

DERLEME MAKALESİ / REVIEW ARTICLE

KURUMSAL AHLÂK PERSPEKTİFİNDEN HASTANE AHLÂKI*

HOSPITAL ETHICS FROM A CORPORATE ETHICS PERSPECTIVE

Dr. İzzet ERDEM¹

Prof. Dr. Ramazan ERDEM²

ÖZ

Ahlâk insanın yaratılıştan gelen özellikleri ile sonradan benimsediği huy, alışkanlık ve davranışların bütünü ifade etmektedir. Tek başına kullanımda güzel huy ve niteliklere işaret etmektedir. Kurumsal bazda ahlâka dair incelenmesi gereken kurumların başında hastaneler gelmektedir. Çünkü hastaneler birebir insan sağlığına yönelik hizmet veren kurumlardır. Hem sağlık hizmeti veren personel ile hizmet alan hastalar arasındaki etkileşim, hem de hastane personelinin kendi içinde ve dış paydaşlarla olan etkileşimi ahlâksızlık mahiyetinde bir takım sonuçlar doğurmaktadır. Türkçe literatürde kurumsal anlamda “hastane ahlâkı” kavramının yeni kullanılacak olması çalışmanın önemi açısından önemlidir. Bu çalışmada ahlâk, meslek ahlâkı ve iş ahlâkı ile ilgili kavramlar ışığında kurumsal olarak hastane ahlâkının mahiyetine ilişkin bir değerlendirme yapılması hedeflenmiştir. Buna göre hastane personelinin ve hastaların temel alındığı çift yönlü bir hastane ahlâkı yapısının mevcut olduğu söylenebilir.

Anahtar Kelimeler: Hastane Ahlâkı, Ahlâk, Kurumsal Ahlâk, Örgütsel Ahlâk.

JEL Sınıflandırma Kodları: I10, I19, I12.

ABSTRACT

Morality refers to the whole of human habits, habits and behaviors that are later adopted by the characteristics of creation. It stands for good habits and qualities when used alone. On the institutional basis, hospitals are at the forefront of institutions that need to be examined for morality. Because hospitals are institutions that serve individual human health. The interaction between both healthcare staff and patients receiving services, as well as the interaction of hospital staff with themselves and with external stakeholders, has consequences in the form of immorality. In the Turkish literature, the concept of “hospital ethics” in institutional sense is important in terms of the importance of studying. In this study, the nature of hospital morality as institutional in the light of concepts related to ethics and business ethics was evaluated. Accordingly, it can be said that there is a bi-directional hospital morality structure based on hospital personnel and patients.

Keywords: Hospital Ethics, Morality, Institutional Ethics, Organizational Ethics.

JEL Classification Codes: I10, I19, I12.

* Bu çalışma İzzet Erdem’in “Hastane Ahlâkı Üzerine Nitel Bir Araştırma” isimli doktora tezinden üretilmiştir.

¹ Aksaray Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, izzeterdem42@gmail.com, 0000- <https://orcid.org/0000-0001-2345-6789>

² Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, ramazanerdem@sdu.edu.tr, <https://orcid.org/0000-0001-6951-3814>

1. GİRİŞ

Ahlâk tarihsel olarak felsefi ve aynı zamanda zengin bir geçmişi olan mevzudur. Din ve mitoloji perspektifinden bakıldığında, Adem ile Havva'nın Yaratıcı'nın emrine uyamarak yasak meyveyi yemesine, ardından yeryüzüne gönderildiklerinde oğulları Habil'in Kabil'i haksız yere öldürmesine kadar götürülebilir. O günden bugüne kadar ahlâk üzerinde çok şey yazılıp söylenmiştir. Ahlâk sözcüğünün yanında etik sözcüğü de onunla eş gibi algılanan ya da tamamlayıcı olduğu düşünülen kavramlardan biridir. Bu iki sözcüğün anlamca ve fonksiyonel olarak birbirinden farklı olup olmadığı hususunda filozoflar ve konuyla ilgileneler tarafından çeşitli görüşler bildirilmişse de, henüz keskin bir ayrımaya varılamadığı ve çerçevenin çizilemediği bilinmelidir.

Ahlâk bireysel ve toplumsal boyutu olan, nitelendirme bakımından uçları negatif ve pozitif olarak iki tarafa doğru uzayıp giden bir çizgi olarak düşünülebilir. Fakat tek başına ahlâk çoğunlukla olumlu manada algılanmaktadır. Her bireyin, her toplumun ve her kurumun öyle ya da böyle bir şekilde bir ahlâki resmi, kendisine yakıştırılacak genel bir ahlâk nitelendirmesi mevcuttur. Fakat aykırı durumlar ve fiiller zuhur etmediği müddetçe insanoğlu yargılama ve değerlendirmede bulunmadığından ahlâki durumların varlığını hissetmeyebilirler. Standartların üzerinde yardımsever bir birey ahlâki olarak cömert olarak nitelenirken, tersine bir durumda cimri olarak anılır. Benzer şekilde, dinler, milletler, meslekler ve ülkeler için de belirli konularda ahlâki yargılar ve değerlendirmeler olabilmektedir.

Kurum olarak hastaneler, ahlâka konu olabilecek birçok tasvip edilmeyen davranış ile fedakârlıkla dolu eylemlerin görüldüğü organizasyonlardır. Hastaneler iyileştirilmeye muhtaç bireylerin şifa aradığı limanlardır. Bu şifa arama sürecinde hastanın o anki maddi manevi düşkünlüğü çeşitli şekillerde istismar edilebilmektedir. Öte yandan hastalar sağlık hizmeti sunucularına karşı kırıcı ve üzücü olabilmektedirler. Hastalarla beraber hasta yakınları da hastanelerde ahlâki süreçlerin bir unsuru olabilmektedirler. Hastanelerde ahlâkın yorumlanması ya da anlaşılması isteniyorsa hastanelerin doğrudan veya dolaylı ilişkide olduğu kurum ve yapıları da ahlâk değerlendirmesine dahil etmek gerekmektedir. Sağlık Bakanlığı, sağlık meslek örgütleri, eczaneler, ilaç ve medikal şirketler bu yapılardan bazılarıdır.

Hastaneler hastalığın tedavi edilmesi ve sağlığın korunması esas alan insan odaklı organizasyonlardır. Bu çalışmanın amacı varlık sebebi insan ve insan sağlığı olan hastanelerin ahlâkının kurumsal bazda değerlendirilmesidir.

2. AHLÂK KAVRAMI VE KAPSAMI

Ahlâk alanı geniş bir ilimler ağını ilgilendirmektedir. Bizatihi pratiğe dönük sonuçlar vermesi her an ortaya çıkan eylemlerle onu ilişkili kılarken, yapılacak eylemin bilgisi ve ona dair meselelere yönelik düşünce üretimi ise ahlâkın teorik olan yönüne işaret etmektedir (Türker, 2017: 1). Ahlâk kelimesine yüklenen anlamların dikkat çekici yanı hem bir kurallar dizgesini tanımlaması, hem de aynı kurallar dizgesine ait sorunları inceleyen felsefe disiplini ifade etmesidir (Tımaz, 2011: 5).

Günlük dilde ahlâki olanı ifade etmek için kullanılan pek çok kelime vardır. Genelde bu kelimeler ahlâkla ilgili deyimler olarak adlandırılır. Bu çerçevede “iyi-kötü”, “erdemli-erdemsiz”, “haklı-haksız”, “özverili-bencil”, kelime çiftleri ile “yasak”, “emir”, “ödev”, “sorumluluk”, vicdan”, “günah”, “güven”, “pişmanlık” vb. gibi sözcükler sık kullanılan sözcükler arasındadır (Çilingir, 2014: 12).

Bir kavramın tanımını yapmak için metodolojik olarak uygulanması gereken ilk adım kelimenin kökenine bakmaktır. Bu sebeple önce ahlâkın etimolojisine eğilmek yöntem açısından daha isabetli olacaktır.

