



**JOURNAL OF ACADEMIC PERSPECTIVE ON  
SOCIAL STUDIES (JAPSS)  
SOSYAL ÇALIŞMALAR ÜZERİNE AKADEMİK PERSPEKTİF  
DERGİSİ**

E-ISSN: 2667-5889

<https://dergipark.org.tr/tr/pub/japss>

Paper Type: Research, Makale Türü: Araştırma

Sayı:1, Nisan 2023

Issue:1, April 2023

Received Date / Geliş Tarihi: 06.06.2022

Accepted Date / Kabul Tarihi:30.06.2022

**SAĞLIK KURUMLARINDA MUHASEBE DEPARTMANLARININ ETİK  
ANLAYIŞLARININ İÇ MÜŞTERİLERE SUNDUKLARI HİZMETİN KALİTESİ  
ÜZERİNDEKİ ETKİSİ <sup>1</sup>**

\*\*\*

**THE EFFECT OF ETHICAL UNDERSTANDINGS OF ACCOUNTING  
DEPARTMENTS IN HEALTH INSTITUTIONS ON THE QUALITY OF SERVICE  
PROVIDED TO INTERNAL CUSTOMERS**

**Atıf/ to Cite (APA):** Kaya, N. ve Derse, B. (2023). Sağlık Kurumlarında Muhasebe Departmanlarının Etik Anlayışlarının İç Müşterilere Sundukları Hizmetin Kalitesi Üzerindeki Etkisi Journal of Academic Perspective on Social Studies, (1), 13-37.  
**DOI:** <https://doi.org/10.35344/japss>.

**Murat ÖZ<sup>2</sup>**

**Gülşah KAZAK<sup>3</sup>**

**Mustafa KAZAK<sup>4</sup>**

**ÖZ**

Sağlık kurumlarında sunulan ürün hizmettir. Hizmetin eş zamanlı tüketilmesi, soyut ve heterojen olması, müşteri memnuniyet ve beklentilerinin değişken olması gibi sebeplerden dolayı sunulan hizmetin verimliliğinde en önemli öge kalite olmaktadır. Kalite kavramının temelinde müşterinin beklentilerinin zamanında, istenilen güvenilirlikte, doğru bir şekilde karşılanabilmesi yer almaktadır. Hizmette kalitenin sunulmasında etik kurallara uygun bir şekilde davranılması müşteri doyum düzeyini de olumlu etkileyecektir. Muhasebe tüm müşterilerine bilgi aracılığı yapmakta, üretilen bilgilerin standartlara uygun olup olmadığını denetleyen bir kontrol görevi üstlenmekte ve ürettiği bilgilerle geleceğe ilişkin tahminlerde bulunarak, planlama noktasında bir öngörme aracı olmaktadır. Sağlık kurumlarında muhasebe departmanlarının etik anlayışlarının iç müşterilere sundukları hizmetin kalitesi üzerindeki etkisinin incelenmesi için çalışmada 14 kişi ile görüşme yapılmıştır. Katılımcıların 6'sı muhasebe departmanında görev yapmakta olan bireylerden, 8 katılımcı ise muhasebe biriminden hizmet alan iç müşterilerden oluşmaktadır. İç müşterilerin muhasebe departmanı personelinin hizmet sunumundan memnun oldukları ve etik davrandıkları görüşü hakimdir. Muhasebe departmanı personelinin ise kendi işlemlerinde etik davrandıklarını, hizmet kalitesini sundukları düşünmekte olup, iç müşterilerden gelen bilgiye güven konusunda hassas davrandıklarını belirtmişlerdir. Her iki grup katılımcıda bu kavramlara ilişkin eğitimin üzerinde durarak hizmet içi eğitimler verilmesi gerektiğini savunmuşlardır.

**Anahtar Kelimeler:** Etik, İş Etiği, Sağlık, Hizmet, Hizmet Kalitesi, Müşteri, Muhasebe.

**ABSTRACT**

The product offered in health institutions is service. Quality is the most important element in the efficiency of the service offered, due to reasons such as the simultaneous consumption of the service, its intangible and heterogeneous nature, and the variable customer satisfaction and expectations. The basis of the concept of quality is to meet the expectations of the customer on time, with the desired reliability and accurately. Acting in accordance with ethical rules in providing quality in service will also positively affect the level of customer satisfaction. Accounting mediates information to all its customers, undertakes a control task that monitors whether the produced information complies with the standards, and becomes a forecasting tool at the point of planning by making predictions about the future with the information it produces. In order to examine the effect of the ethical understanding of accounting departments in health institutions on the quality of the service they

<sup>1</sup> 11.03.2021 tarih 01-2021/14 sayılı Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Bilimsel Araştırma ve Yayın Etik Kurulu Kararı

<sup>2</sup> Doç. Dr., Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü.muratoz@kmu.edu.tr- ORCID ID: 0000-0003-4955-3848

<sup>3</sup> Doktorant, Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı- gulshahkazak42@gmail.com- ORCID ID: 0000-0002-1972-0820

<sup>4</sup> Öğr. Gör. Dr., Afyonkarahisar Sağlık Bilimleri Üniversitesi Bolvadin SHMYO-Yönetim ve Organizasyon Bölümü- mustafa.kazak@afsu.edu.tr- ORCID ID: 0000-0002-7593-9050

provide to internal customers, 14 people were interviewed in the study. Six of the participants are individuals working in the accounting department, and 8 participants are internal customers who receive service from the accounting department. There is a prevailing opinion that the accounting department personnel of internal customers are satisfied with the service delivery and behave ethically. The accounting department personnel, on the other hand, think that they act ethically in their own transactions, that they provide service quality, and that they are sensitive about trusting the information received from internal customers. Both groups of participants emphasized the training on these concepts and argued that in-service training should be given.

**Keywords:** Ethics, Business Ethics, Health, Service, Service Quality, Customer, Accounting.

## 1. Giriş

Müşteri memnuniyeti, müşteri sadakati oluşturulması gibi süreçlerde kalite kavramının önemi sıkça vurgulanmaktadır. Garvin (1984: 24) kalite kavramını müşteri tercihlerini karşılayan hizmet ve müşteri beklentilerin soyut olarak karşılanabilmesi olarak ifade etmektedir. Tanım üretim temelli somut değerler için biraz sığ kalsa da Garvin'e göre birçok standardı karşılayabilecek durumda olmakta ve kaliteyi bu tanım bazında felsefi yaklaşım, ekonomide üretim temelli yaklaşım, ekonomi, pazarlama ve operasyonel yönetim de kullanım temelli yaklaşım ve operasyonel yönetimde üretici bazlı ile değer bazlı yaklaşımlar altında değerlendirilmesi gerektiğini belirtmektedir.

Sanayi devriminden sonra önemi vurgulanmaya başlayan kalite kavramı, II. Dünya Savaşı sonrasında ortaya konulan toplam kalite yönetimi anlayışıyla üretim sektöründe daha ön planda tutulmuştur. 1980'li yıllardan sonra pazarda hizmetin öneminin artması ile hizmet sektörünün ön plana çıkması sonucu "hizmet kalitesi" kavramı üzerinde yoğunlaşmıştır (Banar ve Eker, 2010: 40).

Hizmet kalitesi genel olarak müşterinin almış olduğu ürün ya da hizmet karşılığında ki beklentileri ve algılarının sonuçları olarak ifade edilmektedir. Müşterinin deneyimsel olarak aldığı hizmet karşılığında ki vermiş olduğu tepki ile kalite ölçümünün doğru orantılı olduğu düşüncesi, kavramın temelini oluşturmaktadır (Maister, 1984: 6-8).

Hizmet "tüketicilerin ve endüstriyel kullanıcıların ihtiyaçlarını karşılayan soyut görevler" olarak tanımlanmaktadır (Mucuk, 2017: 305). Hizmet, ürün gibi somut bir fiziki özelliğe sahip değildir. Hizmetin soyut yönlü olması dolayısıyla alınan hizmetin çıktısının değerlendirilmesi de zordur. Dolayısı ile hizmet tüketici tarafından fiziki bir özelliğe sahip olmadan alınan faaliyetler ya da faydalar olarak nitelendirilmektedirler. Bundan dolayı hizmetin "soyut olması, değişken ve heterojen olması, eş zamanlı tüketilmesi, dayanılmaz ve stoklanamaz olması, kullanıcılara belli araçlarla ulaştırılması ve sahipliliğinin olmaması" gibi temel özellikleri bulunmaktadır (Akdoğan, 1983: 125; Altunışık, Özdemir, Torlak, 2016: 296, Öztürk, 2019: 4).

Hizmet kalitesinde verilen hizmet karşılığında alınan hizmetin kalitesi de sektörlerde değişkenlik göstermektedir. Tüm sektörler için önemli olan hizmet kalitesi anlayışı, sağlık sektöründe de hassasiyet gösterilmesi gereken konular içerisinde yer almaktadır.

Sağlık sektörünün temelinde insan ve insan ihtiyaçlarının olması, diğer hizmet işletmelerine nazaran daha çok iş kolunu içerisinde bulundurarak karmaşık bir yapıya sahip olması, kesintisiz olarak hizmet sağlamak zorunda bir yapıya sahip olmaları, yoğun hizmet süreci içerisinde hata götürmeyen bir yapıya sahip olması bu sektörde hizmet veren hem özel hem kamu işletmelerini kaliteli hizmet sunulması gerektiren başlıca kurumlardan yapmaktadır (Biçer, İlman ve Biçer, 2019: 6).

Sağlık sektöründe ürün hizmet, çıktı ise kaliteli hizmet sunmaktır. Soyut bir kavram olan hizmetin çıktısını karşılayan kalite ise müşteri memnuniyeti, müşteri sadakati gibi müşteri beklentilerinin karşılanması olarak ifade edilmektedir. Bu kavramlarda ortak olan "müşteri" olmaktadır.

Kalite kavramında kalite türlerinden birisi de “sosyal (etik)” yani bir “güven” kalitesidir (Çiçek, 2019: 41). Hizmet kalitesi ile müşteri beklentilerinin soyut olarak karşılanabilmesi müşteri memnuniyetini oluştururken, bu hizmetin sunulması sırasında etik olmayan davranışların sergilenmesi ve uygulanması müşteri memnuniyetsizliğine yol açacaktır (Varinli, 2004: 51).

Hizmette kaliteyi sağlayabilmek ve etik davranışlar sergileyerek müşteri memnuniyetinin oluşmasını dağlamak adına Rust ve Oliver (1994) tarafından hizmet kalitesi boyutlarının kavram haline dönüştürülmesi önerilmiştir. Rust ve Oliver hizmet kalitesi boyutlarını “müşteri-işletme çalışanı arasındaki etkileşimi, hizmetin sunulduğu çevre ve çıktı” olarak üç bileşenli bir model altında önermişlerdir. Abu (2004), yaptığı araştırma neticesinde her ülkenin kendine özgü kalite boyutlarına sahip olması gerektiğini ve her ülke için hizmet kalitesi boyutlarına bakma gereğinin bulunduğunu savunurken, Wang ve Yang (2004), bu boyutları; “dikkat / yardım, güvenilirlik, kullanım kolaylığı, güvenlik ve ürün / hizmet portföyü” olarak belirtmektedir.

