

T.C.
ORDU ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

**HASTANELERDE MUHASEBE
UYGULAMALARI VE
YAŞANAN SORUNLARI**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Fırat ÇALIŞKAN

Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı

TEZ DANIŞMANI

Prof. Dr. Sedat BOSTAN

ORDU 2023

ONAY

Ordu Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü öğrencisi
.....tarafından hazırlanan ve danışmanlığında yürütülen
“.....” adlı bu tez, jürimiz
tarafından ... / .../ 20... tarihinde oybirliği/oyçokluğu ile
Anabilim Dalı.....Programında Yüksek Lisans/Doktora tezi olarak kabul
edilmiştir.

Tez Danışmanı : Ünvanı, Adı ve SOYADI

Başkan : Ünvanı, Adı ve SOYADI İmza.....
(Anabilim Dalı, Üniversitesi)

Jüri Üyesi : Ünvanı, Adı ve SOYADI İmza.....
(Anabilim Dalı, Üniversitesi)

Jüri Üyesi : Ünvanı, Adı ve SOYADI İmza.....
(Anabilim Dalı, Üniversitesi)

ONAY

... / ... / 20... tarihinde enstitüye teslim edilen bu tezin kabulü, Sağlık
Bilimleri Enstitüsü Yönetim Kurulu'nun/...../20... tarih ve.....sayılı
kararı ile onaylanmıştır.

...../...../20...

İmza

Enstitü Müdürü
Ünvanı, Adı ve Soyadı

TEZ BİLDİRİMİ

Tez yazım kurallarına uygun olarak hazırlanan bu tezin yazılmasında bilimsel ahlak kurallarına uyulduğunu, başkalarının eserlerinden yararlanılması durumunda bilimsel normlara uygun olarak atıfta bulunulduğunu, tezin herhangi bir kısmının bu üniversite veya başka bir üniversitedeki başka bir tez çalışması olarak sunulmadığını beyan ederim.

Fırat ÇALIŞKAN

TEŞEKKÜR

Bu çalışmanın gerçekleőtirilmesinde, iki yıl boyunca değerli bilgilerini bizlerle paylaőan, yüksek lisansla ilgili her türlü desteğini esirgemeyen danışman hocam; Prof. Dr. Sedat BOSTAN'a, çalıőmam boyunca benden bir an olsun yardımlarını esirgemeyen arkadaőım Gözde KARACAN ve zlem ÖZTÜRK'e ve çalışma süresince tüm zorlukları benimle göğüsleyen ve hayatımın her evresinde bana destek olan CANIM AİLEME sonsuz teőekkürlerimi sunarım.

Fırat ÇALIŞKAN

ÖZET

HASTANELERDE MUHASEBE UYGULAMALARI

VE YAŞANAN SORUNLAR

Amaç: Muhasebe hastaneler için vazgeçilmez bir unsurdur. İyi bir muhasebe de iyi bir sistem ve uygulamalardan geçmektedir. Hastaneler farklı sistemler kullanmakta ve farklı sorunlar yaşamaktadır. Bu araştırmanın amacı hastanelerde kullanılan muhasebe sistemlerinin neler olduğu, birimde ve sistemde yapılan iş ve işlemler ile birimde yaşanan sorunların ortaya çıkarılmasıdır.

Gereç ve Yöntem: Çalışma Antalya ve Ordu illerinde devlet hastanesi, eğitim araştırma hastanesi ve özel hastane olmak üzere 3 hastanede muhasebe biriminde uzman personelle yapılmıştır. Araştırmada yalnızca nitel yöntem kullanılmıştır.

Hastanelerde muhasebe birimlerinde ve muhasebe birimi ile ilişkili diğer birimlerde çalışan 15 personelle yarı yapılandırılmış mülakat gerçekleştirilmiştir. Amaçlı örnekleme yöntemi ve kolay ulaşılabilir örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Görüşmeler Maxqda analiz programı ile analiz edilmiş, kodlamalar yapılmış ve oluşturulan betimsel tablolar ile yorumlanmıştır.

