

Turist Rehberliğinde İlk Yardım Uygulamaları

Ceren İşçi¹

Özet

Turizm talebindeki sürekli artışla beraber turist yaralanma, kaza ve ölümlerinin sayıları da artmaktadır. İnsanların normal yaşam alanlarından ayrılarak farklı yerlere seyahat etmesi sağlık sorunlarına yol açabilmekte, bu olgu destinasyonlarda genel hijyen, gıda hijyeni, atık yönetimi ve sağlık alt yapı konularının altını çizmektedir. Çalışmaya konu olan ilk yardım, “turistin sağlığı” kavramı çerçevesinde ele alınmakta, sağlık görevlileri gelene kadar küçük çapta acil müdahaleleri içeren, etkin ve zamanında uygulandığında hayat kurtaran bir uygulama olarak tanımlanmaktadır. İlk yardım bilgisi ve uygulama yetkinliği tüm kademedeki turizm çalışanları için bir gerekliliktir. Profesyonel turist rehberleri için ilk yardım, özellikle turistlerle sürekli iletişimde ve tur esnasında turun yönetiminde sorumlu olması nedeniyle ayrıca bir öneme sahiptir. Nitekim, Ulusal Meslek Standartı (16.07.2010 tarih ve 27643 sayılı) çerçevesinde profesyonel turist rehberleri görevleri esnasında acil durumlarla karşılaştığında tıbbi ekip gelene kadar ilk yardım uygulamasında bulunmalıdır. Bu kitap bölümünde ilk yardım, sağlık turizmi ve turist sağlığı kavramları turist rehberliği mesleği çerçevesinde ele alınmıştır. Turizmde ilk yardım gerektiren durumlar, ilk yardım uygulamaları, ilk yardım eğitiminin içeriği ve gerekliliği tartışılmıştır. Ayrıca karşılaşılan sağlık sorunlarında ya da acil durumlarda uygulanacak yasal ve yönetsel prosedürler ortaya konmuştur.

GİRİŞ

2023 yılında uluslararası seyahatlerin toplam 1,3 milyara ulaşması beklenmektedir. Bu rakam 2022 yılına göre %33’ün üzerindedir ve pandemi öncesi seviyelerin yaklaşık %90’ını oluşturmaktadır. Uluslararası turizm gelirlerinin ise 2023 yılında 1,4 trilyon dolara ulaşması hedeflenmektedir. Hedeflenen gelir 2019 yılında (pandemi öncesi) destinasyonların kazandığı 1,5 trilyon doların yaklaşık %93’ünü oluşturmaktadır (UNWTO, 2023).

1 Doç. Dr., Manisa Celal Bayar Üniversitesi İşletme Fakültesi, ceren.isci@hotmail.com, 0000-0002-5712-1482.

Pandemiden önce seyahat ve turizmin (doğrudan, dolaylı ve kaynaklı etkileri dahil), 2014-2019 döneminde dünya çapında yaratılan 5 yeni işten 1'ini, tüm işlerin %10,3'ünü (334 milyon) ve 2019 yılında küresel istihdamın %10,4'ünü oluşturduğu rapor edilmiştir. 2022 yılında seyahat ve turizm sektörü küresel GSYİH'ya %7,6 katkıda bulunmuş ve 2021 yılına göre %22 artış göstermiştir (WTTC, 2022). 2023 yılında Türkiye'ye gelen yabancı ziyaretçilerin sayılarına bakıldığında ilk on aylık dilimde (Ocak-Ekim) bir önceki yıla göre %11.58 artış göstermiş ve yaklaşık 44 milyar ziyaretçiye ulaşmıştır (TUİK, 2023a). Turizm geliri 2022 yılında bir önceki yıla göre %53,4 artarak 46 milyar 284 milyon 907 bin dolar olmuş (TUİK, 2022), 2023 yılın ilk dokuz ayında ise turizm geliri %20.1 artmış ve yaklaşık 42 milyar dolara ulaşmıştır (TUİK, 2023b). Türkiye'deki istihdam verileri incelendiğinde de benzer bir ivme görülmektedir. 2020 yılında konaklama ve yiyecek hizmeti faaliyetlerinde istihdam rakamları 1.371.000 iken 2022 yılında bu sayı 1.699.000'e ulaşmıştır (TUİK, 2023c).

Turizm arz ve talebinin sürekli artması turist yaralanma, kazalar ve ölümlerin sayılarında artışı da beraberinde getirmektedir (Kervankıran vd., 2020). Ayrıca turizmin istikrarlı genişleme ve büyümesi, bu kitlesel olguya bağlı olarak sağlık sorunlarını da ortaya çıkarmaktadır (Pasini, 1989). Uzun mesafe seyahatlerindeki artış, daha fazla insanın normal yaşam alanlarından farklı bölgelere seyahat etmesi anlamına gelmektedir. Ayrıca turistik destinasyonlarda gıda hijyeni ve atık işleme konusundaki düşük standartlar giderek daha sık görülmektedir. Bu durum hem turistlere hem de seyahat sektörünün itibarına zarar verebilecek sağlık sorunlarına neden olabilmektedir (Dawood, 1989). Dünyada 1 milyardan fazla gezgin, önceden yaşadığı tıbbi sorunlar ve/veya gittiği yerde karşılaştığı durumlar nedeniyle ilk yardım ve acil yardım almaya ihtiyaç duymaktadır. Turistler diyabet, epilepsi, gebelik, gıda alerjileri, solunum sorunları, psikiyatrik durumlar ve baskılanmış bağışıklık vb. gizli bir takım sağlık sorunları taşıyabildikleri gibi ani kardiyovasküler durumlar, yol kazaları, boğulma ve yaralanmalarla karşılaşabilirler. Bu durumlar, her ne kadar önlenabilir olmasa da hastalık ve yaralanmaların birçoğu uygun ve zamanında yapılan ilk yardıma yanıt verecektir (Wilks, 2013).