Hizmet kalitesinin boyutları hususunda tüm dünya literatüründe çok fazla çalışma bulunmakta olup, genel itibarı ile hizmet kalitesinin boyutları çalışmalarda Parasurman, Zeitham ve Berry tarafından ortaya çıkarılan beş boyutta ele alınmaktadır. Bu boyutlar, “güvenilirlik, karşılık (tepki) verebilmek, güvence, örgütün kendini müşterinin yerine koyabilmesi (duygudaşlık) ve fiziksel varlıklar” olarak belirtilmektedir. Oluşturulan bu beş boyut yapılan araştırma sonucunda ortaya konulan on hizmet boyutundan türetilmiştir (Öztürk, 2019: 186).

Öztürk (2019: 186-187) bu on hizmet boyutunu;

“*güvenilirlik*; işletmenin yerine getirdiği işlemlerinde tutarlı olması, *karşılık vermek*; zamanında hizmet sunumu, *yetkinlik*; yerine getirilen hizmette gerekli olan bilgi ve yeteneğe sahip olunması; *nezaket*; müşteri ilişkilerinde işletmenin kibar, saygılı, dostça olması, *ulaşılabilirlik*; işletme ile müşteri arasında kolay iletişim kurulabilmesini, *iletişim*; müşteri istek ve ihtiyaçlarını anlayabilme, şikâyetlerini her yönü ile dinleme ve anlaşılır bir dilde müşteriyi bilgilendirme, *itibar (kredibilite)*; dürüst olma, müşteri çıkarlarını kendine onların yerine koyarak hissedip, onların çıkarlarını gözetebilme, *güvenlik*; işletmede sağlanabilecek finansal, fiziki güvenlik, mahremiyet kavramları gibi hususlara dikkat edilmesi, *müşteriyi anlamak*; müşterinin ihtiyaçlarını anlamak *fiziksel varlıklar*; hizmetin sunulduğu fiziksel ortamlar” olarak ifade etmektedir.

Hizmet kalitesi adına ifade edilen bu özelliklerin sağlanmasında sağlık dahil tüm işletmelerin ve çalışanlarının iş etiğine sahip olmaları önemlidir. Etik insanın doğasında bulunan bir dürtü olup, insanın aklı ile aldığı kararları temel almaktadır. Etik kavramı aklı temel alan bir yaklaşım olmasından dolayı ahlak kavramının teolojik yaklaşımından da bu yönü ile ayrılmaktadır. Köken olarak iki kavramın yoğunlaştıkları yön ise insan davranışlarıdır. İşletmelerin yaşayan organizmalar olarak görülmesi, mekanik bir araç olması, sosyal bir sistemi oluşturması ve işletmelerin gerçekleştirdikleri faaliyetlerinin tüm toplumu etkileyen yönün bulunması dolayısıyla, etik açıdan ele alınmasını zorunlu hale getirmektedir (Ünal ve Nardalı, 2010: 2-8).

İş etiği kavramı bireylerin normal yaşamında gösterdikleri ahlaki yaklaşımların ve toplumsal değerlerin dışında, kişinin iş yaşamında, işletme ya da kurum ortamında hem bireyin hem de işletme ya da kurumların uyması gereken, iş yaşamında bireylerin davranışlarına yön veren, davranışlarını şekillendiren ve tüm çalışanlara (yöneticiler dahil) yol gösteren, rehberlik eden standart, kural ve prensiplerin bütünüdür (Saygılı, 2009: 48). Bununla beraber iş etiği kavramı “bireylerin normal yaşamında gösterdikleri ahlaki yaklaşımların ve toplumsal değerlerin dışında, kişinin iş yaşamında, işletme ya da kurum ortamında hem bireyin hem de işletme ya da kurumların uyması gereken, iş yaşamında bireylerin davranışlarına yön veren, davranışlarını şekillendiren ve tüm çalışanlara

(yöneticiler dahil) yol gösteren, rehberlik eden standart, kural ve prensiplerin bütünüdür (Saygılı, 2009: 48).

İş etiği ile aslında bireylerin hem kendi kişisel yaşamlarında taşıdıkları ahlaki değerleri, hem de toplum içerisinde kurulan düzen adına uyulan ahlaki kuralların iş ortamında da yaşatılması amaçlanmaktadır. Bu amaca göre iş etiği ile iş dünyasında kurallar oluşturulmuştur. Tıpkı bireylerin olduğu gibi işletmeler ve kurumlar da kendi kişilikleri gereğince kendilerine etik değerler belirleyerek, etik kurallar uygulamaktadır.

Çalışma gereği hizmet kalitesi ve etik kavramları sağlık kurumlarında muhasebe mesleği açısından değerlendirilmektedir. Bu açıdan muhasebe meslek mensuplarının toplum üzerindeki etkisini göz önünde bulundurmanız önem arz eder. Çünkü muhasebe tüm kurum ve kuruluşlar için hem kendi iç müşterilerine, hem de dış müşterilerine bilgi aracılığı yapmakta, üretilen bilgilerin standartlara uygun olup olmadığını denetleyen bir kontrol görevi üstlenmekte ve ürettiği bilgilerle geleceğe ilişkin tahminlerde bulunarak, planlama noktasında bir öngörme aracı olmaktadır (Sevilengül, 2016:11). Dolayısı ile ürettiği bilgiler noktasında tarafsız ve güvenilir olmak durumundadırlar.

Muhasebe mesleğinde etik ile ilgili başka bir bakış açısına göre; muhasebe mesleğinde etik “meslek mensubu olan kişinin bağımsızlığını, kendi kendini kontrolünü ve dürüstlüğü ifade ettiği” yönündedir. Bu ifadeyi açıklarsak, muhasebe mesleğini uygulayan kişi ve birimlerin “müşterilere, halka ve diğer uygulamacılara yüksek standartlara bağlanmış ahlaki davranışlarla hizmet edilmesi” olarak ifade edilmektedir. Burada belirtilen hizmet ile bu mesleğin uygulayıcılarının “uzmanlıkta yeterli sorumluluğa ulaşmış, güvenilirliğini sağlamış, doğru ve tarafsız olma vasıflarına sahip kişiler” olması gerekliliğidir. Çünkü tüm toplumun, kurumların, devletin muhasebe mesleğini yerine getirenlerden doğru bilginin sunulmasına yönelik beklentisi bulunmakta ve bu mesleğin yürütücülerinin aynı zamanda denetim işini de üstlenmelerinden dolayı sorumlulukları daha da fazla olmaktadır (Aymanıkuy, Sarioğlan, 2005: 29).

Muhasebe çalışanlarının hizmet verdiği alanlar iç müşteri ve dış müşteri olarak ifade edilmektedir. Burada iç müşteri bir şirketin çalışanları, dış müşteri ise işletmenin tüketicileridir (Etezadı, 2016: 7). İç müşteri, işletmenin ürettiği tüm ürün ya da hizmetlerin üretiminde doğrudan ya da dolaylı olarak görev alan işletmenin tüm çalışanları olup, aynı zamanda da işletmenin birer müşterisi konumundadırlar (Ceylan, 2013:20).

İç müşteri memnuniyeti, dikkat, dostluk ve çözüm arayan dış müşteriye de yansır. Bu nedenle, bir işletmenin müşteri memnuniyeti sağlarken memnun bir iç müşteri yaratması gerekir. Genel olarak, iç müşteri memnuniyetinin elde edilmesi, dış müşteri memnuniyetinden daha kolaydır. İç müşterilerle görüşme ve fikir alışverişi yapma imkânı olmasından dolayı, iç müşterilerin dış müşterilere göre ihtiyaç ve taleplerin tanımlanması daha kolaydır (Etezadı, 2016: 7-8).

Hizmet kalitesinde etik açıdan müşteri memnuniyetinin karşılanmasındaki önemli hususlardan birisi de meslek mensuplarının ve müşterilerin birbirlerine karşı davranış biçimleridir. İş davranışı olarak ele alınan bu değer “etik olarak, yasa dışı olandan, etik olarak zorunlu olana veya iyi olana kadar uzanan bir çizgi” şeklinde ifade edilebilir (Erdemir ve Kazak, 2021: 363) .

Araştırmada bir kamu sağlık kurumunda görev yapmakta olan muhasebe mensupları ve muhasebe mensuplarının hizmet verdikleri iç müşterilerin hizmet kalitesi ve etik kavramlarına yönelik düşünceleri irdelenmiştir. Ayrıca muhasebe mensuplarının iç müşterilere sundukları hizmet ile hizmeti alanların karşılıklı düşünceleri çapraz sorularla hizmet kalitesi ve etik davranışlara yönelik tutumları nitel görüşmelerle irdelenmiştir. Çalışmanın bundan sonraki bölümlerinde literatür taramasına yer verilip, araştırmanın yöntemi bulguları değerlendirilerek, sonuç bölümü oluşturulmuştur.

## 2. Literatür Tarama

Sağlık sektöründe verilen hizmetin temel bileşen unsuru “insan”dır. Özellikle yoğun ve stresli çalışma ortamı, insan canının emanet edilmesi hususunda hata riskinin çok düşük olduğu bu sektörde verilen hizmet daha da önemli bir hal almaktadır. Ayrıca bu ortamda çalışan personelin birbirlerine sundukları hizmet ve bu hizmet sunumunda etik kurallara dikkat edilmesinin de ehemmiyeti oldukça büyüktür.

Literatürde sağlık kurumlarında hizmet kalitesine ve etik kavramlarına ilişkin birçok çalışma yer almaktadır. Çalışma konusuna ilişkin yapılan literatür taramasına göre hizmet kalitesi ve etik kavramlarının sağlık kurumları açısından yoğun olarak hemşirelik hizmetleri üzerinde yapıldığı görülmektedir.

İştar Işıklı (2018) sağlık kurumlarında çalışanların meslek etiğine yönelik görüşlerinin alınması ve yaşamış oldukları etik sorunların tespit edilmesine yönelik 41 sağlık personeli ile nitel araştırma yöntemlerinden derinlemesine mülakat tekniği kullanarak en fazla karşılaşılan etik sorunun hasta ve yakınları ile olan iletişim sıkıntıları olduğuna yönelik sonuca ulaşmıştır.

Biçer ve Yurtsal (2021) kamu hastanesinde tedavi gören müşteriler (hastalar) için, ilgili hastanelerdeki hizmet kalitesi boyutlarının memnuniyete olan etkisini ölçmek üzere yaptıkları çalışmalarında kamu hastanelerinde, devlet yatırımlarının etkisiyle hastaların olumlu düşüncelerinin olduğu, yeni yapılan hastanelerde hasta memnuniyet düzeyinin yüksek olduğunu tespit etmişlerdir.

Sezer , Durmuş ve Beşik (2020) özel sağlık kuruluşundan hizmet almış bireylerin sağlık hizmetine yönelik hizmet kalitesi algısını belirlemeyi amaçladıkları çalışmalarında, SERVPERF Ölçeği kullanarak anket yöntemi ile topladıkları veriler sonucunda katılımcıların çalışmanın yapıldığı özel sağlık kuruluşuna ilişkin hizmet kalitesi algısı düzeylerinin yüksek olduğu, söz konusu hastanenin, hastaların aldıkları hizmetten ne düzeyde memnun olduklarını dikkate alarak yapı ve süreçlerini izlemesi ve biçimlendirmesi gerektiğini ortaya koymuşlardır.

Baş Kayhan ve Özmen, (2015) ise bir Devlet Hastanesinde hizmet sunan ve alan taraflar açısından sağlık hizmet kalitesinin SERVQUAL Ölçeği kullanarak anket uygulaması ile değerlendirmişlerdir. Araştırma sonucunda hizmet sunanların ve alanların algıladıkları hizmet kalitesi düzeyinin, beklendikleri hizmet kalitesi düzeyinden düşük olduğu görülmüştür.

