

“Pandemi dönemi çalışanların psikolojik desteğe olan ihtiyacını arttırdı”

KASIDER Başkanı Sema Tüfekçiler, röportaj serisine Mercer Marsh Benefits İş Geliştirme Lideri Fuat Ünal ile devam ediyor. Ünal, “İçinde bulunduğumuz alışılmadık şartlar içerisinde, çalışanların psikolojik desteğe daha fazla ihtiyaç duyduklarını da gözlemleyebiliyoruz” diyor.

KASIDER Başkanı Sema Tüfekçiler, tecrübeli isimler ile yaptığı röportaj serisine Mercer Marsh Benefits İş Geliştirme Lideri Fuat Ünal ile devam ediyor. Ünal, “İçinde bulunduğumuz alışılmadık şartlar içerisinde, çalışanların psikolojik desteğe daha fazla ihtiyaç duyduklarını da gözlemleyebiliyoruz. Bu dönemde en az dikkate alınan yan haklardan olan çalışan destek programları, genellikle online psikolojik danışmanlık hizmetini kapsamakta, kullanımında %65 artış olduğu raporlanmış durumda” diyor.

Pandemi sağlık sektörünün ekonomisini nasıl etkiledi?

COVID-19 pandemisi ülkemizde ilk görülmeye başlandığı dönemde önceden görülen diğer salgın hastalıklarda olduğu gibi öncelikle görevli kamu hastaneleri belirlendi ve hastalar bu hastanelere yönlendirildi. Ancak hasta sayısındaki artış ile özel sağlık sigortalılarının ve kamu hastanelerine gitmek istemeyenlerin beklentileri doğrultusunda yeterli yoğun bakım koşulları ve ilgili uzmanlık branşı bulunan hastaneler de pandemi hastanesi olarak sürece dahil edildi. Özel hastaneler bu hizmetler için fark ücret talep etmeye başlayınca da COVID-19 tedavisi acil hizmet kategorisine alınarak fark ücret alınması engellenen sağlık hizmetleri arasına katıldı. SGK tarafından ödenen SUT fiyatları ile bu hizmetin sürdürülebilir olmadığını açıklayan hastanelerin talepleri doğrultusunda Haziran



ayında SUT fiyatlarında yeni düzenlemeler yapıldı. Hastanelerde COVID-19 vakalarının olması nedeniyle hastaneye gitmekten çekinen kişiler hastalıklarını evde geçirme ve zorunlu olmadıkça hastaneye başvurmama politikası izlediler. Bunun sonucu olarak pek çok uzmanlık branşına hasta başvurusu azaldı ve hastaneler bu

süreçten olumsuz etkilendiler. Mart-Temmuz döneminde özel hastanelerin cirolarında %40'ların üzerinde düşüşler yaşandı. Özel sağlık sigortası şirketleri ile görüşen hastaneler, sigortalıların tedavileri için sigorta şirketlerinden destek olarak süreci yönetmeye çalıştılar; bazı sağlık kurumlarına sigorta şirketleri avans ödemeler yaptılar.

Temmuz sonrasında hastane kullanım oranları bir miktar yükseldi ancak Eylül-Ekim döneminde salgında ikinci dalganın görülmesi ile kullanım oranlarında yeniden kritik düşüşler görüldü. Özel sağlık sigortaları genel olarak ilk aşamada salgın hastalıkları ödemeyeceklerini ve poliçe kapsamı dışında kaldığını açıkladılarsa da kısa sürede karar değişikliğine giderek COVID-19 tedavi sürecini ödeyeceklerini açıkladılar ve 2020 yılı boyunca özel sigorta şirketleri sağlık kurumlarına 20 bin civarındaki sigortalının COVID-19 tedavileri nedeniyle yaklaşık 105 milyon TL tutarında ödeme yapmış oldu.

COVID-19 nedeniyle ertelenmiş sağlık hizmetleri olarak bu sürece bir rezerv ayırıyor olsalar da önceki dönem sağlık giderlerine göre hem ayakta hem de yatarak tam-tedavi giderleri azalmış oldu COVID-19 sürecinde özel sağlık sigortalıları da hastanelere daha az başvuruda bulununca sağlık sigorta şirketlerinin tazminat/prim oranlarında ortalama %15-20 arası düşüşler oldu.