Uluslararası sağlık turizmi "*sağlık amaçlı yurtdışından ülkemize geçici bir süreliğine gelen, Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı olmayan veya Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı olmakla birlikte yurtdışında ikamet eden gerçek kişilerin aldıkları her türlü sağlık hizmeti ile bunlarla ilgili destek hizmetlerini*" kapsamaktadır (Uluslararası Sağlık Turizmi ve Turistin Sağlığı Hakkında Yönetmelik, 2017). Sağlık turizmi çerçevesinde ele alınan alt turizm türleri arasında yaşlı turizmi (ileri yaş turizmi), engelli turizmi (erişilebilir turizm),

medikal turizm, termal ve spa-wellness turizmi yer almaktadır (Yüceler ve Kafes, 2021). Sağlık Bakanlığı tarafından uluslararası sağlık turizmi kapsamında dört farklı hasta sınıflandırması tanımlanmıştır; (i) Medikal turist; (ii) turistin sağlığı kapsamında hizmet alan hasta; (iii) sağlık alanında ikili anlaşmalı ülkelerden gelen hasta ve (iv) Sosyal Güvenlik Kurumuyla anlaşmalı ülkelerden gelen hasta (SATURK, 2017) olarak sınıflandırılmıştır. “Turistin sağlığı kapsamında hizmet alan hasta” sınıflandırması göz önüne alındığında turist sağlığının, sağlık turizminin bir bileşeni olduğu söylenebilir.

Turizmde karşılaşılan ani turist hastalıkları, kaza veya ölüm vb. durumlar ise turist sağlığı kavramı çerçevesinde ele alınmaktadır. Turist sağlığı “ülkemizde herhangi bir nedenle geçici süreli olarak bulunan yabancıların, ülkemizde buldukları sırada ani gelişen hastalıklarda ve acil durumlarda sağlık hizmeti almasını” ifade etmektedir (Uluslararası Sağlık Turizmi ve Turistin Sağlığı Hakkında Yönetmelik, 2017). Turist sağlığı turistlerin sağlığının korunması ve geliştirilmesiyle ilgilenen bir halk sağlığı dalıdır (Pasini, 1989). Bu kavram, turistlerin sağlıklarını, tedavilerini, buldukları ortamın sağlıklı olmasını kapsadığı gibi hizmet sunanların da sağlığını içermektedir (saglikturizmi.org.tr, 2023). Turistin sağlığı kapsamındaki hizmetler, yabancı turistlerin ülkemizde bulunduğu sırada gelişen hastalıklar ve acil durumlarda sağlık kuruluşlarında alınan sağlık hizmetlerini ve 112 acil sağlık hizmetlerini kapsamaktadır (Uluslararası Sağlık Turizmi ve Turistin Sağlığı Hakkında Yönetmelik, 2017). Ani durumlarda ihtiyaç duyulan ilk yardım uygulamaları turist sağlığı çerçevesinde ele alınmaktadır. Mevcut araştırma, turistlerin çeşitli motivasyonlarla seyahatleri esnasında yaşadıkları sağlık problemleri, kazalar gibi durumlarda tedavilerini ve aldıkları her türlü sağlık hizmetini kapsamaktadır. Bu nedenle konu, turist sağlığı ve ilk yardım uygulamaları kapsamında ele alınmış, ilk yardımın turizm çalışanları ve özellikle turist rehberliği mesleği için önemi tartışılmıştır.

1. Literatür Taraması

Ani gelişen hastalık ve acil durumlardaki ilk yardım uygulamaları turist sağlığı çerçevesinde ele alınmaktadır. Turistler destinasyonlarda karşılaştıkları çeşitli sağlık sorunları, kazalar, afetler, boğulma vb. durumlarda acil müdahalelere ve ilk yardıma gereksinim duyulmaktadır. İlk yardım, profesyonel tıbbi yardım gelene kadar yapılan küçük çaplı acil müdahale olarak tanımlanmaktadır (Tetik, 2006). 29 Temmuz 2015 tarihli ve 29429 sayılı ilk yardım yönetmeliğine göre, ilk yardım “herhangi bir kaza ya da yaşamı tehlikeye düşüren durumda, sağlık görevlilerinin yardımı sağlanıncaya kadar, hayatın kurtarılması ya da durumun daha kötüye gitmesini önleyebilmek amacıyla olay yerinde, tıbbi araç gereç aranmaksızın mevcut araç ve gereçlerle yapılan

ilaçsız uygulamaları”dır (resmigazete.gov.tr, 2023). İlk yardımın amaçları arasında yaşam tehlikesinin ortadan kaldırılması, yaşamsal fonksiyonların sürdürülebilmesinin sağlanması, sağlık durumunda kötüleşmenin önüne geçilmesi ve iyileşmeye destek sağlanması yer almaktadır (Sağlık Bakanlığı, 2011).

Kalp krizi, yaralanma, boğulma vb. durumlarda ilk yardımın kritik dakikaları 5-10 dakikadır (Uyar, 2020). Kritik dakikalarda doğru ve etkin müdahale kişinin durumunun iyiye gitme ve hayatta kalma olasılığını arttırmaktadır. İlk yardımın temel uygulamaları koruma, bildirme ve kurtarma (KBK) dir. *Koruma uygulaması*, güvenli bir çevre oluşturma olarak nitelendirilirken; *bildirme* sağlık kuruluşlarına durumu iletme ve *kurtarma* ise olay yerinde hızlı ve sakin müdahale etmeyi kapsamaktadır (İnan vd., 2011). İlk yardım eğitimi kapsamında; genel ilk yardım bilgilerinin yanı sıra temel yaşam desteği, havayolu tıkanıklığı, bilinç bozuklukları, kanamalar, şok ve göğüs ağrısı, boğulmalar, kırık, çıkık, burkulmalar, böcek sokmaları, zehirlenmeler, yanık, donma ve sıcak çarpmaları, göz, kulak, burna yabancı cisim kaçması gibi konular ele alınmaktadır (Demirbulat vd., 2017: 518).