Batı dillerinde, Yunanca karakter anlamına gelen ethos sözcüğünden, Türkçe’de ise Arapça “huy”, “mizaç”, “karakter” anlamına hulk sözcüğünden türeyen ahlâk, insanın başka varlıklarla ilgili belirli normlara göre gerçekleşen ilişkiler toplamını, insanın söz konusu ilişkileriyle bu varlıklara yönelen eylemlerini düzenleyip anlamlandıran norm, ilke, kural ve değerler bütünü ifade etmektedir (Cevizci, 2008: 3). Cicero tarafından Yunanca ethikos’un Latinceye çevrilmesi suretiyle, “adet, gelenek, huy” anlamlarına gelen mos (çoğulu mores) kökünden *moralis* kelimesinin türetilmesiyle de moral kelimesi ahlâk yerine kullanılagelmiştir. Latince sözlükte *moralis* “ahlâki” (olan), “kişinin toplum içindeki uygun davranışı” anlamlarına gelmektedir (Özturan, 2015: 3; Adorno, 2001: 9). Kelimenin hem Arapça hem de Grekçe kökenine bakıldığında, ahlâk için Arapça lügatin söylediğini Grekçe ve Latince lügat de aynı şekilde söylemektedir: Huy, karakter, yaratılış mizaç. Lügatlere bu anlamları verenlerin, ahlâklılığı toplumsal bir olgu olmaktan ziyade kişinin kendisini gerçekleştirmesi olarak

gördükleri anlaşılmaktadır (Poyraz, 1996: 21). Divânu Lügati't-Türk'de de ahlâk kelimesinin karşılığı olarak birçok kelimeye rastlamak mümkündür. Bunlar: “yorık, kılınç, kılık (kılınç)” ve “tadu” gibi kelimelerdir. En çok kullanılan yorık kelimesi olup, huy, gidiş ve insanlarla geçinme gibi anlamlara gelmektedir (Erdoğan, 2015: 400).

Ahlâk yanlış ve doğru, iyi ve kötü (Meffert, 2009: 327), erdem ve kusur ile, yaptıklarımızın ve yaptıklarımızın sonuçlarını değerlendirme ile ilgili olmakla beraber (Nuttal, 2011: 15) insan huylarının ve özelliklerinin bütünü ile hâl ve hareket tarzıdır (Özeren, 2015: 9). Buna göre ahlâk birbirlerine zıt yönlere uzanan bir ışın olarak tasvir edilebilir. Her eylemin bu ekseninde kendine ait bir durak noktasının olduğu söylenebilir. Ahlâk, Misalli Büyük Türkçe Sözlükte; insandaki iyi veya kötü huylar, insanın tabiatı, iyi huyla insanı manen yükselten iyi tabiatlar, faziletler ve bir toplumda kişilerin davranışlarını düzenleyen ve herkesin uyması gereken kurallar (Ayverdi, 2011: I, 59) şeklinde tanımlanmıştır. Tietze (2016: 248) ahlâkı, tabiat, karakter, huy, temiz ahlâklı davranış, övülecek tavır ve hareket olarak, Peterson ve diğerleri (2016: 571) ise ahlâkı, doğru veya yanlış, iyi veya kötü karakter ve erdem ile ilgili olan felsefe dalı olarak ele almışlardır.

Durkheim'e göre, ahlâkılıkta temel ölçü sosyal oluşturmaktır. Ahlâkî davranış toplumla uyum halindeki davranıştır. Fert cemiyete dâhil oldukça, toplumun üyeliğini kazandıkça sosyal olan ahlâktan pay almaktadır (Ercal vd., 1997: 29). Bergson (2013: 248) belli bir toplumda, belli bir anda, gerçekten mevcut olan bir statik ahlâkın olduğunu söyler. Ona göre bu ahlâk, âdetlerde, fikirlerde, kurumlarda yerleşmiştir. Mecburi olma özelliği ise son analizde doğanın ortak yaşamı istemesine bağlıdır. Bu yönüyle ahlâk insanlararası münasebetlerin, yani toplum hayatının gerektirdiği davranışlarla ilgili bir kavramdır (Güngör, 2008: 12).

Genel olarak ahlâkı temellendirmede ortaya atılan görüşlere bakılacak olunursa, ahlâkın temellendirmede öne çıkan kavramlar; vicdan, Tanrı, iman, aile, toplum, tarih (Yaran, 2011: 74-77), haz, fayda, sezgi, duygu, insan tabiatı, tecrübe din, vahiy, akıl (Özturan, 2011: 92-97) ve bizzat insanın kendisi (Türker, 2011: 109) olarak sıralanabilir. Ahlâk kapsamında en genel halkanın insan, onun ilişkili olduğu bir alt halkanın ise toplum olduğu söylenebilir. Öyle ki Fairchild (1944: 198)'a göre özellikle, belirli bir toplum üyesi hakkındaki ahlâk sadece o toplumun ahlâk kodu açısından tanımlanabilir. Yani ahlâk değerlendirmesi o toplumun sosyo-kültürel analizi neticesinde anlam ifade eder.

2.1. İş Ahlâkı

Ahlâki konular örgütsel ahlâk, güçlendirme, verimlilik, işe alım ve diğer günlük yönetsel problemlerle yakından ilgilidir (Bowman, 1976: 48). Toplum düzenlemesi açısından ahlâkın, özelde iş ve çalışma hayatının düzenlenmesi açısından da iş ahlâkının kuşkusuz önemli bir rolü vardır (Eğri ve Sunar, 2010: 64).

Geniş anlamda iş ahlâkı günlük ahlâki normların iş yaşamında tecrübe edilmesidir (De George, 2015). Özgener (2016: 51)'e göre iş ahlâkı; bütün ekonomik faaliyetlerde dürüstlük, güven, saygı ve hakça davranmayı ilke edinmek ve çevreyle temas halinde bulunurken aynı çevreyi paylaşan topluma destek olmaktır. İş Ahlâkı; çalışma hayatının aktörleri olan çalışanlar, hissedarlar, baskı ve çıkar grupları ve rakipler ile işletme arasındaki uygulamalarda ahlâki olarak nerede nasıl hareket edilebileceğini araştırır, tartışır ve nasıl olması gerektiği konusunda tavsiyelerde bulunur. Başka bir deyişle çalışma hayatı uygulamalarının ahlâki çerçevesini oluşturan bir çalışma alanıdır (Bektaş ve Köseoğlu: 2008: 155).

Günümüz iş yaşamında ahlâk ilkelerine riayet, hem örgütlerin yükümlülüğü, hem de örgütlerin dikkate almak zorunda oldukları bir durumu belirlemektedir. Çünkü örgütlerin örgüt içi ve örgüt dışı tüm ilişkilerinde ahlâk ile ilgili konular yer almaktadır. Ahlâki standartlara uyulmaması durumunda ortaya çıkan sonuçlar, saygınlık, güven ve karlılık anlamında örgütün kendisini, doğal çevreyi ve toplumun diğer kesimlerini olumsuz yönde etkilemektedir. Bu durum iş yaşamında, ahlâk ilkelerine bağlılığın ve davranışların önemini her geçen gün artırmaktadır (Tınaz, 2009: 134). İş Ahlâki örgütün ahlâki ikilemde kaldığı zaman harekete geçmesi ve çalışanlar arasındaki ahlâki muhtevaya sahip kararlar ile de ilgilidir (Sert vd., 2014: 1189; Cowton and Thompson, 2000). İş ortamında, ahlâki ikilemler; rekabet yoğunluğu, satış baskısı, manipüle edilmiş finansal sonuçlar ya da pazarlama uygulamalarının karanlık tarafları nedeniyle bireylerin gündelik yaşamlarına sirayet etmiştir (Türker ve Altuntaş, 2014: 1178). İş ortamında en yaygın ahlâki problemler: nepotizm, rüşvet, hırsızlık, yolsuzluk, çıkar çatışması, içerdeki bilginin kötüye kullanımı, kişisel amaçlı bilgilerin kötüye kullanımı, kamu sorumluluğu ve şeffaflığın çökmesi, faiz ve baskı gruplarının etkisi vb. olarak sıralanmaktadır (Puiu, 2015: 605; Gildenhuis, 2004: 6).

İş ahlâki iş hayatının tamamını kuşatmış olmakla birlikte etkisinin yoğun şekilde görüldüğü alanlardan birisi de örgütsel davranıştır. İş ahlâki uygulamalarının başta liderlik ve örgüt kültürü üzerinde olmak üzere olmak üzere motivasyon, iletişim, örgütsel güven, çalışan memnuniyeti gibi konularda işletmeyi yakından ilgilendirdiği,

Yapılan akademik çalışmalarla ortaya konulmuştur (Kılınç ve Ağraş, 2015: 77).

