

PANDEMİ DÖNEMİNDE SAĞLIK SEKTÖRÜNDE UZAKTAN İÇ DENETİM: NİTEL BİR ARAŞTIRMA

Ersin KORKMAZ *
Gülizar COŞKUN **

ÖZ

İç denetim her sektörde olduğu gibi sağlık sektörü için de önem arz etmektedir. Özellikle pandemi döneminde bu önemin daha çok arttığı söylenebilir. Çünkü pandemi sağlık sektöründe belirsizliği ve riskleri arttıran bir dönem olmuştur. Bu durum sağlık kuruluşlarında iç kontrol sisteminin etkinliğini değerlendiren iç denetimin rol ve sorumluluklarını ve iç denetçilerin işlerini yapma şekillerinin değişmesine neden olmuştur. Pandemi döneminde iç denetçiler iç denetim faaliyetlerini uzaktan çalışarak yürütmek zorunda kalmıştır. Bu zorunluluk ise uzaktan iç denetim kavramını ortaya çıkarmıştır. Bu çalışmada pandemi döneminde sağlık sektöründe uzaktan iç denetim faaliyetlerinin nasıl yürütüldüğü, ne tür sorunlarla karşılaştığı ve teknolojik altyapının uzaktan iç denetime uygun olup olmadığının tespit edilmesi amaçlanmaktadır. Araştırmada nitel araştırma yönteminden yararlanılmıştır. Nitel araştırma desenlerinden ise Fenomenoloji (olgubilim) deseni kullanılmıştır. Araştırmada verilerin toplanmasında yarı yapılandırılmış görüşme formu kullanılmıştır. Görüşme formu araştırmaya gönüllü olarak katılmayı kabul eden Sağlık Bakanlığı İç Denetim Birimi Başkanlığı'ndaki iç denetçilere uygulanmıştır. Araştırma sonucunda pandeminin getirdiği kısıtlar çerçevesinde uzaktan iç denetim faaliyetlerinin mevcut program dâhilinde geleneksel denetim anlayışıyla yürütülmeye çalışıldığı tespit edilmiştir. Yaşanan en büyük sıkıntının denetlenen birimle iletişim kurmak olduğu görülmüştür. İç denetim faaliyetlerinin başlatılması noktasında gecikmelerin yaşandığı ifade edilmiştir. Son olarak sağlık sektöründe kullanılan yönetim karar destek sistemleri ve yazılımların altyapısının iyi durumda olduğu ve yaygın olarak kullanıldığı belirlenmiştir. Ancak iç denetim faaliyetlerinin uzaktan yürütülmesi noktasında bu teknolojik altyapının denetlenecek süreçleri de desteklemesi ve uzaktan denetime imkân verecek şekilde geliştirilmesinin gerektiği üzerinde durulan ana başlıklardır.

Anahtar Kelimeler: Pandemi, Uzaktan İç Denetim, Sağlık Sektörü

MAKALE HAKKINDA

*Doç. Dr., Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, ekorkmaz@erzincan.edu.tr

 <https://orcid.org/0000-0002-6787-5368>

**Yüksek Lisans Öğrencisi, Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sağlık Yönetimi Bölümü, gulizarcoskun@outlook.com

 <https://orcid.org/0000-0002-9069-5568>

Gönderim Tarihi: 16.12.2021

Kabul Tarihi: 03.10.2022

Atıfta Bulunmak İçin:

Korkmaz, E., & Coşkun, G. (2022). Pandemi döneminde sağlık sektöründe uzaktan iç denetim: nitel bir araştırma. Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, 25(4): 761-774

REMOTE INTERNAL AUDIT IN THE HEALTH SECTOR DURING THE PANDEMIC PERIOD: A QUALITATIVE RESEARCH

Ersin KORKMAZ*
Gülizar COŞKUN**

ABSTRACT

Internal audit is also important for the health sector as it is in every sector. It can be said that this importance has increased especially during the pandemic period. Because the pandemic has been a period that increased uncertainty and risks in the health sector. This situation has led to a change in the role and responsibilities of internal audit, which evaluates the effectiveness of the internal control system in health institutions, and the way internal auditors, do their work. During the pandemic period, internal auditors had to carry out their internal audit activities by working remotely. This necessity has revealed the concept of remote internal auditing. In this study, it is aimed to determine how remote internal audit activities are carried out in the health sector during the pandemic period, what kind of problems are encountered and whether the technological infrastructure is suitable for remote internal audit. Qualitative research method was used in the research. Phenomenology (phenomenology) design was used as one of the qualitative research designs. A semi-structured interview form was used to collect data in the study. The interview form was applied to the internal auditors in the Internal Audit Unit of the Ministry of Health, who agreed to participate in the research voluntarily. As a result of the research, it has been determined that within the framework of the limitations brought by the pandemic, remote internal audit activities are tried to be carried out with a traditional audit approach within the current program. It has been seen that the biggest problem experienced is communicating with the audited unit. It has been stated that there are delays in starting the internal audit activities. Finally, it has been determined that the infrastructure of management decision support systems and software used in the health sector is in good condition and is widely used. However, the main topics emphasized are that this technological infrastructure should support the processes to be audited and that it should be developed to allow remote auditing in order to carry out the internal audit activities remotely.

Keywords: Pandemic, Remote Internal Audit, Health Sector

ARTICLE INFO

*Assoc. Prof., Erzincan Binali Yıldırım University, Faculty of Economics and Administrative Sciences, Department of Health Management, ekorkmaz@erzincan.edu.tr

 <https://orcid.org/0000-0002-6787-5368>

**Erzincan Binali Yıldırım University, Department of Health Management, gulizarcoskun@outlook.com

 <https://orcid.org/0000-0002-9069-5568>

Received: ...

Accepted: ...

Cite This Paper:

Korkmaz, E., & Coşkun, G. (2022). Pandemi döneminde sağlık sektöründe uzaktan iç denetim: nitel bir araştırma. Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, 25(4): 761-774

I. GİRİŞ

Covid-19, Çin'in Wuhan şehrinde 2019 yılının Aralık ayında ortaya çıkan, Dünya Sağlık Örgütü tarafından 2020 yılının Mart ayında pandemi olarak ilan edilen ve çok kısa sürede tüm dünyayı etkisi altına alan bir salgın haline gelmiştir. Türkiye'de de ilk vaka tespit edilir edilmez, sağlık, eğitim, ulaşım ve turizm gibi hemen hemen tüm alanlarda salgınla mücadele edebilmek için çeşitli önlemler alınmıştır. Alınan bu tedbirlerin özellikle sağlık sektörü için pandeminin getirdiği belirsizlikleri, riskleri ve aşırı iş yükünü hafifletmek ve yönetebilmek adına oldukça faydalı olduğu söylenebilir. Ayrıca salgın etkisinin en çok hissedildiği sektörlerin başında sağlık sektörünün gelmesi, bu sektörde faaliyet gösteren kurumlarda faaliyetlerin sürdürülebilir olması, iç kontrol sistemlerinin etkin bir şekilde çalıştırılması ve denetim mekanizmalarından aktif olarak güvence ve danışmanlık hizmetinin alınması gibi konuların önemini artırmıştır. Pandemi döneminde bu konulardan beklenen katma değer elde edilebilmesi, uzaktan çalışma yönteminin uygulandığı dönemlerde kullanıcıların bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanabilme ve bu teknolojilerin ürettiği veriyi analiz ederek yorumlayabilme kabiliyetlerine ve kurumların teknolojik alt yapılarına bağlıdır.