Turist bir yerden başka bir yere seyahat etmektedir. Bu yer değişimi kaza, hastalık veya diğer sağlık risklerini de beraberinde getirmektedir (Wilks, 2013). Turizm endüstrisinde yer alan her kademedeki paydaşların, turistleri potansiyel sağlık tehlikeleri konusunda uyardıkları, yetersiz altyapı sistemlerinin iyileştirilmesi için destinasyon yönetimlerine baskı uygulaması ve müşterilere duyarlı tavsiyelerde bulunması sektörün çıkarına olacaktır (Dawood, 1989). Ayrıca tüm kademedeki turizm çalışanlarının turist yaralanma, kaza ve diğer sağlık problemlerinde tıbbi yardım gelene kadar acil müdahalelerde bulunabilecek bilgiye ve uygulama yeterliliğine sahip olması gerekir. Turistlerle birebir etkileşimde olan ve tur esnasında turun yönetiminden sorumlu olan profesyonel turist rehberlerinin ilk yardım uygulaması konusunda rolü büyüktür. Nitekim tur esnasında rutin iş ve işlemlerin dışında sıklıkla turistlerin kaza geçirmesi, hastalanması veya ölüm vb. özel durumlarla karşılaşmaktadır. Kültür ve Turizm Bakanlığı Yatırım ve İşletmeler Müdürlüğü'nün 2015 yılında yayımladığı “tur güvenliği” konulu genelgede (Sayı:98896660-2015/8) son yıllarda özellikle yabancı turistlerin katıldıkları turlarda sıklıkla trafik kazaları yaşandığı ve bu kazalar sonucu yaralanma ve can kayıplarının olduğu belirtilmektedir. Söz konusu genelgede kazaların gerekçeleri arasında, hız kontrollerinin yapılmaması, ulaşım araçlarının yeterince denetlenmemesi, bazı yerlerde sağlık hizmetlerinin yetersiz olması ve geç müdahale yer almaktadır.

Yerli ve yabancı turistler gittikleri destinasyonlarda farklı nedenlere bağlı olarak hastalanabilmektedir. Bu nedenler arasında yetersiz destinasyon ve gıda hijyeni, yer değişiminden (soğuk algınlığı, güneş çarpması vb.) kaynaklanan sorunlar ya da turistin önceden yaşadığı sağlık sorunları (solum sorunları, kalp krizi vb.) yer almaktadır. Yaman (2021) 66 turist rehberi ile gerçekleştirdiği çalışmasında, son üç ayda en sık görülen turist hastalıklarının baş dönmesi, soğuk algınlığı ve solunum sıkışması olduğunu saptamıştır. Ayrıca söz konusu çalışmada rehberlerin, turistlerin sağlık sorunlarını gidermek için sağlık kurumu/sağlık görevlisine başvurduklarını, bu kurumlarda ilaç verildiğini, önerilerde bulunulduğunu ya da ilk yardım yapıldığını belirtilmektedir. Benzer şekilde Evcı'nın (2003) Türkiye'de turizm bölgelerindeki konaklama tesislerini sağlık açısından ve turistlerin yaşadıkları sorunları değerlendiren çalışmasında bazı tesislerde çevre, ortak kullanım alanları, mutfak, suların kaynak kullanımı ve depolanması, katı atık vb. alanları sağlık açısından yetersizliği saptanmış; turistlerin yaz tatili beldelerinde %18,2'sinin, din ve kültür merkezlerinde %17,9'unun, termal turizm merkezlerinde %6,5'inin ve kış turizmi yörelerinde %5,5'inin sağlık sorunları yaşadıklarını tespit etmiştir (Evcı, 2003).

Seyahat esnasında karşılaşılan hastalık, kaza vb. durumlar nedeniyle meydana gelen turist ölümlerini araştıran birçok çalışma, ilgili alan yazında yer almaktadır. Örneğin, Dioko ve Harrill (2019) 2000- 20017 yılının ilk yarısında kadar 124 ülkedeki gazete haberlerini analiz ettiği çalışmasında turist ölümlerinin sık karşılaşılan bir durum olduğu sonucuna ulaşmıştır. Aynı çalışma ülkelere göre turist ölümlerini araştırmış, en sık bildirilen turist ölümlerinin sırasıyla Avustralya (%17,9), Yeni Zelanda (%10,7), Hindistan (%9,9), ABD (%9,5), Birleşik Krallık (%4,7), Tayland (%4,4), İspanya (%3,3), Kanada (%2,6), Türkiye (%1,9) ve Mısır (%1,9) olduğunu saptamıştır. Özellikle turist ölümlerini araştıran çalışmalar ilgili alan yazında kısır olmakla beraber, Kunz ve Bingert (2017) çalışmasında İzlanda'da 2006-2016 yılları arasındaki 109 otopsi raporunu incelemiş, en fazla ölümün (58) doğal nedenlerle ve bunu takiben (49 ölümün) yaralanma sonucunda olduğu tespit edilmiştir. Benzer şekilde, Doğancı (2019) Türkiye' nin en çok okunan altı haber gazetesinin internette yer alan arşivleri incelenerek turist ölümlerine ilişkin haberler analiz etmiştir. Yabancı turist ölümünün en çok temmuz ayı içerisinde ve Alanya' da görüldüğünü saptamıştır. Ölüm nedenleri arasında boğulma, trafik kazası ve kayalıktan düşme yer almaktadır. Kervankıran ve meslektaşları (2020) ise çalışmasında Antalya ilinde yerel yayın yapan iki gazetenin arşivini incelemiş, ölen 59 turistin çoğunluğunu orta yaş grubundaki erkek, Rusya ve Almanya'dan gelen turistlerden

oluşturduğunu saptamıştır. Turistlerin ölüm nedenlerinin ise genellikle boğulma ve kazalar olduğunu tespit etmiştir.