Güngören , Orhan ve Kurutkan (2013) çalışmalarında hastanelerde oluşabilecek etik sorunlar ile JCI tarafından belirlenen ve denetlenen kalite standartları arasında nasıl bir ilişki olduğunu incelemiş ve kaliteli bir sağlık hizmetine ulaşmayı hedefleyen her bir sağlık işletmesi için etik değerler konusunda farkındalık oluşturabilmeyi amaçlamışlardır.

Uçar (2005) askeri sağlık kurumlarında sunulan sağlık hizmetlerini etik boyutunda incelemiştir. Çalışma sonucunda etik konularda istenilen düzeye ulaşabilmek için tüm sağlık kurumlarında olduğu gibi askeri sağlık kurumlarında da personele iletişim becerileri kazandırma ve hasta hakları konusunda eğitim verilmeli yönünde çıkarımda bulunmuştur.

Yeşildağ ve Ulusoy (2021) hastanede yatarak tedavi gören hastaların algıladığı hizmet kalitesinin değerlendirilmesi amacıyla SERVPERF Ölçeği kullanılarak anket yöntemi ile veri toplayarak araştırma yapmışlardır. Sonuç olarak; Trabzon ilinde hastanede yatan hastaların, hizmet kalitesi algılarının yüksek olduğu, algılanan hizmet kalitesinin bazı sosyo demografik özelliklere göre farklılık gösterdiği belirlenmiştir.

Çaklı (2021) çalışmada sağlık sektöründeki toplam kalite yönetimi kavramının anlaşılması ve kaliteli hizmet anlayışında sadece hizmet sunumunu kullanan kişilerin memnuniyetleri değil aynı zamanda sağlık çalışanlarında da kalite algısının oluşturulması ile sağlık hizmetine etkilerinin neler olduğunun ölçülmesi de amaçlanmıştır. Sonuç olarak çalışanların TKY algısına tam katılımı, yetkilerini tam kullanmaları, eğitim düzeyleri sağlık sektöründe kalite algısının oluşması ve bilincin gelişip sürekliliğinin sağlanmasında önem teşkil ettiği belirtilmiştir.



Deniz ve Büyük (2017) sağlık hizmetlerinde hastaların kalite algısını değerlendirmişlerdir. Kalite boyutunun en önemli boyutunun personel olduğunu, tesis boyutunun ise en düşük boyut olduğunu tespit etmişlerdir.

Literatür taramasında incelenen makalelerde sağlık kurumlarında hizmet kalitesi ve etik kavramlarına ilişkin çalışmalarda, bu kurumlardaki muhasebe departmanlarının iç müşterilere (personel) verdikleri hizmet kalitesinin etik boyutu ile incelenen bir çalışmaya rastlanılmamıştır.

### 3. Yöntem

Araştırma Afyonkarahisar ilinde faaliyet gösteren Afyonkarahisar Sağlık Bilimleri Üniversitesi ve Üniversite Hastanesi'nde görev yapmakta olan muhasebe departmanı çalışanları ve bu departmanın hizmet verdiği diğer departman çalışanları üzerinde amaca uygun bir şekilde derinlemesine mülakat ile görüşme yapılmıştır. Araştırma deseni olarak durum çalışması kullanılmıştır. Çalışma Mart 2021 ile Haziran 2021 tarihleri arasında görüşme yöntemi ile gerçekleştirilmiştir.

Çalışmada katılımcılara yöneltilecek olan sorular Bişgin, Ünlüer ve Üyümez,(2020), Çelik, (2018), Sayım ve Usman (2016), Soydal (2008)'ın yayınlarından faydalanılarak hazırlanmıştır.

#### 3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Muhasebe tanımı gereği kâr amacı güden ya da gütmeyen tüm özel ve kamu işletmelerinde, iç ve dış müşterilere bilgi aktarımını sağlayan bilgi sistemleridir. Bilgi üreten sistemler olması dolayısı ile hizmet sektöründe de yer alan mesleğin uygulanmasında etik düzenlemelere oldukça fazla önem verilmektedir. Etik, bir değer sistemi olup, değer ise insanlar tarafından oluşturulan ve geliştirilen kavram olarak birbirleri ile ilişkilidir. Bu kavramlar doğası gereği statik özelliğe sahiptir. İnsanlar tarafından uygulanması ve geliştirilmesi kavramlara dinamik bir yapı kazandırmaktadır. Toplumsal yapıda değerlendirildiğinde etik kuralların en çok meslek mensupları tarafından uygulandığı, bireylerin ise kendi aralarında ahlaki kurallara uyduğu gözlemlenmektedir.

Muhasebe mesleğinin uygulanma sürecinde, bir işletmenin finans bilgilerinin tüm işlemlerinin kaydının tutulması ve aynı zamanda bilgi aktarımı açısından iç ve dış müşteriden gelen bilgilere göre hareket etmesi, meslekte etik ve kalite kavramına olan önemi de arttırmaktadır.

Sağlık kurumları içerisinde değerlendirildiğinde muhasebe mesleğinin müşterileri işletme içi ve dışı müşteriler olmaktadır. Özellikle iç müşteri hizmet kalitesini değerlendirirken, örneğin yöneticiler, muhasebeden aldığı raporlar karşılığında tüm işletmenin geçmiş ve gelecek planlarını yapabilmek isterken, personel; özlük haklarının hesaplanmasını, zamanında maaş işlemlerinin yapılmasını beklemektedir.

Bu eksenle bakıldığında muhasebe mesleğinin uygulanmasında hizmette kalite ve etik bileşenlerine mutlaka dikkat edilmeli olmasından dolayı, çalışmamızda bu kapsamda müşteri kavramları, hizmet ve hizmet kalitesi kavramları, etik ve meslek etiği kavramları derinlemesine açıklanmak istenmiş olup, araştırma sorularına istinaden sağlık kurumlarında çalışmakta olan muhasebe departmanı çalışanları ile iç müşterilerle görüşme yapılarak araştırma güçlendirilmek istenmiştir.

#### 3.2. Araştırmanın Kısıtları

Araştırma Afyonkarahisar ili Afyonkarahisar Sağlık Bilimleri Üniversitesi ve Üniversite Hastanesi'nde görev yapmakta olan muhasebe çalışanları ve diğer departman çalışanlarından oluşan toplam 14 kişi ile mülakat yapılarak betimsel analiz ile katılımcıların verdikleri yanıtlara göre değerlendirilmiştir.

### 3.3. Araştırmanın Evren ve Örnekleme

Araştırma, nitel bir çalışmadır. Araştırmada nitel araştırma desenlerinden durum analizi yaklaşımı kullanılmıştır. Nitel araştırma, probleme ilişkin konuyu probleme dayalı sosyal alan içerisinde ve sosyal olgulara bağlı olarak gerçekçi ve bütünsel bir şekilde sorgulayıcı, yorumlayıcı ve problemi anlama işi içerisinde irdelemeyi ve konuyu anlamının ön plana koyduğu bir yöntemdir (Yıldırım ve Şimşek, 2011; Baltacı, 2019; 369).

Araştırmada kullanılan durum çalışması ise; Yıldırım ve Şimşek'e (2011) göre bir olguyu ya da bir olayı araştırmacının kontrolü olmadan, temelinde "nasıl, niçin" sorularını barındıran bir yöntem olarak ele alınmaktayken, Merriam (2013) probleme yönelik ele alınan olgu ya da olayı birden fazla unsurla ele alarak ayrıntılı bir biçimde incelemek, birbirleri ile etkileşimini ortaya koyarak değerlendirme olarak belirtmektedir.

Araştırmanın amacına uygun olarak olasılıklı olmayan örneklem yöntemlerinden amaçlı örnekleme, amaçlı örnekleme yöntemlerinden kazara (kolay ulaşılabilir) örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Amaçlı örnekleme "derinlemesine araştırma yapabilmek amacıyla çalışmanın amacı bağlamında bilgi açısından zengin durumların seçilmesi" (Büyüköztürk, 2012: 9) olarak belirtilmektedir. 2021 yılının pandemi süreci olmasının etkisiyle kazara örneklem yöntemi kullanılması tercih edilmiştir.

Çalışmanın evrenini sağlık hizmetinde görev yapmakta olan muhasebe departmanı çalışanları ve bu departmandan hizmet alan iç müşteriler oluşturmaktadır. Çalışmanın yüz yüze görüşülerek mülakat tekniği ile yapılmış olması dolayısıyla, araştırmanın örneklemini Afyonkarahisar ili Afyonkarahisar Sağlık Bilimleri Üniversitesi'nde görev yapmakta olan muhasebe departmanı çalışanları ve iç müşterilerden oluşturmuştur.

### 3.4. Araştırma Verilerinin Toplanması

Araştırmada muhasebe çalışanlarının iç müşterilerden etik ve hizmet kalitesi yönünden beklentileri ve iç müşterilerin etik ve hizmet kalitesi yönünden muhasebe çalışanlarından beklentileri nelerdir? sorularına cevap bulunması ve sağlıkta hizmet kalitesi ve etik kavramları hakkındaki görüşlerini incelemesi amaçlanan çalışmada veriler görüşme tekniği kullanılarak elde edilmiştir. Nitel yöntemlerin içerisinde en güçlü tekniklerden birisi olan görüşme tekniği ile katılımcıların konu ile ilgili kavramları nasıl tanımladıklarını ve bu kavramları nasıl algıladıklarını anlaşılabilir (Ertaş ve Çelik, 2018: 24).

Araştırmada sorulacak soruların hazırlanmasında katılımcıların hizmet kalitesi ve etik kavram bilgisi ve kavram içerikleri ile ilgili sorular ile birlikte, departmanların birbirleri bilgi edinme süreci, kurumun hizmet kalitesi ve etik kavramlarına ilişkin görüşleri, bu konular hakkında verilen eğitimlerin yeterliliği, katılımcıların bu kavramlara ilişkin yasal ve sosyal beklentileri ile kurumun verdiği eğitimler ile uygulamalarının yeterli olup olmadığı ve kavramlara ilişkin uygulanması ile yapılması gereken hususlar hakkında sorular birebir sözel olarak katılımcılara iletilmiştir.

Araştırma kapsamında görüşmecilerden önce, araştırma grubu içerisinde olan dört kişi ile pilot uygulama yapılmıştır. Pilot çalışma sonucunda, görüşme soruları tekrar gözden geçirilerek gerekli düzeltmeler yapılmıştır. Pilot çalışma sonrasında araştırma kapsamında katılımcılarla görüşmelere başlanmıştır. Her bir katılımcı ile ayrı ayrı kendi odalarında ve sessiz bir ortam oluşturularak her biri ortalama 10-40 dakika arası süren on dört katılımcı ile farklı günlerde görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Öncelikle katılımcılara araştırmanın amacı açıklanmıştır. Sonrasında araştırmayı yapabilmek adına belirlenen katılımcılarla yüz yüze olacak şekilde ve ses kaydı yapılmasına onay verildikten sonra ve sorulardan önce araştırma süresince yapılan kayıttaki bilgilerin bilimsel amaçla kullanılarak, bu bilgilerin farklı amaçlarla kullanılmayacağı yönünde bilgilendirme yapılmıştır.