Gerek kamu gerekse özel sektör işletmeleri hizmetlerinde veya işlerinde kesintiye uğramamak için hızlı bir şekilde bilgi ve iletişim teknolojisi alanlarında yaşanan gelişmeleri araştırıp, kullanabilecekleri dijital ürünleri süreçlerine dâhil ederek, pandeminin getirdiği şartlara göre yeni hizmet sunma veya iş yapış şekillerini hayata geçirmişleridir. İç denetim mesleği de yaşanan bu değişim ve dönüşümden en çok etkilenmesi beklenen meslekler arasında yer almaktadır. Covid-19 salgınının kurumlarda yarattığı kriz durumunun etkili bir şekilde yönetilebilmesi, yönetimin önemli bir parçası olan ve kurumsal bilgi ve yetkinlik açısından diğer çalışanlara göre daha çok tecrübeye sahip olabilecek iç denetçilerin rol ve sorumluluklarını yerine getirmesine bağlıdır. Dolayısıyla iç denetçiler, uzaktan çalışma dönemlerinde kendilerinden beklenilene verebilmek adına, denetim faaliyetlerini uzaktan denetim şeklinde teknolojik imkânları da zorlayarak yürütmeye çalışmaları gerekir. Bu kapsamda Uluslararası İç Denetçiler Enstitüsü (IIA) tarafından yapılan bir araştırmada iç denetçilerin büyük bir kısmı denetim faaliyetlerini uzaktan yürüttüklerini ifade etmiştir. Bu sonuç olağanüstü dönemlere, iç denetçilerin çok hızlı bir şekilde uyum sağlayabildiği şeklinde yorumlanabilir. Ayrıca denetim sürecinin önemli aktörlerinden biri olan denetlenen kurum üst yönetimi de pandemi şartları altında yürütülen uzaktan denetim faaliyetlerinde etkinliği ve verimliliği artırabilmek için gerekli desteği vermesi gerekir. Özellikle sağlık sektöründe bu desteğin sağlanması ve teknolojik altyapının uzaktan denetimi destekleyecek şekilde kurulması pandemi döneminde ve sonraki dönemlerde yaşanabilecek olağanüstü durumlara karşı hazırlıklı olunmasını ve en az hasar ile süreçlerin atlatılmasını sağlayacaktır.

Ulusal ve uluslararası literatürde pandemi döneminde uzaktan iç denetimi doğrudan veya dolaylı olarak konu edinen çalışmalara bakıldığında, Karayaka (2020)'nin denetim eğitimlerini incelediği, Ağdeniz ve Çetin (2021)'in üniversiteler özelinde uzaktan iç denetim ve sınırlılıkları üzerinde çalıştığı, Görmen (2021)'in kamuda kurumlarında iç denetimin rolünü incelediği, Kardeş Selimoğlu ve Saldı (2021)'nin sürdürülebilirlik ve iç denetimin değişen rotası konularını ele aldığı, Serag ve Daoud (2021) tarafından yapılan çalışmada iç denetimin değişen rolünün değerlendirildiği, Martinelli vd. (2020)'nin pandeminin iç denetime etkisini incelediği, Beale (2021)'nin pandemi sonrası iç denetimin alacağı roller üzerinde durduğu ve Eulerich vd. (2021)'nin uzaktan çalışma döneminde iç denetçilerin etkinliği konusuna değindiği gibi çalışmalar bulunmaktadır. Bu çalışma ile pandemi döneminde sağlık sektöründe uzaktan iç denetim faaliyetlerinin nasıl yürütüldüğü, ne tür sorunlarla karşılaşıldığı ve sağlık sektöründe teknolojik altyapının uzaktan iç denetime uygun olup olmadığının tespit edilmesi amaçlanmıştır. Bu amaç doğrultusunda çalışmanın kavramsal çerçevesi başlığı altında uzaktan iç denetim kavramı ele alınmıştır. Uygulama bölümünde ise Sağlık Bakanlığı İç Denetim Birimi Başkanlığı'nda çalışan iç denetçiler ile pandemi döneminde yürütülen uzaktan iç denetim faaliyetleri üzerine yapılan nitel araştırmanın bulguları değerlendirilerek önerilerde bulunulmuştur.

II. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Teknolojinin çok hızlı bir şekilde gelişmesi her alanda olduğu gibi denetim alanında da yeni yaklaşımların ortaya çıkmasını sağlamıştır. Özellikle Covid-19 salgınının ortaya çıkmasıyla birlikte hemen hemen tüm dünyada gerek günlük hayatı gerekse iş hayatını önemli ölçüde etkileyen çeşitli kısıtlamalara gidilmiştir. Bu kısıtlamaların neticesinde ise her alanda olduğu gibi iç denetim alanında da teknolojinin odak noktasını oluşturduğu yeni bir sürece girilmiştir. Bu süreçte yüz yüze denetim yerini hızlı bir şekilde uzaktan denetim modeline bırakmak zorunda kalmıştır. Pandemi döneminde alınan önlemler dikkate alındığında, uzaktan denetim iyi alternatif olarak değerlendirilebilir (Litzenberg ve Ramirez, 2020).

Uzaktan denetim, genel olarak bilgi teknolojisi ürünlerinin kullanımı ile denetim faaliyetlerinin dijital ortamda yürütülmesini öngören bir denetim modelidir. Bir başka ifadeyle, fiziki olarak bir arada bulunmayı gerektirmeden, finansal verilerin ve iç kontrollerin doğruluğunu değerlendirmek, elektronik kanıt toplamak ve raporlamak üzere denetlenen kurum ile etkileşim kurmak amacıyla bilgi ve iletişim teknolojilerinin veri analitiği ile birleştirildiği bir süreçtir (Teeter ve Vasarhelyi, 2011). ISO 19011 standardına göre, uzaktan denetim, pandemi dönemi gibi dönemlerde yüz yüze denetim yöntemlerinin uygulanmasının mümkün olmadığı durumlarda, bilgi ve iletişim teknolojileri kullanılarak kanıt toplanması ve denetlenen kurum ile iletişim kurulmasını sağlayan denetim şekli olarak tanımlanmaktadır. Bir başka tanımda ise, denetçilerin finansal verileri ve iç kontrolleri uzaktan değerlendirerek yönetimin doğru bilgileri sunup sunmadığını incelemek ve raporlamaktır. Bu sonuçlara ulaşırken de denetçi bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanılır (Karakoç ve Gündüz, 2021). Verilen tanımlarda da görüldüğü üzere, bilgi ve iletişim teknolojilerinin uzaktan denetimin temel yapı taşı oluşturduğu söylenebilir. Söz konusu bilgi ve iletişim teknolojilerinden öne çıkanları; yapay zeka, nesnelerin interneti, büyük veri, sürekli denetim, denetim 4.0 ve çevik denetim şeklinde sıralamak mümkündür (Ağdeniz ve Çetin, 2021). Bu teknoloji ürünlerinin gelişimi ve kullanımının yaygınlaşmasıyla birlikte, denetim faaliyetlerinin dijital ortamlarda yürütülebilmesi sağlanmaktadır. Aynı zamanda etkin ve verimli bir uzaktan denetimin yapılabilmesine olanak sağlayacak teknoloji tabanlı denetim modellerinin de gelişimini hızlandırdığı söylenebilir. Burada ifade edilmesi gereken bir husus ise, uzaktan denetimin geleneksel denetim süreçlerinden tamamen farklı veya bağımsız bir denetim modelini ön görmediğinin vurgulanmasıdır. Denetimin planlanması yürütülmesi ve raporlanması aşamaları icra edilirken geleneksel denetimden farklı olarak uzaktan denetimde, bu aşamalarda yapılması gereken işlemler bilgi ve iletişim teknolojileri araçları kullanılarak yapılmaktadır.