Seyahat acentası, tur operatörü, tur rehberi ve tur eskortu veya turun yöneticisi turistlerin sağlığından ve güvenliğinden sorumludur. Başta turist rehberleri olmak üzere tüm tur personelinin ilk yardım bilgisine sahip olması gerekir. Nitekim 16.07.2010 tarih ve 27643 sayılı profesyonel turist rehberi Ulusal Meslek Standardına göre profesyonel turist rehberinin görevleri arasında *“acil durumlarda sağlık ekibi gelene kadar ilk yardım müdahalesinde bulunur ve sonucu acentaya bildirir”* ifadesi bulunmaktadır. Aynı standart çerçevesinde kullanılan araç, gereç ve ekipman arasında ilk yardım çantası ve rehberin sahip olması bilgi ve beceriler içerisinde ilk yardım bilgisi yer almaktadır.

Turlar esnasında, kanama, yaralanma, kırık, burkulma, yanık, donma, zehirlenme, hayvan ısırılmaları, boğulma vb. acil durumlarla karşılaşılabilir. Turist rehberlerinin acil durumlarda tıbbi yardım sağlanana kadar, ilk yardım bilgisine sahip olmaları ve ilk yardım müdahalesinde bulunabilmeleri gerekir. Tur sırasında yaşanacak herhangi bir kaza veya hastalık durumunda; turist rehberi soğukkanlı olmalı ve ilk yardım bilgisi ile müdahale etmelidir. Ayrıca turist rehberi hastayı ve/veya kazazedeyi ve diğer misafirleri telkin edebilmeli, gelecek tehlikelerden uzaklaştırabilmeli, hızla duruma uygun karar alabilmeli ve ilk müdahaleyi yapabilmelidir. Yardım gelen kadar hastayı korumak ve kımıldatmamak da rehberin görevleri arasındadır. Bu nedenle profesyonel turist rehberinin ilk yardım eğitimi alması gereklidir (Şahin, 2021). Alman eğitimlerin yanı sıra profesyonel turist rehberlerinin temel yaşam desteği konusunda sertifika almaları önerilmektedir (Yaman, 2021).

Tüm turizm çalışanları için de sağlık eğitimi bir gereklilik olmakla birlikte turist sağlığı, sigorta sistemleri, ölüm durumlarında yapılması gerekler, temel ilk yardım vb. konularda eğitim almış olmaları gerekir (Güler ve Çobanoğlu, 1994). Bu çerçevede üniversitelerin turist rehberliği bölümlerinin ders müfredatları incelendiğinde ilk yardım, sağlık turizmi derslerinin ön lisans, lisans ve lisans üstü programlarda yer aldığı görülmektedir. Çoşşler (2021) çalışmasında 1971 yılında 2014 yılına kadar olan zaman diliminde turist rehberliği kurslarını incelemiş, “ilk yardım”, “genel sağlık bilgisi ve ilk yardım” ve “genel sağlık bilgisi, ilk yardım, sağlık turizmi, turist sağlığı” isimleriyle derslerin verildiğini saptamıştır. Ancak Yaman (2021) 66 rehberle gerçekleştirdiği çalışmasında, rehberlik kursunda alınan ilk yardım eğitimlerinin neticesinde rehberin turistlerin sağlık sorunlarına kolayca müdahale etme konusunda ve turist sağlığı eğitimlerinin yeterliliği konularında kararsız kaldıklarını belirlemiştir. Söz konusu çalışmada,

rehberlerin büyük çoğunluğu (%84.5) turist sağlığı ile ilgili düzenli eğitim almak istediklerini belirtmişlerdir. İlk yardım eğitimlerinin iyileştirilmesi için teorik derslerin ötesinde uygulamalı derslerin verilmesi önerilmektedir (Demirbulat vd., 2017).

Rehberlerin ilk yardım müdahalelerinde kullanılmak üzere yanlarında ilk yardım çantası bulundurmaları önerilmektedir. İlk yardım kutusu/kiti/çantası, kazazedeyi tedavi etmek için kullanılan eşya, ilaç ve ekipmanlardır. Standart bir ürün listesi olmamakla beraber, ISO sembolü bulunan ürünlerin kullanılması önerilmektedir. Kitlerin içeriği ülkeden ülkeye değişmektedir. Genel olarak, eldiven, gözlük, cerrahi maskeler, stetoskop, bandaj, antiseptik mendiller (alkollü ve alkolsüz), pansuman, yara bandı, gazlı bez, yapışkanlı bandaj vb. medikal ürünler bulunmaktadır. Ayrıca, turun başlangıcından önce her katılımcı tarafından doldurulan acil yardım formu ilk yardım uygulamalarında önem teşkil etmektedir. Söz konusu formda, katılımcıların sigorta numaraları, acil durumda kime haber verileceği ve kimlerden bilgi alınabileceği, alerji, şeker, kalp hastalığı vb. özel durumlarla ilgili bilgiler bulunmaktadır. Bu formun dikkatli bir şekilde doldurulması ilk yardımda ve olağan üstü durumlarla rehberlere kolaylık sağlamaktadır. Olağan üstü bir durumda, rehber acil durum formunu dikkatlice incelemeli, formdaki bilgiler gerekli kurum, kuruluş ve kişilerle paylaşılmalıdır. (Yetkin ve Yolal, 2021).

