladığı bulgusu ortaya çıkmıştır.

Kalitatif görüşmelerde de belirtildiği üzere İSTKA desteği kurumların bu alanda yapacağı yatırımların önünü açmış, hem yurtdışına hem de yurtiçine yönelik sektörel gelişimi hızlandırmıştır. Oldukça pahalı cihazların alımında kullanılan destek sayesinde kurumların hizmet çeşitliliği ve kalitesi uzun vadeli olarak artmıştır.

Şimdi bizim burada sağlık turizmi ile ilgili olarak cihaz alımı ile ilgili destekte bulunuldu. Bu; alınması gereken, sağlık turizmi açısından hem yurt dışı hastalarına, aynı zamanda yurt içindeki hastalar için de alınması gereken tıbbi cihazlar alındı. Özellikle Arnavutluk bölgesinde çok büyük bir hasta potansiyeli oluştu. Kampanyalar, reklamlar yapıldı. Burada çok yüksek bir dönüş vardı. Uçuşların ertelenmesi sonrasında o yurt dışındaki hastalarımızın sayılarında son dönemlerde azalma oldu. Ama bu aldığımız cihazları yurt içindeki hastalarımızda da kullanıyoruz. Bu anlamda çok güzel destek alınmış oldu. Bu cihazların maliyetleri çok yüksek. Bu destek sayede bu cihazlara sahip olduk. *(Damla Poliklinik Hizmetleri Limited Şirketi, 2021)*

STM programından yararlanan ve ankete katılan 5 kurumdan 4'ü aynı nihai faydalanıcı grupları için daha öncesinde İSTKA'dan destek almadıklarını belirtmiştir. Belirtilen bu 4 kurumdan kalitatif görüşmelere katılanlar ilk defa İSTKA Mali Destek Programına dahil olmaları nedeniyle, başlangıç aşamasındaki prosedürel süreçlerde zorlandıklarını belirtmiş, özellikle evrak işleri gibi bürokratik süreçlere yabancı olduklarını belirtmişlerdir. Öte yandan, bu süreç oldukça öğretici olmuş ve ilerideki projelerinin gerçekleşme süreçlerini daha kolay yönetmelerini sağlayarak, tekrar bir İSTKA projesine katılma konusunda destekleyici olmuştur. Proje sürecinde İSTKA yetkilileri her zaman ulaşılabilir olmuş, proje katılımcıları her aşamada destekleyerek kafalarındaki soru işaretlerinin giderilmesinde yardımcı olmuştur. Bir gelişim noktası olarak, proje süreçlerinin daha dinamik ve basit bir şekilde ilerlemesi gerektiği belirtilmiştir.

Ama İSTKA sağlık turizmini geliştirme anlamında yurt içinde ihtiyacımız olan şeyi destekledi. O nedenle ama bunu yalnızca 1 yıl yaptı ve onun da bürokrasisi ve evrağı, bir takım detayları zorlayıcıydı. Daha kolay ve daha basit olması gerekirdi diye düşünüyorum. **(Acıbadem Sağlık Hizmetleri Ve Tic.A.Ş., 2021)**

Bu süreçte bu projeyi ben yapamazsam diye hani bir tedirginlik oldu. İska daki yetkililer hani gidip geldiğimizdeki evrak imzalanması gereken süreçlerle ilgili olarak kendilerinin ara denetimlerinde sürekli bize ilgi ve yakınlık gösterdiler, destek verdiler. Yanlış işlem yapmamamız açısından bizi bilgilendirme, aradığımız her zaman düzgün ve doğru cevaplar aldık. Bu da bizim projeyi gerçekleştirmemizde çok büyük bir etken oldu. Bir özgüven verdi bize. Yanlış hatırlamıyorsam proje uzmanımız Hasan Bey'di. Çok destek oldu. **(Damla Poliklinik Hizmetleri Limited şirketi, 2021)**

Daha önce aynı/benzer nihai faydalanıcı grupları için İSTKA'dan destek alan 1 kurum ise bu desteğin önceki projelerini tamamladığını belirtmiştir.

Hem kantitatif bulgularda hem de kalitatif görüşmelerde İSTKA Mali Destek Programı uygulaması ve bütçe yönetimi sürecine ilişkin oldukça pozitif değerlendirmeler bulunmaktadır.

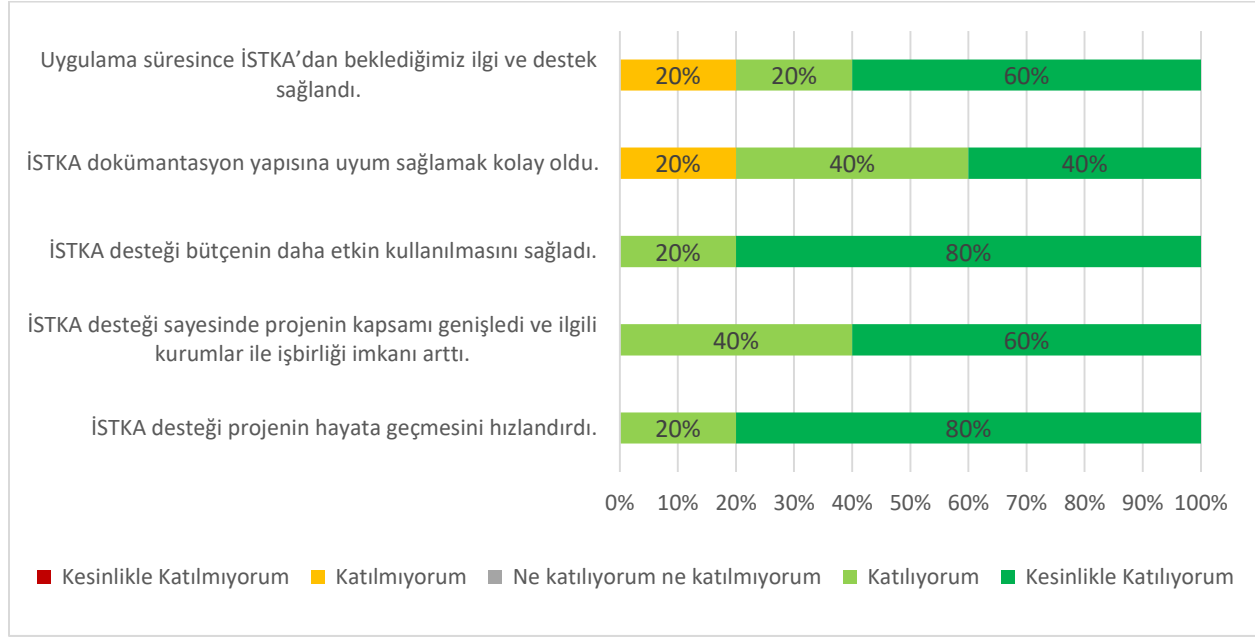
İlgili program yararlanıcılarıyla gerçekleşen kalitatif görüşmelerde görüldüğu üzere kurumlar İSTKA ile iş birliği yapmanın en büyük avantajları arasında kurumun kolay ve direkt olarak ulaşılabilir olmasının, süreç takibinde çok etkin olmasının, kritik yönlendirmeler yapmasının başta geldiği konusunda hemfikir. Bununla birlikte Ajansta çalışan uzmanların son derece deneyimli olması proje süreçlerini kolaylaştırmakta, herhangi bir ihtiyaç veya sorun oluştuğu anda program yararlanıcısı kurumların yanında durarak son kertede kurumların hata yapma riskini düşürmekte olduğu düşünülmektedir. Ajansın projeler üzerine getirdiği, gerçekçi, iyi niyetli, yapıcı yorumlar; proje işleyiş sürecinde yaptığı uyarılar ve endişe paylaşımları, yönlendirmeler, mevzuat konusunda sağlanan destek ve danışmanlık sayesinde çok başarılı bir iş birliği süreci yürütüldüğüne dair görüşler belirtilmiştir.

*"Konuya çok yabancı olduğumuz bir durumda biz uzmanımız özellikle Hasan beyden araz denetimlerimiz olurdu. Bununla ilgili yapılan çalışmalar, toplantılar olurdu. İşte bu konuda bir tedirginlik yaşarken, belki de bu destekten yararlanamayacağız derken yöneticimizin daha doğrusu İstka uzmanımızın o konuda bize göstermiş olduğu samimiyet, Gülüryüz işte bir özgüven verdi. Herkes yaptı, siz de yapabilirsiniz. işleyiş tarzı budur deyip pek çok konuda kendilerinden güven aldık. Vermiş olduğu özgüven ile bu projeyi tamamlayıp bitirdik. **(Damla Poliklinik Hizmetleri Limited şirketi, 2021)***

Benzer şekilde, Program Sonrası Değerlendirme Anketi'ne katılan 5 kurumun tamamı İSTKA desteğinin bütçenin daha etkin kullanılmasını sağladığına, projenin hayata geçmesini hızlandırdığına, proje kapsamını genişletmeye ve kurumlar arası işbirliği imkanını arttırdığına dair hem fikir olmuş, 4'ü ise proje

boyunca İSTKA'dan bekledikleri ilgi ve desteğin proje boyunca sağlandığını ve bu sayede dökümantasyon yapısına adapte olabildiklerini belirtmiştir. (Bkz. Grafik 8)

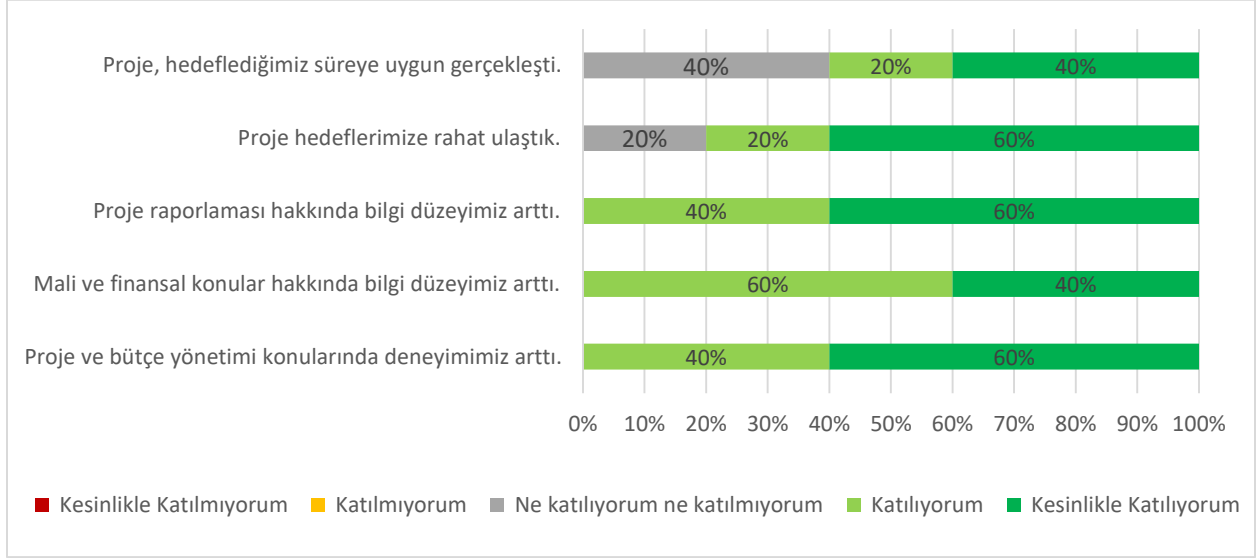
Grafik 8- İSTKA Mali Destek Programı uygulaması ve bütçe yönetimi sürecine ilişkin İSTKA'ya yönelik değerlendirmeler (n:5)



Öte yandan Değerlendirme Anketi'ne katılan 5 kurumdan 3'ü projelerimim hedeflenen süreye uygun gerçekleştiğini belirtmiş, 4'ü ise hedeflerine rahatça ulaştığını ifade etmiştir. İSTKA'nın STM İstanbul Projesi katılımcı kurumların tamamı için proje ve bütçe yönetimi, proje raporlaması ve finansal konularda bilgi artışı sağlamıştır. Kalitatif görüşmelerde bu proje deneyiminin bir sonraki projelere katılma yönünde teşvik edici olduğu belirtilmiştir.