Covid-19 salgını ile birlikte birçok kurum uzaktan iç denetim yöntemini uygulamak zorunda kalmıştır. Bu süreçte danışmanlık ve güvence faaliyetlerinden beklenen faydanın sağlanabilmesinde iç denetçilerin denetim faaliyetlerinde bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanabilmeleri büyük önem taşımaktadır. Diğer bir ifadeyle, iç denetim mesleğinin ve iç denetçilerin çalışma alanlarıyla ilgili teknolojik değişimlere hızlı bir şekilde uyum sağlamaları gerekir. Bu kapsamda IIA tarafından yapılan bir araştırmada katılımcıların %69'u bilgi teknolojilerini denetim planlarına dâhil ettiği tespit edilmiştir (Kretchmar, 2020). Teknoloji tabanlı yürütülen uzaktan denetim faaliyetlerinde asıl beklenen konu danışmanlık ve güvence faaliyetlerinin anlık olarak gerçekleştirilmesidir. Eğer bu durum sağlanabiliyor ise, uzaktan denetimin tam anlamıyla amacına uygun olarak yapıldığından söz edilebilir. Covid-19 salgınıyla beraber gündeme gelen uzaktan çalışma iç denetim modeli, teknoloji kullanımını zorunlu kılmakla birlikte, uzaktan denetim kapsamında denetim faaliyetlerini yerinde uzaktan denetim ve kurum dışı uzaktan denetim şeklinde iki farklı şekilde yürütülmesini sağlamaktadır. Yerinde uzaktan denetim de denetçi fiziki olarak iş yerinde olabilir ancak denetlenen birim personeli fiziki olarak kurum dışındadır. Kurum dışı uzaktan denetimde ise, hem denetçi hem denetlenen kurum personeli fiziki olarak kurum dışındadır. Her iki durumda da önem taşıyan konuların başında birincisi kullanılabilir teknolojiler ikincisi ise, bu teknolojilerin gerek iç denetçiler gerekse denetlenen birim personeli tarafından kullanılabilirliği gelmektedir (Ağdeniz ve Çetin, 2021).

Pandemi sürecinde yaşanan belirsizlik, gerek kamu gerekse özel sektörde faaliyetleri zaman zaman durma noktasına getirmiş ve cevap aranması gereken birçok sorunu da beraberinde getirmiştir. Bu

sorunlar ise, kurumların güven kazanması için önem arz eden finansal veriler, risk yönetimi, kurumsal yönetim ve iç kontrol üzerinde yoğunlaşmıştır. Pandemi sürecinde bu tür sorunların artması uzaktan denetimin sorumluluğunu daha çok artırmıştır (Karakaya, 2019). Özellikle pandeminin getirdiği tüm yükü taşıyan sağlık sektöründe uzaktan denetim, sağlık kuruluşlarının pusulası konumuna gelerek denetlenen kurumların beklentisini artırmıştır (Parlak, 2020). Bir başka ifadeyle, gerek pandemi döneminde gerekse pandemi sonrası yeni normal dönemde uzaktan denetim kavramı daha çok önem kazanarak yeni düzenin değişmez bir parçası haline gelmiştir veya gelecektir (Atakan, 2021). Dolayısıyla her geçen gün kapsamı ve önemi artan uzaktan denetimden beklenen katma değer elde edilebilmesi ve uygulayıcılara yol gösterebilmesi için bu alandaki ilgili meslek örgütlerinin ve yetkililerin hızlı bir şekilde araştırma yapmaları ve mevzuatsal konularda yaşanan sorunlarla ilgili gerekli adımları atmaları gerekir. Bu bağlamda yapılan bazı çalışmalara ve düzenlemelere, ISO 19011 standardında, IIA tarafından yapılan araştırmalarda ve T.C. Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi'nin yayınladığı Bilgi Güvenliği ve İletişim Rehberi'nde yer verildiği görülmektedir.

ISO 19011:2018 Ek A-1'de ifade edilen denetim türleri arasında uzaktan denetim de yer almaktadır. 2020 yılında söz konusu standartta uzaktan denetimin nasıl yürütüleceğine yönelik bir rehber eklenmiştir. Bu rehberde pandemi döneminin yaratmış olduğu kısıtlamalar nedeniyle uzaktan denetimin kurumlar için en iyi seçenekler arasında değerlendirildiği ifade edilmektedir. Ayrıca rehberde denetçiler, açılış ve kapanış toplantıları, denetimin planlanması, yürütülmesi ve raporlanması gibi denetim faaliyetlerini uzaktan gerçekleştirirken, telefon video konferans, drone, asenkron bilgi ve belge paylaşımına imkân veren dijital ürünleri kullanabilecekleri başlıca araçlar olarak sıralamıştır (ISO & IAF, 2020). IIA ise, salgının iç denetimin üzerine etkilerini ve yeni normalde uzun vadede iç denetimin ne yönde evrilmesi gerektiğine yönelik araştırmalar yaparak çeşitli raporlar yayınlamıştır (IIA, 2021). Son olarak T.C. Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi tarafından 2020 yılının Temmuz ayında yayınlanan Bilgi Güvenliği ve İletişim Rehberi'nde her ne kadar uzaktan denetimle ilgili doğrudan bilgi verilmemiş olsa da uzaktan çalışma esnasında dikkat edilmesi gereken hususlar ve alınacak tedbirler hakkında detaylı bir açıklamaya yer verildiği görülmektedir (T.C. Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi, 2020).

Covid-19 salgınıyla birlikte hayatın her alanında birçok kısıtlama olmuştur. Bu kısıtlamalar da bazı işlerin yapılış şeklini tamamen bazılarınınkini ise kısmen değişmesine yol açmıştır. Yaşanan bu değişiklikler beraberinde fırsatları, tehditleri, avantajları veya dezavantajları doğurmuştur. Bu kapsamda iç denetim faaliyetlerinin uzaktan yürütülmesinin denetçiye ve denetlenen kuruma sağladığı avantajlar genel olarak aşağıdaki şekilde sıralanabilir (Kardeş Selimoğlu ve Saldı, 2021):

- Seyahat masraflarının azalmasını sağlayabilir.
- Zaman tasarrufu sağlayabilir.
- Esnek çalışma imkânı sunabilir.
- Daha az kaynak tüketimi söz konusu olabilir
- Denetim faaliyetlerinin dijital ortamda yapılması denetçilerin teknolojiye hâkimiyetini ve kullanım biçimini geliştirebilir.
- Denetim faaliyetinin kapsamı daha geniş tutulabilir.
- Raporlama süresini kısaltabilir.
- Belgelendirme ve raporlama daha etkin ve verimli yapılabilir.

Uzaktan denetimin yukarıda sayılan bu avantajlarının yanı sıra iç denetçilerin uzaktan denetim esnasında dikkat etmesi gereken bazı önemli riskleri de söz konusudur. Bu risklerin başında veri riski, siber güvenlik riski ve iletişim riski gibi riskler gelmektedir (Ağdeniz ve Çetin, 2021). Bunlara ek olarak iş sürekliliği planlaması, çalışan mutluluğu, tedarik zinciri etkinliği, itibar koruma, maliyet yönetimi ve mevzuata uyum gibi konularda pandemi döneminde kurumları en çok zorlayabilecek konular arasında sayılmaktadır (Ernst&Young, 2020).

Bilindiği üzere uzaktan denetim sürecinde veri, bilgi ve iletişim teknolojisi ürünleri ile elde edilmektedir. Dolayısıyla iç denetçinin dikkat etmesi gereken en önemli konulardan biri elde edilen verinin güvenilirliği ve kalitesidir. Gartner Inc. tarafından yapılan bir çalışmada düşük veri kalitesinin

15 milyon dolar finansal kayba yol açacağı ifade edilmiştir (Fridman vd., 2019). Burada ifade edilmesi gereken diğer bir husus ise, verinin güvenliği konusudur. Pandemi döneminde birçok işte olduğu gibi uzaktan denetimde de veriler genelde Whatsapp, Zoom, Skype, Google Meet ve Microsoft Teams gibi video konferans programları kullanılarak elde edilmiştir. Bu veriler elde edilirken veya kullanılırken kişisel verilerin korunması kanunu kapsamındaki düzenlemelere göre hareket edilmesi gerekir.