Arzu edilen bir iş ahlakına sahip olmak için kurumlarda ahlak eğitimine konu olabilecek uygulamaları Tablo 1'deki gibi sıralamak mümkündür (Seyyar, 2007: 26):

Tablo 1. Ahlak Eğitimine Konu Olabilecek Uygulamalar

Uyuşturucu ve alkol suistimali	Gider hesaplarının suistimali	Şirket mülklerinin yanlış kullanımı	İçeriden bilgi sızdırma,
Menfaat çatışmaları	Kişilere özel bilgilerin yanlış kullanımı	Aşırı eğlence	Mahalli dernek ve baskı grupları ile ilişkiler
Çalışanların hırsızlığı	Çevre kirliliği	Büyük hediyeler kabul etme	Rüşvet
İşyeri kapatmalar ve grevler	Rakibin bilgilerini ele geçirme yöntemleri	Yanlış yönlendirici reklamlar	Siyasi katkılar ve faaliyetler
Kayıt ve tutanakların uygunsuz tutulması	Hükümet temsilcileri ile uygunsuz ilişkiler	Komisyonculuk	Mahalli idareciler ile uygunsuz ilişkiler

Kaynak: (Seyyar, 2007: 26).

İş ahlakının nasıl tanımlandığına odaklanan Lewis (1985: 381) 158 ders kitabında iş ahlakı tanımında öne çıkan kavramları; “kurallar, standartlar, bireylerin koyduğu ilkeler, zorunluluklar, sorumluluklar, haklar, altın kural, değerler seti, doğruluk, sistem, bütünlük, genel davranışlar, alışkanlık, erdem, karakter, iyi ve kötüyü bilme” olarak belirtmiştir.

İş ahlakı gereği işletme yönetici ve çalışanları sorumluluk sahibi bireyler olmalı, sadece kendi çıkarlarını düşünmemelidir. İş adamı güven ve refahını elde ederken çalıştırdığı ve hizmet sunduğu diğer insanların güven ve refahını da sağlamak zorunda olduğunun bilincine varmış olmalıdır. Bu şekilde düşünen bir iş adamı iş ahlakını büyük oranda edinmiştir. Ayrıca iş ahlakını içselleştiren bir iş adamının güvene layık, sadık, namuslu ve çalışkan olduğu da söylenebilir (Yüce, 2007).

2.2. Çalışma Ahlakı

Çalışma ahlakı kavramı, 20. yüzyılın başlarından itibaren Max Weber (1999) tarafından Batı toplumunda kapitalizmin başarısına katkı sağladığı düşüncesiyle gündeme getirdiği “Protestan Çalışma Ahlakı” olarak bilinen kavramla beraber ortaya çıkmıştır (Hirschfeld and Field, 2000; Hill and Petty, 1995). Çalışma ahlakı denildiğinde bir toplumda işe ve çalışmaya karşı geliştirilen tavırlar ve bu konudaki değerler akla gelmektedir. Çalışmanın yaşamın amacı olduğunu düşünmeye ve çalışma hayatına her yönüyle önem vermeye “Protestan Çalışma Ahlakı” adı verilmektedir (Arslan, 2012: 79).

Weber çalışmaya bağlılığın değerini vurgulamış ve bazı kişilerin çalışmaya neden daha fazla önem verdiklerini ve neden diğer çalışanlardan vicdani olarak çalışmaya daha duyarlı olduklarını ortaya koymaya çalışmıştır (Pryor and Davis, 1989). Weber'e göre kapitalist ruh büyük ölçüde kendi deyişiyle Protestan ahlakın laikleşmiş biçimidir. Weber'in ulaştığı tarihsel kanıtlar Protestanların iş hayatında toplumun diğer kesimlerine göre daha başarılı olduklarını göstermektedir. Protestanlık çalışma ve üretmeyi teşvik etmekte, böylece kapitalizm gelişmektedir (Cuff et. al., 2013: 49). Fakat çalışma ahlakı sadece Protestanlıkla ilişkilendirilebilecek kadar sığ çerçeveye sahip değildir. Bireyin çalışma ahlakına yönelik duygu, düşünce ve tutumu, ailenin, yaşam deneyimlerinin, kişiliğin ve durumsal koşulların etkisi altındadır (Usta: 2012: 412).

2.3. Meslek Ahlakı

Bir mesleği icra etmeyi düşünen kişinin ahlakı bir gereklilik icabı mesleğin gerektirdiği yeteneğin ve yeterliliğin kendisinde bulunduğu konusunda düşünmesi ve karar vermesi gerekmektedir. Meslek onurunun korunması açısından mesleki yetenek de önem taşımaktadır (Sökmen, 2016: 37). Meslek gruplarının sağlam teşkilat yapısına sahip olması, meslek ahlakının da o derece gelişmesi ve saygınlığı olduğu anlamına gelmektedir (Durkheim, 1986: 13).

Mesleki kurallar, kişilere uygulamalarda yol gösterici olması hasebiyle meslek grupları için amaçları ve inançları ifade etmektedir. Bunlar yasal zorunluluklardan daha yüksek standartları gerektirir ve sosyal, çevresel ve ekonomik taleplere cevap olarak gelişmişlerdir (Frankel, 1989: 110).

Meslek Ahlakı, bir mesleği icra eden kişilerin, örneğin öğretmenlerin, başta öğrencileri olmak üzere onların

velilerine, kendi meslektaşlarına karşı davranışlarını düzenleyen ve onlara kılavuzluk eden ilke ve kurallar bütünüdür (Arslan, 2009: 132). Başka bir tanımda mesleki ahlâkı (professional ethics); “Belirli bir meslek grubunun, mesleğe ilişkin olarak oluşturup, koruduğu; meslek üyelerine emreden, onları belli bir şekilde davranmaya zorlayan; kişisel eğilimlerini sınırlayan; yetersiz ve ilkesiz üyeleri meslekten dışlayan; meslek içi rekabeti düzenleyen ve hizmet ideallerini korumayı amaçlayan mesleki ilkeler bütünü” olarak tanımlanmıştır (Aydın, 2016: 4). Mesleki ahlâk kuralları yazarların çoğu tarafından şirketin çalışanların davranışları için rehber niteliğinde ahlâki standartlar içeren resmi, belirgin ve yazılı bir doküman olarak öne çıkarılmaktadır (Townly, 1992: 36). Ne kadar meslek varsa o mesleğe özgü o kadar çok meslek ahlâkı bulunmaktadır (Durkheim, 1986: 8).

Meslekî ahlâk her zaman bir grubun, bir meslek topluluğunun eseridir. Toplum içinden mesleki ahlak kuralları oluşturacak, bu kuralların yürütülmesini ve denetlenmesini sağlayacak özel gruplara ihtiyaç vardır. Meslek ahlâkı kurallarını uygulayıp denetleyen meslek kuruluşları ne kadar güçlü ve yaptırımları ne kadar etkili ise, meslek ahlâkının da o kadar gelişip saygınlık kazanacağı öngörülmektedir (Ülgen ve Mirze, 2007: 449).

Meslek ahlâkının uygulanmasına yönelik tavsiye ve tedbirleri şu şekilde sıralamak mümkündür (Seyyar, 2007: 652):

- *Mesleklerini icra eden kişilerin ve kurumların, bir içsel yaptırımla hareket etmeleri gereklidir.*
- *Harici yaptırımların tesisi. Ahlâk alanında zorlayıcı hukuk kurallarına gerek vardır. Bu çerçevede devletin, meslek ahlâkının tüm alanlarda düzenleyici ahlâk kurallarını ve standartları oluşturması şarttır.*
- *Meslekî birlikler (ticaret odaları, sanayi odaları, barolar, tabipler odaları vb.) ahlâk alanında “dâhili oto kontrol” veya “iç disiplin” anlamında çok önemli bir denetim vazifesini yerine getirebilir.*
- *Hükümet dışı STK ve organizasyonlar ahlâka uygun tutum ve davranışlarda bulunmaları yönünde baskı yapabilirler.*
- *Basın iş dünyasındaki gelişmeleri ahlâki yönden de değerlendirebilir.*

2.4. Yönetmel Ahlâk (Liderlik Ahlâkı)

Örgütsel değerlerin önemli bir öncülü, ahlâki yönetimdir. Bu da davranışı, doğru mu yanlış mı olduğu konusunda yöneten değerler dizisidir (Daft, 2015: 361). İyi yönde bir kurum ahlâkı oluşturmak en başta kurumun üst yönetim düzeyinde gerçekleşmektedir. Üst kademe yöneticileri ahlâki zemini olan bir anlayışa hakimlerse bu anlayış ve davranışlar diğer alt birim yöneticilerine de sirayet etmektedir (Robbins and Judge 2015: 533).