Turda görevli çalışanların hastalık geçiren turiste teşhis koymaya çalışmaması, ilaç tavsiye etmemesi ve turistin en kısa zamanda doktora muayene olmasını sağlaması gerekir Misafirin beraberinde yakını olsa bile tur şirketi adına bir temsilcinin hasta misafir ile yakından ilgilenmesi, sürekli iletişim kurması ve düzenli olarak ziyaret etmesi önemlidir. Tur esnasında ölüm ve/veya kaza ve/veya hastalık durumlarında misafirin sigorta şirketi ile iletişime geçilmeli, ilgili yazışmalar yapılmalıdır. Çolakoğlu ve meslektaşları (2010) sigorta şirketi ile temas anında rehberlere gerekli olan bilgileri belirtmektedir. Bu bilgiler, müşterinin ismi (ve eşlik edenlerin), tatil referans numaraları, müşterinin yaşı, sigorta şirketinin ismi, poliçe numarası, gidiş ve dönüş tarihleri, uçuş numarası, kaza/hastalık/ölüm olaylarının zamanı, iletişim kurulabilecek kişi isim, adres vb. bilgileri, hastane ismi, adresi, sorumlu hekimin bilgileri, hastanede tahmini yatış zamanıdır. Tur esnasında ölüm olayıyla karşılaşılması durumunda kolluk kuvvetine ve kişinin yabancı olması durumunda da en yakın elçilik ve konsolosluga bildirilmelidir. Vefat eden müşteriye eşlik edenin olması durumunda, gerekli işlemler konusunda kendisine yardım edilmelidir. Grubun diğer üyelerine psikolojik destek sağlanması da önem teşkil etmektedir (Yetkin ve Yolal, 2021).

Turlar esnasında afetlerle de karşılaşılabilir. Bu konuda da turist rehberinin turistleri bir arada tutup, bu durumu yönetebilmeleri gerekir. Bunun yanı sıra, rehberlerin temel afet bilgisine, afete karşı risk azaltma bilgi ve becerilerine sahip olmaları gerekir. Bu doğrultuda rehberin belirtilen hususlarda bilgi sahibi olması beklenmektedir (Akdu vd., 2018): (i) Riskleri indirmek için planlama yapmak; (ii) can kaybı, yaralanma ve travmalardan korunmak için önceden önlemler almak; (iii) afet esnasında yapılması gerekenleri öğrenmek ve uygulamak; (iv) afet sonrası müdahale becerilerine sahip olmak.

Özel ilgi turizm türüne göre de karşılaşılan kazalar ve karşılaşma sıklıkları değişkenlik göstermektedir. Örneğin macera, doğa ve spor turizmi doğası gereği kaza, yaralanma riskinin daha yüksek olduğu turizm türleridir. İlgili alan yazında kaza, yaralanma ve ilk yardım konuları balon turizminde (Can ve Can, 2019); doğa turizminde (Ön vd., 2021); selfie turizminde (Kaygısız ve Altaş, 2021); mağara turizminde (Yozcu, 2020) irdelenmiştir. Macera tur rehberlerinin ilk yardım kitlerine sahip olmaları, kar ısırması, hipodermi vb. konularda ve benzer şekilde gemilerde çalışan bir rehberinin başta deniz tutması olmak üzere su kaynaklı hastalıklar hakkında bilgi sahibi olması gerekir.

Turizm alanında ilk yardım konusunun ülkeler özelinde ele alınması gerekir. Örneğin trafik kazası, zehirlenme, yanık, hayvan ısırması vb. durumlarla karşılaşma sıklığı ülkeden ülkeye farklılık gösterebilir. Aynı zamanda ülkelerin sağlık politikaları, sağlık sistemi, turist ağırlayan ülke vatandaşlarının genel ilk yardım bilgi ve beceri düzeyi farklı olabilir (Güler ve Çobanoğlu, 1994). Bu nedenle turistlerin gidecekleri bölgeye uygun olarak tur öncesi hazırlık yapmaları gerekir. Örneğin sağlık altyapısı yeterince gelişmemiş ülkelere seyahat ederken turistlerce ilk yardım çantasının ve taşınabilir sağlık ekipmanlarının alınması gerekebilir. Bu çerçevede tur şirketlerinin de üzerine düşen görevler bulunmaktadır. Gidilecek ülkenin sağlık altyapısı, sigorta prosedürleri vb. konularda gerekli bilgilendirmeyi misafirlerine yapmaları gerekir.

Diğer yandan ilk yardım sadece turiste yönelik bir uygulama değildir. Çalışma ortamında çalışanların karşılaşılacağı kazalar, hastalıklar vb. durumları da kapsamaktadır. Her ne kadar turizm endüstrisinde ağır endüstriler gibi iş kazası ve meslek hastalık oranları yüksek olmasa da turizmin birçok iş kolunu barındıran özelliğinden dolayı yaşanan kazalar ve hastalıklar azımsanmayacak orandadır. Bunun nedenleri arasında, turizmin emek yoğun yapısı, her geçen yıl istihdamın artması ve diğer sektörlerle göre daha uzun mesai saatleri yer almaktadır. Turizmin alt sektörlerine göre yaşanan kaza oranları ve kaza türleri değişkenlik göstermektedir. Örneğin

yiyecek içecek departmanlarında veya restoranlarda sıklıkla yanma, haşlanma, kesilme, kayma düşme vb. kazalar yaşanırken, kat hizmetleri departmanında zehirlenme, kimyasalların cilde dökülmesi sonucu ciltte meydana gelen zedelenmeler, elektrik çarpması, yere kimyasalların dökülmesi sonucu düşme vb. kazalar daha çok görülmektedir.