### 3.5. Araştırma Verilerinin Analizi

Katılımcılarla yapılan görüşmeler neticesinde sorulan sorulara yönelik alınan cevaplar neticesinde yargıda bulunmaktan kaçınılarak katılımcıların cevapları üzerine durulmasına dikkat edilmiştir. Görüşme metinleri tek tek ve ayrıntılı bir biçimde incelenerek, toplanan veriler analiz edilmiştir. Özellikle araştırma konusu kapsamında ele alınması gereken ifadeler odaklanılmıştır. Bu ifadelerden çalışma içerisinde alıntılar yer almaktadır. Bu şekilde veriler de bir indirgeme işlemi yapılmıştır. Katılımcıların yalnızca kendilerine ait görüşleri değerlendirilmiştir. Araştırma kapsamında olmayan ifadeler çalışmaya dâhil edilmemiştir.

Katılımcılar muhasebe çalışanları ve diğer çalışanlar olarak iki gruba ayrılmış, her iki gruba birbirleri ile ilişkilendirilebilen farklı sorular yöneltilirken, kavram bilgisi soruları her iki gruba da sorulmuştur. Muhasebe departmanında görev yapmakta olan 6 personel, diğer departmanlarda görev yapmakta olan 8 personel olmak üzere toplamda 14 katılımcı araştırma grubuna dahil edilmiştir.

Çalışma hizmet kalitesi ve etik olmak üzere iki temadan oluşmaktadır. Katılımcılara yöneltilen sorular kategorileri oluşturmakta, katılımcıların verdikleri cevaplara göre ise kodlar oluşturulmuştur.

**Tablo 1: Katılımcıların Bilgi Listesi**

Katılımcı No	Cinsiyet	Yaş	Eğitim Düzeyi	Sağlık Sektöründe Hizmet Süresi	Departman
M1	Erkek	44	Yüksek lisans	2 yıl	Muhasebe
M2	Erkek	32	Lisans	2 yıl	Muhasebe
İM3	Kadın	56	Ön Lisans	21 yıl	Diğer
İM4	Kadın	45	Doktora	25 yıl	Diğer
M5	Erkek	44	Lisans	18 yıl	Muhasebe
İM6	Erkek	26	Ön Lisans	2,5 yıl	Diğer
İM7	Kadın	41	Lisans	2 yıl	Diğer
İM8	Kadın	33	Lisans	2,5 yıl	Diğer
M9	Erkek	36	Yüksek lisans	1 yıl	Muhasebe
İM10	Kadın	24	Lisans	1 yıl	Diğer
M11	Erkek	37	Lisans	18 yıl	Muhasebe
İM12	Erkek	33	Yüksek lisans	9 yıl	Diğer
İM13	Kadın	47	Ön Lisans	5 yıl	Diğer
M14	Kadın	45	Lisans	10 yıl	Muhasebe

Katılımcıların hizmet süreleri çalıştıkları kurumun 2018 yılından itibaren kurulmasından dolayı sağlık sektörü bazında 1-2 yıl arasında hizmet sürelerine sahip oldukları belirtilmiştir. Katılımcıların yarısının 1-3 yıl arası hizmet süresine sahip olmasının temel nedeni çalışmanın yapıldığı Afyonkarahisar Sağlık Bilimleri Üniversitesinin 18 Mayıs 2018 tarihinde kurulmuş olmasıdır.

**Tablo 2: Katılımcıların Demografik Bilgileri**

Demografik Değişkenler		Sayı (n)	Yüzde (%)
Cinsiyet	Kadın	7	50
	Erkek	7	50
	Toplam	14	100
Yaş	25-35	5	35,714
	36-45	7	50
	46-55	1	7,143
	56 ve üstü	1	7,143
	Toplam	14	100
Öğrencim Durumu	Ön Lisans	3	21,43
	Lisans	7	50
	Yüksek Lisans	3	21,43
	Doktora	1	7,14



	Toplam	14	100
Kurumdaki Görevi	Muhasebe Departmanı	6	50
	Diğer	8	50
	Toplam	14	100

Tablo 1 ve 2’de görüldüğü üzere, katılımcıların %50’si kadın, %50’si erkek bireylerden oluşmaktadır. Katılımcıların yaş aralığı 24-56 yaş aralığındadır. Katılımcıları yaklaşık %43’ü 41-49 yaş aralığında, %50’si 24-40 yaş aralığında olup, %7’si 50 yaş üstüdür. Öğrenim durumu değişkeni incelendiğinde ise katılımcıların %50’si lisans mezunu, %21’i Yüksek lisans, %7’si doktora ve %21’i önlisans mezunudur. Katılımcıların mesleki hizmet süresi değişkenini incelendiğinde %50’si 1-3 yıl arasında hizmet yılına sahipken, %36’sı 10 yılı aşkın süre sağlık sektöründe hizmet süresine sahip olduğu ifade edilmiştir.

### 3.6. Araştırmanın Temaları

Çalışmanın bu bölümünde, araştırma kapsamında katılımcılarla gerçekleştirilen yarı yapılandırılmış görüşmeler neticesinde temalar oluşturularak, iç müşteri olarak katılan katılımcılara görüşme sıralarına göre iç müşterilere İM, muhasebe departmanlarında görev yapmakta olan katılımcılara M kodu kullanılarak 1-14 sayıları arasında kodlar verilerek tablo halinde sunulmuştur. Aynı zamanda araştırma kapsamında görüşmeciye yöneltilen sorulara ilişkin verilen yanıtların ifadeleri yer almaktadır.

Araştırma sonucunda, sağlık kurumlarında muhasebe departmanlarının etik anlayışlarının iç müşterilere sundukları hizmetin kalitesi üzerindeki etkisi konusu kapsamında muhasebe ve iç müşterilere yöneltilen sorular ekseninde 2 tema (etik, hizmet kalitesi) belirlenerek, katılımcılara sorulan sorulara yönelik temalar altında kategoriler oluşturulmuştur. Kategorilerin içerisinde oluşturulan kodlara ilişkin incelemeler yapılmış ve tablo olarak düzenlenmiştir. Ayrıca tüm katılımcıların hizmet kalitesi ve etik kavramı ile çalışmanın yapıldığı kuruma yönelik kurumun etik ilkeler ve hizmet kalite politikasına ilişkin sorular irdelenmiştir. Son olarak da temalar dışında katılımcıların sağlık kurumlarında muhasebe uygulamalarının daha etkin ve verimli olmasına yönelik düşünceleri sorularak, önerilere katkı sağlanacağı düşünülmüştür.

#### 3.6.1. Hizmet Kalitesi Teması

Hizmet kalitesi teması altında ilk olarak tüm katılımcıların hizmet kalitesi kavram ve içeriği hakkında düşünceleri kavram tanımına ilişkin irdelenmiştir.

**Tablo 3. Kategori Hizmet Kalitesi Kavram Bilgisine Yönelik Tablo**

		Hizmet Kalitesi Kavramı			
		Muhasebe		Diğer	
		Kavram Bilgisi		Kavram İçeriği	
		Yeterli	Yetersiz	Yeterli	Yetersiz
Katılımcı Kodları	M1	√			
	M2		√		
	İM3				√
	İM4			√	
	M5		√		
	İM6				√
	İM7				√
	İM8				√
	M9		√		
	İM10			√	
	M11		√		
	İM12			√	
	İM13			√	
	M14		√		

Tablo 3’de hem kurumun iç müşterileri hem de muhasebe personelinin hizmet kalitesi kavramına ilişkin düşünceleri kavram tanımına göre incelenerek yeterli yetersiz olarak kodlanmıştır. Yapılan görüşme neticesinde iç müşterilerin muhasebe çalışanlarına göre hizmet kalitesi kavramına ilişkin bilgi düzeylerinin ve farkındalıklarının daha fazla olduğu ortaya konulmuştur.

**Tablo 4. Kategorilere Göre Oluşturulan Kodlarda İç Müşteri İle Muhasebe Departmanı Çalışanları Arasında Bilgi Alışverişinin Nasıl Sağlanması**

Kodlar	Kategori													
	İç müşteri ile muhasebe departmanı çalışanları arasında bilgi alışverişinin sağlanması													
	M1	M2	İM3	İM4	M5	İM6	İM7	İM8	M9	İM10	M11	İM12	İM13	M14
Doğrudan Görüşme			X										X	
Resmi Yazışma	X					X				X		X		
Telefon-Görüşme									X					X
Resmi Yazışma-Görüşme-Telefon				X			X	X			X			
Telefon-Mail		X			X									

Muhasebe departmanlarının sunduğu en önemli hizmetlerden birisi bilgi aktarımıdır. Günümüz hizmet kalitesi anlayışında şeffaflığın, ulaşılabilirliğinin ve zamanın önemi göz önünde bulundurularak katılımcılara bilgi alışverişlerinin nasıl sağlandığına yönelik soru yöneltilmiştir. Katılımcıların cevapları ise her kanaldan istenilen zamanda bilgi alışverişinin sağlanabildiği yönünde olumlu bir dönüş olmuştur.

İM3: “Direkt muhasebe ile ilgilenen arkadaşlarla birebir görüşebiliyoruz”.

İM12: “Yazışmalar resmi kanallar üzerinden yazışma üzerinden olurla ya da onayla yapılıyor”.

M11: “Yüz yüze iletişimler oluyor, telefonla oluyor. Onun dışında bizde satın alma olduğu için firmalar illa ki ziyaretlere falan geliyor. Bunlarla ilgili işte kendi ürünlerini tanıtıyorlar ya da işte satın alma ile ilgili teknik şartnamelerde değişiklik talep ediyorlar. Bununla ilgili yüz yüze iletişim kuruyoruz”.

M14: “Birebir gidip görüşebiliyoruz, telefonla irtibat kuruyoruz”.

**Tablo 5. Kategorilere Göre Oluşturulan Kodlarda İç Müşteri İle Muhasebe Departmanı Çalışanları Arasında Bilgi Alışverişinin Doğruluğu ve Güvenilirliği**

Kodlar	Kategori													
	İç müşteri ile muhasebe departmanı çalışanları arasında bilgi alışverişinin doğruluğu ve güvenilirliği													
	M 1	M 2	İM 3	İM 4	M 5	İM 6	İM 7	İM 8	M 9	İM1 0	M1 1	İM1 2	İM1 3	M1 4
Güvenilir							X						X	
Doğru ve Güvenilir									X			X		
Doğru/ Mevzuata Uygun			X											
Sistem/ Mevzuata Uygun						X		X		X				
Belge Kontrol/Teyit	X	X		X	X						X			X

Tablo 5 de hem iç müşterilerin muhasebeden aldıkları bilginin doğruluğu ve güvenilirliği hakkında ki düşünceleri, hem de muhasebe departmanlarında çalışan personele iç müşterilerden gelen bilginin doğruluğu ve güvenilirliği hakkındaki düşünceleri sorulmuştur.

İç müşteriler tarafında genel itibari ile muhasebe departmanları tarafından üretilen bilginin doğru, güvenilir ve mevzuata uygun olduğu belirtilmiştir. İç müşterilerden bazıları (İM6,İM8,İM10) kamuda muhasebe işlemlerinin sistem üzerinden yapılması dolayısıyla hata olamayacağını, kamuda şeffaflığın olduğunu ve bu yüzden işlemlerin mevzuata uygun olduğunu belirtirken, eğer hata varsa bunun sistemsel genel bir hata (İM6) ya da bu hatanın veri girişinden oluşabileceği (İM12) katılımcılar tarafından belirtilmiştir. İç müşteri katılımcılarından yalnızca (İM4) birisi muhasebe tarafından aktarılan bilginin belgeleri ile inceleyerek teyidini yapması gerektiğini belirtmiştir. Bu katılımcının yönetimde olmasının bu düşüncesi etkisi olduğu düşünülmektedir.