Yönetmel ahlâk, bir yandan yöneticilerin ahlâk dışı davranışlarda bulunmaması ile ilgilenirken, diğer taraftan da yöneticilerin karşılaştıkları çıkar çatışmaları ve ikilemlerin çözümünde onlara yardımcı olabilecek ilke ve standartların oluşturulmasıyla uğraşmaktadır (Sökmen, 2016: 39). Liderlikte ahlâki davranış kişisel eylem ve kişilerarası ilişkilerde uygun kabul edilir davranışların gösterilmesi ve bu davranışın çift yönlü iletişim, pekiştirme ve karar verme yoluyla takipçilere tanıtılmasıdır (Brown et al., 2005: 120). Bunun için yönetim kademesindeki liderler kurumda etik programların bütün aşamalarına -planlamadan uygulamaya- samimi bir şekilde uymalı ve kurumda ahlâki davranışları rol model olma yoluyla teşvik etmelidir (Ekins, 2001: 87).

Psikoloji alanında araştırmacılar ahlâki liderliği farklı farklı tanımlamışlardır. Ahlâki liderlik en başta neyin doğru yapıldığının bilinmesidir. Bu anlamda ahlâki liderden yönetim süreci boyunca pozitif ilişki anlaşılmaktadır. Pozitif bir ilişki ise saygı ve güven üzerine kurulmuş ilişkidir (Khuong and Quoc, 2016: 329). Benzer şekilde Freeman ve Stewart (2006: 2) ahlâki lideri yanlışlara direnerek örnek teşkil eden, dürüst değerler ve güçlü karakter ile tanımlamıştır. Rosenbloom (1989: 463)’a göre yönetici ahlâki bir sorumluluk biçimi ya da kamu idarecilerinin davranışlarının bir iç denetimi olarak düşünülebilir.

Liderin imajının kurumun imajının oluşumunda etkili olduğu kabul edilmektedir (Kunde, 2002: 22). Ahlâkçı liderler amaçları, vizyonu ve kurumu meydana getiren değerlerini belirgin kılarlar ve kurumun hedeflerini dış paydaşlar ve iç çalışanların amaçlarıyla birleştirirler (Bello, 2012: 230). Toor ve Ofori (2009: 1)’a göre, ahlâki ilkelere riayet eden liderler örgüt kültürü ve çalışan çıktıkları arasında aracı bir rol oynayabilir. Yazarlar ahlâki liderliğin, beraberinde liderin etkileyciliğine olumlu katkı, çalışanların gönüllü olarak ekstra çaba harcamaları ve iş tatminini körüklediği savunmaktadır.

2.5. Kurumsal Ahlâk

Tarih boyunca devlet, iş ve toplum sektörleri ve organizasyonlar ahlâki standartları oluşturmak için çaba sarf

etmişlerdir. Ahlâki kuralların bir kısmı dini inançlardan, bir kısmı örf ve adetlerden, bazıları kanun yapıcıların koyduğu kurallardan ve bazıları da sosyal ve politik baskılar sonucu oluşmuştur (Renz and Eddy, 1996: 29).

Bireylerin çalıştığı kurumlar çok çeşitli davranışların sergilendiği birer sosyal ortamdır (Tenbrunsel and Chugh, 2015: 205). Bu davranışların genel kabul görmüş kurallara uygun gerçekleştirilmesi beklenmektedir ve bunlar kurumun normlarını oluşturmaktadır (Nayır, 2012: 23). Kurum normları ise kurum kültürünün bir bileşenidir. Kurumsal kültür bireylere ahlâki açıdan ilgili eylemlerin tartışıldığı, değerlendirildiği ve onaylandığı örgütsel bir gerçeklik kazandırır (Knouse and Giacalone, 1992: 371). Ahlâk örgütsel psikolojiye uygulandığında, iş aktivitelerinde ahlâka uygunluk ve çalışanlara, müşterilere, müşteri kurumlara, kurumun çeşitli paydaşlarına, stajyerlere ve meslek uzmanlarına ahlâki muamelede bulunma olarak karşımıza çıkmaktadır (EIOP, 2007: I, 215).

Kurum ahlâkı ya da kurumsal ahlâk literatürde örgüt ahlâkı, işletme ahlâkı veya organizasyon ahlâkı olarak da yer almaktadır. Kurum ahlâkı “bir kurumun faaliyetlerini etkili ve sağlıklı bir biçimde veya huzurlu bir ortamda yürütebilmesi için, tespit ettiği ve hayata geçirmek istediği bütün ahlâki kaide ve değerler” olarak tanımlanabilir (Seyyar, 2007: 598). Bir başka deyişle mal ve hizmet üreten tüm kuruluşların ahlâk alanında izlemesi gereken kurallar da denilebilir. Smith ve Drudy (2008)’ye göre ise kurum ahlâkı örgütün içsel ve dışsal olarak tanımlanmış ahlâki durum ve tutarlı değerlerini içeren uygulama ve değerlendirmenin ifadesidir. Victor ve Cullen (1987: 52) kurum ahlâkı üzerine özgün çalışmalarında kurumun ahlâki iklimini “doğruların ne olduğu ve ahlâki konuların nasıl ele alınması gerektiği ile ilgili paylaşılan algılar” olarak tanımlamışlardır. Kurum ahlâkının özellikleri ise (Gül ve Gökçe, 2008: 382-384; Jubb, 1999: 77-94)

- Öğrenilebilir ve kazanılır olması
- Paylaşılması ve kapsamı
- İçselleştirilmesi
- Davranış kalıpları içermesi
- Referans niteliği taşıması
- Performans değerlendirme ve oto kontrol olanağı verme, şeklinde sıralanabilir.

Bireylerin etik davranışlarını belirleyen değer sistemleri olduğu gibi, örgütlerin de etik davranışlarını belirleyen değerler sistemi vardır. Her örgüt kendine ait bir değer sistemi geliştirir. Ahlâk dışı örneklerle sonuçlanan kararları veren örgütler bu davranışlarından sorumludurlar (Özkalp ve Kirel, 2004: 237). Birçok yönetici (ve diğer insanlar), çalışanların ahlâki davranışlarının düzenlenmesinin gerekliliğini ve haklı olduğunu varsaymaktadır. Bu iddianın kanıtı çoğu kurumsal web sitenin etik kural ve davranışlarla alakalı demeç barındırmasıdır (Maclagan, 2007: 48). Gerçekten kurumsal ilke merkezli olan ortak çizgideki kurumlar, kurumsallaşmış ahlâksal yetkeye (otorite, yaptırım) sahiptirler. Kurumsallaşmış ahlâksal yetke, kurumun sürekli kalite, çeşitli çıkar ortaklarıyla güvenli ilişkiler ile, randıman, hız, esneklik ve piyasaya yakınlığa odaklanma kapasitesidir. Belli bireyler bunu zaman zaman bozabilir, ama kurum onlarla gerektiği gibi görüşerek yola devam eder (Covey, 2005: 274).

Kurumsal ahlâkın merkezi noktası sadece örgüt hiyerarşisinde güçlü rollere sahip insanların eylemleri ile açıklanmaya çalışılırsa bu eksik bir tasvir sayılır. Örgüt başarıya ulaştığı zaman bütün üyelerin katkılarının olduğunun bilincinde olunmalıdır. Aynı şekilde başarısızlığa uğradığı zaman da her bir örgüt üyesinin performansı incelenmelidir. Kurumsal ahlâk her bir birimin katkısının önemine ve bütün birimlerin aynı amaçlar doğrultusunda aktif iletişim üstlenmesine vurgu yapmaktadır (Patthoff and Ozar, 2011: 117). Ahlâki değerlerin olmadığı bir kurum ya da işletmeden doğru sonuçların elde edilmesi düşünülemez. Bu nedenle etik norm ve değerlerini oluşturamamış bir kurumdan faydanın beklenmesi de imkânsızdır (Korkmaz, 2012: 378-379). Bu değerler kurumun misyon ve vizyonuna uygun, mesleki ve idari performans beklentileri ile uyumlu, türetilebilir ve geliştirilebilir olmakla beraber kurumun hedeflerine de uyumlu değerlerdir (Smith and Drudy, 2008).