Bugün İSTKA bir proje düzenlesin, rahatlıkla ben bunu yürüteceğime inanıyorum. Çünkü o özgüveni aldım. Çünkü takıldığımız yerde; hayır bu hatalı, niye böyle bir şey yaptınız gibi bir şeyle karşılaşmadım. (Damla Poliklinik Hizmetleri Limited Şirketi, 2021)

Grafik 9- İSTKA Mali Destek Programı uygulaması ve bütçe yönetimi sürecine ilişkin öz değerlendirmeler (n:5)



SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK ANALİZİ

Destek Programları kapsamında “sürdürülebilirlik”, proje çıktı, sonuç veya faaliyetlerinin destek tamamlandıktan sonra da devam ettirilebilmesi durumunu ifade etmektedir. Bu kapsamda, finansal, çevresel, sosyokültürel etkenler ile risklerin mevcudiyeti ve destek uygulamalarını etkileme düzeyi dikkate alınmaktadır. Programın sürdürülebilirliğine dair analiz, kurumların gerçekleştirdiği proje faaliyetlerinin devamlılığı ve projelerin nihai faydalanıcılar üzerindeki yararlarının sürekliliği olmak üzere iki farklı ekseninde değerlendirilmiştir.

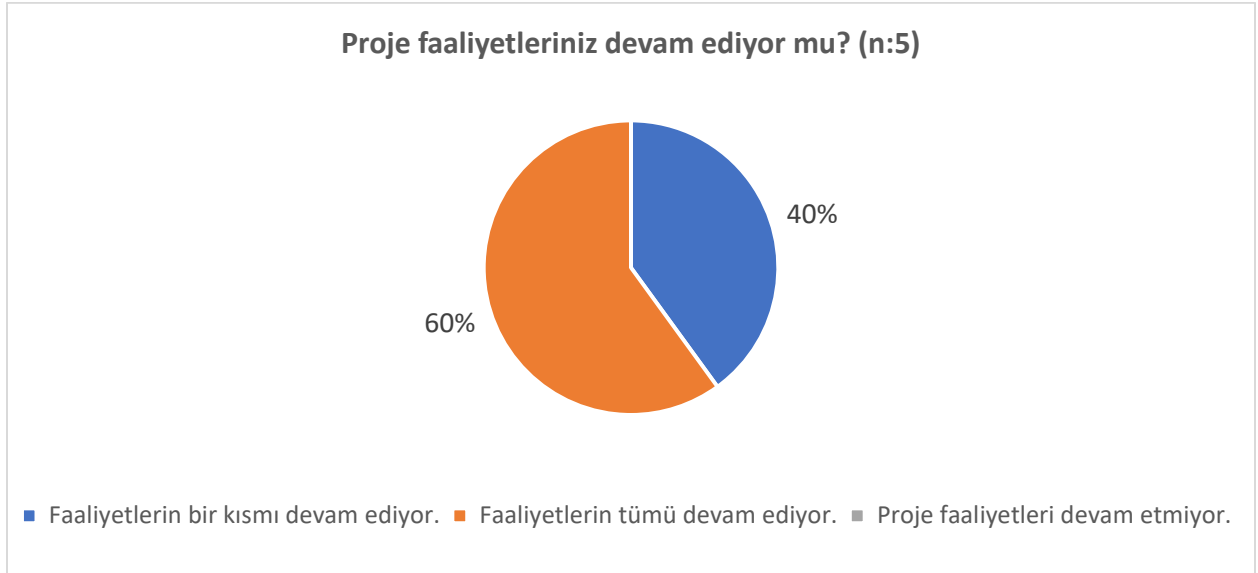
Proje Faaliyetlerinin Sürdürülebilirliği

2015 Yılı İşletmelere Yönelik Sağlık Turizm Merkezi İstanbul Mali Destek Programı’na dahil olan kurumlarla gerçekleştirilen Program Sonrası Değerlendirme Anketi’nde sürdürülebilirlik konusuna yönelik sorulara da yer verilmiş, kurumlara bu kapsamda programı değerlendirmeleri istenmiştir. Buna göre; 5 program yararlanıcısından 2’si proje faaliyetlerinin bir kısmının, 3’ü ise tümünün hala devam ettiğini belirtmişlerdir. Örneğin; Göksoy Sağlık Turizm İnşaat Ve Tıbbi Yayıncılık Tic. A.Ş.’nin projesi kapsamında kurulan yabancı hasta birimi hizmetine devam etmekte; personel eğitimi ve tanıtım faaliyetleri, altyapıya yönelik geliştirmeler vb. gelişmeler sürmektedir. Diğer bir katılımcı kurum, Acıbadem Sağlık Hizmetleri Tic. A.Ş. de proje kapsamında sağlık turistini Atatürk Havalimanı’nda kurduğu Health Point’i İstanbul Havalimanı’nda ve Sabiha Gökçen Havalimanı’nda hizmetine devam etmektedir. Program sonrası değerlendirmeler neticesinde tüm projelerin faaliyetlerinin kısmen veya tamamen devam ettiği görülmektedir.

Kurulan yabancı hasta birimi devam etmekte, ayrıca Sağlık Bakanlığı'ndan yetki belgesi de alarak hizmet vermeye devam ediyor. Proje kapsamında yapılan yabancı dilde web siteleri, yenilenerek ve güncellenerek devam ediyor. Faaliyete geçirilen sosyal medya hesaplarımızda tanıtım faaliyetlerimiz ve youtube kanalımızdaki bilgilendirici kısa video çekimleri ve yayınları devam etmekte. Hastanenin altyapısına yönelik yapılan geliştirmeler ve iyileştirmeler halen kullanımda ve hastanenin işleyişine ve gelişimine olumlu katkıları devam etmektedir. (Proje kapsamında ameliyathane ve hasta odalarıyla ilgili yapılan iyileştirmeler ve teknik tıbbi malzeme alımları gibi...) Personel eğitimleri devam ediyor. **(Göksoy Sağlık Turizm İnşaat Ve Tıbbi Yayıncılık Tic. A.Ş., 2021)**

Atatürk Havalimanı'nda hastaları karşıladığımız Health Point noktası şimdi yeni yerinde İstanbul Havalimanında ve Sabiha'da daha büyük ve etkin şekilde çalışmalarına devam ediyor. Kurulan Sağlık turizmine yönelik ilk uluslararası çağrı merkezi çalışmalarına daha da büyüyerek devam ediyor. Personel eğitimlerimiz hiç durmadan devam ediyor. **(Acıbadem Sağlık Hizmetleri Tic. A.Ş., 2021)**

Grafik 10- Proje Faaliyetlerinin Devamlılığı



Yabancı turistlerin yanısıra, odak grup tartışmalarında İSTKA desteği sayesinde gerçekleştirilen yeniliklerin yerli hastalara yönelik de uzun vadeli olarak fayda sağladığı ifade edilmiştir.

Sadece yabancı hastalarımızda kullanmıyoruz. Tüm hastalarımızda kullanıyoruz. Daha çok burada kendi hasta kitlemize hitap etmiş olduk burada. (Damla Poliklinik Hizmetleri Limited Şirketi, 2021)

5 yararlanıcı kurumdan 4'ü program kapsamında en az bir fiziki kullanım alanı geliştirmiştir. Bunlardan 2'si proje ofisi, 1'i tesis, 1'i ise havalimanında karşılama merkezi ve çağrı merkezi kurmuştur. Araştırmaya katılan Kurumların tümü geliştirdikleri fiziksel alanların mevcut durumda proje kapsamı/amacı doğrultusunda kullanılmaya devam ettiğini belirtmektedir.

Proje hedefleri doğrultusunda fiziki kullanım alanı geliştiren yararlanıcı kurumların hepsi proje ofisi, tesis, karşılama merkezi vb. fiziki kullanım alanlarının çok etkin veya oldukça etkin bir şekilde kullanıldıklarını ifade etmişlerdir. Bununla birlikte fiziki kullanım alanı geliştiren bütün kurumlar bu alanların proje sonrasında daha aktif kullanılmaya başladığını ve bu 4 kurumdan 3'ü yararlanıcı sayısının arttığını belirtmiştir. Böylece fiziksel kullanım alanlarının, sağlık hizmetlerine erişimi artırması konusunda da fayda sağladığı bulgusu saptanmıştır.

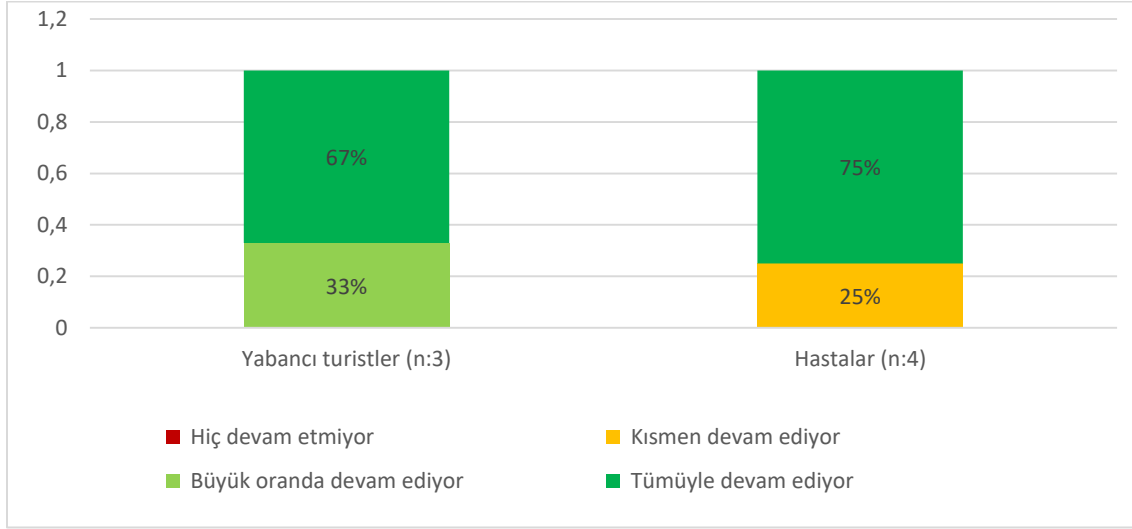
Nihai Faydalanıcılar Nezdindeki Sürdürülebilirlik

2021 yılına gelindiğinde, kurumlara proje boyunca nihai faydalanıcılar için yaratılmaya çalışılan faydanın hâlen devam edip etmediği konusunda düşünceleri sorulmuştur. Kurumların nihai faydalanıcılara yönelik yaratmaya çalıştığı faydalar tüm nihai faydalanıcılar nezdinde genel olarak tümüyle veya büyük oranda devam etmekte, hastaları hedefleyen sadece 1 proje nezdinde ise bu kitledeki fayda kısmen devam etmektedir. (Bkz. Grafik 11) Kalitatif görüşmelerde belirtildiği üzere sosyal medya dahil çeşitli kanallardan reklam yoluyla pandemiye rağmen yurt dışından gelecek hastalara ulaşma çabası devam etmektedir.