Bulgular: Devlet hastanesi, eğitim araştırma hastanesi ve özel hastane olmak üzere araştırma yapılan toplam 3 hastanede 12 farklı muhasebe sistemi kullanıldığı tespit edilmiştir. Yine birimde yapılan iş ve işlemlerde 11, sistemde yapılan iş ve işlemlerde 7 farklı iş ve işlemler yapıldığı belirlenmiştir. Son olarak ise birimlerde 10 farklı sorun, sistemlerde ise 8 farklı sorun yaşandığı ortaya çıkarılmıştır.

Sonuç: Hastanelerin muhasebe biriminde kullandığı sistemler ortaya çıkarılmış, yapılan iş ve işlemler belirtilmiş ve yaşadıkları sorunlar tespit edilmiştir. Bu sorunlarla ilgili görüş ve öneriler belirtilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Muhasebe, Medikal Muhasebe, Sistemler, Sorunlar

ABSTRACT

ACCOUNTING PRACTICES IN HOSPITALS AND PROBLEMS EXPERIENCED

Aim: Accounting is an indispensable element for hospitals. A good accounting also goes through a good system and practices. Hospitals use different systems and have different problems. The aim of this research is to reveal what are the accounting practices used in hospitals, the work and transactions done in the unit and the system and the problems experienced in the unit.

Material and Method: The study was carried out with expert personnel in the accounting unit of 3 hospitals, namely state hospital, training and research hospital and private hospital in Antalya and Ordu provinces. Only qualitative method was used in the research.

Semi-structured interviews were conducted with 15 staff working in accounting units in hospitals and other units associated with the accounting unit. Purposeful sampling method and easily accessible sampling method were used. The interviews were analyzed with Maxqda analysis program, coding was made and interpreted with the descriptive tables created.

Results: It was determined that 12 different accounting systems were used in a total of 3 hospitals where research was conducted, including state hospital, training and research hospital and private hospital. Again, it was determined that 11 different works and transactions were performed in the unit and 7 different works and transactions were carried out in the system. Finally, it was revealed that there were 10 different problems in the units and 8 different problems in the systems.

Conclusions: The systems used in the accounting unit of the hospitals were revealed, the work and transactions were specified and the problems they experienced were identified. Opinions and suggestions on these issues are indicated.

Key words: Accounting, Medical Accounting, Systems, Issues

İÇİNDEKİLER

KAPAK	I
ONAY	II
TEZ BİLDİRİMİ	III
TEŞEKKÜR	IV
ÖZET	V
ABSTRACT	VI
İÇİNDEKİLER	VII
ŞEKİLLER DİZİNİ	IX
TABLolar DİZİNİ	X
SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ	XII
EKLER	XIII
1. GİRİŞ	1
1.1. Çalışmanın Amacı	2
1.2. Çalışmanın Soruları	2
2. GENEL BİLGİLER	3
2.1. Muhasebe	3
2.1.1. Muhasebenin Tanımı	3
2.1.2. Muhasebenin Temel Kavramları	3
2.1.3. Muhasebe Standartları	4
2.1.4. Tek Düzen Hesap Planı	5
2.1.5. Muhasebenin İşletmeler Açısından Önemli	6
2.2. Medikal Muhasebe	6
2.2.1. Medikal Muhasebe Tanımı	6
2.2.2. Medula	6
2.2.2.1. Medula Uygulamaları	7
2.2.2.1.1. Medula Hastane	7
2.2.2.1.2. Medula Optik	7
2.2.2.1.3. Medula Eczane	8
2.2.2.1.4. Medula Şahıs Ödemeleri	8
2.2.2.1.5. Medula Medikal Market	8
2.2.2.1.6. Medula Doktor	8