Medikal enflasyon nedir ve nasıl bir değişime uğradı? Bu sigorta şirketlerine nasıl yansımalar?

Medikal enflasyon sağlık hizmeti veren kurumların verdikleri hizmet karşılığında talep ettikleri ücretlerin bir önceki yıla göre artışı ile bu kurumlarda kullanılmakta olan medikal cihaz ve sarf malzemesi maliyetlerinin döviz kuruna bağlı olarak yükselişi şeklinde tanımlanabilir.

22 Aralık tarihinde açıklanan ve hastane fiyatlarına direk olarak etki eden TTB HUV katsayılarındaki artış oranının %17,07 olduğu ve döviz kuru dalgalanmalarının da %2 civarında ilave bir etki edebileceği düşünüldüğüne 2021 yılı için sağlık enflasyonunun %19 civarında gerçekleşeceğini öngörmekteyiz.

Yukarıda bahsedilen medikal enflasyon oranı COVID-19 enfeksiyon riski nedeniyle

sigortalıların çok zorunlu olmadıkça sağlık kurumlarını kullanmaya çekinmeleri ve buna bağlı olarak sigorta şirketlerinin tazminat/prim oranlarının ortalama 15-20% arasında düşmesi nedeniyle birebir olarak prim artışlarına yansımayaacaktır.

Pandemiyle beraber sağlık sigortalarında ne gibi değişiklikler oldu?

Sigorta sektörü salgının ülkemizi etkilemeye başladığı dönemde normalde sağlık sigortası istisnaları arasında yer alan “resmen ilan edilen salgın hastalıklar” maddesini sigortalıların lehine esneterek COVID-19 tedavilerini kapsam dahiline almışlar ve sigortalıların yanında olduklarının mesajını vermişlerdir.

Sonraki aylarda ise bazı sigorta şirketleri bu genişletmeyi sadece COVID-19 için sınırlı olmaktan çıkarıp tüm salgın hastalıkları kapsayacak şekilde uygulamaya başlamışlardır.

Ayrıca son bir kaç yıldır sigorta şirketlerinin gündeminde olan teletıp hizmetlerinin yaygınlaştırılması konusu COVID-19 salgını ile birlikte iyice hız kazanmıştır. 2020 MMB Sağlık eğilimleri anketine katılan dünya genelindeki sigorta şirketlerinin %59'u bu tip hizmetler vermekte olduklarını ifade etmişlerdir.

Geçen yıl bu soruya ankete katılan şirketlerinin sadece %38'inin olum cevap verdiği düşünüldüğünde gelişme trendi gayet belirgindir. Türkiye'de de benzer bir süreç yaşanmış olup sigortalıların enfeksiyon riski nedeniyle sağlık kurumlarını kullanmaya çekinmeleri neticesinde sigorta şirketleri sigortalıların teletıp hizmetlerinden faydalandırmaya başlamışlardır.

Bugün gelmiş olduğumuz noktada ise sağlık sigortası pazarındaki büyük oyuncuların hemen hepsi sigortalıların uzman doktorların da yer aldığı bir medikal ağ ile teletıp hizmetlerinden ücretsiz olarak yararlanmalarını sağlamaktadır.

Sigorta sektöründe yan haklarda nasıl değişiklikler yaşandı?

2020 Mercer genel sektör ücret araştırması sonuçlarında sigortalıların yan hakların durumuna baktığımızda, araştırmaya katılan 619 şirketin %86'sı çalışanlarına sağlık sigortası, %51'i hayat sigortası sunuyor. Pandeminin etkisiyle daha iyi anladık ki sağlık vazgeçilemez bir nimet. İşverenlerin de bu konuda daha fazla yatırım yapma, çalışanlarına dijital çözümlere, psikolojik destek araçlarına erişim sağlama gibi bir eğilimde olduklarını gözlemliyoruz. Yine pandeminin etkisiyle geleceğe yönelik finansal kaygılar artmış durumda. Kaygıların etkisini aynı araştırmamızda kurum katkılı bireysel emeklilik sağlanma oranı 2019'da %23 iken 2020'de %25'e çıkmasıyla görebiliyoruz. Şirketlerin kurum katkılı bireysel emeklilik yan hak paketlerine dahil etme oranının artacağını öngörmekteyiz.