Şu anda pandemi süresince kampanya reklamlarımız halen devam edecek. Aynı zamanda bu süre zarfında şu destek te oldu. Yurt dışı hasta deneyimimiz de oldu, bu destek sayesinde. Kendimiz açısından da çok büyük bir fırsat oldu. (Damla Poliklinik Hizmetleri Limited Şirketi, 2021)

Sosyal medya burada çok önemli. Artık herkes sosyal medyayı çok aktif kullanıyor. Bu hizmeti verirken kalkınma ajansı sürekli arkamızdaydı diye bunu sürekli gündemde tutabiliriz. Mesela sosyal medyayı herkes kullanıyor. Reklamlarla belki bunun devamını sağlayabiliriz. (Damla Poliklinik Hizmetleri Limited Şirketi, 2021)

Grafik 11- Nihai Faydalanıcılar Nezdinde Yararılmaya Çalışılan Faydanın Devamlılığı



Program Sonrası Değerlendirme Anketi'ne katılan 4 kurum projenin nihai yararlanıcılar üzerindeki etkisini ölçmek için memnuniyet anketi, 2'si ise değerlendirme anketi yürütmüştür. Erişimin çok daha kolay olması nedeniyle; izleme-değerlendirmeye yönelik çalışmalardaki takibi yapılan gruplar içerisinde, yerli-yabancı turistler, hastalar, turizm işletmeleri vb. ön plana çıkarken; kurumların yerel esnaf, yerel işletmeler ve hasta yakınları özelinde takip gerçekleştirmekte hedefi olmadığı görülmüştür.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Turizm, birçok ülkede önemli bir gelir kaynağıdır. Sağlık turizminin turizm gelirindeki oranı da oldukça yüksektir (Kurtuluş, Gün, & Aslan, 2018). Dünyadaki nüfusun artması, yaşam kalitesinin yükselmesi, insanların yaşadıkları ülkelere kıyasla başka ülkelerde sağlık hizmetlerinin daha kaliteli ve ucuz olması sebebiyle insanlar medikal turizme yönelmişlerdir (Özer & Songur, 2012).⁸ Sağlık turizmi, medikal tedavinin alınması, termal kaynakların kullanılması, rehabilitasyon hizmetlerinin ve kişilerin kendilerini iyi ve sağlıklı hissetmesini sağlayan hizmetlerin giderek artmasına paralel olarak, Türkiye'nin potansiyeli de göz önünde bulundurulduğunda önemli bir fırsat sunmaktadır.

Buna yönelik, T.C. Sağlık Bakanlığı koordinasyonuyla Onuncu Kalkınma Planı (2014-2018) altındaki Sağlık Turizminin Geliştirilmesi Programı Eylem Planı'nda son yıllarda sağlık alanında kaydedilen gelişmelere paralel olarak, dünyada yükselen pazar konumunda olan medikal turizm, termal turizm ve ileri yaş- engelli turizmi alanlarında Türkiye'nin hizmet kalitesinin yükseltilerek rekabet gücünün artırılması amaçlanmıştır. Bahsedilen eylem planında Kalkınma Ajansları, sağlık turizmi alanında fiziki ve teknik altyapının iyileştirilmesi ve sağlık turizmine yönelik hizmet ve tesis standartlarının yükseltilmesi politikalarında Sağlık Bakanlığı, Kalkınma Bakanlığı, Üniversiteler, Valilikler ve Yerel İdarelerle birlikte ilgili önemli kuruluşlardan biri olarak yer almıştır.

Bu program kapsamında 2015 yılı Sağlık Turizm Merkezi İstanbul İşletmelere Yönelik Mali Destek Programının sonuçlarını değerlendirme çalışması ile hem yararlanıcı kurumlar hem de nihai faydalanıcılar üzerindeki etkileri Kalkınma Ajansları Mali Destek Programlarını Değerlendirmeye Yönelik Usul Ve Esaslar çerçevesinde analiz edilmiştir. Değerlendirme kapsamında performans göstergeleri hedefleri, yanı sıra desteklenen projelerin etki hedeflerini temel alınmıştır ve daha fazla iç görü ve veri toplamak adına yararlanıcı kurumlarla Program Sonrası Değerlendirme anketi ve odak grup toplantıları gerçekleştirilmiştir. Bununla birlikte, çalışmanın geriye dönük olması ve proje izleme-değerlendirme çalışmalarının çıktı bazında olması nedeniyle; programın nihai faydalanıcılar üzerindeki etkilerine dair değerlendirmeler yararlanıcı kurumların beyanlarına dayanarak ortaya konmuştur.

Program destekleri sayesinde, yararlanıcı kurumların hayata geçirdiği projeler kapsamında; İstanbul'da en az 10 sağlık kuruluşunda (Central Hospital, Özel Göztepe Hastanesi, Akademik Hospital, Çağınır Hastanesi, Damla Tıp Merkezi, Delta Hospital, Avrasya Hospital, Acıbadem Hastaneleri, Özel Saygı Hastanesi, Bölge Hastanesi) sağlık hizmetlerinde kalitenin sınırlarını kapsamlı bir şekilde genişleten, JCI

⁸ **Betül Gürleyen, Fadime Çınar**, Türkiye'nin Medikal Turizm SWOT Analizi: COVID-19 Örneği, Sağlık ve Sosyal Refah Araştırmaları Dergisi 2021, Cilt-Vol. 3, Sayı-No 1, s-p:51-60

akreditasyonuna katkı sağlayacak eğitimler verilmiştir. Bu kapsamda, akreditasyonun sağlanma kriterlerine bağlı olacak şekilde, sağlık çalışanlarına yönelik kapsamlı eğitimler ve seminerler gerçekleştirilmiş ve bu kurumlarda entegre sağlık hizmetlerine yönelik altyapı gelişmeleri sağlanmıştır. Bununla birlikte; bilinçlendirme ve yaygınlaştırma faaliyetlerine yönelik gerçekleştirilen seminer, konferans, sergi ve çalıştaylar aracılığıyla çeşitli reklam faaliyetleri yürütülerek İSTKA'nın yurtiçi ve yurtdışında görünürlüğünün artmasına katkı sağlanmıştır.

Özellikle 21. yüzyılda sağlık alanında atılan adımların tedavi odaklı olmasının yanı sıra hizmet alanların memnuniyeti şekline de dönüşmesi, sağlık sektöründeki rekabetin en temel yansıması olarak belirginleşmiştir. Sağlık hizmetlerinden yararlananların memnuniyeti, hizmet kalitesine yönelik algısı hastanelerin başarısını belirleyen temel değerlerden birisi olarak kabul görmeye başlamıştır. Sağlık kuruluşlarının, hizmetlerinde rekabet avantajını elde etmek için seçtikleri farklılaştırma yollarından biri de uluslararası akreditasyon kuruluşları tarafından akredite olmaktır.⁹ Nitekim program kapsamında belirtilen kurumlarda akreditasyonun gerçekleştirilmesiyle birlikte, sağlık hizmetlerindeki kalitenin yükselmesine paralel olarak turizm gelirinde de anlamlı artış gözlenmiştir.

Programın olumlu etkilerinin yanı sıra, gelişim alanlarını saptamak adına kurumların yaşadığı sorunlara da raporda yer verilmiştir. Temel sorunlar arasında; yararlanıcı kurumların proje süreci boyunca İSTKA ekip desteğine ihtiyaç duymaları ve dönemin sosyal ve politik şartlarıyla bağlantılı olarak yabancı sağlık turistine ulaşmak konusunda karşılaşılan zorluklar gibi konular ön plana çıkmıştır. Bununla birlikte, her ne kadar program açılış tarihi itibarıyla Covid-19 pandemisinden önceki bir dönemde gerçekleşmiş olsa da; projelerin nihai faydalanıcılar üzerindeki etkisinin sürdürülebilirliği noktasında önemli bir engel olarak belirtilmiştir.

Sonuç olarak, çalışma kapsamında elde edilen bulgular ajans desteklerinin önemli katkılar sağladığı ve kurumların hibe desteklerine ihtiyacı olduğunu açıkça ortaya koymuştur. Görüşme yapılan kurumlar İSTKA desteğinin projenin hayata geçmesini hızlandırdığını ve sayesinde projenin kapsamının genişleyip ilgili kurumlar ile işbirliği imkanın arttığını belirtmiştir. Bu noktada program yararlanıcı kurumların beyanları değerlendirildiğinde, 2015 Sağlık Turizmi Merkez İstanbul Mali Destek Programı'nın yararlanıcılarına gerçekleştirecekleri projelerin hem ertelenmeden, hem de çok daha kapsamlı ölçekte organize edilmesine fayda sağladığı bulgusu ortaya çıkmıştır.

⁹ Seniha AVCIL & Turgut ÖZKAN, İSTANBUL'DAKİ JCI AKREDİTASYONUNA SAHİP ÖZEL HASTANELERİN HİZMET KALİTESİ, Yönetim Bilimleri Dergisi /Journal of Administrative Sciences Cilt/Volume 18, Sayı/No: 36 ss.pp.: 309-338

EKLER

Ek 1. Program Performans Göstergeleri ve Etkililik Oranları

Yararlanıcı Kurum	Gösterge	Hedeflenen	Gerçekleşen	Etkililik Oranı	Ortalama Etkililik Oranı*
SMI02 - Yeni Dünya Sağlık Hizmetleri A.Ş.	Hastaneye gelen yıllık toplam yabancı hasta sayısı	1000	441	44%	66%
	Hastanenin sağlık turizmi yıllık geliri	15000000	582900	4%	
	İstihdam edilen kişi sayısı	360	357	99%	
	Proje dahilinde verilen eğitim	5	5	100%	
	Proje dahilinde verilen eğitim süresi	50	42	84%	
SMI06 - Anadolu Yaşam Özel Sağlık Tesisleri İşletmeciliği San Ve Tic A.Ş.	Hastaneye gelen yabancı hasta	7000	526	8%	55%
	Hastanenin sağlık turizminden elde ettiği gelir	1500000	173505.84	12%	
	Proje dahilinde istihdam edilen kişi	215	215	100%	
	Proje dahilinde eğitim alan kişi	17	17	100%	
SMI13 - Altunizade Sağlık Hizmetleri Sanayi Ticaret A.Ş.	Hastaneye gelen yabancı hasta sayısı	100000	882	1%	47%
	Turizm geliri	6000000	924842	15%	
	Sürekli istihdam	226	258	114%	
	Eğitim süresi	24	24	100%	
	Eğitime katılan kişi sayısı	226	15	7%	
SMI15 - Ekap Bilişim Yayıncılık Danışmanlık Ticaret A.Ş.	Proje dahilinde istihdam edilen kişi	9	7	78%	95%
	Geliştirilen yenilikçi hizmet/model/uygulama	4	4	100%	
	Gelen yabancı hasta sayısına katkı	200	215	108%	
SMI17 - Çağınar Özel Sağlık Hizmetleri Tic. Ltd. Şti	Proje kapsamında kurulan merkez sayısı	3	3	100%	90%
	Proje kapsamında istihdam edilen kişi sayısı	6	6	100%	
	Hastaneye gelen yabancı hasta sayısı	250	148	59%	
	Proje kapsamında eğitim alan kişi sayısı	40	40	100%	
SMI21 - Damla Poliklinik Hizmetleri Limited Şirketi	Hastaneye gelen yabancı hasta sayısı	100	109	109%	65%
	Hastanenin sağlık turizminden elde ettiği gelir	200000	70750	35%	
	Proje kapsamında istihdam edilen kişi sayısı	2	1	50%	
SMI22 - Tuzla İçmeleri A.Ş.	Proje dahilinde istihdam edilen kişi sayısı	65	72	111%	62%
	Proje dahilinde verilen eğitim müddeti	51	57	112%	
	Proje dahilinde verilen sertifika sayısı	135	30	22%	
	İşletmeye gelen yıllık yabancı turist sayısı	200	23	12%	
	İşletmenin sağlık turizminden elde ettiği yıllık gelir	200000	110000	55%	
SMI27 - Mozaik	Proje dahilinde geliştirilen uygulama	2	2	100%	100%