2.2.3. Medikal Muhasebenin önemi	8
2.3. Literatür Taraması	Hata! Yer işareti tanımlanmamış.
3. GEREÇ VE YÖNTEM.....	11
3.1. Araştırmanın Modeli.....	11
3.2. Araştırmanın Evreni.....	11
3.3. Araştırmanın Örnekleme	11
3.4. Veri Toplama Aracı	12
3.5. Veri Toplama Süreci.....	13
3.6. Etik Kurul İzni.....	13
3.7. Verilerin Analizi	13
3.8. Araştırmanın sınırlılıkları ve Kısıtlılıkları	14
4. BULGULAR	15
4.1. Bulgulardan edinilen içerikler	15
4.1.1. Demografik Veriler	21
4.2.2. Sorular	23
5. TARTIŞMA	39
6. SONUÇ VE ÖNERİLER.....	42
KAYNAKLAR.....	46
EKLER.....	48
EK 1. Görüşme Formu.....	48
EK 2. Tez Önerisi/Enstitü Yönetim Kurulu Kararı	52
EK 3. Antalya İl Sağlık Müdürlüğü Kurul Kararı	53
EK 4. Ordu İl Sağlık Müdürlüğü Kurul Kararı	54
EK 5. Etik İzin Gerekeceğine Dair Dilekçe.....	55
ÖZGEÇMİŞ.....	56

ŞEKİLLER DİZİNİ

	Sayfa No
Şekil 4.1. Kullanılan Sistemler Kod Kelime Havuzu.....	16
Şekil 4.2. Birimsel İş ve İşlemler Kod Kelime Havuzu.....	16
Şekil 4.3. Sistemsel İş ve İşlemler Kod Kelime Havuzu.....	17
Şekil 4.4. Birimsel Sorunlar Kod Kelime Havuzu.....	17
Şekil 4.5. Sistemsel Sorunlar Kod Kelime Havuzu.....	17
Şekil 4.6. En Sık Kullanılan Kelimeler.....	20

TABLolar DİZİNİ

	Sayfa No
Tablo 4.1. Ana Kod ve Alt Kod Bilgisi.....	17
Tablo 4.2. Katılımcı Personelin İsimleri ve Çalıştıkları Birimleri.....	21
Tablo 4.3. Demografik Veriler.....	22
Tablo 4.4. Kullanılan Sistemler.....	23
Tablo 4.5. Birimsel İş ve İşlemler.....	27
Tablo 4.6. Sistemsel İş ve İşlemler.....	31
Tablo 4.7. Birimsel Sorunlar.....	33
Tablo 4.8. Sistemsel Sorunlar.....	36

SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ

SDP	: Sağlıkta Dönüşüm Programı
GSS	: Genel Sağlık Sigortası
SGK	: Sosyal Güvenlik Kurumu
TDK	: Türk Dil Kurumu
TEMUDESK	: Türkiye Muhasebe ve Denetim Standartları Kurulu
TMSK	: Türkiye Muhasebe Standartları Kurulu
KGK	: Kamu Gözetim Kurulu
TMS	: Türk Muhasebe Standartları
SUT	: Sağlık Uygulama Tebliği
HBYS	: Hastane Bilgi Yönetim Sistemi
ÇKYS	: Çekirdek Kaynak Yönetim Sistemi
KBS	: Kamu Bilgi Sistemi
İKYS	: İnsan Kaynakları Yönetim Sistemi
TDMS	: Tek Düzen Muhasebe Sistemi
EKAP	: Elektronik Kamu Alımları Platformu
TİG	: Teşhisle İlgili Gruplar
EKOBS	: Kamu Hastaneleri Ek Ödeme Bordro Sistemi
ÜTS	: Ürün Takip Sistemi
İTS	: İlaç Takip Sistemi
ÖSS	: Özel Sağlık Sigortası