Bir kurumun ahlâki ilkeleri, bu ilkeleri somutlaştırması beklenen çalışanların birbirleriyle ve organizasyondaki diğer paydaşlarla olan ilişkilerinde yer almasını sağlar (Harrison, 1995: 23). Kurum ahlâkının ön plana çıkararak güçlü olması gerekiyorsa, kuruma rehberlik eden ahlâki ilkeler sosyalleşme süreci içinde kurumun yeni üyelerine telkin edilmelidir (Fritz et al., 1999: 290). Kurumlarda çeşitli uygulamalarda çalışanlar arası ilişkilerde ve diğer örgütlerle olan ilişkilerde görülebilecek ahlâki olmayan davranışlar örgüt ve birey üzerinde birtakım sonuçlara yol açmaktadır. Bu olumsuzluklar (Tınaz, 2009: 136):

- Örgüte ve yöneticilere duyulan güvenin yitirilmesi

- Örgüte ve işe bağlılığın azalması
- Çalışanlar arasındaki ilişkilerde güven ve saygının zarar görmesi
- Özsaygının kaybolması
- Örgüt içi formal ve enformal iletişimin bozulması
- Sadakat duygusunun yitirilmesi
- Çalışanlar arasındaki birlik ve beraberliğin azalması
- Örgüt imajı ve saygınlığının olumsuz etkilenmesi
- İşe gelmeme ve iş devir oranlarının artması
- Örgüt içi çatışmaların artmasıdır.

3. HASTANE ORGANİZASYONU

Genel olarak sağlık hizmetleri kuruluşları etkililik, etkinlik ve sağlık müdahalelerinin uygunluğu bağlamında gelişen kendini güncelleyen kurumlardır (d'Ettoire and Greco: 2015: 35). Verimlilik hedefi ve ticari işletme modellerinin benimsenmesi hemen hemen tüm modern hastanelerin özelliği olarak göze çarpmaktadır (Bynum, 2014: 174). Sağlık hizmetlerinin temel yapısının oluşturulması ve merkezi örgütlenmesinden sorumlu olan Türkiye Cumhuriyeti Sağlık Bakanlığı; Türkiye'de sağlık ile ilgili kararların alınması, politikaların belirlenmesi ve uygulanmasında sorumlu ve yetkili kuruluştur (Güler ve ark., 2014: 5). Tıbbi bakımın büyük bir iş kolu haline geldiği sağlık sektörü şirketlerin stratejilerinin çoğunu benimsemiştir. Gerçekte, özel sağlık hizmetlerinde tıbbi bakım sağlayıcılarının çoğu kâr amacı güden şirketlerdir (Bynum, 2014: 162). Hastanelerin organizasyon olarak hem karlılık ve devamlılık, hem de hizmet sunduğu kitleyle olan ilişkileri, hastanelerin kurum olarak kendilerine özgü ahlâki iklim ve yapı oluşturmasına doğal bir zemin teşkil etmektedir.

3.1. Hastanenin Tanımı

Dünya Sağlık Örgütü (WHO, 2017) hastaneleri tıbbi çalışanlar ve diğer sağlık meslek çalışanlarının organize bir şekilde hastalara 7 gün 24 saat hizmet verdiği sağlık bakım kuruluşları olarak tanımlamaktadır. Ülkemizdeki sağlık mevzuatında hastane; hasta ve yaralıların, hastalıktan şüphe edenlerin ve sağlık durumlarını kontrol ettirmek isteyenlerin, ayaktan veya yatarak müşahade, muayene, teşhis, tedavi ve rehabilite edildikleri, aynı zamanda doğum yapılan kurum olarak ifade edilmiştir (www.mevzuat.gov.tr). Ayrıca hastaneler tedavi işlevinin yanı sıra eğitim, araştırma, toplumsal sağlık programlarına katılma gibi alanlarda da faaliyet gösteren kuruluşlardır (Tosun, 2016: 191).

4. HASTANE AHLÂKI

Sağlık hizmetlerinde ahlâki konular bireysel, kurumsal ve toplumsal düzeyde meydana gelmektedir. Örneğin, bireysel olarak yöneticiler ve çalışanlar ahlâki bütünlük ile nasıl hareket edeceklerini bilmelidir. Fakat klinik konular sağlık hizmetleri organizasyonlarında ana rolü oynamaktadır (Zoubul, 2014: 214). İş ahlâki teorilerinden yönetimin paydaşlara ne gibi sorumluluğu olduğuna dikkat çeken paydaşlar teorisi (Ertuğrul: 2008: 201) sağlık hizmetleri alanına uygulanırsa paydaşlar; hastalar, aileler, hizmet sunucuları ve toplum olarak tanımlanabilir (Zoubul, 2014: 214). Sağlık hizmeti verilen kitleye duyarlı olmak ve layıkıyla görevin yerine getirilmesi hastaneler için kurum ahlâkının kilit noktası sayılabilir.

Sağlık hizmetlerinde ahlâk meselesi alanı Hipokrat yemini ve Batıda ilk dini inançlarda görülen dini iyileştirme geleneklerinden bu yana uzun zamandır var olmuştur (Chatterjee and Srinivasan, 2013: 49). Ahlâki uygulamaların en önemli dal ya da alanlarının başında tıptaki ahlâk alanı gelmektedir. Bu alan, hekimin hastayla olan ilişkileriyle ilgili, hekimin hastaya karşı görev ve sorumlulukları üzerinde yoğunlaşmaktadır (Cevizci, 2013: 71). Tıbbın babası sayılan Hipokrat kendi zamanının şartlarında ahlâki kaide ve uyulması gereken kuralları yemininde belirtmiştir (Aydın, 2016: 110).

Dünya Tıp Birliği, halk sağlığı, insan konulu araştırmalar, hasta bakımı, profesyonellik ve tıp etiği ile ilgili küresel

politika bildirelerini kabul etmiştir. Dünya Tıp Birliği Konseyi ve daimi komiteleri mevcut politikaları gözden geçirip düzenleme yapmakta ve ortaya çıkan ahlâki konularla ilgili yeni politikalar geliştirmektedirler. 1947’de kurulan Dünya Tıp Birliği mümkün olan en yüksek ahlâki davranış ve bakım standartlarını oluşturmak ve tanıtmak gibi merkezi bir amaca sahiptir (McGovern, 2016: 330). Sağlık kurumlarında ahlâk, tıbbi bilginin genişleyen yapısıyla daha karmaşık hale geldikçe, hastanelerin kurumsal ahlâki da hızlı değişen sağlık bakım hizmetlerine bağlı olarak karmaşıklaşmaktadır (Castlen et al., 2017: 421). Sağlık uygulamalarında ahlâk hasta bakımı ve tedavisinde muhtemel ahlâki sorunları tanımlamak, analiz etmek ve çözümlenmek için sistematik bir yaklaşımı içerenin yanında kişiler arası düzeyde karar verme ile de alakalıdır (Taylan ve Arslan, 2017: 101).

Tüm örgütlerde olduğu gibi sağlık kurumlarında ahlâki davranışların önemini vurgulayacak bir kültürü yaratmak ve sürdürmekten yöneticiler sorumludurlar. Bu anlamda, sağlık kurumları yöneticilerine ahlâki liderliğin önemi ve diğer ahlâki konularda eğitimlerin verilmesi diğer bir ifadeyle ahlâki liderlik davranışlarının gelişiminin sağlanması önem taşımaktadır (Çıraklı ve ark., 2014: 65). Yöneticinin kişisel ahlâki, hasta, yardımcı personel, sağlık kurumları, sigorta şirketleri, hükümet ve genel olarak toplumla olan ilişkiler için ahlâki bir iskelet özelliği taşımaktadır.

Hekimlerde olduğu gibi, paydaş olduğu varsayılan grupların (hasta, aileler vs.) sağlık hizmetleri sistemi ve diğer organizasyonlar ile ilişkileri çıkar çatışmalarına sebep olabilmekte ve onların adının kötüye çıkmasına sebep olarak hastanelere maliyet olarak yansiyabilir. Ahlâki duyarsızlık kurum üzerinde yıkıcı bir etkiye sahip olduğundan hekimler hasta bakım problemlerinin çözümünde baştan savma davranmamalıdır (Castlen et al., 2017: 421).