Muhasebe departmanı çalışanları tarafından ele alındığında ise neredeyse tüm meslek mensupları belge incelemesi yapmadan ve bilgiyi araştırarak teyit etmeden gelen bilginin doğruluğuna güvenmediklerini ifade etmişlerdir.

M1: “Aksini ispatı ettirene kadar tüm bilgilerin doğruluğunu kabul ediyoruz. Ama gönderilen tüm bilgi ve belgeleri ulaşılabildiğimiz her kaynaktan kendimiz tekrar teyit etme ihtiyacı duyuyoruz.”

İM8: “Sistem üzerinden alıyoruz zaten sistem üzerinden aldığımız için de şuan bir sıkıntı yaşadığımızı düşünmüyorum. Mevzuata uygun benim gördüğüm kadarıyla bir sıkıntı yok.”

**Tablo 6. Kategorilere Göre Oluşturulan Kodlarda Muhasebe Departmanı Çalışanlarının İç Müşterilere Verdiği Bilginin Anlaşılabilirliği**

Kodlar	Kategori													
	İç müşteri ile muhasebe departmanı çalışanları arasında bilginin anlaşılabilirliği													
	M1	M2	İM3	İM4	M5	İM6	İM7	İM8	M9	İM10	M11	İM12	İM13	M14
Eğitim										X				
Yetersiz bilgi			X										X	
Memuriyet						X		X				X		X
Yeterli Bilgiye Sahip Olma				X			X							
Dili Yalınlaştırma	X	X			X				X		X			

Tablo 6’da oluşturulan kategoride iç müşterilere muhasebe departmanlarından verilen bilginin anlaşılabilirliği hakkındaki düşünceleri belirtmeleri istenirken, muhasebe departmanlarında çalışan personele de iç müşterilere verdikleri bilginin karşı taraf tarafından anlaşılması hakkındaki düşüncelerinin belirtmeleri istenildi.

Muhasebe departmanları çalışanlarının genel olarak verdikleri cevaplar muhasebeye ait terimlerin iç müşteri tarafından anlaşılmadığı için, muhasebe dili ile değil de dili karşı tarafın anlayacağı şekilde yalınlaştırıldığı belirtildi.

İç müşteriler tarafından (İM3,İM13) bazıları aldıkları bilginin yetersiz olduğunu düşündüklerini belirtirken, bazı iç müşteriler (İM8,İM12,İM14) zaten memuriyetin içerisinde uzun zamandır muhasebesel işlemlerle uğraştıkları için bu dili anlayabildiklerini, bazıları (İM4, İM6, İM7) muhasebe çalışanının yeterli bilgiye sahip olduğu takdirde kendilerine doyurucu bilgiyi verebildiklerini belirtirken, diğer katılımcılar ise kendilerinin bu alanda eğitim veren bölümlerden mezun olmalarından (İM10) dolayı muhasebe diline yabancı olmadıklarını belirtmişlerdir.

İM10: “Ben sağlık yönetimi bölümü mezunuyum. Ama yönetim gibi bir programdan mezun olmayan hiç alakasız kişilerde bu birimlerde çalışmakta. Ben kendi açımdan baktığımda bunların derslerini aldım bir şekilde bunlar hakkında bilgiye sahibim. Evet ben bu konuda diyebilirim ki ben anlayabiliyorum ya da yeterli bir sonuç elde edebiliyorum”.

İM6: “Normalde dediğiniz gibi muhasebenin temel bir dili vardır ama kamu kurumlarında çalıştığımız için bu temel dil aslında yani şöyle söyleyeyim muhasebeci olarak herkes muhasebeci olarak işlem yapmadığından dolayı kişilerin anlayabileceği şekilde görüşme yapıldığından dolayı sorun ortadan kalkıyor”.

M2: “Bizim iç paydaşlarımız çok dile hakim değiller açıkçası yani bu yönde çok zorluk çekiyoruz biz. Ama elimizden geldiği kadar da bu terimleri açıklamak için çaba sarf ediyoruz”.

**Tablo 7. Kategorilere Göre Oluşturulan Kodlarda Muhasebe Departmanı Çalışanlarının İç Müşterilere Verdiği Bilginin Zamanında Sunulması**

Kodlar	Kategori							
	İç müşteri ile muhasebe departmanı çalışanları arasında bilginin zamanında sunulması							
	İM3	İM4	İM6	İM7	İM8	İM10	İM12	İM13
Talep Edilen Anda	X					X	X	
Online İşlem								X
Zamanında Sunum		X	X	X	X			

Bu kategoride yöneltilen soru, muhasebe departmanı çalışanlarının iç müşterilere verdikleri bilginin istenilen zamanda sunulmasının hizmet kalitesini ölçmeye ilişkin yöneltilmiştir. İç müşterilerin çoğunluğu muhasebe departmanlarından istedikleri bilgiyi talep ettikleri zamanda sunulduğunu ifade etmişlerdir. Ayrıca artık işlemlerin online olarak sunulmasından kaynaklı bazı bilgilerin muhasebe departmanlarından talep yerine kendilerinin de ulaşabildiklerinden dolayı daha hızlı bir işlem süreci oluşturduğu da belirtilmiştir.

*İM13: “Ulaşılabilir. Artık birçok işlem online olduğu için hani özellikle bu e-devlet uygulamasına yüklendiği için oradan, oradan olmazsa bile kurumun belli başlı programları aracılığıyla ulaşılabilir”.*

*İM8: “Gayet pratik hızlı hatta daha da erken işleri yürütüyorlar”.*

**Tablo 8. Kategorilere Göre Oluşturulan Kodlarda Muhasebe Departmanı Çalışanlarının İç Müşterilerin Kişisel Bilgilerinin Gizliliğinde Etik Uygunluk**

Kodlar	Kategori					
	Muhasebe departmanı çalışanlarının iç müşterilerin kişisel bilgilerinin gizliliğinde etik uygunluk					
	M1	M2	M5	M9	M11	M14
Paylaşım Yok			X		X	
Etik Uygunluk		X		X		X
Olası Değil	X					

Bu kategoride yöneltilen soru, muhasebe departmanı çalışanlarının iç müşterilere verdikleri hizmet neticesinde şahsi bilgilerinin saklanması, finansal bilgi içeren belgelerin güvenliği hususlarına etik kurallara uygun davranış göstermelerinde sadece muhasebe departmanlarında çalışan personele sorulmuştur. Muhasebe personeli genel olarak hiçbir özel bilginin üçüncü taraflarla paylaşılmadığını, bu hususta etik kurallara uygun davrandıklarını belirtmişlerdir. Sadece bir muhasebe mensubu tamamıyla etik kuralların uygulanabildiğini düşünmediğini ifade etmiştir.

*M1: “Bu noktada etik kurallardan önce biliyorsunuz kişisel verilerin korunması kanunu kapsamında yasal çizilmiş çerçevenin uygulanması. Bu alanda bile eksiklerin olduğu günümüzde etik kuralların uygulanmasının çok olası olduğunu düşünmüyorum”.*

*M5: “Bizde firmaların kişisel bilgileri ile ilgili çok bir kayıt tutmayız bizlerde tuttuğumuz tek şey firmanın adı iletişim bilgileridir. Yani onları da hiç kimse ile paylaşmayız yani herhangi bir idare şu ürünü kaç paraya kimden aldınız yönelttiği zaman bile bütün tekliflerde en düşük olanını seçeriz yani firmaların kişisel bilgilerini paylaşmayız belki de o zaman farklı verecekler biz bunu bilemeyiz yani”.*



**Tablo 9. Kategorilere Göre Oluşturulan Kodlarda Sağlık Kurumlarında Muhasebe Uygulamalarında Etkinlik Ve Verimlilik**

Kodlar	Kategori													
	Sağlık kurumlarında muhasebe uygulamalarında etkinlik ve verimlilik													
	M1	M2	İM3	İM4	M5	İM6	İM7	İM8	M9	İM10	M11	İM12	İM13	M14
Eğitim		X	-	X			-	-		X			X	X
Etkin Denetim			-				-	-				X		
Sistemsel			-			X	-	-	X					
İşleme Göre			-				-	-			X			
Mevzuat	X		-		X		-	-						

Hizmet kalitesi temasına ilişkin son kategoride her iki grup katılımcıya muhasebe işlemlerinin daha etkin ve verimli olması için neler yapılabileceği konusunda görüşlerini ifade etmeleri istenmiştir. Üç katılımcı bu soruya herhangi bir fikirleri olmadığını beyan etmiştir. Diğer katılımcıların çoğunluğu bu alanda eğitimler verilmesi gerektiğini belirtmişlerdir. Diğer katılımcılardan ikisi (İM6,M9) sistemsel sorunların giderilmesi gerektiğini belirtirken, diğer iki katılımcı (M1, M5) mevzuatlarda düzenleme yapılabileceğini önermişlerdir.

*M1: “Devlet muhasebe sistemi ilk tek düzen muhasebe sisteminin arasındaki uyumsuzlukların öncelikle çözümlenmesi ortak bir tablolama ve raporlama anlayışının hesap kodları dahilinde hesapların işleyişine kadar tümleştirilmesi, kamu kurumları dışındaki yararlanıcılarında bunların anlayabileceği ölçüde raporlanmasının sağlanması gerekiyor.*

*İM6: “Muhasebe uygulaması birden fazla program ya da modüller kullanımının ya da her kamu kuruluşu ya da her çalışma alanlarında farklı yöntemler kullanıldığından dolayı sorunlar bu yüzden çıkmakta. Bunlar toplu ve bir yerde birleştirilirse sorunlar ortadan kalkacaktır”.*

*M2: “Bu süreç etkili olabilmesi için bizim strateji geliştirme başkanlığı ve muhasebe servisi olarak öncelikle birlikte çalıştığımız arkadaşların diğer departmanlardaki mutemetler olsun öncelikle belli bir eğitimden geçmesi gerektiğini düşünüyorum. Bu konuda çok sıkıntı yaşıyoruz. Bilgi alışverişinde özellikle bazen aynı dili konuşmadığımızı düşünmeye başlıyorum belli bir şeyden sonra”.*

### 3.6.2. Etik Teması

**Tablo 10. Kategori Etik Kavram Bilgisine Yönelik Tablo**

		Hizmet Kalitesi Kavramı			
		Muhasebe		Diğer	
		Kavram Bilgisi		Kavram İçeriği	
		Yeterli	Yetersiz	Yeterli	Yetersiz
Katılımcı Kodları	M1	√			
	M2	√			
	İM3			√	
	İM4			√	
	M5		√		
	İM6			√	
	İM7				√
	İM8				√
	M9		√		
	İM10			√	
	M11		√		
	İM12			√	
	İM13			√	
	M14	√			

Tablo 10’de hem kurumun iç müşterileri hem de muhasebe personelinin etik kavramına ilişkin düşünceleri kavram tanımına göre incelenerek yeterli yetersiz olarak kodlanmıştır. Yapılan görüşme neticesinde katılımcıların çoğunluğunun etik kavramına ilişkin bilgi düzeylerinin ve farkındalıklarının olduğu ortaya konulmuştur.