Yazılım Ve Bilişim Sistemleri Sanayi Ve Ticaret Limited Şirketi	sayısı				
SMI28 - Delta Sağlık Ve Eğitim Yatırımları A.Ş.	Proje dahilinde istihdam edilen kişi sayısı	196	197	101%	121%
	Hastaneye gelen yabancı hasta sayısı	0	307	N/A	
	Hastanenin sağlık turizminden elde ettiği yıllık gelir	17500000	24800000	142%	
SMI31 - Uurlu Sağlık Hizmetleri Ve Ticaret A.Ş.	Proje dahilinde istihdam edilen kişi sayısı	15	14	93%	166%
	Hastaneye gelen yıllık yabancı hasta sayısı	450	1766	392%	
	Hastanenin sağlık turizminden elde ettiği gelir	1500000	2111375.5	141%	
	Proje dahilinde verilen eğitim müddeti	96	76	79%	
	Proje dahilinde eğitim alan kişi sayısı	300	366	122%	
SMI34 - Beka Sağlık Eğitim Tıbbi Malz.Teks.Turizm Gıda İnşaat San.Ve Tic.Ltd.Şti.	Proje dahilinde istihdam edilen kişi sayısı	6	0	0%	50%
	Turizm geliri	1	1	100%	
SMI35 - Acıbadem Sağlık Hizmetleri Ve Tic.A.Ş.	Hastaneye gelen toplam yabancı hasta sayısı	58000	51000	88%	170%
	Hastaya gelen yabancı hastadan elde edilen toplam gelir	225000000	208000000	92%	
	Proje kapsamında istihdam edilen kişi sayısı	15505	19500	126%	
	Proje kapsamında verilen eğitim süresi	55	206	375%	
SMI40 - Özel Aydem Sağlık Hizmetleri A.Ş.	Proje dahilinde eğitim alan personel sayısı	200	200	100%	65%
	Proje dahilinde verilen eğitim süresi	800	800	100%	
	Proje dahilinde istihdam edilen kişi sayısı	330	330	100%	
	Hastane'den hizmet alan yabancı hasta sayısı	30	1	3%	
	Hastanenin sağlık turizminden elde ettiği yıllık gelir	250000	54238.8	22%	
SMI41 - Göksoy Sağlık Turizm İnşaat Ve Tıbbi Yayıncılık Tic. A.Ş.	Hastaneye gelen yabancı hasta sayısı	540	139	26%	75%
	Hastanenin sağlık turizminden elde ettiği yıllık gelir	4082000	233214.15	6%	
	Proje dahilinde istihdam edilen kişi sayısı	380	386	102%	
	Proje dahilinde verilen eğitim müddeti	288	195	68%	
	Proje dahilinde eğitime katılan kişi sayısı	100	152	152%	
	Kurulan merkez sayısı	1	1	100%	
				14 PROJE ORTALAMASI	88%

Ek 2. Program Sonrası Değerlendirme Anket formu

Yöntem-CAWI Müşteri Listeli & Mailing Müşteri tarafından yapılacak.

YASAL BİLGİLENDİRME: ARAŞTIRMA PROJESİ AYDINLATMA ve RIZA METNİ

Bu anket çalışması, İstanbul Kalkınma Ajansı (İSTKA) tarafından desteklenen farklı mali destek programlarının, program sonrası değerlendirme çalışmasında kullanılmak amacıyla hazırlanmıştır. Bu doğrultuda anketin kurumunuzun yürüttüğü İSTKA projesine dair sorulara cevap verebilecek kişi(ler) tarafından doldurulması ve tüm sorulara verilen cevapların gerçeği yansıtması, çalışmanın amacına ulaşabilmesi ve programın başarısının doğru değerlendirilmesi açısından büyük önem arz etmektedir.

İSTKA bu araştırma faaliyeti kapsamında Ipsos Araştırma ve Danışmanlık Hizmetleri'ni (Ipsos) görevlendirmiştir. Ipsos araştırma kapsamında isim-soyad ve iletişim bilgisi talep etmeyecek, kişisel veriler elde etmeyecek, işlemeyecek ve saklamayacak, anket sorularına verilen cevapları sadece bu çalışmada kullanacaktır. Anket cevapları Ipsos'un yurt içindeki sistemlerine kaydedilecek, Ipsos kurum, kurum tipi, program gibi cevaplar da dahil olmak üzere tüm cevapları İSTKA'ya teslim edilecek, işlenmesini gerektiren sebepler ortadan kalktığında silecektir.

Bu çalışma kapsamında kurum hakkında verilen bilgiler; kurum bazında raporlama aşamasında değerlendirilebileceği gibi, tüm yanıtların kümülatif olarak değerlendirilmesi de söz konusu olacaktır.

Çalışmaya yapacağınız katkı için şimdiden teşekkür ederiz.

Anket ile ilgili sorularınızı elif.pinar@ipsos.com üzerinden iletebilirsiniz.

Yukarıda yer alan kapsamda aydınlatıldığımı, tarafıma bilgi verildiğini kabul ediyorum.

- *Araştırmaya katılmak istiyorum.*

6698 Sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'nun 11. Maddesinde sayılan haklarınızı kullanmak üzere bize iletisim@istka.org.tr adresinden yazılı olarak başvurabilirsiniz.

S1. Kurumunuzun Adı:

S3. Projenizin Adı:

S4. Faydalanıcısı olduğunuz İstanbul Kalkınma Ajansı programını/programlarını işaretleyebilir misiniz?

2012 yılı Küresel Turizm Merkezi İstanbul – İşletmelere Yönelik	1
2014 yılı Küresel Turizm Merkezi İstanbul – Kamu Kurumlarına Yönelik	2
2014 yılı Küresel Turizm Merkezi İstanbul – İşletmelere Yönelik	3
2015 yılı Sağlık Turizm Merkezi İstanbul	4
2015 yılı Sağlık Turizm Merkezi İstanbul – İşletmelere Yönelik	5

S5. Projenizin hedef kitlesini kimler oluşturmaktadır? “Hedef kitleler” proje amacı düzeyinde projeden doğrudan olumlu etkilenmiş olan gruplar/kuruluşlardır. Lütfen uygun olan bütün seçenekleri işaretleyiniz.

Yerel halk	1
Yerli turistler	2
Yabancı turistler	3
Turizm işletmeleri (acenta/tur şirketleri/oteller/tesisler vb.)	4
Turizm çalışanları	5

Yerel Esnaf	6
Yerel İşletmeler	7
Sağlık kuruluşları (Hastaneler/klinikler/eczaneler vb.)	8
Hastalar	9
Hasta yakınları	10
Sağlık çalışanları	11
Yapımcılar (film/dizi vb.)	12
Tasarımcılar	13
Öğrenciler	14
Akademisyenler / araştırmacılar	15
Merkezi / yerel yönetimler	16
İş arayışında olan bireyler	17
Engelli bireyler	18
Diğer (lütfen belirtiniz....)	99

S6. Projenizin başlangıç aşamasında belirlediğiniz hedef kitlelere hedeflediğiniz ölçüde ulaşabildiğinizi düşünüyor musunuz?

(Scripter: S5 sorusunda seçilen her ifade için sor)

	Hedefimize <u>tümüyle</u> ulaştığımızı düşünüyorum	Hedefimize <u>büyük oranda</u> ulaştığımızı düşünüyorum	Hedefimize <u>kısmen</u> ulaştığımızı düşünüyorum	Hedefimize <u>hiç</u> ulaşamadığımızı düşünüyorum
Yerel halk	4	3	2	1
Yerli turistler	4	3	2	1
Yabancı turistler	4	3	2	1
Turizm işletmeleri (acenta/tur şirketleri/oteller/tesisler vb.)	4	3	2	1
Turizm çalışanları	4	3	2	1
Yerel Esnaf	4	3	2	1
Yerel İşletmeler	4	3	2	1
Sağlık kuruluşları (Hastaneler/klinikler/eczaneler vb.)	4	3	2	1
Hastalar	4	3	2	1
Hasta yakınları	4	3	2	1
Sağlık çalışanları	4	3	2	1
Yapımcılar (film/dizi vb.)	4	3	2	1
Tasarımcılar	4	3	2	1
Öğrenciler	4	3	2	1
Akademisyenler / araştırmacılar	4	3	2	1
Merkezi / yerel yönetimler	4	3	2	1
İş arayışında olan bireyler	4	3	2	1
Engelli bireyler	4	3	2	1
Diğer (lütfen belirtiniz....)	4	3	2	1

S7. Projenizin nihai faydalanıcıları kimler olmuştur? “Nihai faydalanıcılar” toplum veya genel sektör düzeyinde uzun vadede projeden faydalanacak olan kişilerdir. Lütfen uygun olan bütün seçenekleri işaretleyiniz.

Yerel halk	1
Yerli turistler	2
Yabancı turistler	3
Turizm işletmeleri (acenta/tur şirketleri/oteller/tesisler vb.)	4
Turizm çalışanları	5
Yerel Esnaf	6

Yerel İşletmeler	7
Sağlık kuruluşları (Hastaneler/klinikler/eczaneler vb.)	8
Hastalar	9
Hasta yakınları	10
Sağlık çalışanları	11
Yapımcılar (film/dizi vb.)	12
Tasarımcılar	13
Öğrenciler	14
Akademisyenler / araştırmacılar	15
Merkezi / yerel yönetimler	16
İş arayışında olan bireyler	17
Engelli bireyler	18
Diğer (lütfen belirtiniz....)	99

S8. Projenizin başlangıç aşamasında belirlediğiniz nihai faydalanıcılara hedeflediğiniz ölçüde ulaşabildiğinizi düşünüyor musunuz?