EKLER

Ek No	Sayfa No
EK 1. Görüşme Formu.....	48
EK 2. Tez Önerisi/Enstitü Yönetim Kurulu Kararı.....	52
EK 3. Antalya İl Sağlık Müdürlüğü Araştırma İzni.....	53
EK 4. Ordu İl Sağlık Müdürlüğü Araştırma İzni.....	54
EK 5. Etik İzne Gerek Olmadığına Dair Dilekçe.....	55

1. GİRİŞ

Dünyada ve Türkiye’de sağlık bakım hizmetleri hızlı bir gelişim ve değişim göstermektedir. Özellikle 1970 sonrası neoliberalizm benimsendikten sonra ülkemizde 1980 sonrası, 2000’li yıllarda benimsenen Sağlıkta Dönüşüm Programı (SDP) ve Genel Sağlık Sigortası (GSS) ile birlikte hastane sayıları ve birinci basamak sağlık hizmetleri artmış, sağlık hizmetlerinde teknolojik imkanlar çoğalmış ve sürekli olarak sağlık hizmetlerine olan talepte yoğunluk meydana gelmiştir. Ortaya çıkan tüm bu durumlar beraberinde muhasebenin önemini de ortaya koymuştur.

Muhasebenin ilk ustalaşmış çalışmaları İngiltere’de Kral VII. Henry zamanında 15. yüzyılda ortaya çıktığı düşünülmektedir. 16. asır yazımlarında ise Christopher Plantin isimli Fransız bir yapıtçının işçilik, işlenmiş ürün maliyeti gibi maliyet faktörlerini yapıt esasında hesaplayarak not tuttuğu belirtilmektedir(Garner, 1947). O günden bugüne muhasebe hayatımızın her alanında kullanılmıştır ve kullanılmaya devam edilmektedir. Bilgisayarın icadından önce el ile yapılan muhasebe işlemleri daha sonra bilgisayarın icadıyla elektronik ortama taşınmış ve yapılan bu işlemler hızlanmıştır. Hızlanan bu işlemler ve sağlık sektörünün gelişmesiyle beraber muhasebe doğal olarak sağlık alanının da konusu olmuştur. Yıllardır süregelen ve kamu sağlık kurumlarının bulunduğu sağlık sektörüne özel kişi ve kurumların da dahil olmasıyla beraber muhasebenin önemi daha da artmıştır.

Türkiye’de özellikle 2006 yılında çıkarılan ve 2008 yılında faaliyete geçirilen 5510 sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası ile ülkemizde yaşayan hemen hemen herkes GSS kapsamına alınmış ve Sosyal Güvenlik Kurumu’na kayıtlı olan tüm vatandaşların özel sağlık hizmetlerinden yararlanmasının da önü açılmıştır.(Bostancı, 2008). Lakin Sosyal Güvenlik Kurumu bu kapsamdaki kişileri sağlık hizmeti alırken yapılan işlemlere Sağlık Uygulama Tebliği’nde belirtilen tavan fiyatlara göre ödeme yapacağını kamu ve özel sağlık hizmeti veren kurumlara bildirmiştir. Bu kamu ve özel sağlık kuruluşlarının Sağlık Uygulama Tebliği’ne göre yaptığı işlemleri Sosyal Güvenlik Kurumu’na, tebliğin yayımlandığı günden bugüne faturalamaya devam etmektedir.

Tüm bu kamu ve özel kuruluşlar gerek Sosyal Güvenlik Kurumu'na gerekse özel sağlık kuruluşlarına fatura ederken ve bu faturalama sonucunda elde ettiği geliri muhasebe kaydı yaparken çeşitli muhasebe sistemleri kullanmaktadırlar.

1.1. Çalışmanın Amacı

Bu çalışmanın amacı kamu(devlet hastanesi ve eğitim araştırma hastanesi) ve özel sağlık kuruluşlarının kullandıkları muhasebe sistemlerinin neler olduğunu saptamak, sistemlerde ve bu sistemlerin kullanıldığı birimlerde yapılan iş ve işlemleri ortaya çıkarmak ve sistemlerde yaşanan sorunları tespit ederek çözümler üretmektir.