Uzaktan denetimde kullanılan bilgi ve iletişim teknolojilerinden kaynaklı ortaya çıkabilecek siber güvenlik riskleri de öncelikli riskler grubunda yer almaktadır. Ernst&Young (EY) tarafından 2020 yılında küresel salgının iç denetimi nasıl değiştirdiğini konu edinen bir araştırmada iç denetçiler pandemi döneminde kurumları en çok sıkıntıya sokan faktörleri iş sürekliliği planlamasının eksikliği, çalışan mutluluğunun korunması, kriz yönetimi ve siber güvenlik faaliyetleri olarak değerlendirmişlerdir (Ernst&Young, 2020).

Özellikle pandemi gibi olağanüstü dönemlerde uzaktan yürütülen işlerde önemi daha çok artan konulardan biri de iletişimidir. İç denetçiler bu gibi dönemlerde denetim faaliyetini yürütürken gerek kendi aralarında gerekse denetlenen birimle herhangi bir yanlış anlamaya veya anlaşılmaya mahal vermemek için tüm iletişim kanallarını etkin bir şekilde kullanarak iletişim riskini asgari seviyede tutmalıdırlar.

III. METODOLOJİ

3.1. Araştırmanın Amacı

Bu çalışmada, pandemi döneminde sağlık sektöründe uzaktan iç denetim faaliyetlerinin nasıl yürütüldüğü, ne tür sorunlarla karşılaşıldığı ve sağlık sektöründe teknolojik alt yapının uzaktan iç denetime uygun olup olmadığının tespit edilmesi amaçlanmaktadır.

3.2. Araştırmanın Yöntemi ve Kapsamı

Bu araştırmada, elde edilecek verilerin daha etkin bir şekilde değerlendirilmesi ve verilerin birebir katılımcının kendisinden alınması amacıyla nitel araştırma yönteminden yararlanılmıştır. Nitel araştırma desenlerinden ise Fenomenoloji (olgubilim) deseni kullanılmıştır. Fenomenoloji deseni, varlığı bilinen veya aşına olunan fakat detayları bilinmeyen olguların, durumların, kavramların incelendiği araştırmalarda çoğunlukla tercih edilen bir desendir (Yıldırım ve Şimşek, 2011).

Araştırmada verilerin toplanmasında yarı yapılandırılmış görüşme formu kullanılmıştır. Görüşme formu iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde, iç denetçilerin demografik bilgilerini belirlemeye yönelik sorular ikinci bölümde ise, çalışmanın amacı doğrultusunda hazırlanan 4 soru yer almaktadır. Araştırma soruları hazırlanırken önemli bir kısmı Ağdeniz ve Çetin (2021)'in çalışmasından yararlanılmıştır. Bu kapsamda iç denetçilere yöneltilen sorular aşağıda verilmiştir.

Soru 1: Pandemi döneminde denetim programınızda bir değişiklik yaptınız mı? (devam/iptal/erteleme/değiştirme)

Soru 2: Pandemi döneminde denetim faaliyetine ne şekilde devam ettiniz?

- Denetim biriminin kendi içindeki iletişimi ne şekilde devam ettirildi?
- Denetlenen birim ile iletişim ne şekilde sağlandı?
- Saha çalışması ne şekilde gerçekleştirildi?
- Kullanılan teknolojiler neler?
- Üst yönetimin yaklaşımı nasıldı?
- Denetim raporlarında salgına ilişkin bilgi verildi mi?

Soru 3: Pandemi döneminde karşılaştığımız zorluklar nelerdir? (Lütfen aşağıdaki seçenekleri dikkate alarak cevap veriniz.)

- İletişimde yaşanan sıkıntılar
- Veri güvenliği riski
- Siber riskler
- Düzenlemelerin belirsizliği/mevcut olmaması
- İç denetçilerin donanım riskleri

Soru 4: Genel olarak sağlık sektörünün teknolojik alt yapısı denetim faaliyetlerinin uzaktan yürütülmesine imkân vermekte midir? (Lütfen mümkün olduğunca gerekçeleriyle birlikte açıklayınız.)

Çalışma grubu Sağlık Bakanlığı İç Denetim Birimi Başkanlığında çalışan 27 iç denetçi olarak belirlenmiştir. Tüm katılımcılara yarı yapılandırılmış görüşme formu mail olarak gönderilmiştir. Ayrıca katılımcılar telefonla aranarak çalışma hakkında detaylı bilgi verilmiştir. Çalışmanın veri toplama süreci 2021 yılının Nisan ayında yapılmıştır. Bu süre sonunda 10 iç denetçiden geçerli geri dönüş alınabilmektedir. Nitel araştırmalarda örneklemin büyüklüğü ve temsil gücünden ziyade elde edilen verilerin doygunluğu ve görüşmeler sonrası elde edilen verilerin tekrar etmeye başlaması önemsenmekte ve veriler tekrar etmeye başladığı anda çalışma sona erdirilmektedir (Creswell, 2013). Ayrıca olgubilim araştırmalarında katılımcı sayısının 5-25 arasında olması ideal görülmektedir (Polkinghorne, 1989). Bu kapsamda çalışmada elde edilen geri dönüş sayısının bu aralıkta olduğu görülmektedir. Çalışmada görüşme yöntemi kullanıldığı için Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi İnsan Araştırmaları Etik Kurulu'nun 31/03/2021 tarihli ve 04/15 protokol nolu toplantısında etik kurul izin belgesi alınmıştır.

3.3. Araştırmanın Geçerlik ve Güvenirliği

Araştırmada, bulguların tutarlı ve anlamlı olması, görüşmecilerin samimi bir şekilde cevap vermeleri, elde edilen verilerin kavramsal yapı ile uyumlu olması, elde edilen bulguların araştırmacı tarafından kayıt altına alınması ile çalışmanın geçerliği sağlanmıştır. Araştırmanın güvenirliliği ise, araştırmacının araştırmaya gönüllü olarak katılan her bir kişiye aynı soruyu aynı şekilde aynı sözcüklerle sorması, iki farklı araştırmacının aynı paragrafı aynı şekilde kodlaması, yazıya aktarım kısmında herhangi bir sorun yaşanmaması, sonuçların ortaya konan verilerle açık bir biçimde ilişkilendirilmesi, elde edilen verilerinin başka kişiler tarafından incelenebilecek şekilde saklanmış olması ve verilerin araştırma sorularının gerektirdiği biçimde ayrıntılı bir şekilde toplanması ile sağlanmıştır (Türnüklü, 2000; Yıldırım ve Şimşek, 2011).

IV. BULGULAR

Araştırmanın bu kısmında iç denetçilere yöneltilen sorulara ilişkin bulgular başlıklar altında değerlendirilmiştir. İlk olarak katılımcılara ilişkin demografik bilgiler Tablo 1'de verilmiştir.

Tablo 1. Katılımcılara İlişkin Kişisel Bilgiler

Katılımcı	Cinsiyet	Yaş	Eğitim Düzeyi	Mesleki Tecrübe (Yıl)
K1	Erkek	55	Lisans	30
K2	Erkek	46	Lisans	15
K3	Kadın	42	Doktora	19
K4	Erkek	56	Y. Lisans	12
K5	Erkek	40	Y. Lisans	8
K6	Erkek	40	Lisans	16
K7	Erkek	43	Y. Lisans	20
K8	Erkek	63	Lisans	35
K9	Erkek	40	Doktora	17
K10	Kadın	39	Lisans	7

Tablo 1 de görüldüğü üzere, araştırmaya katılan katılımcıların 2'si kadın 8'i erkek olup, 4 kişi 40 ve altı yaş, 3 kişi 41-50 yaş ve 3 kişi de 51 ve üzeri yaş aralığındadır. Eğitim düzeyleri incelendiğinde katılımcılardan 5'i lisans, 3'ü yüksek lisans ve 2'si doktora mezunudur. Son olarak katılımcıların mesleki tecrübelerine bakıldığında, 4'ü 15 ve altı yıl, 5'i 16-30 yıl ve 1'i de 31 ve üzeri yıl aralığında mesleki tecrübeye sahip oldukları görülmektedir.