(Scripter: S7 sorusunda seçilen her ifade için sor)

	Hedefimize <u>tümüyle</u> ulaştığımızı düşünüyorum	Hedefimize <u>büyük oranda</u> ulaştığımızı düşünüyorum	Hedefimize <u>kısmen</u> ulaştığımızı düşünüyorum	Hedefimize <u>hiç</u> ulaşamadığımızı düşünüyorum
Yerel halk	4	3	2	1
Yerli turistler	4	3	2	1
Yabancı turistler	4	3	2	1
Turizm işletmeleri (acenta/tur şirketleri/oteller/tesisler vb.)	4	3	2	1
Turizm çalışanları	4	3	2	1
Yerel Esnaf	4	3	2	1
Yerel İşletmeler	4	3	2	1
Sağlık kuruluşları (Hastaneler/klinikler/eczaneler vb.)	4	3	2	1
Hastalar	4	3	2	1
Hasta yakınları	4	3	2	1
Sağlık çalışanları	4	3	2	1
Yapımcılar (film/dizi vb.)	4	3	2	1
Tasarımcılar	4	3	2	1
Öğrenciler	4	3	2	1
Akademisyenler / araştırmacılar	4	3	2	1
Merkezi / yerel yönetimler	4	3	2	1
İş arayışında olan bireyler	4	3	2	1
Engelli bireyler	4	3	2	1
Diğer (lütfen belirtiniz....)	4	3	2	1

S9. Proje faaliyetleriniz devam ediyor mu?

Faaliyetlerin bir kısmı devam ediyor.	5 (Scripter: S10 sorusuna sor ve sonra S12'ye devam et)
Faaliyetlerin tümü devam ediyor.	4 (Scripter: S10 sorusuna sor ve sonra S12'ye devam et)
Proje faaliyetleri devam etmiyor.	3 (Scripter: S11 sorusuna git)

S10. Hangi faaliyetlerinizin ne şekilde devam ettiğini açıklayınız (örneğin; kurulan proje ofisi faaliyetlerine devam etmektedir, kurulan çağrı merkezi faaliyetlerine devam etmektedir, personel eğitimleri devam etmektedir vb).

.....

S11. Proje faaliyetlerinizin neden devam etmiyor? Lütfen uygun olan bütün seçenekleri işaretleyiniz.

Aynı amaca hizmet eden başka bir tesis, merkez vb. var	1
Eksik yatırım	2
Finansman problemleri	3
Hatalı yer seçimi	4
İzin, ruhsat vs. sorunları	5
Lisans alma sorunları	6
Mülkiyet sorunları	7
Personel yetersizliği	8
Proje yürütücüsü kurumun sahiplenmemesi	9
Talep yetersizliği	10
Diğer (lütfen belirtiniz.....)	11

S12. Proje kapsamında geliştirilen/kurulan fiziki kullanım alanı var mı? Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz.

Merkez (Tanıtım/Ziyaretçi/Çağrı Merkezi, Saç Ekim Merkezi vb.)	1
Hastane/Klinik	2
Tesis	3
Müze/Sergi Alanı	4
Çevresel Altyapı (Seyir Terası, Parkur vb.)	5
Gözlem Kulesi	6
Laboratuvar	7
Proje Ofisi	8
Proje kapsamında kurulan fiziki kullanım alanı yok.	88 (Scripter: S20 sorusuna git)
Diğer (Lütfen Belirtiniz.....)	99

S13. Proje kapsamında geliştirilen/kurulan fiziki kullanım alan(lar)ının proje sonrasındaki durumunu aşağıdakilerden hangisi en iyi açıklar?

(Scripter: S12 sorusunda seçilen her ifade için sor)

	Bu proje kapsamı/amacı doğrultusunda kullanılmaya devam ediyor	Başka bir proje/amaç kapsamında kullanılmaya devam ediyor	Kullanılmıyor
Merkez (Tanıtım/Ziyaretçi/Çağrı Merkezi, Saç Ekim Merkezi vb.)	3	2	1
Hastane/Klinik	3	2	1
Tesis	3	2	1
Müze/Sergi Alanı	3	2	1
Çevresel Altyapı (Seyir Terası, Parkur vb.)	3	2	1
Gözlem Kulesi	3	2	1
Laboratuvar	3	2	1
Diğer (Lütfen Belirtiniz.....)	3	2	1

(Scripter: S13 sorusunda 1 "Kullanılmıyor" seçilen ifadelerin hepsi için ayrı ayrı sor)

S14. Proje kapsamında geliştirilen/kurulan (Scripter: S13 için seçilen ifadeyi getir) fiziki kullanım alanının kullanılmadığını belirtiniz. Nedenlerini açıklayabilir misiniz?

.....

S15. Proje kapsamında geliştirilen/kurulan fiziki kullanım alanlarını siz mi yönetiyorsunuz?

(Scripter: S12 sorusunda seçilen her ifade için sor)

	Evet	Hayır, projenin başlangıcından bu yana bu	Hayır, proje tamamlandıktan sonra bu
--	------	---	--------------------------------------

		alan başkası tarafından yönetiliyor	alanın yönetimi başkasına devrettik.
Merkez	1	2	3
Merkez (Tanıtım/Ziyaretçi/Çağrı Merkezi, Saç Ekim Merkezi vb.)	1	2	3
Hastane/Klinik	1	2	3
Tesis	1	2	3
Müze/Sergi Alanı	1	2	3
Çevresel Altyapı (Seyir Terası, Parkur vb.)	1	2	3
Gözlem Kulesi	1	2	3
Diğer (Lütfen Belirtiniz.....)	1	2	3

(Scripter: S15 sorusunda Kod 2 seçilen her ifade için sor)

S15_1 Proje kapsamında geliştirilen/kurulan fiziki alanın projenin başlangıcından bu yana başkası tarafından yönetildiğini belirttiniz. Lütfen aşağıdaki boşluğa bu alanın kim tarafından yönetildiğini yazarmısınız? (Örneğin, ortak/iştirakçi/farklı bir kurum vb.)

(Scripter: S15 sorusunda Kod 3 seçilen her ifade için sor)

S15_2 Proje kapsamında geliştirilen/kurulan fiziki alanın yönetimini projenin tamamlanmasından sonra başkasına devrettiğinizi belirttiniz. Lütfen aşağıdaki boşluğa bu alanın kim tarafından yönetildiğini yazarmısınız? (Örneğin, ortak/iştirakçi/farklı bir kurum vb.)

S16. Proje hedefleri doğrultusunda geliştirilen/kurulan fiziki kullanım alanlarından hangileri ne ölçüde kullanılıyor?

(Scripter: S12 sorusunda seçilen her ifade için sor)

	Bu alanlar çok etkin bir şekilde kullanılıyor	Bu alanlar oldukça etkin bir şekilde kullanılıyor	Bu alanlar kısmen etkin bir şekilde kullanılıyor	Bu alanlar hiç etkin bir şekilde kullanılmıyor
Merkez	4	3	2	1
Merkez (Tanıtım/Ziyaretçi/Çağrı Merkezi, Saç Ekim Merkezi vb.)	4	3	2	1
Hastane/Klinik	4	3	2	1
Tesis	4	3	2	1
Müze/Sergi Alanı	4	3	2	1
Çevresel Altyapı (Seyir Terası, Parkur vb.)	4	3	2	1
Gözlem Kulesi	4	3	2	1
Diğer (Lütfen Belirtiniz)	4	3	2	1

S17. Proje kapsamında geliştirilen/kurulan fiziki kullanım alanların proje sonrasındaki durumunu aşağıdaki ifadelerden hangisi en iyi açıklar?

(Scripter: S12 sorusunda seçilen her ifade için sor)

	Kapasitesi genişledi	Kapasitesi daraldı	Kapasitesinde değişim olmadı
Merkez	1	2	3
Merkez (Tanıtım/Ziyaretçi/Çağrı Merkezi, Saç Ekim Merkezi vb.)	1	2	3
Hastane/Klinik	1	2	3
Tesis	1	2	3
Müze/Sergi Alanı	1	2	3
Çevresel Altyapı (Seyir Terası, Parkur vb.)	1	2	3

Gözlem Kulesi	1	2	3
Diğer (Lütfen Belirtiniz.....)	1	2	3

S18. Proje kapsamında geliştirilen/kurulan fiziki kullanım alanların proje sonrasındaki durumunu aşağıdaki ifadelerden hangisi en iyi açıklar?

(Scripter: S12 sorusunda seçilen her ifade için sor)

	Bu alan proje sonrasında <u>daha aktif</u> olarak kullanılmaya başlandı	Bu alan proje sonrasında <u>daha az</u> kullanılmaya başlandı	Herhangi bir değişim gerçekleşmedi
Merkez	1	2	3
Merkez (Tanıtım/Ziyaretçi/Çağrı Merkezi, Saç Ekim Merkezi vb.)	1	2	3
Hastane/Klinik	1	2	3
Tesis	1	2	3
Müze/Sergi Alanı	1	2	3
Çevresel Altyapı (Seyir Terası, Parkur vb.)	1	2	3
Gözlem Kulesi	1	2	3
Diğer (Lütfen Belirtiniz.....)	1	2	3

S19. Proje kapsamında geliştirilen/kurulan fiziki kullanım alanların proje sonrasındaki durumunu aşağıdaki ifadelerden hangisi en iyi açıklar?

(Scripter: S12 sorusunda seçilen her ifade için sor)

	Proje sonrasında yararlanıcı sayısı <u>arttı</u>	Proje sonrasında yararlanıcı sayısı <u>azaldı</u>	Yararlanıcı sayısı değişmedi
Merkez	1	2	3
Merkez (Tanıtım/Ziyaretçi/Çağrı Merkezi, Saç Ekim Merkezi vb.)	1	2	3
Hastane/Klinik	1	2	3
Tesis	1	2	3
Müze/Sergi Alanı	1	2	3
Çevresel Altyapı (Seyir Terası, Parkur vb.)	1	2	3
Gözlem Kulesi	1	2	3
Diğer (Lütfen Belirtiniz.....)	1	2	3

S20. Sizce, proje boyunca nihai faydalanıcılar için yaratılmaya çalışılan fayda hâlen devam ediyor mu? Nedenleri ile açıklayınız.

(Scripter: S7 sorusunda seçilen her ifade için sor)

	<u>Tümüyle</u> devam ediyor	<u>Büyük oranda</u> devam ediyor	<u>Kısmen</u> devam ediyor	<u>Hiç</u> devam etmiyor
Yerel halk	4	3	2	1
Yerli turistler	4	3	2	1
Yabancı turistler	4	3	2	1
Turizm işletmeleri (acenta/tur şirketleri/oteller/tesisler vb.)	4	3	2	1
Turizm çalışanları	4	3	2	1
Yerel Esnaf	4	3	2	1
Yerel İşletmeler	4	3	2	1
Sağlık kuruluşları (Hastaneler/klinikler/eczaneler vb.)	4	3	2	1
Hastalar	4	3	2	1
Hasta yakınları	4	3	2	1
Sağlık çalışanları	4	3	2	1

Yapımcılar (film/dizi vb.)	4	3	2	1
Tasarımcılar	4	3	2	1
Öğrenciler	4	3	2	1
Akademisyenler / araştırmacılar	4	3	2	1
Merkezi / yerel yönetimler	4	3	2	1
İş arayışında olan bireyler	4	3	2	1
Engelli bireyler	4	3	2	1
Diğer (lütfen belirtiniz....)	4	3	2	1

(Scripter: S20 sorusunda 1 "Hiç devam etmiyor" seçilen ifadelerin hepsi için ayrı ayrı sor)

S21. (Scripter: S20 için seçilen ifadeyi getir) nihai faydalanıcısı için yaratılmaya çalışılan faydanın devam etmediğini belirtiniz. Nedenlerini açıklayabilir misiniz?