**Tablo 11. Kategorilere Göre Oluşturulan Kodlarda Yasal Yükümlülükler Açısından İç Müşteriler Ve Muhasebe Çalışanlarının Birbirlerinden Beklentileri**

Kodlar	Kategori													
	Yasal yükümlülükler açısından iç müşteriler ve muhasebe çalışanlarının birbirlerinden beklentileri													
	M1	M2	İM3	İM4	M5	İM6	İM7	İM8	M9	İM10	M11	İM12	İM13	M14
Hatasız İşlem										X		X		
Zamanında							X						X	
Kanun ve yönetmelikler uygun			X			X								
Gizli ve Güvenilir				X										
Mevzuata Hakim							X							
İletişim										X				
Belgelerle Doğru Bilgi		X			X									X
Çözüm Üreten								X						
Engelleyici olmama	X													

Etik teması altında her iki gruba da birbirlerinden yasal olarak beklentileri hakkındaki düşünceleri istenmiştir. Genel olarak iç müşterilerin muhasebe departmanı çalışanlarından işlerini zamanında yaparak, zamanında, gizlilik içerisinde, kanun ve yönetmeliklere uygun bir şekilde doğru bilgiyi edinmek olduklarını ifade etmişlerdir. Aynı zamanda iç müşteriler muhasebe departmanlarındaki personelin mevzuata hakim ve bilgi sahi olmaları da gerektiğini belirtmişlerdir.

Muhasebe personeli tarafından bakıldığında ise, muhasebe personelinin yasal yükümlülükten önce kendilerinden hizmet talep eden iç müşterilerin kendileri ile iletişim kurmanın önemli olduğunu vurgulamışlardır. Bununla birlikte iç müşterilerin kendilerine sundukları bilgilerin belgelerle ispatlı ve doğru bilgi olmasını beklediklerini ifade etmişlerdir. İç müşterilerinde muhasebeye dair işlemler konusunda bilgi edinmelerini ve kendi işleri ile ilgili çözüm üretebilmeleri gerektiğini belirtirken, iç müşterilerin muhasebe departmanlarının mali mevzuat gereği işlemlerini yapsalar dahi kendi çıkarları doğrultusunda hareket etmek istediklerini ve onlara engel teşkil etmemelerini talep ettiklerini ifade etmişlerdir.

*M11: “Güler yüzlü olmalarını iletişimde kolaylık olabilmesi için isimleri ile hitap etmelerini yasal olarak pek birşey beklediğim yok”.*

*İM13: “İşlemlerin zamanında yapılması. Zaten mali konularda zaman çok önemli. Her şey tarih aralığıyla düzenlenmiş. Örneğin maaş 15’inde alınacaksa 15’inde alınmalı. 16’sına sarkmamalı. Tam gününde yapılmalı”.*

*M1: “İç paydaşlarımız. Müşteri kavramını ben çok benimsemiyorum ama genellikle literatürde böyle geçiyor. Bizden öncelikle beklenen özellikle mali mevzuatın sahaya yansıtılması ve kişilerin kendilerine göre haklı oldukları çıkarlarına ilişkin artı değerlendirilmesi noktasında engelleyici olmamamızı önerilerine mevzuat sebebiyle olmaz demememizi bekliyorlar. Ama biz mevzuat yapıcı değil sadece uygulayıcıyız. Bu nedenle herkesi memnun edemiyoruz. Bunun da bilincindeyiz”.*

**Tablo 12. Kategorilere Göre Oluşturulan Kodlarda Muhasebe Departmanı Çalışanlarının Sağlık Kurumlarında Muhasebe İşlemlerinde Etik Sorunlar**

Kodlar	Kategori					
	Muhasebe departmanı çalışanlarının sağlık kurumlarında muhasebe işlemlerinde etik sorunlar					
	M1	M2	M5	M9	M11	M14
İdare					X	
Kodlar						X
Gelir	X					
Sorun Yok		X	X			
Program				X		

Muhasebe departmanında görev yapmakta olan personel sağlık kurumlarında muhasebe işlemlerinde oluşabilecek etik sorunlar hakkındaki düşüncelerini ifade etmeleri istenmiştir. Genel olarak tüm katılımcılar yapılan işlem ve süreçlerde etik problem olmadığını ifade etmişlerdir. Eğer bir sorun ortaya çıkacaksa bunu idarenin vermiş olduğu karardan olabileceği ifade edilmiştir. Veri girişlerinde hata yapılamayacağını, sistemde her girişin yerinin belli olduğundan dolayı yanlış yere girmenin de zor olduğunu belirtmişlerdir. Bunun yanında eğer etik sorun yaşanırsa bunun sürekli değişen muhasebe kodlarından, gelir getirici faaliyetlerde etik kuralların uygulanmamasından kaynaklanabileceği, ya da bazı işlemlerin yapılmasında sistemin izin vermemesi halinde idarenin kararı ile farklı bir yoldan sisteme işlenmesinden oluşabileceği ifade edilmiştir.

*M9: “Var tabi var. Örneğin doçentlik unvanını alınca 4800 ek göstergesi biz sistemde arka planda yapıyoruz. Normalde verilemiyor. Ama üst amir diyor ki hocaya ek gösterge verilsin hak etmiş. Ama kadrosu yok yani bunun ne kadar etik olduğunu düşünüyorum yani çünkü sistemde izin vermiyor. Arka*

yoldan yapıyoruz kaydediyoruz sırf o ek göstergeyi alsın diye. Programsal olarak sıkıntı var öyle bir şey olsa programdan da verilirdi yani bu konu üzerinde düşünüyorum yani ne kadar etik uyguluyoruz bunu sorguluyorum yani”.

M5:” Bizde şuan etik bir sorunun olması mümkün değil yani bizdeki işler akçeli işler olduğu için yok şu şöyle yapılırsa daha iyi olur bu böyle yapılırsa daha iyi olur. Dediğim gibi her firma ile eşit mesafedeyim gerek içerdeki olsun gerek dışardaki mevzuat hükümleriyle birebir çalıştığımız için etik bir sorun da yaşamıyoruz yani”.

M14: “Var olduğunu düşünüyorum. Genelde satın alma işlemlerinde. Mesela muhasebe biriminde gelir gider ekonomik kodlarının 3-4 yılda bir değişmesi. Onlar bizi zor duruma sokuyor”.

**Tablo 13. Kategorilere Göre Oluşturulan Kodlarda Muhasebe İşlemlerinde Etik Kurallara Sorun**

Kodlar	Kategori							
	Muhasebe işlemlerinde etik kurallara sorun							
	İM3	İM4	İM6	İM7	İM8	İM10	İM12	İM13
Kişisel Özellik			X					X
Mevzuat						X		
Gayri Resmîlik		X					X	
Sorun Yok	X			X	X			

Muhasebe çalışanlarına yöneltilen muhasebe işlemlerinde etik sorunlara ilişkin düşüncelerini iç müşterilerinde ifade edilmesi istenerek karşılaştırma yapılmıştır. İç müşterilerden bazıları (İM3,İM7,İM8) sorun olmadığını yönünde fikir beyan etmezken, zaten bir mevzuat var olmasından dolayı buna uygun davranıldığı da (İM10) belirtilmiştir. Bazı katılımcılarımız (İM6,İM13) muhasebe departmanında görev yapan personelin karşılıklı iletişim konusunda kendini üstün görme ya da kendi oluşturdukları sorunları işle bağdaştırdıklarını ifade etmişlerdir. Bazı katılımcılarımızda (İM4,İM12) muhasebe departmanında görev yapan katılımcımız gibi sistemde yapılamayan bir işlemi gayri resmi yollarla yapılmasını ya da satın alma işlemlerin alınan ürün yerine farklı ürün faturalandırılması gibi yollara başvurulmasının etik sorun teşkil edeceğini ifade etmişlerdir.

İM13: “Muhasebe departmanlarında çalışan insanlarda şöyle bir kişisel özellik var. Belki sonradan geliyiyor bilemiyorum. Hani sanki parayı kendi elinde tutuyormuşçasına insanlara yaklaşım konusunda biraz yukarıdan bakma insani ilişkiler konusunda karşısındakini hor görme küçük görme davranışı var genel manada. Yasal olarak bunu daha ileriye taşıyorlar insani ilişkiler boyutunda kalıyor. Çok profesyonel değiller yaptıkları iş konusunda”.

İM4: “Harcamaların yada kalemlerin farklı bir şekilde kullanılması örneğin bir kalem alacaklar ama kalem yerine gidip başka şeyler adına faturalandırma yapılabilir. Bunlara dikkat ediyorum. Özellikle onlara dikkat ediyorum kalemlerin gerçekteki alımını, faturaların gerçeği yansıtmasını ve birkaç kişi ile görüşülüp alınmasına, bir alım olduğunda birkaç yerden proforma olarak gerçek bilgi mi deyip kararlaştırıyorum, araştırıyorum”.

İM6: “Çalışanlar arasında kendi oluşturduğu sorunları işi ile bağdaştırmadığı sürece herhangi bir işlem geciktirme iş yapmama gibi bir sorun olmaz varsa etik ile bağlantılı olarak bu kişilerin işlerini art niyetli olarak yapmazsa sıkıntı o zaman çıkar”.

**Tablo 14. Kategorilere Göre Oluşturulan Kodlarda Muhasebe İşlemlerinde Etik Kurallara Uygunluk**

Kodlar	Kategori							
	Muhasebe işlemlerinde etik kurallara uygunluk							
	İM3	İM4	İM6	İM7	İM8	İM10	İM12	İM13
Yönetmelik					X	X		
Sistem								X
Gizlilik							X	
Etik Uygunluk	X	X	X	X				

Muhasebe çalışanlarının kendi işlemlerindeki etik sorunlara karşı düşüncelerini karşılaştırma amaçlı iç müşterilere de muhasebe departmanlarında yapılan işlemlerde ve süreçlerde etik sorunlar hakkındaki düşünceleri sorulmuştur. Genel olarak tüm katılımcılar muhasebe departmanlarında yürütülen işlemlerde etik sorun bulunmadığını ifade etmişlerdir. Tüm ifadeler olumlu yönde olup, zaten bu işlemlerde mevzuatlar bulunduğundan bu kurallara uygun işlem yapıldığı, aynı zamanda işlemlerin sistem üzerinden yapılıyor olmasından dolayı hata payının olmadığı bu da güveni oluşturduğunu ifade etmişlerdir. Ayrıca iç müşteriler muhasebe departmanı personeline de güven duydukları da ifadelerinden anlaşılmıştır.

İM6: “Eminim. Etik olarak uygunluğu ve bu güne kadar 26 yıldır bu konuyla ilgili hiçbir sorun yaşamadım”.

İM7: “Etik kurallara uyduklarını düşünüyorum”.

İM8: Zaten Kişisel Verilerin Korunması ‘ydı yanılmıyorsam. Kişisel verilerin korunması, herhangi bir sıkıntımız yok istediğimizde de ekstra biz muhasebeci olduğumuzda dahil bilgi verilmiyor”

**Tablo 15. Kategorilere Göre Oluşturulan Kodlarda Muhasebe Departmanı Çalışanlarının Sağlık Kurumlarında Muhasebe İşlemlerinde Etik Düzenleme**

Kodlar	Kategori					
	Muhasebe departmanı çalışanlarının sağlık kurumlarında muhasebe işlemlerinde etik düzenleme					
	M1	M2	M5	M9	M11	M14
Oluştukça					X	-
Yaptırım	X					-
Eğitim		X	X			-
Sistem Entegrasyonu				X		-

Muhasebe departmanında görev yapmakta olan personele sağlık kurumlarında muhasebe mesleğinde etik açıdan ne gibi düzenlemeler yapılması gerektiğine yönelik düşüncelerini ifade etmeleri istenmiştir. Katılımcılar bu tarz problemlerin oluştuğu süreçte hangi sorundan kaynaklı etik sorun oluştuysa o an üzerine gidilmesi gerektiğini (M11), etik sorun oluşmasına sebebiyet doğuran olay ve kişiler için mesleğe ara verilmesi gibi yaptırım uygulanması gerektiğini (M1), muhasebe departmanlarında çalışan personelin muhasebe eğitimine sahip olmaları (M5) kendilerinden hizmet



alan iç müşterilerin bu süreçlere ilişkin hizmet içi eğitimi almaları (M2) gerektiğini, programsal açıdan tüm muhasebe işlemlerinde süreçler için gereken işlemlerin kişinin beyanından ve farklı alanlardan yapılması yerine sistemlerin birbirine entegre olması gerektiği (M9) belirtmişlerdir. Bir katılımcı bu soruya ilişkin fikir beyan (M14) etmemiştir.