1.2. Çalışmanın Soruları

1. Hastanelerde hangi muhasebe sistemleri kullanılmaktadır?
2. Kullanılan sistemlerde ve birimlerde hangi iş ve işlemler yapılmaktadır?
3. Birimde ve sistemde yaşanan sorunlar nelerdir?

2. GENEL BİLGİLER

2.1. Muhasebe

Muhasebe hemen hemen hayatımızın her alanında, her yerinde bulunmaktadır. Kamu kurum ve kuruluşları ile özel işletmelerde çokça kullanılmaktadır. Özellikle kar amacı güden işletmelerde muhasebe kavramına özellikle dikkat edilmektedir. Zira kara giden yol iyi bir muhasebe yönetiminden geçmektedir.

2.1.1. Muhasebenin Tanımı

Muhasebenin çok çeşitli tanımları bulunmaktadır. Bu tanımlardan ilki Türk Dil Kurumu'na göre "Hesap işleri ile uğraşma" anlamına gelmektedir(TDK). Diğer Bir tanıma göre "Bütün kuruluşların ekonomik boyuttaki işlemleri ve hadiseleri para ile ifade edilmiş şekilde kaydeden, tasnif eden, özetleyerek rapor eden ve sonuçlarını tefsir eden ve çözümlene yapan bir bilim dalıdır" (Peker,1998). Kısacası muhasebe, çeşitli mali işlemlerin tek düzen hesap planına göre kaydedilmesi ve yorumlanmasıdır. Bu yorumlama muhasebe uzmanları tarafından yapılmalıdır.

2.1.2. Muhasebenin Temel Kavramları

Muhasebenin ana kavramları şu şekildedir: (ismmmo,2021)

1. Sosyal Sorumluluk Kavramı,
2. Kişilik Kavramı,
3. İşletmenin Sürekliliği Kavramı,
4. Dönemsellik Kavramı,
5. Parayla Ölçülme Kavramı,
6. Maliyet Esası Kavramı,
7. Tarafsızlık ve Belgelendirme Kavramı,
8. Tutarlılık Kavramı,
9. Tam Açıklama Kavramı,
10. İhtiyatlılık Kavramı,

11. Önemlilik Kavramı,

12. Özün Önceliği Kavramı.

Bu kavramlar muhasebe uygulamalarının delillerini teşkil eden, gözleme dayalı ana fikirler ve ana çıkış noktalarıdır. Bu kavramların, işletmelerin muhasebe politikalarının seçilmesinde ve uygulanmasında zorunludur.

2.1.3. Muhasebe Standartları

Muhasebe standartları, muhasebe ilke ve kavramların tatbikinde temel alınacak metotlarını ve değerlendirme kriterlerini belirler. Bu standartlar Türkiye Muhasebe ve Denetim Standartları Kurulu (TMUDESK), Türkiye Muhasebe Standartları Kurulu(TMSK), Kamu Gözetim Kurulu(KGK) tarafından hazırlanmaktadır.

Bu standartlar şu şekilde sıralanmaktadır: (hbm,2018)

TMS - 1 Finansal Tabloların Sunuluşu

TMS - 2 Yüksek Enflasyon Dönemlerinde Finansal Raporlama

TMS - 3 Nakit Akış Tabloları TMS - 4 Satışlar ve Diğer Olağan Gelirler

TMS - 5 Konsolide Finansal Tablolar

TMS - 6 İştiraklerdeki Yatırımların Muhasebeleştirilmesi

TMS - 7 Yatırımların Muhasebeleştirilmesi

TMS 8 Maddi, Maddi Olmayan Duran Varlıklar ile Özel Tükenmeye Tabi Varlıklar

TMS - 9 Amortismanların Muhasebesi

TMS -10 Dönem Net Karı veya Zararı, Temel Hatalar ile Muhasebe Politikalarında Değişiklikler