S22. Proje faaliyetlerini gerçekleştirmek ve proje hedeflerine ulaşmak için öngördüğünüz bütçe yeterli miydi?

Evet, yeterliydi.	1 (Scripter:-S29 sorusuna git)
Hayır, yetersizdi.	2 (Scripter: DEVAM ET)

S23. Ek bütçe yaratmanız gerekiyorsa, aşağıdaki ifadelerden hangisi/hangileri sizin durumunuzu en iyi şekilde açıklamaktadır? Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz.

Scripter Not: Kod 3 seçilirse Kod 1 ve 2 seçilemez.

Ek bütçe ihtiyacımızı kendi bütçemizden karşıladık. (Scripter: S26 sorusuna git)	1
Ek bütçe ihtiyacımızı başka bir kurumdan sağladık. (Scripter: S25 sorusuna git)	2
Ek bütçe yaratmadık/yaratamadık. (Scripter: S29 sorusuna git)	3

(Scripter: S23 sorusuna Kod 2 seçeneklere sor)

S25. Ek bütçe ihtiyacınızı hangi kurum aracılığıyla karşıladınız?

S26. Ne kadarlık bir ek bütçe yarattığınızı belirtir misiniz? Vereceğiniz cevaplar sadece bu çalışma için kullanılacaktır.

Scripter: Cevaplar sadece numerik olabilir.

S27. Ek bütçe yaratma sürecinde ne ölçüde zorlandığınızı belirtir misiniz?

Ek bütçe yaratma süreci bizim için çok zor bir süreç oldu.	4
Ek bütçe yaratma süreci bizim için oldukça zor süreç oldu.	3
Ek bütçe yaratma süreci bizim için kısmen zor bir süreç oldu.	2
Ek bütçe yaratma süreci bizim için hiç zor bir süreç olmadı.	1

S28. Ek bütçe yaratma sürecinin kurumunuz üzerinde nasıl bir etkisi oldu?

Ek bütçe yaratma süreci bizi kurum olarak çok güçlendirdi.	4
Ek bütçe yaratma süreci bizi kurum olarak oldukça güçlendirdi.	3
Ek bütçe yaratma süreci bizi kurum olarak kısmen güçlendirdi.	2
Ek bütçe yaratma süreci bizi kurum olarak hiç güçlendirmede.	1

S29. Proje için İSTKA tarafından MDP kapsamında kaynak tahsis edilmeseydi proje kapsamındaki yatırım gerçekleştirilebilir miydi? Lütfen uygun olan bütün seçenekleri işaretleyiniz.

Scripter Not: Kod 1 seçilirse Kod 1, 2 ve 3 seçilemez.

Aynı şekilde (aynı zamanda, aynı büyüklükte, aynı yerde) gerçekleştirildi.	1
Aynı yatırım daha küçük ölçekte gerçekleştirilebilirdi	2
Aynı yatırım daha sonraki bir zamanda gerçekleştirilebilirdi, ertelenilirdi.	3
Farklı bir yerde gerçekleştirildi.	4

S30. Kuruluşunuz, aynı nihai yararlanıcı grup/grupların güçlendirilmesi için daha önce İstanbul Kalkınma Ajansı'ndan destek aldı mı?

Evet	1 (Scripter: DEVAM ET)
Hayır	2 (Scripter: S33 sorusuna git)

S31. İSTKA'dan daha önce aldığınız destekleri sıralayınız.

S32. Daha önce aldığınız destek ile ilgili sizin için uygun olan durumu işaretleyiniz.

Bu proje daha önceki projemizi ilerletebilmiştir.	1
Bu proje daha önceki projemizi tamamlamıştır.	2
Bu proje daha öncekinden tamamen farklı bir projeydi.	3
Diğer (Lütfen Belirtin.....)	99

S33. Proje ortaklarınız/iştirakleriniz varsa, ortaklarınızın projeye ne ölçüde katkısı olduğunu belirtiniz.

Katkı istenen/beklenen düzeyde gerçekleşti.	1
Katkı beklenenin üstünde oldu.	2
Katkı beklenenin altında oldu.	3
Katkı olmadı.	4
Proje ortağım/iştirakim ortağı olmadı.	5

S34. İSTKA desteği süresince yeni proje/kurum iş birliği gerçekleştirildi mi?

Evet	1 (Scripter: DEVAM ET)
Hayır	2 (Scripter: S36_1 sorusuna git)

S35. Proje süresince kurulan iş birliklerinin katkısı ne boyutta gerçekleşti? Lütfen uygun olan bütün seçenekleri işaretleyiniz.

Ürün/hizmet vs. gibi proje çıktılarımızı ulaştırdığımız faydalanıcı sayısını artırdı.	1
Proje kapsamında kurulan fiziki alanların kullanıcı sayısını artırdı.	2
Proje kapsamında kurulan fiziki alanların proje döneminden sonra devamlılığına imkân sağladı.	3
Kurumlar arası öğrenme ve deneyim paylaşımı gerçekleşti.	4
Kurumlar arası aynı destek imkânları yaratıldı.	5
Diğer (Lütfen Belirtin)	6

S36. Proje döneminde kurulan iş birlikleri proje sonrasında da devam etti mi?

Evet	1
Hayır	2

(Scripter: Kod 3 seçilirse Kod 1 veya 2 seçilemez.)

S36_1. Proje sonunda başvuru sırasında öngöremediğiniz sonuçlar oldu mu? Lütfen uygun olanların tümünü seçiniz.

Evet, olumlu sonuçlar oldu.	1
Evet, olumsuz sonuçlar oldu.	2
Hayır, öngörülemeyen sonuçlar olmadı.	3

(Scripter: S36_1 sorusunda Kod 1 seçenlere sor)

S36_2. Proje başvurusu sırasında öngöremediğiniz olumlu sonuçlar olduğunu belirttiniz. Lütfen bu olumlu sonuçları açıklayabilir misiniz?

(Scripter: S36_1 sorusunda Kod 2 seçenlere sor)

S36_3. Proje başvurusu sırasında öngöremediğiniz olumsuz sonuçlar olduğunu belirttiniz. Lütfen bu olumsuz sonuçları açıklayabilir misiniz?

S37. Projenin nihai yararlanıcılar üzerindeki etkisini ölçmek için (izleme-değerlendirmeye yönelik) herhangi bir çalışma yürütüldü mü?

Evet	1 (Scripter: DEVAM ET)
Hayır	2 (Scripter: S39 sorusuna git)

S38. Proje izleme-değerlendirmesine yönelik aşağıdakilerden hangi (ler)ini uyguladınız? Lütfen uygun olan bütün seçenekleri işaretleyiniz.

Memnuniyet anketleri	1
Odak grup toplantıları	2
Değerlendirme anketleri	3
Ön ve son testler	4
Sosyal yetkinlik ve davranış değişikliği ölçekleri	5
Diğer (Lütfen Belirtin)	6

S39. Nihai faydalanıcılarınızın takibini yapıyor musunuz?

(Scripter: S7 sorusunda seçilen her ifade için sor)

	Evet	Hayır
Yerel halk	1	2
Yerli turistler	1	2
Yabancı turistler	1	2
Turizm işletmeleri (acenta/tur şirketleri/oteller/tesisler vb.)	1	2
Turizm çalışanları	1	2
Yerel Esnaf	1	2
Yerel İşletmeler	1	2
Sağlık kuruluşları (Hastaneler/klinikler/eczaneler vb.)	1	2
Hastalar	1	2
Hasta yakınları	1	2
Sağlık çalışanları	1	2
Yapımcılar (film/dizi vb.)	1	2
Tasarımcılar	1	2
Öğrenciler	1	2
Akademisyenler / araştırmacılar	1	2
Merkezi / yerel yönetimler	1	2
İş arayışında olan bireyler	1	2
Engelli bireyler	1	2
Diğer (lütfen belirtiniz....)	1	2

(Scripter: S39 sorusunda 2 "Hayır" seçilen ifadelerin hepsi için ayrı ayrı sor)

S40. (Scripter: S39 için seçilen ifadeyi getir) nihai faydalanıcısı için bir takip yapmadığınızı belirttiniz. Nedenlerini açıklayabilir misiniz? Lütfen uygun olan bütün seçenekleri işaretleyiniz.

Bu kitleye ulaşmakta zorlanıyorum	1
Takip çalışması yapmak maliyetli	2
Takip çalışması yapmak gibi bir hedefimiz yoktu	3
Diğer (Lütfen belirtiniz....)	99

S41. Proje süresince herhangi bir sorunla (finansal, idari, sosyo-kültürel) karşılaştınız mı?

Hayır	1
Evet (Lütfen açıklayınız.....)	2

S42. Projenizin dolaylı etkilerini düşündüğünüzde aşağıdaki ifadelerin sizin için ne ölçüde geçerli olduğunu işaretler misiniz?

	Tümüyle geçerli	Kısmen geçerli	Pek geçerli değil	Hiç geçerli değil	Projenin böyle bir hedefi yoktu
Nihai faydalanıcıların proje konusu ile ilgili bilgi/farkındalık düzeyinde artış gerçekleşti.	4	3	2	1	99
Toplum nezdinde konu ile ilgili bilgi/farkındalık düzeyinde artış gerçekleşti.	4	3	2	1	99
Nihai faydalanıcıların davranışlarında olumlu değişim gerçekleşti.	4	3	2	1	99
Nihai faydalanıcıların kişisel gelişimlerine katkı sağlandı.	4	3	2	1	99
Nihai faydalanıcıların mesleki gelişimlerine katkı sağlandı.	4	3	2	1	99
Nihai faydalanıcıların sağlık durumlarında iyileşme yaşandı.	4	3	2	1	99
Nihai faydalanıcıların sosyal ve kültürel hayata sosyal ve kültürel hayata katılımı arttı.	4	3	2	1	99
Nihai faydalanıcıların istihdam edilebilirlikleri artırıldı.	4	3	2	1	99
Nihai faydalanıcıların kamusal hizmetlere erişimi artırıldı.	4	3	2	1	99
Nihai faydalanıcılara sorumlu vatandaşlık ve gönüllülük ruhu kazandırıldı.	4	3	2	1	99
Proje sahibi ve ortakları, hedef kitlelerini çeşitlendirdi.	4	3	2	1	99
Proje sahibi ve ortaklarının verdiği hizmetlerin niteliği geliştirildi.	4	3	2	1	99
Konu ile ilgili proje sahibi ve ortaklarının personel kapasitesi artırıldı/bilgi düzeyi gelişti.	4	3	2	1	99
Özel sektörün gelişimine katkı sağladı.	4	3	2	1	99
Yerli turist sayısında artış gözlemlendi.	4	3	2	1	99
Yabancı turist sayısında artış gözlemlendi.	4	3	2	1	99

S43. Ekleme istediğiniz diğer dolaylı etkileri paylaşınız.

.....

S44. İSTKA Mali Destek Programı uygulaması ve bütçe yönetimi süreci ile ilgili aşağıdaki ifadelere katılım düzeyinizi işaretleyiniz.