*M2: “Yani ancak şu olabilir mesela bizim çalıştığımız paydaşlarımıza bir hizmet içi eğitim olabilir bununla ilgili özellikle böyle bir durum söz konusu olabilir”.*

*M9: “Biraz daha sistemleşme robotik olacak ama mesela ek ders programı izin ve görevlendirme program entegre olabilir. Yani bu kişinin beyanını bırakılmalı izinli ve görevli olduğunda direkt ek ders programında o hafta kapatılıp kişinin beyanına ya da hatasında biraz daha tolere edilebilir.”*

**Tablo 16. Kategorilere Göre Oluşturulan Kodlarda Muhasebe Departmanı Çalışanlarının Kendisinden Hizmet Alan Kişileri Müşteri Olarak Ya da Yasal Yükümlülükleri Olduğu İçin Hizmet Vermeleri**

Kodlar	Kategori					
	Muhasebe departmanı çalışanlarının kendisinden hizmet alan kişileri müşteri olarak ya da yasal yükümlülükleri olduğu için hizmet vermeleri					
	M1	M2	M5	M9	M11	M14
İç Müşteri		X				
Yasal Yükümlülük	X			X	X	
İkiside			X			X

Muhasebe departmanında görev yapmakta olan personele hizmet verdikleri kurum içi personelini iç müşteri olarak mı gördüklerini ya da sadece görev bazında yasal yükümlülükleri olduğu için mi hizmet verdikleri yönünde düşünceleri sorulmuştur. Genel itibarı ile bu hizmeti vermelerinin yasal yükümlülükleri olduğu, mevzuat gereği yapmaları gerekli bir iş olduğunu (M1,M9,M11) ifade etmişlerdir. Katılımcıların bir kısmı her ne kadar hizmet vermenin yasal yükümlülükleri olduğunu düşünseler de hizmet verdikleri kişilerin kendileri ile aynı kuruma hizmet veren personel olması dolayısıyla iç müşteri olarak da gördüklerini ifade etmişlerdir.

*M5: Şöyle izah edeyim. Şimdi biz burada iş yapmaya çalışıyoruz, bunlar bizim paydaşımız yani öyle düşman olarak da görmüyorum dost olarak da görmüyoruz. Yani bu işin benim için 3 sacayağı vardır benim gözümde biri benim, burada bir işlem yapan biri olarak kastediyorum biri bu ürünü talep eden değerlendiren kısım uzman üyeleri diyeyim. Diğer 3.sac ayağı ise firma yani firma olmazsa ben bu ürünü alamam ben almazsam o yapamaz uzman üye olmazsa biz zaten bir şey yapamayız üçümüz ortağız yani bu konu da çözüm ortağıyız bunlar kısaca böyle demiş olayım.*

*M14: Aslında her ikisi olarak da düşünüyorum ben. Sadece yasal olarak değil ama ikisi içinde geçerli olduğunu düşünüyorum. Tek başına yeterli olduğunu düşünmüyorum.*

## SONUÇ

Sağlık kurumlarının verdiği hizmetin temelini insan ihtiyaçlarının oluşturması, kurumun karmaşık yapısı dolayısıyla içerisinde çok fazla alanı barındırması, yoğun iş temposu personelin kendi içerisindeki hareketliliği arttırmanın yanında, birbirlerinden aldıkları hizmetin verimliliği de yoğun iş temposunda önemli olmaktadır. Özellikle zamanla yarışın bulunduğu bu kurumlarda kurum içinde verilen hizmetin sunumunda da zaman ve işlevselliği ön plana çıkarmaktadır. Aynı zamanda hizmetin sunumunda etik kurallara riayet etmek de hizmet kalitesi seviyesinin tamamlayıcı rolünü

oluşturmaktadır. Bu durumda hizmet veren ve alan olarak personel aynı zamanda kurumun birer iç müşterisi olmakta ve müşteri memnuniyeti kavramı burada da ortaya çıkmaktadır.

Çalışmanın özünde özellikle bu kurumlarda yoğun iş temposu içerisinde hizmet veren birimlerden biri olan muhasebe departmanlarının verdikleri hizmetin kalitesi ve sunulan hizmetteki etik anlayışları hem iç müşteri perspektifinden hem muhasebe personeli perspektifinden değerlendirilmeye çalışılmış, aynı zamanda kurumun hizmet kalitesi ve etik kavramlarına ilişkin iç müşterilerine bilgi aktarımı değerlendirilmeye çalışılmıştır.

Çalışmanın diğer çalışmalarla desteklenerek sonuçların karşılaştırılması hususunda benzer denklikte çalışma bulunması oldukça zor olmuştur. Katılımcıların hizmet kalitesi kavramına ilişkin, iç müşterilerin muhasebe departmanı personeline göre daha fazla bilgi sahibi oldukları görülmektedir. Etik kavramına ilişkin tüm katılımcıların kavram hakkında uyulması gereken kurallar, mevzuata uygun hareket etme olarak ifade ettikleri görülmektedir.

Literatürde yapılan bazı çalışmalarda sağlık kurumlarında iç müşterilerin etik ve meslek etiği kavramlarına ilişkin verilen ifadelerinde “uyulması gereken kurallar” (İştar Işıklı, 2018; Utlı, 2016), kurumlarda etik politikalarının oluşturularak yazılı ve resmi yollardan bu kuralların meslek etiği gereği uygun hareket edilerek işlemlerin yürütülmesi gerektiği (Yardan ve Us, 2014) belirtildiği görülmektedir. Yani çalışanlar meslek etiğinin uygulanabilmesi adına kurallara uymak, işini doğru yapmak, dürüstlük, mahremiyet, eşit yaklaşımın benimsenmesine yönelik kavramların üzerinde durdukları sonuçlarına ulaşılmıştır (İştar Işıklı, 2018). Bu çıkarımlar yapılan çalışma ile örtüşmektedir.

Özellikle muhasebe departmanlarından hizmet alan iç müşterilerin muhasebe departmanı çalışanlarından işlerini zamanında yaparak, gizlilik riayet ederek, kanun ve yönetmeliklere uygun bir şekilde doğru bilgiyi edinmeyi bekledikleri görülmektedir. Meslek etiği hususu altında değerlendirebileceğimiz yasal sorumluluk ve mevzuata uygunluk hususunda ise çalışmada muhasebe departmanı çalışanlarının hizmet verme hususunda yasal sorumlulukları olmasının öncelik oluşturduğu çalışma sonuçlarında ortaya konulmuştur.

Literatürde benzer çalışmalar irdelendiğinde sağlıkta hizmet kalitesi ve etik kavramlarına ilişkin çalışmaların sonuçlarında her kurum için bu kavramların istenilen seviyeye ulaşılması, işlevselliğinin artırılması ve uygulanabilmesi adına hizmet içi eğitim verilmesi gerektiği (Sarıhan ve Yarar, 2021; Utlı: 2016; Uçar, 2005; Altındış ve Ergin, 2018), verilen eğitimler sonrasında oluşabilecek eğitim eksikliğinin giderilmesi (Bigubey, 2015) etik konusunda her türlü alınan eğitimlerin hizmet kalitesini arttırdığı (Güngören, vd., 2013) belirtilmiştir.

Etik ile ilgili eğitim alan personellerin etik duyarlılıklarının yüksek olduğu (Aydoğan ve Ceyhan, 2018), etik ilkelere uyulmasının hizmet kalitesini arttıracacağı (Utlı, 2016; Güngören, vd., 2013 ) yapılan bazı çalışmalarla da desteklenmektedir

Çalışmada çıkan sonuçlarda bu yöndedir. Katılımcıların hizmet kalitesi ve etik kavramlarının uygulanması adına sağlık kurumlarında muhasebe uygulamalarında etkinlik ve verimlilik oluşabilmesinde eğitim alınması gerektiği düşüncesi hakimdir. Eğitimle birlikte sistemsel oluşan problemlerin çözülmesi, mevzuatla ilgili bazı problemlerin düzenlenmesi gerekliliği belirtilmiştir.

Kurumlarda hizmet kalitesine ilişkin standartların belirlenerek benimsenmesinin ve oluşturulan rehberlerin yaygın kullanımı kalitenin artırılmasında önemli bir kriter olmaktadır (Bigubey, 2015; Akalın, 2002). Çalışmanın yapıldığı katılımcı grubunda katılımcıların büyük çoğunluğunun kurumun etik ilkeleri ve hizmet kalite politikası hakkında bilgi sahibi olmadıkları görülmektedir. Bunun sebeplerinden birisi kurumun yeni yapılanmasından dolayı henüz tam manasıyla oluşturdukları etik ilke ve hizmet kalitesi politikalarının olmadığı olduğu ifade edilmiş olup, diğer sebep olarak da

kendilerine bu hususlarda hizmet içi eğitim verilmediği olarak belirtilmiştir. Çalışmada özellikle personelin istedikleri bilgiye erişimde tüm iletişim kanallarının açık olduğu da ifade edilmektedir.

Fakat çıkan sonuçlara ilişkin personelin birbirleriyle ve departmanlar arasında kurdukları iletişim sürecinin doğru kurulmasına ilişkin olumsuz bir çıkarım da bulunmaktadır. Dolayısıyla iletişim kurma gibi, kurumun oluşturduğu politikaları, kuralları, uygulanan yönetmelikler gibi birçok hususta alınacak eğitimlerin hizmet kalitesini artırabileceği düşünülmektedir.

Bu sonuçlara ve literatürdeki çalışmalar ışığında sağlık kurumlarında ortaya çıkan temel sonuç kurum tarafından personelin hem kavramlara ilişkin, hem de kurum politikaları, uygulanan mevzuatlar, yasal süreçlere ve prosedürlere uyulmamasında uygulanabilecek yaptırımlara, karşılıklı nasıl iletişim kurulması gerektiğine kadar birçok açıdan düzenli eğitim verilmesi yönündedir. Ayrıca kurumun hizmet kalitesi ve etik politikalarının oluşturulması ve bu politikalara uygunluğun denetlenmesi de önem arz etmektedir.

Çalışma bir kamu kurumunda yapılmıştır. Dolayısıyla genel itibari ile kamu kurumlarında çalışan personelin çoğunluğun kendi mezuniyet alanları ile bağdaşmayan departmanlarda görevlendirilmelerinin sorun teşkil ettiği, özellikle muhasebe çalışanlarının alanlarında eğitim görmüş çalışanlardan oluşması gerektiği çıkarılan sonuçlar arasında değerlendirilmiştir.

Ayrıca kurumun kendi politikalarının oluşturulması ve organizasyonlarda iyi bir oryantasyon eğitimi ile personelin bu konuda bilgilendirilmesi, hizmet içi eğitimlerle personelin desteklenmesi ile hizmet kalitesini artabilecek ve bu alanda yasal mevzuatlara uygun etik davranışlarda sergileneceği çıkan sonuçlarla da desteklenmektedir.