Alan araştırması kapsamında görüşmelerde katılımcılara yöneltilen sorular ve katılımcıların bu sorulara verdikleri cevaplar aşağıda 4 başlık altında ayrıntılı olarak sunulmuştur.

4.1. Pandemi Döneminde İç Denetim Faaliyetleri Sürekliliği

Pandemi döneminde denetim programlarında iptal, erteleme veya revizyon gibi bir değişiklik yapıp yapılmadığını belirlemeye yönelik sorular sorulara verilen cevaplar incelendiğinde, katılımcıların 7'si pandemi döneminde denetim programlarında herhangi bir iptal, erteleme veya revizyon yapılmayarak mevcut program dahilinde denetim faaliyetlerinin yapıldığını belirtmiştir. Geriye kalan 3 katılımcıdan 2'si salgın döneminde denetim programlarında sadece revizyon yapıldığını, 1'i de revizyonla birlikte ertelemelerinde olduğunu ifade etmiştir.

K7: Salgı döneminde denetim programımızda öncelikli denetim alanları tekrar gözden geçirilerek bu alanlarda kısmi değişiklikler yapılmıştır.

K5: Dönem başında performans ve sistem denetimini kapsayan bir denetim planı hazırlamış fakat pandemi nedeniyle temmuz ayı gibi denetim planı sadece sistem denetimini kapsayacak şekilde revize edilerek denetim faaliyetleri tamamlanmıştır.

K10: Pandemi sürecinde yaşanan problemler nedeniyle (üst yönetici imzası gecikmesi, sağlık kuruluşlarının pandemiden çok etkilenen yerler olması vs.) denetim planında değişiklik ve denetimin başlama tarihinde sarkmalar yaşanmıştır.

4.2. Pandemi Döneminde İç Denetim Faaliyetleri

Pandemi döneminde devam eden denetim faaliyetlerinin ne şekilde devam ettirildiği sorusuna katılımcılar, bu dönemde denetim faaliyetlerini pandemi koşullarından kaynaklanan tedbirlere de uymak koşuluyla genel olarak rutin denetim yöntemleriyle gerçekleştirdiklerini ifade etmişlerdir. Ayrıca K3 ve K5 kodlu katılımcı gerekli görülen hallerde uzaktan ve yerinde denetimin birlikte uygulandığını, denetim sayısı ve içeriklerinde sadeleştirme yapılarak denetim faaliyetlerinin tamamlanmaya çalışıldığı belirtmiştir.

K3: Pandemi döneminde uzaktan ve yerinde denetim bir arada uygulanarak denetim faaliyetleri yürütülmeye çalışılmıştır.

K5: Salgın döneminde programda aksamalar olduğu için yapılacak denetim sayısı ve içerikleri sadeleştirilerek denetim faaliyetleri devam ettirmeye çalışılmıştır.

Pandemi döneminde katılımcılar kendi içlerinde ve denetlenen birim ile aralarındaki iletişimi sağlamak için esnek mesai koşulları altında çoğunlukla kurumsal e-mail, telefon, Zoom, Whatsapp gibi bilgi ve iletişim araçlarını kullandıkları tespit edilmiştir. Ancak gerekli görülen hallerde gerek kendi aralarında gerekse denetlenen birim ile katılımcı sayısını asgariye indirerek yüz yüze görüşmelerin veya toplantıların yapıldığı belirlenmiştir.

K2: Pandemi döneminde yapılması gerekli olan toplantı ve görüşmeler için niteliğini etkilemeyecek şekilde sınırlı katılımcı ile yüz yüze yapılmaya çalışılmıştır.

K5: Açılış ve kapanış toplantıları, saha çalışmaları için denetlenen birim ile daha çok telefon ve mesajlaşma ile iletişim sağlanmıştır. Ancak bazı durumlarda iç denetçinin inisiyatifi ve denetlenen birimin de uygun görmesiyle yüz yüze görüşmelerde pandemi şartlarına uyarak gerçekleştirilmiştir.

Katılımcılar pandemi döneminde saha çalışmalarının hemen hemen tamamında bilgi toplama ve evrak inceleme gibi faaliyetleri, Zoom, Google meet, e-mail, EBYS ve bakanlığın kullandığı elektronik sistemler gibi çeşitli bilgi teknolojisi ürünleri yardımıyla uzaktan yürüttükleri belirlenmiştir. Saha çalışmalarında gerek pandemi koşullarına gerekse iç denetim mevzuatına uyum noktasında azami özenin gösterildiği ve işin niteliğine göre denetlenen birimde tek kişilik odalar oluşturularak saha çalışmasının yapıldığı ifade edilmiştir. Son olarak pandemi sürecinde denetlenen birim çalışanlarına daha fazla inisiyatif tanındığı tespit edilen diğer bir husustur.

K1: Denetlenen birimin personeline daha fazla inisiyatif verildi.

K4: Pandemi sürecinde gerekli durumlardan ilgili birimde tek kişilik oda oluşturularak çalışmalar yürütülmüştür.

Pandemi sürecinde denetlenen birimlerde üst yönetimin yaklaşımını belirlemeye yönelik soruya katılımcıların tamamının cevabı olumlu olduğu, iç denetim faaliyetlerinin uzaktan yürütülmesinin zorunlu olduğu zamanlarda gerekli kolaylık ve desteğin sağlandığı tespit edilmiştir. Ancak sınırlı da olsa pandemi koşullarından kaynaklı olarak direkt üst yöneticilerle iletişimin sağlanamadığı daire başkanlıkları düzeyinde faaliyetlerin yürütüldüğü ve üst yönetimin yeterince denetim süreçlerine zaman ayıramadığına dikkat çekilmiştir.

K4: Pandemi süreci kapsamında aşırı yoğunluk olduğu için üst yönetici ile fazlaca iletişime geçilemedi. Ancak daire başkanları ile iyi iletişim kurulmuştur. Ayrıca üst yönetim genel anlamda olumlu ve ılımlı yaklaşımlarda bulunmuştur.

K9: Üst yönetim pandemi süreciyle mücadele ettiklerinden denetim sürecine gerektiği ölçüde yoğunlaşamadılar.

Pandemi döneminde, denetim raporlarında iç denetim faaliyetleri yürütülürken salgın kaynaklı yaşanan sıkıntı ve sınırlamalarla ilgili bir bilgiye yer verilip verilmediğini tespit etmeye yönelik soruya K7 kodlu katılımcı dışında diğer tüm katılımcılar evet cevabını vermiştir. Raporlarda salgının denetim sürecinin ana fonksiyonlarını olumsuz etkilediği, gecikme ve aksamalara yol açtığı, salgının önemli bir denetim kısıtı olarak vurgulandığı ve gerekli önlemlerin alınması yönünde tavsiyelerde bulunduğu şeklinde ifadelere yer verildiği görülmüştür.

4.3. Uzaktan Denetim Döneminde Karşılaşılan Zorluklar

Pandemi döneminde uzaktan iç denetim faaliyetleri yürütülürken karşılaşılan zorlukların neler olduğunu belirlemeye yönelik soruya katılımcıların verdikleri cevaplar aşağıda kategorilere ayrılarak sunulmuştur.