Hastanelerde pratisyen hekimlerinin hastalara karşı temel ahlâki sorumlulukları aşağıda liste halinde verilmiştir (ACEP, 2017: 17):

- Pratisyen hekimlerin hastanın sağlığına ve iyiliğine sarılması başlıca mesleki sorumluluklarıdır.
- Pratisyen hekimler acil tıbbi bakımda ön yargılı ve taraflı olmadan ve ustalıkla cevap vermelidir.
- Pratisyen hekimler hastalarının haklarına saygılı, özellikle savunmasız ve karar verme kapasitesi engelli hastalarının çıkarlarını korumalıdır.
- Pratisyen hekimler hastalarla doğru bir şekilde iletişim kurmalı, hastanın durumuna acil müdahale gerektiren durumlar haricinde tedavi için aydınlatılmış onam almalıdır.
- Pratisyen hekimler hasta mahremiyetine saygı gösterecek ve gizli bilgileri, yalnızca hastanın rızası ile veya başkalarını korumak ya da kanuna itaat etmek gibi zorunlu bir görevin gerektirdiği durumlarda ifşa etmelidir.
- Acil hekimleri meslektaşlarına karşı dürüst ve adil olmalıdır. Hastaları beceriksiz ve yetersiz sağlık hizmeti sunucularından korunmak için uygun önlemleri almalıdır.
- Pratisyen hekimleri acil hastalarla ve bu acil hastalarla ilgilenen diğer kişilerle işbirliği içinde çalışmalıdırlar.
- Pratisyen hekimleri acil hastalara yüksek kalitede bakım sağlamak için gerekli bilgi ve becerileri kullanarak sürekli bir araştırma içinde olmalıdırlar.
- Pratisyen hekimleri sağlık hizmetleri hasta ilgilenicileri olarak kendilerine sağlık hizmeti için verilen kaynaklardan da sorumludurlar.

Doktor hasta ilişkisi tıp ahlâkının merkezi ve klinik etikte belirleyici unsurdur (ACEP, 2017: 19). Acil birimindeki hekimlere yönelik geliştirilmiş bu sorumluluklar bütüncül bir hastane ahlâki göz önüne alındığında hastanedeki bütün hekimler için genellenebilir. Hekimin hastaya karşı ahlâki sorumluluğuna odaklanan hastane ahlâkının sınırları sürekli gelişim göstermektedir. Tıbbi cihaz şirketleri, ilaç firmaları, teşhis klinikleri, sigorta şirketleri, klinik araştırma organizasyonları ve alanla ilgili diğer hizmet sunucuları gibi daha fazla paydaşla birlikte hastane ahlâki tanımlamasının kapsamı genişlemiş olmakla birlikte çerçevesi net bir şekilde çizilememektedir (Chatterjee and Srinivasan, 2013: 50).

Sağlık kurum ve kuruluşlarının çalışma biçim ve niteliğinin göstergesi olan rehber kuralların oluşum sürecinde etik kurullar son derece önemlidir. Kurulların ülkenin hukukuna mutabık şekilde belirlenmesi amaçlanmalıdır. Sağlık bakım profesyonellerinin bu rehber kurallar doğrultusunda verecekleri kararlar, onları hiçbir zaman etik ikilem ve kaygıya düşürmemeli; aynı zamanda kuralların hukuksal, toplumsal, kültürel yönlerden yeni problemler yaratmayacak vasıfta olmasına önem verilmelidir (Tosun, 2016: 85). Ahlâki açıdan duyarlı olmak, başkalarının verdiği kararların sonuçlarının ahlâki açıdan farkındalığı ve insanların hassas durumlardaki zihinsel ve duygusal

algılarının tanımlanmasını sağlayan bir niteliktir. Yine ahlâk anlayışı çatışma ortamlarında ahlâki değerlere dikkat ve kişinin konumu gereği sorumluluğunun bilincinde olmasıyla birebir ilgilidir (Esmaelzadeh, 2017: 2).

Hastanelerde bu ahlâki ilklerden sıkça söz edilmesine rağmen maalesef gayri ahlâki uygulamalara sıklıkla rastlanmaktadır. Gereksiz tıbbi müdahaleler, hasta faturalarının şişirilmesi, hasta sayısı az olan ve gelir getirmeyen kliniklerin kapatılması, hasta seçiminde ayrımcılık, bıçak parası adı altında hastalardan alınan rüşvet vb. etik dışı uygulamaların başında gelmektedir (Tengilimoğlu vd., 2011: 467).

5. SONUÇ

Hastanelerde ahlâksızlık sayılabilecek davranışlar, mahremiyetin ihlali, bıçak parası almak, sağlık personeline şiddet, haksız kazanç, taciz, rüşvet, sahte rapor almak/vermek, gereksiz tetkik tedavi ve görev ihmali olabilir. Bu sayılanların dışında hastane içinde vuku bulan mevzuata ve genel toplumsal kabuller olan örf ve adetlere ters düşen fiiller de birer ahlâksızlık olarak nitelendirilebilir. Hastane personelinin işe, birbirlerine ve hastalara karşı ahlâki tutumları hastane ahlâkının bir yönünü oluşturmaktadır. Diğer yönünü ise hastaların hastanede sağlık hizmeti almındaki tutum ve davranışları oluşturmaktadır.

Sağlık hizmetlerinde yöneticilerin, hastanın bakım seviyesini en yüksekte tutmak için yasal ve ahlâki yükümlülükleri bulunmaktadır. Buna göre, sağlık yöneticilerinin, bakım kalitesi ve hasta güvenliği açısından önemli ve bariz bir role sahip oldukları olduğu açıktır (Kizer, 2001; 226; Berwick, 2007).

Kurumsal olarak hastane ahlâki ise, hastanenin ahlâki imajının hastane dışında nasıl algılandığıdır. Hastanelerin imajı ile ahlâki yapısı arasında doğru orantı olduğu söylenebilir. Ahlâki düzeyi yüksek olan; çalışanların ve hastaların memnun olduğu hastanelerin imajı da kuşkusuz iyi olacaktır. Bu bağlamda hastane ahlâkına dair aşağıdaki öneriler getirilmiştir.

- Hastane personelinin ihmâl ve hata oranının azaltılmasına yönelik personelin çalışma verimliliği artırmak için dengeli bir iş yükü dağıtımı yapılarak özlük hakları iyileştirilmelidir.
- Sağlık politikaları dengeli ve kuşatıcı bir şekilde, ilgili resmi kurum ve sivil örgütlerden görüşler alınarak tasarlanmalıdır. Böylece toplumun bazı kesimlerinin mağdur olması önlenmelidir.
- Hastane personeli ahlâki çerçevede düzenli hizmet içi eğitimlere tabi tutulmalıdır.
- Hastane personelinin ahlâkları davranışa teşvik için “yılın ahlâki çalışanı” uygulaması başlatılarak seçilen personel ödüllendirilebilir.
- Hastanelerde şiddet ve gerilimi azaltmak üzere cezaların yaptırımını ağırlaştırılmalıdır.
- Hastaların tıbbî ve kişisel bilgilerinin muhafazası için elektronik ortamda kayıt altına alınmış verilere usulsüz ulaşmaları engellemek için hasta kayıtları çeşitli güvenlik yazılımları ile korunmalıdır.
- Hastanelere müdür, başhekim vb. atamalarda ve kurum içi yönetim kademelerinde sorumluluk verilecek kişilerin belirlenmesinde liyakat ilkesine göre hareket edilmelidir.
- Hastane yöneticileri çalışanlar arasında adaletin, huzurun ve güvenin inşasına yönelik yönetim anlayışı sergilemelidirler.
- Toplumun hastane kurallarına riâyet etmesi ve hastane hizmetlerine çeşitli şekillerde mâni olmasını önleme amaçlı kamu spotlarıyla bilinçlendirme faaliyetleri yapılmalıdır.
- Sendikalar kamu hastanelerinde asli görevleri olan mesleki hak ve çıkarları korumalı, hastanelere personel istihdamında kayırmacı yapı pozisyonundan sıyrılmalıdır.
- Hastane çalışanları hastaların mahremiyetine gereken özeni göstermeli, hastaya ait görüntü, ses ya da videoları sosyal medya kanalıyla internet ortamında ifşa etmemelidir.
- Hastane personeli ve yönetimi hastalara yaklaşımda ayrımcılık ve ötelemeden uzak, eşitlikçi ve kuşatıcı bir söylem geliştirmelidir.
- Hastaneye tıbbî cihaz ve malzeme alımlarında ihtiyaca göre ihaleye çıkılmalı, ihale süreci mevzuata uygun ve objektif ve şeffaf şekilde yürütülmelidir.