TMS -11 Finansal Bilgilerin Bölümlere Göre Raporlanması

TMS - 12 Kur Değişim Etkilerinin Muhasebeleştirilmesi

TMS-13 Stoklar

TMS - 14 Borçlanma Maliyetlerinin Muhasebeleştirilmesi

TMS - 15 Araştırma ve Geliştirme Maliyetleri

TMS - 16 Banka ve Benzeri Finansal Kuruluşların Finansal Tablolarının Kamuya Açıklanması

TMS - 17 Kiralama İşlemlerinin Muhasebeleştirilmesi

TMS - 18- Yıllara Yaygın İnşaat ve Onarım Sözleşmeleri

TMS - 19 Karşılıklar, Koşullu Borçlar ve Koşullu Aktifler

2.1.4. Tek Düzen Hesap Planı

Bir işletmede yer alan değer hareketleri ve işlemler hesaplarda izlenir. Bu hesapları kapsayan cetvele “ Hesap Planı” denir. Hesap planı işletmedeki tüm hesapların sistemli ve gruplar halinde tutulmasını ve aynı olayların daima aynı hesaplara kaydedilmesini sağlar. Ekonominin tümü için hazırlanabilir olan hesap planına “Tek Düzen Hesap Planı” denir.

Tek Düzen Hesap Planına göre ana hesap grupları aşağıdaki şekildedir: (gib,2020)

1. Dönen Varlıklar(Örnek: 100 Kasa)
2. Duran Varlıklar(Örnek: 255 Demirbaşlar)
3. Kısa Vadeli Yabancı Kaynaklar(Örnek: 300 Banka Kredileri)
4. Uzun Vadeli Yabancı Kaynaklar(Örnek: 420 Uzun Vadeli Satıcılar)
5. Öz kaynaklar(Örnek:500 Sermaye)
6. Gelir Tablosu Hesapları(Örnek:600 Yurtiçi Satışlar)
7. Maliyet Hesapları(Örnek:720 Direkt İşçilik Giderleri)
8. Serbest Hesaplar
9. Nazım Hesaplar

2.1.5. Muhasebenin İşletmeler Açısından Önemli

Muhasebe işletmelerin sürekliliğini sağlamak ve kar-zarar durumunu tespit etmek açısından çok önemlidir. Muhasebe olmadan bir işletme geleceğini göremez ve yok olur. Kısaca muhasebe bir işletmenin olmazsa olmazıdır.

2.2. Medikal Muhasebe

Ülkemiz 2003’de yaşanan sağlıkta dönüşüm programı ile bazı kavramların önemi de artmıştır. Bu kavramlardan biri de Medikal Muhasebe’dir. Özellikle özel sağlık kuruluşlarının yaygınlaşmasıyla bu kuruluşlar(hastane, tıp merkezi vb.) verdikleri hizmetlerin bedellerini SGK’dan talep etmeye başladılar. Bu durum da medikal muhasebe kavramını daha çok önem arz etmeye başlamıştır.

2.2.1. Medikal Muhasebe Tanımı

Medikal muhasebenin birçok tanımı bulunmaktadır. Türkiye Sağlık Vakfı’na göre medikal muhasebe “Sağlık müessesesinde hizmet satın alımı sonucu ortaya çıkan maliyetlerin SGK’ya fiyatlandırılmasını, faturalandırılmasını, faturaların izlenmesini ve tahsil edilmesini düzenli olarak izleyen muhasebe biriminin yaptığı iş ve işlemlerdir”(sağlık,2020). Bu işlemleri sürdüren kişilere “Medikal Muhasebe Uzmanı” denir. Bu muhasebe uzmanları hastanenin yöneticisine karşı sorumludurlar.