Katılımcıların tamamı tarafından zaman zaman kendi aralarında sık sıkta denetlenen birim ile iletişim kurma noktasında sorunların yaşandığı ifade edilmiştir. Bu durum da istenilen bilgi veya belgeleri zamanında elde edememe ve denetim programlarında sarkmaların yaşanmasına neden olmuştur. Özellikle esnek çalışmanın uygulanması, sağlık çalışanlarının filyasyonda görevlendirilmesi ve sağlık çalışanlarında Covid-19 hastalığının görülme oranının toplum genelinden yüksek olması denetimi yapılan birimlerde iletişimi ve denetim çalışmalarını güçleştirmiştir. Ayrıca teknolojik uygulamaların kurulum ve kullanımı gibi işlemlerin iletişim üzerinde çok fazla olumsuzluk yaratmadığı belirlenmiştir.

Pandemi sürecinde birçok bilgi ve belge dijital ortamda gönderildiği için K3 ve K7 kodlu katılımcılar veri güvenliği riskinin yaşandığını diğer katılımcılar ise, böyle bir durumla karşılaşmadığını ifade etmiştir.

K3: Çalışanlara zaman zaman fazla inisiyatifin verilmesi ve dijital uygulamalar veri güvenliği riskini doğurmaktadır.

K7: Birçok bilgi ve belge dijital ortamda gönderildiği için veri güvenliği riski oluşmuştur.

Ayrıca tüm katılımcılar pandemi sürecinde belirsizlik, karmaşıklık ve risklerin sık sık değişkenlik göstermesi gibi nedenler, düzenlemelerde belirsizlik veya gecikmelere neden olduğunu ve bu durumda iç denetim faaliyetlerinin yürütülmesinde zorluklara yol açtığını belirtmiştir. Diğer bir husus, bu süreçte uzaktan iç denetim faaliyetlerinde siber risklerle karşılaşmadığı gözlemlenmiştir. Son olarak pandemi döneminde katılımcıların uzaktan denetim faaliyetlerini yürütürken kullandıkları dijital sistemlerle ilgili donanımsal bir riske mazur kalmadıkları tespit edilmiştir.

4.4. Sağlık Sektöründe Teknolojik Alt Yapı ve Uzaktan İç Denetim

Genel olarak sağlık sektörünün teknolojik altyapısı iç denetim faaliyetlerinin uzaktan yürütülmesine imkân vermekte midir? Sorusuna K1 kodlu katılımcı denetimlerin çoğunlukla görüşme ve belge incelemesi şeklinde geleneksel yöntemlerle yapıldığı için teknolojik alt yapının denetim süreçleri üzerinde önemli bir etkisinin olmadığı gerekçesiyle olumsuz cevap vermiştir. Bunun dışında diğer tüm katılımcıların bu soruya olumlu cevap verdiği görülmektedir. Bu konuda katılımcıların görüşleri şu şekildedir:

K2: Bakanlık teknolojik sistemleri oldukça çeşitli ve güncel şekilde kullanmaktadır. Belge Yönetim Sistemi ve Hastane Yönetim Sistemi gibi sistemler hâlihazırda sorunsuz işlemektedir. Bu anlamda yetkilendirmeler ölçüsünde veriye anlık olarak ulaşmakta sıkıntı yaşanmamakta ve gerekli hallerde de özel yetkilendirmeler yapılmaktadır. Ancak denetim görevinin niteliğinden kaynaklanan sebeplerle ilgili birim yetkilileri ve personeliyle birebir görüşmek icap ettiği gibi denetimin gerektirdiği bazı evrakların incelenmesinin de yerinde yapılması gerekmektedir. Bu sebeple denetim faaliyetinin tamamının uzaktan yürütülmesi mümkün görünmemektedir. Bununla birlikte yapılan denetimlerde, yapılan işin niteliğine göre teknolojinin sağladığı imkânlardan yararlanılmıştır.

K3: Sağlık sektörü yönetim karar destek sistemleri ve yazılımların (Elektronik Belge Yönetim Sistemi - EBYS, Çekirdek Kaynak Yönetim Sistemi - ÇKYS, Temel Sağlık İstatistikleri Modülü - TSİM, Halk Sağlığı Yönetim Sistemi - HBYS ve e-Nabız) yaygın olarak kullanıldığı bir alandır. Bu nedenle online denetim gerçekleştirilmesi mümkündür.

K4: Belli düzeyde imkân vermektedir. Esasen mevcut teknolojik alt yapı uzaktan denetime uygun hale getirilebilir. Yani, teknolojik alt yapı var, ancak, uzaktan denetime tam olarak uygun hale getirilmemiştir. Örneğin elektronik belge sistemlerine ve diğer verilere ulaşmada tarafımıza kod ya da şifre verilmemiştir. Denetimlerde sistemden evrakı görme ve çekme yerine ilgili personel vasıtasıyla evraklar taşınır belleğe yükletilerek alınmaktadır. Ayrıca, sistem üzerinden otomatik gerçekleştirilecek bazı entegrasyon ve programlara ihtiyaç vardır. Örneğin sahte diploma (hemşire-doktor vesaire için) kontrolüne yönelik program ve YÖK gibi kurumlarla entegrasyona ihtiyaç vardır. Benzer şekilde kurum içi denetim programları da geliştirilebilir.

K5: Evet, bakanlıkta kullanılan sağlık bilgi sistemleri bu konuda yeterli bilgi ve donanıma sahiptir. Pandemi döneminde denetimler ağırlıklı olarak bakanlık merkez teşkilatı ile sınırlı olduğu için yapılan denetimler sırasında bu alt yapıdan faydalanılmıştır.

K6: Genel olarak sağlık sektörünün teknolojik alt yapısı denetim faaliyetlerinin uzaktan yürütülmesine imkân vermektedir. Çünkü son yıllarda bakanlığımızın teknolojik altyapısı gelişmiş ve bilgi teknolojilerinin kullanımı noktasında oldukça başarılı program ve yazılımlar üretilmiştir. Merkez ve taşra birimleri arasında bu web uygulamaları oldukça etkin şekilde kullanılmaktadır.

K7: Sağlık sektörünün teknolojik alt yapısı denetim faaliyetlerinin uzaktan yürütülmesine imkân vermektedir. Çünkü istenilen tüm bilgi belgeler tarafımıza eksiksiz ulaştırılmaktadır.

K8: Teknolojik alt yapı yeterlidir ancak bu durum denetim faaliyetlerinin tamamen uzaktan yürütülmesine imkân vermez. Bazı durumlarda bizzat yerinde denetimin yapılması gerekir.

K9: Bakanlığın dijital alt yapısının yeterli olduğu söylenebilir. Denetim faaliyetlerinin uzaktan yürütülmesi yüz yüze yapılan görüşmelerin online yapılmasından ibaret değildir. Denetlenecek süreçlerin dijitalleştirilmesi ve bunların uzaktan denetimi önem taşımaktadır. Bu noktada genel olarak kamu kurumlarının teknolojik alt yapısının iyileştirilmeye ihtiyacı vardır.

K10: Denetim bakanlık merkez teşkilatında gerçekleştirilmiş olup, bu konuda teknolojik alt yapı kaynaklı bir problem yaşanmamıştır.

Katılımcıların görüşleri genel olarak değerlendirildiğinde, sağlık sektöründe kullanılan yönetim karar destek sistemleri ve yazılımların altyapısının iyi durumda olduğu ve yaygın olarak kullanıldığı söylenebilir. Ancak iç denetim faaliyetlerinin uzaktan yürütülmesi noktasında bu teknolojik altyapının denetlenecek süreçleri de desteklemesi ve uzaktan denetime imkân verecek şekilde geliştirilmesinin gerektiğinin vurgulandığı görülmektedir.