	Kesinlikle katılıyorum	Katılıyorum	Ne katılıyorum ne katılmıyorum	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
Proje ve bütçe yönetimi	5	4	3	2	1

konularında deneyimimiz arttı.					
Mali ve finansal konular hakkında bilgi düzeyimiz arttı.	5	4	3	2	1
Proje raporlaması hakkında bilgi düzeyimiz arttı.	5	4	3	2	1
Proje hedeflerimize rahat ulaştık.	5	4	3	2	1
Proje, hedeflediğimiz süreye uygun gerçekleşti.	5	4	3	2	1
İSTKA dokümantasyon yapısına uyum sağlamak kolay oldu.	5	4	3	2	1
Uygulama süresince İSTKA'dan beklediğimiz ilgi ve destek sağlandı.	5	4	3	2	1
İSTKA desteği projenin hayata geçmesini hızlandırdı.	5	4	3	2	1
İSTKA desteği sayesinde projenin kapsamı genişledi ve ilgili kurumlar ile işbirliği imkanı arttı.	5	4	3	2	1
İSTKA desteği bütçenin daha etkin kullanılmasını sağladı.	5	4	3	2	1

S45. Ekleme istediğiniz diğer hususlar varsa belirtiniz.

.....

Ek 3. 2015 Yılı Sağlık Turizm Merkezi İstanbul Mali Destek Programı Odak Grup Akışı

GİRİŞ

1-2 dakika

- Teşekkür, sağlık dilekleri
- Toplantımız yaklaşık olarak 2 saat sürecek
- Ipsos'un bağımsız bir araştırma şirketi olduğu ile ilgili bilgilendirme
- Ses ve görüntü kaydı alındığı ve kayıtların izlenebileceği ile ilgili bilgilendirme

Toplantı konusunun ve kapsamının paylaşılması *Moderatör not: ilgili toplantı konusunu belirt:*

- *Bildiğiniz üzere İstanbul Kalkınma Ajansı (İSTKA) tarafından desteklenen farklı mali destek programları ve bu kapsamda geliştirilen çeşitli projeler oldu. Bugün de bu programların temsilcileri olarak siz değerli katılımcılarla "Doğa Turizmi-Sürdürülebilirlik / Kültür Turizmi / Sağlık Turizmi" konulu projelerle ilgili bir odak grup tartışması yürüteceğiz.*
- Katılımcıların bilgi ve görüşleri konusunda gizlilik
- Yanlış ve doğru cevap olmadığı, önemli olanın fikrin belirtilmesi olduğu
 - Vereceğiniz her türlü görüş bizim için çok önemli. Lütfen aklınızdan geçen her şeyi benimle paylaşın.
 - Olumlu, olumsuz düşünceleriniz ve değerlendirmelerinizi tüm açıklığı ile paylaşın, söz konusu iş birliklerinin daha verimli bir hale getirilmesi için görüşleriniz çok önemli.
- Moderatörün kendisini tanıtması

TANIŞMA

5 dakika

Bugün burada olduğunuz ve bu çalışmaya vakit ayırdığınız için tekrar teşekkürler.

- Öncelikle tüm katılımcıların birbiri hakkında daha iyi bilgi sahibi olması için kurumunuzu ve sizin buradaki çalışmalarınızı daha iyi tanımak isteriz. Kurumunuzdan ve burada neler yaptığınızdan kısaca bahsedebilir misiniz?

Moderatör not: Katılımcılar tanışma turunda bahsetmezlerse sor:

- Gerçekleştirilen çalışmalar
 - Katılımcının kurumdaki görev ve sorumlulukları?
 - Son dönemde gerçekleştirilen projeler, faydalanılan destek programları?
- Şimdi de bugün burada bir araya gelmemize sebep olan projenizden bahsedelim istiyorum. İSTKA desteğiyle gerçekleşmiş söz konusu projeniz hakkında kısaca bilgi verebilir misiniz?

Moderatör not: Proje isimlerini say

BAŞVURU SÜRECİ

Peki şimdi İstanbul Kalkınma Ajansı'nı (İSTKA) ile gerçekleştirdiğiniz projenin **başvuru aşaması** hakkında konuşalım istiyorum.

- İSTKA ile yolunuzun nasıl kesiştiğini anlatır mısınız?
 - Projeniz öncesinde İSTKA'yı duymuş muydunuz? Ne gibi çalışmalar yaptığını biliyor muydunuz?
- Bu projeniz için hangi İSTKA destek programından faydalandınız?
- Bu proje öncesinde İSTKA'nın başka mali destek programlarından faydalanmış mıydınız? Hangileri?
- Bu projeniz kapsamında faydalandığınız destek programından nasıl haberdar oldunuz? Nereden duydunuz?
 - Sizce programdan faydalanması mümkün olan herkes haberdar oldu mu?
- Neden bu programa başvurmaya karar verdiniz?
- Başvuru sürecini nasıl değerlendirirsiniz?
 - Olumlu yanları? Neler? Neden?
 - Olumsuz yanları? Neler? Neden?
 - Sizce bu sorunlar nasıl çözülebilir?
 - Kolay/zor?
 - Zor yanları neler? Neden zor?
- Başvuru sürecinde ne/neler olsa daha iyi olurdu?

PROJE SÜRECİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Peki şimdi projenizi biraz daha detaylı konuşalım.

- Projenizi biraz anlatır mısınız?
 - Projeniz ne kadar sürdü?
 - Sizce katıldığınız programın süresi bu projeyi tamamlamak için yeterli miydi? Neden?
- Projenizin başlangıcında kendiniz için belirlediğiniz hedef kitleler kimlerdi? (*Moderatör: Açık olmaz ise*

“Hedef kitleler” proje amacı düzeyinde projeden doğrudan olumlu etkilenmiş olan gruplar/kuruluşlardır.)

- Bu hedef kitlelere ulaşabildiğinizi düşünüyor musunuz?
 - Evet ise, ne ölçüde ulaştınız? Nasıl?
 - Hayır ise, neden ulaşamadınız?
 - Bu hedef kitlelere ulaşmakta zorluk yaşadınız mı? Ne gibi zorluklar yaşadınız?
 - Bu zorluklar nasıl çözülebilirdi?
 - İSTKA'nın bu zorlukları çözmek konusunda bir etkisi oldu mu? Nasıl bir etkisi oldu?
- Peki, projeniz ile ulaşmayı hedeflediğiniz nihai faydalanıcılar kimlerdi? *(Moderatör: Açık olmaz ise “Nihai faydalanıcılar” toplum veya genel sektör düzeyinde uzun vadede projeden faydalanacak olan kişilerdir.)*
 - Nihai faydalanıcılarınız projenizin hedef kitlelerinden farklı mıydı?
 - Sizce bu proje ile nihai faydalanıcılar için oluşturulmak istenen faydalar oluşturulabildi mi?
 - Evet ise, ne ölçüde fayda sağladığınızı düşünüyorsunuz?
 - Sizce bu fayda devam edecek mi?
 - Hayır ise, neden?
 - Ne gibi zorluklar yaşadınız?
 - Bu zorluklar nasıl çözülebilir?
 - İSTKA'nın bu zorlukları çözmek konusunda nasıl bir etkisi oldu?
- Proje kapsamında geliştirilen/kurulan fiziki alanlarınız var mıydı?
 - Bu alanlar etkin bir şekilde kullanıldı mı / kullanılıyor mu?
 - Bu fiziki alanlar proje sonrasında da kullanılmaya devam etti mi?
 - Evet ise, proje kapsamındaki amacıyla mı kullanılıyor mu?
 - Hayır ise, neden kullanılmıyor?
 - Bu alanları siz mi yönettiniz / yönetiyorsunuz?
 - Başkası yönettiyse / yönetiyor ise kim? Neden?
 - Bu fiziki alanların yararlanıcılara ne gibi faydalar sağladı?
 - Yararlanıcılar tarafından hala kullanılıyor mu? Daha mı çok? Daha mı az?
- Bu program sayesinde yeni iş birlikleri / ortaklıklar geliştirdiniz mi?
 - Kimler? Hala devam ediyor mu?
 - Bu iş birliklerini nasıl değerlendirirsiniz?
- Proje faaliyetleriniz devam ediyor mu?
 - Evet ise, hangi faaliyetleriniz devam ediyor? Nasıl?
 - Hayır ise, proje faaliyetleriniz neden devam etmiyor?

TOPLANTI TEMASINA GÖRE PROJE SÜREÇLERİ DEĞERLENDİRMESİ

Moderatör not: Bu bölümde toplantıya konu olan tema çerçevesinde gerçekleşen her türlü proje/çalışma/vb. hakkında kurumların genel olarak yaklaşımları, görüşleri irdelenecek. Sonraki bölümde kendi projelerini değerlendirmeleri açısından zemin oluşturması hedeflenecek.

- Genel olarak *Doğa Turizmi-Sürdürülebilirlik / Kültür Turizmi / Sağlık Turizmi* alanında proje yürütme süreçleriyle ilgili kurumlarınızın görüşlerini duymak istiyorum.
- Bu alanda çalışırken sizce nelere dikkat edilmeli?
- Projeler nasıl başarılı bir şekilde yürütülebilir? Projelerin başarılı olduğunu nasıl anlarsınız? Sizce başarı kriterleri nedir?
- **(ETKİLİLİK)** Bu alandaki projeler kapsamında belirlenen **hedeflere** nasıl daha iyi bir şekilde ulaşılır?
- **(ETKİNLİK)** Projelerin **toplumsal fayda** sağlaması nasıl mümkün olur, topluma etkisi nasıl yüksek seviyede tutulabilir? Proje **bütçeleri** nasıl etkin bir şekilde kullanılabilir?
- **(SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK)** Projelerin etkisi, topluma sağladığı fayda proje sona erdikten sonra da nasıl devam edebilir? Projeler nasıl **sürdürülebilir** olabilir?

PROJE ETKİSİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Peki bu kapsamda kurumunuzun söz konusu projesini değerlendirebilir misiniz?

- Genel olarak düşüncünüzde siz bu projeyi başarılı olarak değerlendiriyor musunuz? Neden?
 - Hayır ise, ne olsaydı daha başarılı olabilirdi?
- Projenizin performans göstergelerine ne ölçüde ulaşıldı? Neden?
 - Projenizde ulaşılamayan performans göstergeleri varsa bunlara neden ulaşamadı?
 - Performans göstergelerine ulaşım nasıl artırılabilirdi?
- Projenizin tüm boyutlarını düşüncünüzde nasıl bir etki yarattığını düşünüyorsunuz?
 - Sizce projeniz yeterince etki sağladı mı?
 - Projenizin sağladığı etki nasıl artırılabilirdi?
- **(ETKİ)** Projenizin beklendik veya beklenmedik bir şekilde yerel, sosyal, ekonomik, çevresel olarak değişimler yarattı mı? Evet ise neler? Neden?

İSTKA İŞ BİRLİĞİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Son olarak İSTKA ile iş birliğinizi değerlendirelim istiyorum.

- İSTKA ile iş birliğinizi nasıl değerlendirirsiniz? Olumlu/olumsuz?
 - Geliştirilecek yanları var mıydı?
 - **(KATKISALLIK)** Bu mali destek programına katılmanızın kurumunuza bir etkisi oldu mu? Olumlu/olumsuz?
- İstanbul Kalkınma Ajansı'na çalışmalarını geliştirebilmesi için önerileriniz var mı? Neler?
- İSTKA'nın desteği olmadan bu proje hayata geçebilir miydi?
- Projenizin genelini düşüncünüzde bu proje için İSTKA'dan aldığınız mali desteği yeterli buluyor musunuz? Neden?
 - Ek bütçe yaratmak zorunda kaldınız mı?
 - Evet ise, ek bütçe yaratma sürecinden biraz bahseder misiniz? Kendi bütçenizden mi ek bütçe yarattınız? Yoksa, başka kurumlardan mı destek aldınız? Hangi kurumlardan?