- Hastane yöneticileri zaman zaman taburcu olmuş hastaları telefonla arayarak ya da evlerinde ziyaret ederek memnun etmelidirler.
- Hastane içinde kanun ve kurum ahlâkına uygun olmayan davranışların önüne geçebilmek için iş ahlâkı sorun bildirim sistemi kurulabilir.
- Hastalar, ilaç ve rapor yazılması ile tetkik ve tahlillerin istenmesinde hekimlere ısrar etmemeli, hekimin uygun gördüğü değerlendirmeye saygı göstermelidir.
- Kanamalı ya da durumu acil yaralılar olabileceği için acil poliklinikleri keyfiyete göre acil olmayan şikâyetlerle meşgul edilmemelidir.
- Hekimler (varsa) medikal şirketler ile çıkar ilişkilerini sona erdirmelidirler.

KAYNAKÇA

- ACEP (American College of Emergency Physicians), (2010). “Code of Ethics for Emergency Physicians”, *Annals of Emergency Medicine*, July 2017, 70(1), 17-25.
- Adorno, T.W. (2001). *Problems of Moral Philosophy*, R.Livingstone (Trans.), Stanford: Stanford University Press.
- Arslan, A. (2009). *Felsefeye Giriş*, İstanbul: Adres Yayınları.
- Arslan, M. (2012). *İş ve Meslek Ahlakı: Dünya ve Türkiye Örnekleri*, Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Aydın, B.O. ve Şahin, E. (2016). “Hastanede Hasta ve Hasta Yakınları Düzeyinde Görülen İletişim Problemlerinin Çözümüne Yönelik Bir Model Önerisi”, *Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 6(15), 64-94.
- Ayverdi, İ. (2011). *Misalli Büyük Türkçe Sözlük, Birinci Cilt*, İstanbul: Kubbealtıluğatı.
- Bektaş, Ç. ve Köseoğlu, M.A. (2008). “İş Etiği ve İş Etiğinin Yayılım Süreci”, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi*, 13(1), 145-158.
- Bello, S.M. (2012). “Impact of Ethical Leadership on Employee Job Performance”, *International Journal of Business and Social Science*, 3(11), 228-236.
- Bergson, H. (2013). *Dinin ve Ahlâkın Kaynakları*, M. Özdil, (Çev.), İstanbul: Sayfa Yayınları.
- Berwick, D. (2007). “Will is the Way to Win the Patient Safety War”, *Health Service Journal* 2007, 117, 18–19.
- Bowman, J.S. (1976). “Managerial Ethics in Business and Government”, *Business Horizons*, October, 48-54.
- Brown, M.E., Trevino, L.K. ve Harrison, D. A. (2005). “Ethical Leadership: A Social Learning Perspective for Construct Development and Testing, *Organizational Behaviour and Human Decision Processes*”, 97, 117-134.
- Bynum, W. (2014). *Tıp Tarihi*, N.Gökçeoğlu, (Çev.), Ankara: Dost Kitabevi.
- Castlen, J., et al., (2017). “The Changing Health Care Landscape and Implications of Organizational Ethics on Modern Medical Practice”, *World Neurosurgery*, 102, 420-424.
- Cevizci A. (2008). *Etiğe Giriş*, İstanbul: Paradigma Yayıncılık.
- Cevizci, A., (2013). *Uygulamalı Etik*, İstanbul: Say Yayınları.
- Chatterjee, C. ve Vasanthi S. (2013). “Ethical Issues in Health Care Sector in India”, *IMB Management Review*, 25(1), 49-62.
- Covey, S. R., (2005). *8’inci Alışkanlık Bütünlüğe Doğru*, S. Soner ve Ç. Erendağ, (Çev.), Sistem Yayıncılık: İstanbul.
- Cowton, C.J. ve Paul, T. (2000). “Do Codes Make a Difference? The Case of Bank Lending and the Environment”, *Journal of Business Ethics*, 24, 165-179.
- Cuff, E.C., Sharrock, W.W. ve Francis, D.W. (2013). *Sosyolojide Perspektifler*, Ü.Tatlıcan, (Çev.) İstanbul: Say Yayınları.

- Çıraklı, Ü., Gözlü, M., ve Gözlü, K. (2014). “Sağlık Kurumlarında Algılanan Hizmet Kalitesinin Değerlendirilmesi: Yozgat'ta Yer Alan İki Hastanenin Yatan Hastaları Üzerinde Bir Çalışma”, Sağlıkta Performans ve Kalite Dergisi, 7, 61-82.
- Çilingir, L. (2014). *Ahlak Felsefesine Giriş*, Ankara: Elis Yayınları.
- d’Ettorre G. ve Mariarita G. (2015). “Healthcare Work and Organizational Interventions to Prevent Work-Related Stress in Brindisi, Italy”, *Safety and Health at Work*, 6(1), 35-38.
- Daft, R. L. (2015), *Örgüt Kuramlarını ve Tasarımını Anlamak*, Ömür, N.T.Özmen, (Çev.), Ankara: Nobel Yayınevi.
- De George, R.T. (2015). “History of Business Ethics”, <https://www.scu.edu/ethics/focus-areas/business-ethics/resources/a-history-of-business-ethics/>, (Erişim Tarihi: 27 Ağustos 2017).
- Durkheim, E. (1986). *Meslek Ahlakı*, M. Karasan, (Çev.), İstanbul: Milli Eğitim Basımevi.
- Eğri, T. ve Sunar, L. (2010). “Türkiye’de İş Ahlakı Çalışmaları: Mevcut Durum ve Yönelimler”, *İş Ahlakı Dergisi*, 3(5), 41-67.
- Encyclopedia of Industrial and Organizational Psychology*, Edit by Steven G. Rogelberg, Volume 1, Sage Publications.
- Erdoğan, İ. (2015). “Divânu Lügati’t-Türk’te Bulunan Ahlaâkî Terimler”, A. Ünal (Ed.), *Geçmişten Geleceğe Ahlak (Uluslararası Katılımlı Sempozyum)*, içinde (397-415), 13-14 Mayıs, Bartın.
- Erkal, M.E., Baloğlu, B. ve Baloğlu, F. (1997). *Ansiklopedik Sosyoloji Sözlüğü*, İstanbul: Der Yayınları.
- Ertuğrul, F. (2008). “Paydaş Teorisi Ve İşletmelerin Paydaşları İle İlişkilerinin Yönetimi”, *Erciyes Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 31, 199-223.
- Esmaelzadeh, F. et al. (2017). “Ethical Sensitivity in Nursing Ethical Leadership: A Content Analysis of Iranian Nurses Experiences”, *The Open Nursing Journal*, 11, 1-13.
- Fairchild, H.P. (1944). *Dictionary of Sociology*, Maryland: Rowman & Littlefield Publishers, Inc.
- Frankel, M. (1989). “Professional Codes: Why, How, and With What Input?”, *Journal of Business Ethics*, 8, 109-115.
- Freeman, R.E. ve Stewart, L. (2006). *Developing Ethical Leadership, A Bridge Paper of Business Roundtable Institute for Corporate Ethics*.
- Gildenhuys, J.S.H. (2004). *Ethics and Professionalism: The Battle Against Public Corruption*, Stellenbosch, South Africa: African Sun Media.
- Gül, H. ve Gökçe, H. (2008). “Örgütsel Etik ve Bileşenleri”, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13(1), 377-389.
- Güler, H. vd. (2014). “Yönetici Performansı Ölçüm Modeli ve Uygulama Başarısı”, *Sağlıkta Performans ve Kalite Dergisi*, 8, 1-25.
- Güngör, E. (2008). *Ahlâk Psikolojisi ve Sosyal Ahlâk*, İstanbul: Ötüken Neşriyat.
- Harrison, S.R. (1995). “The Most Natural Thing To Do”, *Management Accounting*, Volume 76(9), 22–26.
- Hill, R. and Petty, G.C. (1995). “A New Look at Selected Employability Skills: A Factor Analysis of Occupational Work Ethic”, *Journal of Vocational Educational Research*, 20(4), 59-73.
- Hirschfeld, R. ve Field, H. (2000), “Work Centrality and Work Alienation: Distinction Aspects of General Commitment to Work”, *Journal of Organizational Behavior*, 32(7), 789-800.
- <http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.657.pdf>, (Erişim Tarihi: 17 Kasım 2017).
- Jubb, P.B. (1999). *Whsteblowing: A restrictive Definition and Interpretation*, *Journal of Business Ethics*, 21, 77-94.