V. SONUÇ VE ÖNERİLER

Pandemi ile birlikte belirsiz bir sürece girilmiş, yönetilmesi zor riskler artmış ve kriz boyutuna ulaşabilecek durumlarla sık sık karşı karşıya kalınmıştır. Bu durum sağlık, eğitim, ekonomi ve turizm gibi birçok sektörü etkileyerek zaman zaman işleri durma noktasına getirmiştir. Böyle bir ortamda işlerin sağlıklı bir şekilde yürütülebilmesi için bilgi ve iletişim teknolojilerinin sağladığı imkânlar ile uzaktan çalışma yöntemi uygulanmıştır. Nitekim iç denetim faaliyeti de pandemi döneminde bilgi ve iletişim teknolojileri kullanılarak uzaktan denetim şeklinde yürütülmüştür. Özellikle pandemiden en çok etkilenen sektörlerin başında gelen sağlık sektöründe iç denetçilerin güvence ve danışmanlık hizmetleri daha çok önem kazanmıştır. Bu kapsamda çalışmada pandemi döneminde sağlık sektöründe uzaktan iç denetim faaliyetlerinin nasıl yürütüldüğü, ne tür sorunlarla karşılaşıldığı ve sağlık sektöründe teknolojik alt yapının uzaktan iç denetime uygun olup olmadığının tespit edilmesi amaçlanmıştır. Çalışmanın amacı doğrultusunda yapılan nitel araştırmanın sonuçları aşağıda genel olarak özetlenmiştir. Ayrıca doğrudan sağlık sektörü ve uzaktan iç denetimi farklı yönleriyle veya yöntemlerle ele alan çalışmaların literatürde oldukça sınırlı olduğu görülmektedir. Bu durum çalışma bulgularının diğer çalışmalarla karşılaştırılması sürecinde bazı kısıtlılıkları doğurmuş ve çalışmayla bağlantılı olduğu düşünülen araştırma sonuçları ile çalışmanın tartışma kısmı oluşturulmaya çalışılmıştır.

Pandemi döneminde iç denetim plan ve programlarında değişikliğe gidilip gidilmeyeceği, eğer bir iptal veya revizyon yapılırsa ne tür adımların atılması gerektiği ve kritik denetim süreçlerinin uzaktan çalışma yoluyla nasıl yürütüleceği gibi konular üzerinde durulması gerekir (Dohrer ve Mayes, 2020). Bu kapsamda çalışmada elde edilen bulgular değerlendirildiğinde pandemi döneminde denetim programlarının önemli bir kısmında herhangi bir iptal, erteleme veya revizyon yapılmadığı, mevcut program dâhilinde faaliyetlerin yürütüldüğü görülmüştür. Bu sonuç, literatürde benzer bir çalışma olan ve pandemi döneminde uzaktan iç denetim faaliyetlerini devlet üniversiteleri özelinde inceleyen Ağdeniz ve Çetin (2021)'in yaptıkları çalışmada elde ettikleri sonuç ile benzerlik göstermektedir. Bu durum pandemi döneminde karşılaşılabilecek olası risklerin neler olabileceğinden hareketle dönem başında denetim plan ve programlarının risk odaklı hazırlanmış olabileceği şeklinde değerlendirilebilir.

Pandemi gibi olağanüstü durumlarda birçok kurumda işler genelde kriz ortamında yürütülmektedir. İç denetim birimi de iş yapış şeklini ve önceliklerini mümkün mertebe bu duruma göre adapte etmesi gerekir (PEMPAL, 2020). Bu doğrultuda çalışmada elde edilen bulgular incelendiğinde, pandemi döneminde iç denetim faaliyetlerinin daha çok geleneksel denetim yöntemleriyle yapıldığı zaman zaman uzaktan ve yerinde denetimin birlikte uygulandığı tespit edilmiştir. Bu sonuç Ağdeniz ve Çetin (2021)'in elde ettikleri sonuç ile paralellik göstermektedir. Pandemi döneminde tamamen uzaktan denetim yöntemleriyle faaliyetlerin sürdürülememesinin nedenleri arasında kullanılan bilgi sistemlerinin iç denetim faaliyetlerini desteklememesi, iç denetimin doğası gereği yerinde denetimi gerektirmesi ve kullanıcıların dijital ürünlere karşı adaptasyon sorunu yaşamaları sıralanabilir.

Çalışma kapsamında iç denetçilerin pandemi döneminde iletişimin sağlanması ve saha çalışmalarının yürütülmesi için çoğunlukla kurumsal e-mail, telefon, Zoom, Whatsapp, Google meet ve EBYS gibi dijital araçlarının kullanıldığı ancak gerekli görülen durumlarda yüz yüze görüşmelerinde yapıldığı belirlenmiştir. Ağdeniz ve Çetin (2021)'in çalışmalarında da benzer sonuçlar elde edilmiştir. Covid-19 salgınıyla beraber kullanılan iletişim kanallarında değişiklik yaşanmış özellikle online iletişim yöntemleri kullanılmaya başlanmıştır. İç denetçiler de gerek kendi aralarında gerekse paydaşları ile iletişim kurmak için bu yöntemleri kullanmak zorunda kalmışlardır. Bu gibi durumlarda bilgi güvenliğine uygun hareket edilmeli ve kullanılan iletişim aracının alt yapısına dikkat edilmelidir (Roussy vd., 2020).

Çalışmada pandemi döneminde iç denetim faaliyetlerinin yürütülebilmesi için üst yönetimin gerekli kolaylıkları sağladığı ve pandemi döneminden kaynaklı sıkıntı ve sınırlamalara iç denetçilerin denetim raporlarında yer verdiği tespit edilmiştir. Ağdeniz ve Çetin (2021)'in çalışmalarında ise, üst yönetimin uzaktan iç denetim faaliyetlerinin yürütülmesi için yol gösterici prosedürleri hazırlama ve yönlendirme noktasında yetersiz kaldığı ifade edilmiştir. Ayrıca çok az sayıda üniversitenin pandemi nedeniyle denetim sınırlılıklarına, denetim raporunda yer verildiği sonucuna ulaşılmıştır. Pandemi döneminde risk yönetiminden ziyade kriz yönetimi esasları çerçevesinde çalışan yöneticilerin aldıkları kararların etkili ve verimli olabilmesi, önemli ölçüde üst yönetimin iç denetçilere gerekli desteği sağlayarak denetim raporlarında dikkat çekilen hususları göz önünde bulundurmalarına bağlıdır (Lind, 2020; Görmen, 2021).

Pandemi döneminde uzaktan iç denetim faaliyetleri yürütülürken yaşanan en büyük sıkıntının denetlenen birimle iletişim kurmak olduğu görülmüştür. Bu durumda istenilen bilgi ve belgelere zamanında ulaşılamamasına neden olmuştur. Bu sonuç Ağdeniz ve Çetin (2021)'in çalışmalarında elde ettiği sonuç ile örtüşmektedir. Pandemi döneminde özellikle denetlenen birim ile iletişim problemlerinin yaşanması denetçinin kurumun risk portföyünü anlamasını ve değerlendirmesini güçleştirebilir. Bu durum da yönetimin denetimde beklediği güvence ve danışmalık hizmetinin yetersiz kalmasına neden olabilir.

Sağlık sektöründe teknolojik altyapı ve uzaktan iç denetim birlikte değerlendirildiğinde, sağlık sektöründe kullanılan yönetim karar destek sistemleri ve yazılımların alt yapısının iyi durumda olduğu ve yaygın olarak kullanıldığı belirlenmiştir. Ancak iç denetim faaliyetlerinin uzaktan yürütülmesi noktasında bu teknolojik alt yapının denetlenecek süreçleri de desteklemesi ve uzaktan denetime imkân verecek şekilde geliştirilmesinin gerektiği üzerinde durulmuştur.