Evden çalışmak çalışanların psikolojisini nasıl etkiledi? Şirketler bu konuda nasıl hamleler yaptı?

Mercer Türkiye olarak gerçekleştirdiğimiz genel sektör ücret araştırmamızın sonuçlarına göre, 2019 yılında anketimize katılan 483 şirketin %33'ü evden/uzaktan çalışma imkanı sunarken bu oran, 2020 yılındaki araştırmamızda - bu sefer ankete katılan 619 şirketin yanıtlarına göre - pandeminin etkisiyle %66'ya yükseldi.

COVID-19 pandemisinin iş hayatı üzerindeki etkilerini ölçmek üzere gerçekleştirdiğimiz Eylül 2020 ücret artışı ve yan haklar trendleri araştırmamıza göre anketimize katılan 183 şirketin %55'i evden/uzaktan çalışmayı kalıcı hale getirmeyi planlamaktadır.

Pek çok çalışma, hem mevcut durumda hem de pandemi sonrası evden/uzaktan çalışmanın popüler hale geldiğine ve değerine işaret ediyor. Yakın zamanda yapılan farklı araştırmalara göre, uzaktan

çalışma imkanı sağlanması oranının yükselişinin bir nedeni de, çalışan memnuniyetinin önemli bir itici gücü olan, çalışana seçim imkanı sağlaması olarak raporlanıyor. Çalışanlar evden/ uzaktan çalıştıklarında ofiste çalıştıkları dönem ile aynı oranda veya daha üretken hissettiklerini söylüyorlar. İşverenler de iş/yaşam dengesi kurulması ve bunun çalışan psikolojisine pozitif etki etmesini öngörerek motivasyon sağlama ve bağlılığı artırmayı hedefliyor. Çalışan ebeveynlerin uzaktan eğitim döneminde artan sorumlulukları da, işverenlerin esnek ve uzaktan düzenlemeleri daha fazla kabul etmesine yol açtı. Ülkemizde bazı şirketler çalışan ebeveynlerin çocukları ile daha fazla ilgilenip, zorluklarla başa çıkabilmeleri için pandemi dönemine özel ek izin günleri tanımladılar.

Çalışanların, özellikle büyük şehirlerde, işe gidiş gelişlerde harcadıkları yolculuk zamanlarından tasarruf etmesi, kalabalık ortamlardan uzak kaldıkları için hastalık bulaşma riskinin azalması gibi nedenlerle evden/uzaktan çalışmanın etkili bir çözüm olduğu yadsınmaz. Bununla beraber içinde bulunduğumuz alışılmadık şartlar içerisinde, çalışanların psikolojik desteğe daha fazla ihtiyaç duyduklarını da gözlemleyebiliyoruz. Dünya genelinde yapılan COVID-19 pandemisinin toplumların ruhsal sağlığı üzerine etkileri araştırmasına göre pandemi ile beraber Amerika'da çalışanların %33'ünde depresyon belirtileri, İngiltere'de %34'ünde psikolojileri üzerinde negatif etki, İtalya'da evde kalmak zorunda olunan dönemde %25 oranında depresyon semptomları ve %23 oranında anksiyete bozukluğu raporlanmış durumda. Elbette bu sonuçların tamamını evden çalışma ile ilişkilendirmek doğru değil, ek olarak belirsizlik, sosyal izolasyon, uzaktan takım olmanın zorlukları, kendini güçsüz hissetme, yalnızlık, ebeveynler için