Medikal muhasebe uzmanları hastanelerde yapılan tıbbi hizmetlerin SGK’ya faturalandırılmasından ve gerekli muhasebe hesaplarının tutulmasından sorumludurlar. Kısacası medikal muhasebe uzmanları sağlık kuruluşu ile SGK arasında bir nevi köprü görevini yürütmektedirler.

2.2.2. Medula

Medula, medikal ve ulak kelimelerinden türemiştir. “Medikal haberci” anlamına gelmektedir. Medula, GSS ile sağlık kuruluşları arasında, sağlık kuruluşlarının iç süreçlerine karışmadan fatura bilgisini elektronik ortamda toplamak, verilen hizmetlerin geri ödemesini yapmak için ortaya konulmuş bütünleşik bir sistemdir. Kısacası medula, sağlık hizmetlerinin faturalandığı ve ödemesinin gerçekleştirildiği büyük bir sistemdir.

Medula, 25.05.2007 tarihinde yürürlüğe giren Sağlık Uygulama Tebliği (SUT) ile; özel sağlık hizmet sunucuları için 15.06.2007 tarihi itibarıyla, Devlet ve Üniversite hastaneleri için 01.09.2007 tarihi itibarıyla Medula kullanımı zorunlu hale getirilmiştir.

2.2.2.1. Medula Uygulamaları

Medula sistemi 4 ana uygulamadan oluşmaktadır. Bu bileşenler; (e-sgk,2020)

Medula Hastane

Medula Optik

Medula Eczane

Medula Şahıs Ödemeleri

Medula Medikal Market

Medula Doktor

2.2.2.1.1. Medula Hastane

Medula hastane, sağlık hizmet sunucularının iç süreçlerine karışmaksızın, SGK kapsamında bulunan bireylere sağlanan sağlık hizmetlerinin elektronik olarak fatura edildiği, bu fatura kayıtları üzerinden lüzumlu tetkiklerin yapıldığı, elektronik bilgiye dayalı bu hizmetlerin geri ödemesinin yapıldığı bütünleşik bir sistemdir(e-sgk,2020).

Medula hastane ile sağlık hizmetlerine ilişkin verilerin izlenerek bilgi toplanması, belirlenen sağlık ve geri ödeme politikalarına teşkil etmesi, geleceğe yönelik sağlık harcaması tahminleri, suistimallerin önlenmesi amacıyla risk analizlerinin yapılması, istatistiki bilgi elde edilmesini sağlamaktadır.

2.2.2.1.2. Medula Optik

SUT kuralları odaklı geliştirilerek, görmeye yardımcı tıbbi malzemelerin teminine ilişkin sözleşme kapsamında MEDULA Optik ekranında kural/kriter çalışmalarının yapılmasıdır. Kısacası görmeye yardımcı tıbbi malzemelerin medula sistemine entegre edilmesidir. Optik firmalarının karşıladıkları reçetelerin kayıt edilmesini ve aynı tebliğde bulunan normlara göre fiyatlandırılması yapılarak fatura edilmesini sağlar(e-sgk,2020).

2.2.2.1.3. Medula Eczane

Medula eczane sistemi, her türlü tıbbi ilacın yine medula sistemine entegre edilmesidir. Bu sistemle hastaya verilen ilaçların ödemesi alınmak üzere SGK'ya fatura edilir. Eczanelerden temin edilebilen ilaçların tek bir uygulama üzerinden kayıt altına alınması, takip edilmesi ve faturalandırılmasını sağlayan uygulamadır(e-sgk,2020).