Çalışmanın karşılaştırılabilirliği adına özel sağlık kuruluşlarında da yapılması literatürü zenginleştireceği düşünülmektedir.

## KAYNAKÇA

- Abu, N.K. (2004), "Service Quality Dimensions: A Study On Various Sizes Of Grocery Retailers - A Conceptual Paper", Proceeding Of Ibbc, Pp. 633-642.
- Akalın, H.E. (2002), Yoğun Bakımda Hizmet Kalitesi. *Yoğun Bakım Dergisi*. 35-38.
- Akdoğan, M. ( 1983). Pazarlama Yönetim Fonksiyonları Açısından Hizmet Pazarlaması. *Erciyes Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi* (5), 123-139.
- Altındış, S, ve Ergin, A. (2018). Kalite Bağlamında Sağlık Personeli Eğitimi. *Sakarya Tıp Dergisi*. 157-169.
- Altunışık, R., Özdemir, Ş., ve Torlak, Ö. (2016). *Pazarlama İlkeleri Ve Yönetimi* (Cilt 2.Baskı). İstanbul: Betabasım Yayın Dağıtım.
- Aydoğan, A, ve Ceyhan, Ö. (2018). Acilde Çalışan Sağlık Personelinin Etik Duyarlılıkları. *Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*. 182-189.
- Aymankuy, Y., ve Sarıoğlan, M. (2005). Muhasebe Meslek Mensuplarının Meslek Etiğine Yaklaşımları Ve Balıkesir İl Merkezinde Bir Uygulama. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 23-45.
- Baltacı, A. (2019). Nitel Araştırma Süreci: Nitel Bir Araştırma Nasıl Yapılır? *Ahi Evran Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* , 368-388.

- Banar, K., ve Ekerşil, V. (2010). Muhasebe Meslek Mensuplarının Hizmet Kalitesi: Sunulan Hizmetlerin Kalitesi İle Müşteri Memnuniyeti İlişkisi Eskişehir Uygulaması. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 10(1), 39-60.
- Baş Kayhan , C., ve Özmen, D. (2015). Hizmeti Sunan Ve Alan Taraflar Açısından Sağlık Hizmet Kalitesinin Değerlendirilmesi. *Sağlıkta Performans Ve Kalite Dergisi*, 13-36.
- Biçer, D., İlman , E., ve Biçer, E. (2019). Sağlık Kurumlarında Hizmet Kalite Algısı Üzerine Meta Analiz Çalışması. *S.C.Ü. İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi*, 20(2), 1-26.
- Biçer, E., ve Yurtsal, K. (2021). Hastanelerde Hizmet Kalitesi Ve Müşteri Memnuniyeti Algısı. *Journal Of Graduate School Of Social Sciences*, 751 - 773.
- Bigubey, Ö. (2015). Sağlık Sektöründe Çalışanların Hizmet Kalite Standartlarına İlişkin Algıları (Bursa`Da Bir Devlet Hastanesi Örneği). Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme ABD Sağlık Kurumları İşletmeciliği Yüksek Lisans Tezi.
- Bişgin, A., Ünlüer, S., ve Üyümez, M. (2020). Muhasebe Meslek Mensupları ile Mükelleflerin Beklentileri Ve Sorunları: Nitel Bir Çalışma. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İibf Dergisi*, 625 – 648.
- Büyüköztürk, Ş. (14, 5 2012). *Örnekleme Yöntemleri*. 11 09, 2021 Tarihinde Chrome-Extension://Oemmndcbldboiebfnladdacbfmadadm/Http://Cv.Ankara.Edu.Tr/Duzenleme/Kisise1/Dosyalar/21082015162828.Pdf Adresinden Alındı
- Ceylan, U. (2013). Devre Tatil Sisteminde Müşteri Memnuniyetine Etki Eden Faktörler: Kütahya Ve Afyonkarahisar İllerinde Bir Araştırma. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Ve Otelcilik Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi.
- Çaklı, İ. Ö. (2021). Sağlık Sektöründe Toplam Kalite Yönetimi Donabedian Kalite Özellikleri Ve Sağlık Çalışanlarının Hizmet Kalitesi Üzerine Etkisi. *Journal Of Behavior At Work*, 1-15.
- Çelik, Ö. (2018). Hastanelerde Uygulanan Sağlıkta Kalite Standartlarının Sağlık Hizmet Kalitesi Üzerindeki Etkisinin Belirlenmesi: Konya Örneği. *Selçuk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi*. Konya.
- Çiçek, E. (2019). *Hizmet Kalitesi Vevatandaş Memnuniyeti Belediye Hizmetleri Üzerine Bir Değerlendirme* (Cilt 1.Baskı). Konya: Eğitim Yayınevi.
- Deniz, N., ve Büyük, K. (2017). Sağlık Hizmetlerinde Hastaların Kalite Algılarının Değerlendirilmesi. *Alkan Ve Yakın Doğu Sosyal Bilimler Dergisi*, 52-70.
- Erdemir, N.K., ve Kazak, M. (2021). Muhasebe Meslek Mensuplarının Haksız Rekabet Algıları Üzerine Karaman İlinde Bir Araştırma . Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 363-376.
- Ertaş, H., ve Çelik, Ö. (2018). Sağlıkta Kalite Standartları Üzerine Nitel Bir Değerlendirme. *Sağlık Yönetimi Dergisi*, 18-40.
- Etezadı, F. (2016). The Effect Of Personalized Customer Services On Customer Perceived Value And Brand Loyalty. İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsümü İşletme Yönetimi Abd Yüksek Lisans Tezi.
- Garvin, D. A. What Does 'Product Quality' Really Mean. *Sloan Management Review* , 26 (1), 25-43.

- Güngören , M., Orhan, F., ve Kurutkan , N. (2013). Mikro Rekabetçilikte Yeni Yaklaşımlar Hastanelerde Oluşan Etik İklimin Kalite Ve Akreditasyon Açısından Değerlendirilmesi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18(1), 221 - 241.
- İştar Işıklı, E. (2018). Hastane Çalışanlarının Meslek Etiği Hakkındaki Görüşlerinin Ve Etik Sorunlarının İncelenmesi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 17(66), 861 - 873.
- Maister, D. H. (1984). Quality Work Doesn't Mean Quality Service. *The American Lawyer*.
- Merriam, S. B. (2013). Nitel Araştırma: Desen Ve Uygulama İçin Bir Rehber (3. Baskıdan Çeviri, Çeviri Editörü: S. Turan). Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Mucuk, İ. (2017). Pazarlama İlkeleri. (21. Baskı). İstanbul: Türkmen Kitapevi.
- Öztürk, S. A. (2019). *Hizmet Pazarlaması Kuram, Uygulama Ve Örnekler* (Cilt 17. Baskı). Bursa: Ekin Basım Yayın Dağıtım.
- Parasuraman, A., Valarie, A. Z., ve Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implications For Future Research. *Journal Of Marketing* , 49 (4), 41-50.
- Rust, R. T., Oliver, R. L. (1994), *Service Quality: New Directions İn Theory And Practice*, Ca: Sage, Thousand Oaks.
- Sarıhan, M., ve Yarar, O. (2021). Sağlık Sektöründe Yönetmelik Kaygıları. *Avrupa Bilim ve Teknoloji Dergisi*, 267-282.
- Sayım, F., ve Usman, Ö. (2016). Muhasebe Meslek Mensuplarının Etik Algısı -Yalova Örneği-. *Uluslararası Yönetim İktisat Ve İşletme Dergisi*, 247-261.
- Saygılı, G. (2009). İşletmelerde Kurumsal Yönetim Bağlamında Kurumsal Etik Yönetimi. Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi
- Sevilengül, O. (2016). *Genel Muhasebe* (Cilt 18. Baskı). Ankara: Gazi Kitapevi.
- Sezer , C., Durmuş , A., ve Beşik , M. (2020). Özel Sağlık Kuruluşlarında Hizmet Alan Bireylerin Kalite Algılarının Belirlenmesi: Bir Servis Uygulaması. *Sakarya Üniversitesi İşletme Enstitüsü Dergisi*, 2(2), 93 - 98.
- Soydal, İ. (2008). Web Bilgi Sistemlerinde Hizmet Kalitesi. *Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Bilgi Ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı Doktora Tezi*. Ankara.
- Uçar, M. (2005). Askeri Bağlamda Sağlık Hizmetlerinin Etik Boyutu. *Tsk Koruyucu Hekimlik Bülteni*, 4(1), 37 - 45.
- Utlu, N. (2016). Hastane Ortamında Hemşirelerin Etik Yaklaşımı ve Etik İnkilemler. *Journal of Istanbul Aydın University*, 17-35.
- Ünal, A., ve Nardalı, S. (2010). İşletme Ve Pazarlama Etiğine Giriş. C. Ay, B. Kartal, & S. Nardalı İçinde, *Pazarlamada Etik Yaklaşımlar* (S. 2-28). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Varinli, İ. (2004). Hizmet İşletmelerinde Çalışanların Etik Olmayan Davranışlara İlişkin Değerlendirmeleri Otel İşletmelerinde Bir Uygulama. *Ege Akademik Bakış Dergisi* , 44-53
- Wang, Y., Po-Lo, H., ve Yang, Y. (2004). An Integrated Framework for Service Quality, Customer Value, Satisfaction: Evidence from China's Telecommunication Industry. *Information Systems Frontiers*. 325-340.
- Yardan, E., ve Us, N. (2014). Hastane Çalışanlarının Kurum İçi Politik Davranışlar Ve Etik İklim Algılamaları. *Journal of Productivity*. 77-88.



Yeşildağ , A., ve Ulusoy, H. (2021). Hastanede Yatan Hastaların Algıladığı Hizmet Kalitesinin Değerlendirilmesi: Trabzon İli Örneği. *Uluslararası Sağlık Yönetimi Ve Stratejileri Araştırma Dergisi*, 91 - 106.

Yıldırım. A., ve şimşek. H. (2011). Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri. Seçkin Yayınları.



T.C.  
KARAMANOĞLU MEHMETBEY ÜNİVERSİTESİ  
BİLİMSEL ARAŞTIRMA VE YAYIN ETİK KURULU KARARLARI

Toplantı Tarihi	Toplantı Sayısı	Karar Sayısı
11.03.2021	01	01-14

Üniversitemiz Bilimsel Araştırma Yayın Etik Kurulu Prof. Dr. İbrahim YILMAZ başkanlığında 11.03.2021 Perşembe günü saat 15.00'de toplanarak aşağıdaki kararı almıştır.

**KARAR 01-2021/14.** Üniversitemiz Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı Doktora Programı 180413202 numaralı öğrencisi Gülşah KAZAK'ın "Sağlık Kurumlarında Muhasebe Departmanlarının Etik Anlayışlarının İç Müşterilere Sundukları Hizmetin Kalitesi Üzerindeki Etkisi" başlıklı makale çalışması için derinlemesine mülakat yöntemine ait gerekli izinlerin alınması kaydıyla fikri, hukuki ve telif hakları bakımından sorumluluğu başvuran kişiye ait olmak üzere etik olarak uygun olduğuna oy birliği ile karar verildi.

(e-imza)  
Prof. Dr. İbrahim YILMAZ  
Başkan

(e-imza)  
Prof. Dr. Fevzi KILIÇEL  
Başkan Yardımcısı

(e-imza)  
Prof. Dr. Nermi ŞARLAK  
Üye

(e-imza)  
Prof. Dr. Ali ŞAHİN  
Üye

(e-imza)  
Prof. Dr. Ali AYATA  
Üye