çocukların eğitimindeki sorumluluk artışı gibi faktörler de çalışan psikolojisini negatif etkiledi. Bu dönemde en az dikkate alınan yan haklardan olan çalışan destek programları, genellikle online psikolojik danışmanlık hizmetini kapsamakta, kullanımında %65 artış olduğu raporlanmış durumda. Şirketler bu programlar dışında da çalışanın yanında olduğunu hissettirmek için düzenli yönetici görüşmeleri, ekip halinde online etkinlik ve kutlamalar, farklı konularda uzmanların konuşmacı olduğu söyleşiler düzenlediler. Sağlık sigortası ülkemizde sağlanan en önemli yan haklardan biri iken maalesef psikolojik destek hizmetleri ve psikolojik rahatsızlıklar pandemi öncesinde ağırlıklı olarak kapsam dışındaydı. 59 ülkede 239 sigorta şirketinin katılımıyla düzenlenen MMB Sağlık Trendleri 2020 sigorta şirketleri perspektifi araştırmamızın sonuçlarına göre dünyada ise sigorta şirketlerinin %68'i bu kapsamda çeşitli teminatlar sunabilmekte, Türkiye'de pandemi ile beraber sigorta şirketlerinin online psikolojik danışmanlık gibi hizmetlere daha fazla erişim sağladığını görmekteyiz.

Sizin çalışan psikolojisi ve evden çalışma konusundaki genel değerlendirmeniz nedir?

Araştırmaların bize söylediği ve bizim de beklediğimiz üzere uzaktan/evden çalışma iş hayatımızın kalıcı bir parçası. Pandemi öncesinde bu yaklaşıma mesafeli davranan yöneticiler ve yöneticilerinin bakış açısından etkilenen çalışanlar artık evden çalışmanın da mümkün olduğunu, işlerin ofis dışında da yürülebildiğini anladılar. Artık hepimizin evi bir ofis ancak bu durum farklı soruları gündeme getiriyor. Ev ofisinin mobilyaları ergonomik çalışma ortamı için yeterli mi, yeni mobilya almam gerekirse maliyetini şirketim karşılar mı, internet paketim yeterince güçlü değil daha iyi bir paketin

maliyetini karşılamalı mıyım, artık servis,yol vb. maliyetim yok onun yerine şirketim bana yeni yan hak sunacak mı, yalnız olmaktan/ sürekli çocuklarımla soruları eşliğinde “çalışmaya çalışmaktan” kurtulabilecek miyim gibi soruların da yanıtlanması gereken bir dönemdeyiz.

Yukarıdaki sorulara yanıt ararken diğer taraftan da çalışanların akıl sağlıklarını korumak için işverenlerinden destek beklediklerini unutmamak gerekiyor. 2020 yılında gerçekleştirdiğimiz çalışanların sağlıklarına odaklanan Mercer Marsh Benefits Sağlık Trendleri: 2020 Sigorta Şirketleri perspektifi araştırmamıza göre çalışanların %40'ı işverenleri dijital sağlık çözümleri sunar ve sponsor olursa işlerine bağlılık oranlarının artacağını söylüyor. Psikolojik destek gereksiniminin dünyada ne kadar yaygın olduğunun güzel bir kanıtı olarak söyleyebilirim ki Avrupa'da kurumsal sağlık sigortası giderleri incelendiğinde, metabolik ve kardiyovasküler rahatsızlıkları ve mesleki hastalıkları takiben 3. sırada psikolojik rahatsızlık/ destek hizmetleri gelmekte. Küresel olarak psikolojik desteğe yönelik yan haklarda, özellikle plan dijital çözümleri içermediğinde, önemli boşluklar bulunuyor. İşverenlerin, daha geniş strateji ile birlikte psikolojik destek kapsamını genişletmeyi düşünmesini tavsiye ediyoruz. Online psikolojik danışmanlık hizmetleri sunan, çalışanların stresle başa çıkıp, meditasyon yapmaları ve motivasyonlarını arttırmalarını sağlayan, çeşitli dijital çözümler bulunmakta. İşverenlerin bu çözümleri maliyet kalemi olarak değil, çalışanlarına yatırım olarak ele almasında fayda bulunuyor. Biz de şirketlerin çalışanlarının psikolojik destek hizmetleri alabilmesi için farklı işbirlikleri üzerinde çalışıyoruz. Unutmamak gerekir ki şirketlerin sağlıklı iş sonuçları elde etmesi fizik ve psikolojik olarak sağlıklı çalışanlara sahip olmalarına bağlı.