Ek 4. 2015 Yılı Sağlık Turizm Merkezi İstanbul Mali Destek Programı Yüz Yüze Gözlemlerine Derinlemesine Görüşme Akışı

GİRİŞ

1-2 dakika

- Teşekkür, sağlık dilekleri
- Ipsos'un bağımsız bir araştırma şirketi olduğu ile ilgili bilgilendirme
- Ses ve görüntü kaydı alındığı ve kayıtların izlenebileceği ile ilgili bilgilendirme
- Toplantı konusunun ve kapsamının paylaşılması
 - *Bildiğiniz üzere İstanbul Kalkınma Ajansı (İSTKA) tarafından desteklenen farklı mali destek programları var ve bugün sizin kurumunuzun yürüttüğü İSTKA projesi hakkında değerlendirmelerinizi almaktır. Bugün gerçekleştirdiğimiz görüşme çıktılarını İSTKA'nın program sonrası değerlendirme çalışmasında kullanacağız.*
- Katılımcının bilgi ve görüşleri konusunda gizlilik
- Yanlış ve doğru cevap olmadığı, önemli olanın fikrin belirtilmesi olduğu
 - Vereceğiniz her türlü görüş bizim için çok önemli. Lütfen aklınızdan geçen her şeyi benimle paylaşın.
 - Olumlu, olumsuz düşünceleriniz ve değerlendirmelerinizi tüm açıklığı ile paylaşın, söz konusu iş birliklerinin daha verimli bir hale getirilmesi için görüşleriniz çok önemli.
- Moderatörün kendisini tanıtmaması

TANIŞMA

5 dakika

Bugün burada olduğunuz ve bu çalışmaya vakit ayırdığınız için tekrar teşekkürler.

- Öncelikle kurumunuzu ve sizin buradaki çalışmalarınızı daha iyi tanımak isteriz.
- Kurumunuzda bulunduğunuz birim ne gibi çalışmalar gerçekleştiriyor?
- Sizin burada ne gibi görev ve sorumluluklarınız var? Ne kadar zamandır burada görev yapıyorsunuz?
- Son dönemde gerçekleştirdiğiniz projeler, çalışmalar neler?
- İstanbul Kalkınma Ajansı dışında başka kurum veya kuruluşlar tarafından yürütülen benzer programlara katıldınız mı?
 - Katıldıysanız hangileri?
 - İSTKA'nın programının bu programlardan farklı olduğunu düşünüyor musunuz? Sizce farklılıklar neler?

BAŞVURU SÜRECİ

10 dakika

Peki şimdi İstanbul Kalkınma Ajansı'nı (İSTKA) ile gerçekleştirdiğiniz projenin başvuru aşaması hakkında konuşalım istiyorum.

- İSTKA ile yolunuzun nasıl kesiştiğini anlatır mısınız?
 - Projeniz öncesinde İSTKA'yı duymuş muydunuz? Ne gibi çalışmalar yaptığını biliyor muydunuz?

- Bu projeniz için hangi İSTKA destek programından faydalandınız?
- Bu proje öncesinde İSTKA'nın başka mali destek programlarından faydalanmış mıydınız? Hangileri?
- Bu projeniz kapsamında faydalandığınız destek programından nasıl haberdar oldunuz? Nereden duydunuz?
 - Sizce programdan faydalanması mümkün olan herkes haberdar oldu mu?
- Neden bu programa başvurmaya karar verdiniz?
- Başvuru sürecini nasıl değerlendirirsiniz?
 - Olumlu yanları? Neler? Neden?
 - Olumsuz yanları? Neler? Neden?
 - Sizce bu sorunlar nasıl çözülebilir?
 - Kolay/zor?
 - Zor yanları neler? Neden zor?
- Başvuru sürecinde ne/neler olsa daha iyi olurdu?

PROJE SÜRECİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

30 dakika

Peki şimdi projenizi biraz daha detaylı konuşalım.

- Projenizi biraz anlatır mısınız?
 - Projeniz ne kadar sürdü?
 - Sizce katıldığınız programın süresi bu projeyi tamamlamak için yeterli miydi? Neden?
- Projenizin başlangıcında kendiniz için belirlediğiniz hedef kitleler kimlerdi? (*Moderatör: Açık olmaz ise "Hedef kitleler" proje amacı düzeyinde projeden doğrudan olumlu etkilenmiş olan gruplar/kuruluşlardır.*)
 - Bu hedef kitlelere ulaşabildiğinizi düşünüyor musunuz?
 - Evet ise, ne ölçüde ulaştınız? Nasıl?
 - Hayır ise, neden ulaşamadınız?
 - Bu hedef kitlelere ulaşmakta zorluk yaşadınız mı? Ne gibi zorluklar yaşadınız?
 - Bu zorluklar nasıl çözülebilirdi?
 - İSTKA'nın bu zorlukları çözmek konusunda bir etkisi oldu mu? Nasıl bir etkisi oldu?
- Peki, projeniz ile ulaşmayı hedeflediğiniz nihai faydalanıcılar kimlerdi? (*Moderatör: Açık olmaz ise "Nihai faydalanıcılar" toplum veya genel sektör düzeyinde uzun vadede projeden faydalanacak olan kişilerdir.*)
 - Nihai faydalanıcılarınız projenizin hedef kitlelerinden farklı mıydı?
 - Sizce bu proje ile nihai faydalanıcılar için oluşturulmak istenen faydalar oluşturulabildi mi?
 - Evet ise, ne ölçüde fayda sağladığınızı düşünüyorsunuz?
 - Sizce bu fayda devam edecek mi?
 - Hayır ise, neden?
 - Ne gibi zorluklar yaşadınız?
 - Bu zorluklar nasıl çözülebilir?
 - İSTKA'nın bu zorlukları çözmek konusunda nasıl bir etkisi oldu?
- Proje kapsamında geliştirilen/kurulan fiziki alanlarınız var mıydı?

- Bu alanlar etkin bir şekilde kullanıldı mı / kullanılıyor mu?
- Bu fiziki alanlar proje sonrasında da kullanılmaya devam etti mi?
 - Evet ise, proje kapsamındaki amacıyla mı kullanılıyor mu?
 - Hayır ise, neden kullanılmıyor?
- Bu alanları siz mi yönettiniz / yönetiyorsunuz?
 - Başkası yönettiyse / yönetiyor ise kim? Neden?
- Bu fiziki alanların yararlanıcılara ne gibi faydalar sağladı?
 - Yararlanıcılar tarafından hala kullanılıyor mu? Daha mı çok? Daha mı az?
- Bu program sayesinde yeni iş birlikleri / ortaklıklar geliştirdiniz mi?
 - Kimler? Hala devam ediyor mu?
 - Bu iş birliklerini nasıl değerlendirirsiniz?
- Proje faaliyetleriniz devam ediyor mu?
 - Evet ise, hangi faaliyetleriniz devam ediyor? Nasıl?
 - Hayır ise, proje faaliyetleriniz neden devam etmiyor?

PROJE ETKİSİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

15 dakika

Peki şimdi projenizin etkisinden bahsedelim istiyorum.

- Genel olarak düşündüğünüzde siz bu projeyi başarılı olarak değerlendiriyor musunuz? Neden?
 - Hayır ise, ne olsaydı daha başarılı olabilirdi?
- Projenizin performans göstergelerine ne ölçüde ulaşıldı? Neden?
 - Projenizde ulaşılamayan performans göstergeleri varsa bunlara neden ulaşılamadı?
 - Performans göstergelerine ulaşım nasıl artırılabilirdi?
- Projenizin tüm boyutlarını düşündüğünüzde nasıl bir etki yarattığını düşünüyorsunuz?
 - Sizce projeniz yeterince etki sağladı mı?
 - Projenizin sağladığı etki nasıl artırılabilirdi?

İSTKA İŞ BİRLİĞİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

15 dakika

Son olarak İSTKA ile iş birliğinizi değerlendirelim istiyorum.

- İSTKA ile iş birliğinizi nasıl değerlendirirsiniz? Olumlu/olumsuz?
 - Geliştirilecek yanları var mıydı?
 - Bu mali destek programına katılmanızın kurumunuza bir etkisi oldu mu? Olumlu/olumsuz?
- İstanbul Kalkınma Ajansı'na çalışmalarını geliştirebilmesi için önerileriniz var mı? Neler?
- İSTKA'nın desteği olmadan bu proje hayata geçebilir miydi?
- Projenizin genelini düşündüğünüzde bu proje için İSTKA'dan aldığınız mali desteği yeterli buluyor musunuz? Neden?
 - Ek bütçe yaratmak zorunda kaldınız mı?
 - Evet ise, ek bütçe yaratma sürecinden biraz bahsedebilir misiniz? Kendi bütçenizden mi ek bütçe yarattınız? Yoksa, başka kurumlardan mı destek aldınız? Hangi kurumlardan?

Katıldığınız için teşekkür ederiz. Son olarak eklemek istediğiniz şeyleri dinlemek isteriz.

KAYNAKÇA

- Ramazan KIRAC & Yunus Emre OZTURK & Cetin Bebe, 2014. "The Effect Of Jci (Joint Commision International) On Patients Coming From Abroad In The Context Of Health Tourism," Proceedings of International Academic Conferences 0201454, International Institute of Social and Economic Sciences.
- The DAC Principles for the Evaluation of Development Assistance, OECD, 1991, Glossary of Terms Used in Evaluation, in 'Methods and Procedures in Aid Evaluation',OECD 1986, and the Glossary of Evaluation and Results Based Management (RBM) Terms, OECD, 2000
- European Comission Directorate-General for Education and Culture; Handbook on Sustainability, 2006
- Derya Şahin, JCI Akreditasyonu ile Türkiye'de Sağlık Hizmetlerinin Kalite ve Akreditasyonu İlgili Kuruluşların Çalışmalarına İlişkin Araştırma, Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Dergisi, 16-26 (2020)
- Seniha AVCIL & Turgut ÖZKAN, İSTANBUL'DAKİ JCI AKREDİTASYONUNA SAHİP ÖZEL HASTANELERİN HİZMET KALİTESİ, Yönetim Bilimleri Dergisi /Journal of Administrative Sciences Cilt/Volume 18, Sayı/No: 36 ss.pp.: 309-338
- Özer, Ö. & Sonğur, C. (2013). Türkiye'nin Dünya Sağlık Turizmindeki Yeri ve Ekonomik Boyutu . Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi , 4 (7) , 69-81 . Retrieved from <https://dergipark.org.tr/tr/pub/makusobed/issue/19439/206744>
- Gürleyen, B. & Çınar, F. (2021). Türkiye'nin Medikal Turizm SWOT Analizi: COVID-19 Örneği . Sağlık ve Sosyal Refah Araştırmaları Dergisi , 3 (1) , 51-60 . Retrieved from <https://dergipark.org.tr/tr/pub/sarad/issue/60062/747595>