Elde edilen bulgular doğrultusunda yeni normalde sağlık sektöründe uzaktan iç denetim faaliyetlerinin daha etkin ve verimli bir şekilde yürütülebilmesi için e- iç kontrol sistemi uygulamasına geçilmesi, iç denetçilerin bilgi teknolojileri konusunda yetkinliklerinin artırılmasına yönelik eğitim faaliyetlerine ağırlık verilmesi, düzenleyici kuruluşları uzaktan denetim faaliyetlerinin ne şekilde gerçekleştirilebileceğine ilişkin yol haritasının çıkartılması ve mevcut teknolojik alt yapı ile uzaktan iç denetimin uygulamalarının entegre çalışmasını sağlayacak şekilde yeni bir teknolojik altyapının oluşturulması önerilebilir. Ayrıca gerek denetlenen birimlerin gerekse denetleyen birimlerin teknoloji odaklı yürütülen denetim faaliyetlerinin beraberinde getirdiği başta siber güvenlik riski ve suiistimal riski gibi değişen risk portföyünü yönetebilecek güçlü kontrol önlemleri almaları ve yenilikçi teknolojinin ürettiği veriyi analiz ederek etkin bir veri yönetimi yapabilen nitelikli denetim ekiplerinin oluşturulması önem arz etmektedir.

Etik Kurul İzni: Erzincan Binalı Yıldırım Üniversitesi İnsan Araştırmaları Etik Kurulu'nun 31/03/2021 tarihli ve 04/15 protokol nolu toplantısında etik kurul izin belgesi alınmıştır.

KAYNAKLAR

- Ağdeniz, Ş. & Çetin, C. (2021). Uzaktan iç denetim ve uzaktan iç denetimin sınırlılıkları. *Muhasebe Bilim Dünyası Dergisi*, 23, 58-80.
- Atakan, M. (2021). Siber güvenlik risklerinin ve covid-19 salgınının uzaktan denetim üzerindeki etkileri. *Denetim Dergisi*, 11(22), 27-39.
- Beale, I. (2021). COVID-19: Lessons learned and next steps for internal audit. *Journal of Business Continuity & Emergency Planning*, 14(3), 262-274.
- Creswell, J.W. (2013). *Nitel araştırma yöntemleri: Beş yaklaşıma göre nitel araştırma ve araştırma deseni*. (Çev. Ed. M. Bütün, S.B. Demir). Siyasal Kitabevi, Ankara.
- Dohrer, B. & Mayes, C. (2020). 4 Key Covid-19 Audit risks for 2020 year ends. *Journal of Accountancy*, 11 (05), 23-29.
- Ernst&Young, (2020). Küresel salgın iç denetimi nasıl değiştirdi? "COVID-19'un iç denetim fonksiyonu üzerine etkileri "Araştırma Sonuçları. https://assets.ey.com/content/dam/ey-sites/ey-com/tr_tr/pdf/2020/08/ey-turkiye-ic-denetim-covid-19-anket-raporu.pdf. (Erişim Tarihi: 08.12.2021)
- Eulerich, M., Wagener, M., & Wood, D. A. (2021). Evidence on internal audit effectiveness from Transitioning to Remote Audits Because of COVID-19. *SSRN Electronic Journal*, 546-570.
- Fridman, D., Bar Moshe, D. & Gabra, D. (2019). Assessing data reliability, *Internal Auditor*, June. <https://iiafiji.org/resources/9da1ff1f-4b6d-4729-b9d5-4c802b7b5520.pdf>. (Erişim Tarihi: 08.12.2021)
- Görmen, M. (2021). Pandemi dönemi kamuda iç denetimin rolü: uzaktan danışmanlık modeli ile iş sürekliliği olgunluğunun irdelenmesi. *Alanya Akademik Bakış*, 5(3), 1195-1211.
- IIA, (2021). Küresel bakış açıları ve anlayışlar uzaktan denetim: zorlukları, riskleri, suiistimal, teknoloji ve çalışanların morali. <https://na.theiia.org/translations/PublicDocuments/GPI-2021-Remote-Auditing-Turkish.pdf>. (Erişim Tarihi: 27.11.2021)
- ISO&IAF. (2020). "ISO 9001 Auditing practices group guidance on: remote audits, Edition 1. <https://committee.iso.org/home/tc176/iso-9001-auditing-practices-group.html>. (Erişim Tarihi: 27.11.2021)
- Karakaya, G. (2019). Covid-19 Gündeminde işletme sürekliliği ve bağımsız denetim ilişkisi. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 37, 14-29.
- Karakoç, M. & Gündüz, M. (2021). Covid 19 sürecinde sınırlı bağımsız denetim ve BIST 100 işletmeleri üzerine bir araştırma. *Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi (Pandemi Özel Sayı)* 17, 125-147.
- Karayaka, B. (2020). Covid-19 pandemisi döneminde denetim eğitimleri. *Sayıştay Dergisi*, 31 (119), 169-177.
- Kardeş Selimoğlu, S. & Saldı, M. H. (2021). Covid-19 etkisinde sürdürülebilirliğin sağlanması ve iç denetimin değişen rotası. *Denetim Dergisi*, 22, 5-14.
- Kretchmar, D. F. (2020). COVID-19 and internal audit preparing for the new normal in 2020 and beyond. <https://dl.theiia.org/Documents/COVID-19-and-Internal-Audit.pdf>. (Erişim Tarihi: 27.11.2021)

- Lind, H. (2020). Virtual risk assessment in light of covid-19. EY Global risk survey. (31.08.2022) https://www.ey.com/en_dk/advanced-manufacturing/ey-virtual-risk-assessment-in-light-of-covid-19. (Erişim Tarihi: 31.08.2022)
- Litzenberg, R. & Ramirez, C. F.,(2020). Covid-19 ve sonrasında uzaktan denetim: kısa ve uzun dönemli yansımaları. <https://na.theiia.org/translations/PublicDocuments/EHSKB-Remote-Auditing-for-COVID-19-and-Beyond-Turkish.pdf>. (Erişim Tarihi: 27.11.2021)
- Martinelli, M., Friedman, A. E., & Lanz, J. (2020). The impact of covid-19 on internal audit. *The CPA Journal*, 90(6), 60-63.
- Parlak, N. (2020). İç denetim sisteminin etkinliği ve verimliliğe etkisi: özel sağlık kuruluşu personeli üzerine bir uygulama. *Denetim Dergisi*, 20, 96-107.
- PEMPAL. (2020). The impact of covid19 on the role and activities of internal audit. https://www.pempal.org/sites/pempal/files/IACOP/covid_publication_pages_.pdf. (Erişim Tarihi: 29.08.2022)
- Polkinghorne, D. E. (1989). Phenomenological research methods. In R. S. Valleand S. Halling (Eds.), *Existential-Phenomenological Perspectives in Psychology: ExploringtheBreadth of Human Experience*, (p. 41-60), New York: PlenumPress.
- Roussy, M., Barbe, O., & Rambault, S. (2020). Internal audit: from effectiveness to organizational significance. *Managerial Auditing Journal*, 35 (2), 322-342.
- Serag, A. A. M. & Daoud, M. M. (2021). Remote auditing: an alternative approach to face the internal audit challenges during the covid-19 pandemic. *Faculty of Commerce Journal*, 25 (2), 228-259.
- T.C. Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi, (2020). Bilgi ve İletişim Güvenliği Rehberi. https://cbddo.gov.tr/SharedFolderServer/Genel/File/bg_rehber.pdf. (Erişim Tarihi: 28.11.2021)
- Teeter, R. A. & Vasarhelyi, M. A. (2011). Remote Audit: a review of audit- enhancing information and communication technology literature. <https://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.365.7306&rep=rep1&type=pdf>. (Erişim Tarihi: 27.11.2021)
- Türnüklü, A. (2000). Eğitimbilim araştırmalarında etkin olarak kullanılabilir nitel bir araştırma tekniği: görüşme. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Dergisi*, 6(4), 543-559.
- Yıldırım, A. & Şimşek, H. (2011). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri* (8. Baskı). Seçkin Yayıncılık, Ankara.