Çavuş ve Akkuş (2015) çalışmasında, 2010 yılında turizm sektöründe iş kazası geçiren kişi sayısının 1726 olduğunu, bu sayının %49'unu yiyecek-içecek, %42'sini konaklama işletmesi, %9'unun ise diğer faaliyet alanlarında olduğunu saptamıştır. Turizm sektöründe 2010-2013 yılları arasında toplamda 95 kişi iş kazasından dolayı hayatını kaybetmiştir. En çok kaybın yaşandığı sektörlerde ilk sırayı yiyecek içecek (%40) ve konaklama işletmeleri (%29) yer almaktadır (İlhan ve Günden, 2016). Seyahat acentaları ve tur operatörleri her ne kadar az tehlikeli işyeri niteliğinde ise de 2016-2018 yılları arasında SGK verileri incelendiğinde iş kazalarının her yıl yaklaşık %20 oranında artış gösterdiği görülmektedir (Yılmaz Oral ve Ünal, 2020).

Turizm işletmelerinde iş kazalarının azalması ve ortadan kaldırılması için birtakım önlemler alınmalıdır. Bu önlemler arasında, tehlikeli yerlerde bulunan ve risk içeren elektrik tesisatının standartlara uygun olması, risk değerlendirilmesinin yapılması, turizm personelinin eğitilmesi, turizm tesisinin içerisinde uygun uyarı işaretlemelerinin yapılması yer almaktadır. 31/05/2019 tarih ve 1134 sayılı Turizm Tesislerinin Niteliklerine İlişkin Yönetmeliğe göre, turizm tesislerinin genel asgari niteliklerinde personelin nitelikleri ve ilgili düzenlemeler belirtilirken, ilk yardım konusuna değinilmiştir. Söz konusu yönetmelikte "işletmelerde ilk yardım konusunda sertifikalı personel çalıştırılır" ifadesine yer verilmektedir. İlk yardım ile ilgili eğitimlerin verilmesi ve bu eğitimlerin örnek uygulamalarla çıktılarının kontrol edilmesi gerekmektedir. Diğer yandan Balkaner ve Aymanşık (2023) çalışmasında turizm çalışanlarına hizmet içi eğitim çerçevesinde ilk yardım eğitiminin verilmesini önermektedir.

SONUÇ

Turizm talebi ve arzı gün geçtikçe artmaktadır. Bu artış daha fazla turist yaralanmaları, ani hastalıklar, kazalar vb. durumları da beraberinde getirmektedir. Bir destinasyondan diğer bir destinasyona seyahat etme belli riskler taşımakta, bu riskler arasında hastalıklar, kazalar, doğal afetler yer almaktadır. Ayrıca uluslararası varışlarda, çoğu zaman turist yaşadığı yere benzemeyen bir başka yere seyahat etmekte, yer değişimi kaynaklı birtakım sağlık sorunları yaşayabilmektedir. Birçok destinasyonda genel hijyen ve gıda hijyeni, atık yönetimi ve sağlık altyapısının yeterli olmadığı

düşünüldüğünde turist, sağlık sorunlarıyla karşılaşabilmektedir. Destinasyon kaynaklı sağlık sorunlarının yanında turistlerin taşıdığı hastalıkların seyahat sırasında ortaya çıkması veya artması gibi durumlarla da karşılaşmaktadır. Nedeni her ne olursa olsun, sağlık seyahat motivasyonundan bağımsız olarak turistler gittikleri yerlerde sağlık hizmet ihtiyacı duyabilirler. Bu ihtiyaç, ilgili alan yazında sağlık turizmi içerisinde yer alan turist sağlığı kavramıyla yer bulmuştur. Turist sağlığı, sağlık motivasyonu ile hareket edenlerin dışında kalan turistlerin gittikleri destinasyonlarda ani sağlık sorunları yaşamaları durumunda alınan sağlık hizmetlerini kapsamaktadır. İlk yardım ise bu hizmetin önemli bir birleşimidir.

İlk yardım tıbbi destek gelen kadar acil, küçük çapta ve ilaçsız müdahaleleri kapsar. Doğru, zamanında ve etkin uygulandığında hayat kurtarır. Bu nedenle tüm kademedeki turizm çalışanlarının ilk yardım bilgisi ve uygulama yetkinliğine sahip olması gerekir. Bir turizm çalışanı olarak turist rehberlerinin ilk yardım konusunda sorumlulukları büyüktür. Tur esnasında turun yönetilmesinden sorumlu olması ve turist iletişiminin ön planda olması nedeniyle, turist rehberliği mesleğiyle ilk yardım uygulamaları yakın ilişkilidir. Turist rehberlerinin sadece kurs, ön lisans, lisans ya da lisans üstü eğitimleri esnasında tek seferde alınan ilk yardım eğitimleri yerine uygulama odaklı ve sürekli yinelenen eğitimler almaları gerekir. Zira Türkiye’de profesyonel turist rehberleri eğitimleri süresince ilk yardım ile ilgili dersler yer almalarına rağmen uygulama konusunda birtakım eksiklikler söz konusudur.

Turist rehberlerinin yanlarında ilk yardım çantaları bulundurması acil bir durumda hastayı korumaya alması ve acil müdahale yapabilmesi gerekir. Ayrıca en kısa sürede hastanın profesyonel yardım almasını sağlamalıdır. Tıbbi yardım gelene kadar gerekli müdahalelerin ardından hastaya refakat etmesi beklenmektedir. Hastalık ve vefat gibi durumlarda uygulanacak prosedür, doldurulacak formlar ve turistin sağlık sigorta işlemleri hakkında bilgi sahibi olunmalıdır. Rehberler gerektiğinde ülkenin sağlık sistemi ile turistin geldiği sağlık sistemi arasında aracılık görevi üstlenirler.