- Khuong, M.N. ve Thai, H.Q. (2016). "The Effects of Organizational Justice and Ethical Leadership on Employee Performance in Binh Duong's Industrial Parks", Vietnam, Journal of Economics, Business and Management, 4(4), 327-333.
- Kılınç, İ. ve Ağraş, S. (2001). İş Etiği, İçinde: Örgütsel Davranışta Güncel Konular, s. 65-77, Bursa: Ekin Yayınevi.
- Kizer, K.W. (2001). Establishing Health Care Performance Standards in an Era of Consumerism, Journal of the American Medical Association, 286(10), 1213-1217.
- Knouse, S.B. ve Giacalone, R.A. (1992), "Ethical Decision-making in Business: Behavioral Issues and Concerns", Journal of Business Ethics, 11, 369-377.
- Korkmaz, M. (2012). "Kurumsal Etik Ve Türkiye Posta İşletmeleri Kurumsal Örneği", Eğitim ve Öğretim Araştırmaları Dergisi, 1(4), 370-379.
- Kunde, J. (2002). Şirket Dini: Kişilikle ve Şirket Ruhuyla Güçlü Bir Şirket Kurmak, N. Ulusay ve N. Erüysal, (Çev.), İstanbul: MediaCat Kitapları.
- Lewis, P.V. (1985). "Defining 'Business Ethics': Like Nailing Jello to a Wall", Journal of Business Ethics, 4, 377-383.
- Maclagan, P. (2007). "Hierarchical Control Or Individuals' Moral Autonomy? Addressing a Fundamental Tension in The Management of Business Ethics", Business Ethics: A European Review, 16(1), 48-61.
- McGovern, C. (2016). "Medical Ethics: Principles of Medical Ethics, Encyclopedia of Forensic and Legal Medicine", 3, 330-334.
- Meffert, J.J. (2009). "Ethics? Morals? Values?", Clinics in Dermatology, 27, 327-330.
- Nayır, D.Z. (2012). Kurumsal Etik ve Whistleblowing, İstanbul: Pozitif Yayınları.
- Nuttal, J. (2011). Ahlâk Üzerine Tartışmalar: Etiğe Giriş, A. Yılmaz, (Çev.), İstanbul: Ayrıntı Yayınları.
- Özeren, E. (2015). Allah-Ahlâk-İnsan, Ankara: DNT Ortadoğu Yayıncılık.
- Özgener, Ş. (2016). İş Ahlakının Temelleri: Yönetimsel Bir Yaklaşım, Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Özkalp, E. ve Kirel, Ç. (2004). Örgütsel Davranış, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Özturan, H. (2011). "Etik ile Ahlâk Arasında: Türkçe Ahlâk Felsefesi Literatürüne Dair Etik Kavramı Kullanımı Üzerinden Bir Değerlendirme", Türkiye Araştırmaları Literatür Dergisi, 9(17), 169-202.
- Özturan, H. (2015). "İnsanın Kendini Gerçekleştirmesi Olarak Ahlak", Ö.Türker (Ed.), Ahlakın Temeli, içinde (89-105), Ankara: Nobel Kitabevi.
- Patthoff, D. ve Ozar, D. (2010). "The Names on the Door: Organizational Ethics in Practice", AGD IMPACT, 18-21.
- Poyraz, H. (1996). Dil ve Ahlak, Ankara: Vadi Yayınları.
- Pryor, G. ve Davies, R. (1989). A Comparison of Conceptualizations of Work Centrality, Journal of Organizational Behavior, 10, 283-289.
- Puiu, S. (2015). "Ethics Management in Public Sector-Background and Tools", Procedia Economics and Finance, 23, 604 - 607.
- Renz, D.O. ve William B. E. (1996). "Organizations, Ethics, and Health Care: Building an Ethics Infrastructure for a New Era", Bioethics Forum, 29-39.
- Robbins, S.P. and Judge, T.A. (2015). Örgütsel Davranış, 14. Basım, İ. Erdem (Çev.), Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Sert, A. vd. (2014). "The Effects of Organizational Justice and Ethical Climate on Perceived Work Related Stress", Procedia-Social and Behavioral Sciences, 150, 1187 -1198.
- Seyyar, A. (2007). İnsan ve Toplum Bilimleri Terimleri Ansiklopedik Sosyal Bilimler Sözlüğü, İstanbul: Değişim Yayınları.

- Smith, D. ve Drudy, L. (2008). "Corporate Culture and Organisation Ethics", G.Flynn (Ed.), Leadership and Business Ethics, in, Springer Science +Business Media B.V.
- Sökmen, A. (2016). Meslek Etiği (Örgütsel ve Yönetmelik Kurumsal Sosyal Sorumluluk), Ankara: Detay Yayıncılık.
- Taylan, S. ve Arslan, S. (2017). "Hastane Öncesi Alanda ve Hastane Acil Servislerinde Çalışan Sağlık Ekibinin Etik Duyarlılıklarının Belirlenmesi", Mersin Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi, 10(2), 100-112.
- Tenbrunsel, A.E. ve D. Chugh, (2015). "Behavioral Ethics: a Story of Increased Breadth and Depth, Current Opinion in Psychology", 6, 2005-2010.
- Tengilimoğlu, D., Işık O. ve Akbolat M., (2011). Sağlık İşletmeleri Yönetimi, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Tınaz, P. (2009). Çalışma Yaşamından Örnek Olaylar, İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım.
- Tınaz, Z.D. (2011). İş Ahlakı ve Tokat Orta Öğretim Kurumlarında Görev Yapan İdareci Ve Öğretmenlerin Meslek Ahlakına İlişkin Algılarına Yönelik Bir Uygulama, T.C. Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, Tokat.
- Tietze, A. (2016). Tarihi ve Etimolojik Türkiye Türkçesi Lugati, Birinci Cilt, , Ankara: Türkiye Bilimler Akademisi.
- Toor, S. ve George, O., (2009). "Ethical Leadership: Examining the Relationships with Full Range Leadership Model", Employee Outcomes, and Organizational Culture, Journal of Business Ethics, 90, 533-547.
- Tosun, H. (2016). "Sağlık Uygulamalarında Etik Değerler", F.A.Ay (Ed.), Sağlık Uygulamalarında Temel Kavramlar ve Beceriler, içinde (74-86), Ankara: Nobel Tıp Kitabevleri.
- Türker, D. ve C. Altuntaş, (2014). "Analysis of Unethical Behaviors in Social Networks: An Application in the Medical Sector", Procedia-Social and Behavioral Sciences, 150, 1177-1186.
- Türker, Ö. (2017). Ahlak ve Müeyyide-Ahlakın Anlamı ve Sınırı Üzerine Konuşmalar, Ö.Türker (Ed.), Ankara: Nobel Yayınları.
- Usta, A. (2012). "Kamu Örgütlerinde Meslek Etiği ve Çalışma Ahlakı Üzerinde Bir Değerlendirme", Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 17(1), 403-421.
- Ülgen, H. ve Mirze, S.K. (2007). İşletmelerde Stratejik Yönetim, İstanbul: Arıkan Yayıncılık.
- Weber, M. (1999). Kapitalizmin Ruhu ve Protestan Ahlakı, Z.Gürata (Çev), Ankara: Ayraç Yayınları.
- WHO, World Health Organization, <http://www.who.int/hospitals/en/>, (Erişim Tarihi: 7 Eylül 2017).
- Yüce, A. (2007). Yöneticiler Açısından Ahlak Olgusu: Kavramsal Bir İrdeleme, Bilim Eğitim ve Düşünce Dergisi, 7(1).
- Zoubul, C.S. (2014). Health Care Institutional Ethics: Broader Than Clinical Ethic (Editors Eileen E. Morrison and Beth Furlong), Health Care Ethics Critical Issues the 21st Century, Jones&Bartlett Learning.