İlk yardım konusu özel ilgi turizm türleri ve gidilen destinasyonun sağlık hizmet yeterliliğiyle de ele alınmalıdır. Macera, doğa ve spor turizm türlerinde yaralanma, burkulma, boğulma ve hayvan ısırılmalarıyla karşılaşma riski diğer turizm türlerine göre daha yüksektir. Bu tür faaliyetlerde turist rehberlerinin önceden turistleri uyarması ve gereken önlemleri alması beklenmektedir. Benzer şekilde bazı destinasyonlarda kronikleşmiş sağlık sorunlarıyla karşılaşılabilir. Söz gelimi, gıda hijyenin düşük olduğu destinasyonlarda turistlerin yanlarına gıda almalarının hatırlatılması, önceden kullanılması gereken ilaçların bildirilmesi vb. konular hayati önem taşımaktadır. İlk

yardım konusu ülkeler özelinde de farklılaşabilir. Yasal prosedürler, sağlık sistemleri, ülke vatandaşlarının ilk yardım bilgi düzeyleri birbirinden farklı olabilir. Profesyonel turist rehberlerinin gidilecek destinasyonun sağlık sistemi, altyapısı vb. konularda bilgi sahibi olması gerekir.

İlk yardım konusu sadece turiste yönelik olarak algılanmamalıdır. Turizm çalışanları da ilk yardıma ihtiyaç duyabilmektedir. Turizm sektörünün emek yoğun yapısı ve uzun çalışma saatleri yaşanan kazaları arttırabilmektedir. Turizmin çeşitli alt sektörlerinde yaşanan kazalar farklılaşmaktadır. Konaklama işletmelerinin mutfaklarında veya restoranlarda sıklıkla yanma, haşlanma, kesilme, kayma düşme vb. kazalar daha çok görülürken, teknik servis departmanında elektrik çarpması, düşme vb. kazalar sıklıkla görülmektedir. Bu çerçevede tüm turizm çalışanlarının ilk yardım konusunda düzenli olarak uygulamalı eğitimler alması sağlanmalıdır.

KAYNAKÇA

- Akdu, U., Karakaş, D., Çelik, E., Zurnacı, J. (2018). Turizm Rehberliğinde Alan Uzmanlığı Önerisi: Sağlık Turizmi Rehberliği. *Turist Rehberliği Dergisi*, 1(2): 124-138.
- Balkaner, S.Y., Aymanıuy, Y. (2023). Akademisyen Gözüyle Turist Sağlığı ve Turist Güvenliği. *Gastroia: Journal of Gastronomy and Travel Research*, 7(1): 157-179.
- Can, M., Can Üst, Ç. (2019). Kapadokya'da Balon Turizmi Deneyimi ve Kabul Edilebilir Risk Durumu. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 3(3): 188-198.
- Çavuş, Ö. H., Akkuş, G. (2015). Turizm Sektöründe İş Kazaları ve Meslek Hastalıklarının Analizi, *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 8(41): 1194-1202.
- Çolakoğlu, O.E., Epik, F., Efendi, E. (2010). *Tur Yönetimi ve Turist Rehberliği*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Çokışler, N. (2021). Müfredatların Şekillenmesinde Turist Rehberliği Kurs Yönetmeliklerinin Payı. *Journal of Gastronomy, Hospitality and Travel*, 4(2):695-710.
- Dawood, R. (1989). Tourists' Health- Could the Travel Industry Do More?. *Tourism Management*, 10(4): 285-287.
- Demirbulat, Ö.G., Satıcı, G., Güzel, S.Ö. (2017). Turizm Rehberliğinde İlk Yardım Eğitiminin Gerekliliğinin Kavramsal Olarak İncelenmesi *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Kongresi (USAK'17) International Social Research Congress 20 – 22 Nisan 2017 / İstanbul*.
- Dioko, L.A.N., Harrill, R. (2019). Killed while traveling – trends in tourism-related mortality, injuries, and leading causes of tourist deaths from published english news reports, 2000–2017. *Tourism Management*, 70, 103–123.
- Doğancılı Sezen, O. (2019). Türkiye'ye gelen yabancı turistlerin ölümlerine ilişkin gazete haberlerinin incelenmesi üzerine çalışma. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 12(62), 1567-1573.
- Evcı, E.D. (2003). Farklı turizm yörelerindeki bazı konaklama tesislerinin sağlık açısından değerlendirilmesi ve turistlerin sağlık sorunları / Assessment of health conditions of tourism facilities and health problems of tourists staying in these facilities. Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Halk Sağlığı Programı Doktora Tezi, Ankara.
- Güler, Ç., Çobanoğlu, Z. (1994). *Turist Sağlığı Temel Kaynak Dizisi no: 25*. Ankara: Sağlık Bakanlığı Sağlık Projesi Genel Koordinatörlüğü Yayınları.

- İlhan, İ., Günden, Y. (2016). Turizm İşletmelerinde İş gören Sağlığı ve Güvenliği içinde Turizm İşletmelerinde İnsan kaynakları Yönetimi ve Uygulamaları. İstanbul: Beta.
- İnan, F.H., Kurt, Z., Kubilay, İ. (2011). Temel İlk Yardım Uygulamaları Eğitim Kitabı. T.C. Sağlık Bakanlığı Temel Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü İlk Yardım ve Acil Sağlık Hizmetleri Daire Başkanlığı. <https://www.ilkyardim.org.tr/dokumanlar/Saglik-Bakanligi-Ilk-Yardim.pdf>. Erişim Tarihi: 05.01.2023.
- Kaygısız Çullu, N., Altaş, A. (2021). Selfie Turizmi ve Turizmde Selfie Kazaları Üzerine Bir Araştırma. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 9(2): 772-790.
- Kunz, S. N., Bingert, R. (2017). Foreign citizen mortality in Iceland January 2006-December 2016. *Travel Medicine and Infectious Disease*, 18, 36-40.
- Kervankıran, İ., Çuhadar, M., Ongun, U. (2020). A neglected issue in tourism studies: Tourist deaths (The case of Antalya). *International Journal of Geography and Geography Education (IGGE)*, 42, 155-167.
- Kültür ve Turizm Bakanlığı Yatırım ve İşletmeler Müdürlüğü (2015). Genelde 2015/8 Tur Güvenliği. yigm.ktb.gov.tr/Eklenti42854,tur-guvenligi.pdf?0, Erişim Tarihi: 30.11.2023.
- Resmî Gazete, İlk Yardım Yönetmeliği (2015). <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2015/07/20150729-2.htm>, Erişim Tarihi: 03.01.2023.
- Sağlık Bakanlığı (2011). Temel İlk Yardım Uygulamaları Eğitim Kitabı. T.C. Sağlık Bakanlığı Temel Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü İlk Yardım ve Acil Sağlık Hizmetleri Daire Başkanlığı. [ilkyardim.org.tr/dokumanlar/Saglik-Banakligi-Ilk-Yardim.pdf](http://www.ilkyardim.org.tr/dokumanlar/Saglik-Banakligi-Ilk-Yardim.pdf). Erişim Tarihi: 30.11.2023.
- saglikturizmi.org (2023). <http://www.saglikturizmi.org.tr/media/Pdf/11.pdf>. Erişim Tarihi:01.11.2023.
- SATURK (2017). <https://dosyamerkez.saglik.gov.tr/Eklenti/10944/0/02pdf.pdf>. Erişim Tarihi:15.11.2023.
- Şahin, S. (2021). Turist Rehberlerinin Yetkinlikleri içinde Turist Rehberliği Eds. Eser, S., Şahin, S., Çakıcı, C.A. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Tetik, N. (2006). Türkiye’de Profesyonel Turist Rehberliği ve Müşterilerin Turist Rehberlerinden Beklentilerinin Analizi (Kuşadası Örneği) Basılmamış Yüksek Lisans Tezi. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Ana Bilim Dalı. Balıkesir.
- Yılmaz Oral, T., Ünal, A. (2020). 2016-2018 Yılları Arasında Seyahat Sektörüne Ait İş Kazası Verilerinin Değerlendirilmesi. *İş Sağlığı ve Güvenliği Akademik*, 3(2): 61-72.
- Ön, F., Akyurt Kurnaz, H., Güzel, F.Ö. (2021). Doğa Turu Deneyimi ve Doğa Yürüyüşü Yönetimi: Turist Rehberlerinin Perspektifinden Fenomonolojik Bir Çözümleme. *Turizm Akademik Dergisi*, 8(2): 191-206.

- TUİK (2022). <https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Turizm-%C4%B0s-tatistikleri-IV.%C3%87eyrek:-Ekim-Aral%C4%B1k-ve-Y%C4%B1l-%C4%B1k,-2022-49606&dil=1#:~:text=Turizm%20geliri%202022%20y%C4%B1l%C4%B1nda%20bir,ise%20paket%20tur%20harcamalar%C4%B1%20olu%C5%9Fturdu>. Erişim Tarihi: 09.11.2023.
- TUİK (2023a). <https://yigm.ktb.gov.tr/TR-249702/sinir-istatistikleri.html>.
- TUİK (2023b). <https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Turizm-Istatistikleri-I.-Ceyrek:-Ocak---Mart,-2022-45786> Erişim Tarihi: 09.11.2023.
- TUİK (2023c). <https://data.tuik.gov.tr/Bulten>. Erişim Tarihi: 09.11.2023.
- Pasini, W. (1989). Tourist health as a new branch of public health. *World Health Stat Q*, 42(2):77-84.
- Prospects.ac.uk (2023). prospects.ac.uk/job-profiles/travel-agency-manager, Erişim Tarihi: 01.01.2023.
- Turizm Tesislerinin Niteliklerine İlişkin Yönetmelik (2019). <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/21.5.1134.pdf>, Erişim Tarihi: 01.01.2023.
- Ulusal Meslek Standartı (2010). <https://aregem.ktb.gov.tr/Eklenti/1069,1pdf.pdf?0>. Erişim Tarihi: 05.01.2023.
- Uluslararası Sağlık Turizmi ve Turistin Sağlığı Hakkında Yönetmelik (2017). <https://dosyamerkez.saglik.gov.tr/Eklenti/28811/0/saglik-turizmi-yonetmelikpdf.pdf>. Erişim Tarihi: 05.12.2023.
- UNWTO (2023). <https://www.unwto.org/unwto-world-tourism-barometer-data>. Erişim Tarihi: 16.11.2023.
- Uyar, R. (2020). İlk Yardıma Giriş içinde Temel İlk Yardım Bilgisi Ed. Kuş, G. Tc. Anadolu Üniversitesi Yayın No: 4086. Eskişehir. <https://ets.anadolu.edu.tr/storage/nfs/SAG101U/ebook/SAG101U-16V1S1-8-0-1-SV1-ebook.pdf>. Erişim Tarihi: 29.11.2023.
- Yaman, H. (2021). Rehberlerin Tur Esnasında Karşılaştıkları Sağlık Sorunları. *Journal of Applied Tourism Research*, 2(1): 87-90.
- Yetkin, D., Yolal, M. (2021). Turist Rehberinin Tur Yönetimi içinde Turist Rehberliği. Eds. Eser, S., Şahin, S., Çakıcı, C.A. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Yozcu, S. (2020). Mağara Tur Düzenlemesi ve Mağara Rehberinin Görevleri. *Turist Rehberliği Dergisi*, 3(1), 44-58.
- Yüceler, A., Kafes, M. (2021). Sağlık Turizmi içinde Sağlık Hizmetleri Yönetimi. Ed. Kaya, Ş.D. Nobel Yayın: Ankara.
- Wilks, J. (2013). First Aid Responsibilities for Hotels and Resorts. *Travel Law Quarterly*: 292-296.
- WTTC, 2022. <https://wtcc.org/research/economic-impact>. Erişim Tarihi:01.12.2023.