2.2.2.1.4. Medula Şahıs Ödemeleri

Tıbbi malzemeye ait SUT kodu, güncel fiyat bilgisi, kriter/kuralların işlenmesi (yaş bilgisi, cinsiyet, kullanım yeri, miat bilgisi, rapor ve reçete v.b. bilgiler) ve test edilmesi, Ayakta yapılan tedavide kullanılan hazır tıbbi madde ve malzemelerin elde edilmesine ilişkin sözleşme kapsamındaki malzemelerin MEDULA Şahıs ekranlarında kural/kriter çalışmalarının yapılmasıdır. Kısacası Kurum tarafından sigortalıların sağlık hizmetlerini karşılamak amacıyla yapılan şahıs ödemelerinin takip ve ödemelerinin yapılmasını sağlayan uygulamadır(e-sgk,2020).

2.2.2.1.5. Medula Medikal Market

Ayakta tedavide kullanılan tıbbi malzemelerin medikal marketler ve eczanelerin karşıladıkları reçetelere ait bilgilerin SUT uyumunu kontrol ederek, fiyatlandırılması ve faturalandırılmasını sağlayan uygulamadır(e-sgk,2020).

2.2.2.1.6. Medula Doktor

Doktorlar; e-Reçete ve e-Rapor hazırlamak için gereken şifrelerini bu uygulama üzerinden elde etmektedirler. Yine bu medula doktor uygulaması üzerinden daha evvel hazırladıkları reçete ve rapor içeriklerine erişebilmektedirler. Kurumun reçete tetkik birimince reçetede ki noksanlıktan dolayı geri verme işlemi gerçekleştirilmesi durumunda da, yine bu medula doktor uygulaması üzerinden e-reçeteye ekleme-çıkarma işlemi yapabilmektedirler(e-sgk,2020).

2.2.3. Medikal Muhasebenin önemi

Medikal muhasebe hastanenin hizmet alımı sonucunda ortaya çıkan giderleri SGK'ye tahakkuk edilmesi ve kayıt altına alınması açısından oldukça önemlidir. Özellikle özel hastanelerde medikal muhasebe birimine oldukça önem verilmektedir.

2.3. Literatür Taraması

“Kamu hastanelerinde muhasebe ilintisi kurulan faaliyetler ve özel hastane karşılaştırılması Yalova örneği” çalışması sonucunda tüm kamu hastanelerin muhasebe kayıtlarının tutulmasında merkezi bir program kullandığı ve her hastanenin kendine özel hastane bilgi yönetim sistemi olduğunu belirtmektedir.

Aynı çalışmada, inceleme yapılan özel ve devlet hastanelerinde muhasebe belge akış düzenine sahip olduğu özellikle özel hastanede belge akış düzeninin bozuk olması SGK ve diğer kurumlardan hizmet bedeli tahsilinde kesintilere neden olduğundan belge akış düzenine dikkat edilmektedir(Sayım,2016).

“Sağlık işletmelerinde muhasebe sistemi perspektifinde medikal muhasebe” çalışmasında sağlık işletmelerindeki muhasebe uygulamaları hastane sahipliğine göre ayrıştığı özellikle medikal muhasebe kavramının özel sektör sağlık hizmetlerinde önem arz ettiği belirtilmektedir(Nazlıoğlu,2020).

“Hastane işletmelerinde maliyet analizi yapılırken karşılaşılan zorlukların incelenmesi” çalışmasına Sağlık Bakanlığına bağlı hastaneler, özel hastaneler, üniversite hastaneleri ve şehir hastanelerinde 130 yönetici katılmış ve muhasebe programlarını orta seviyede kullanan yöneticiler HBYS ve bilinç düzeyinde, muhasebe programlarını çok iyi kullanan yöneticilere göre örgüt yapısı alanında zorluklarla karşılaşmakta olduğu bu da otomasyon sistemi kullanma zorluklarının üzerinden gelebilmek için muhasebe programlarının daha iyi öğrenilmesi ve bu konuda daha donanımlı yönetici istihdamının yapılması gerektiği belirtilmiştir (Çilhoroz ve Bozdemir,2020).

“ Sağlık ödemelerinde yeni bir kavram: medikal muhasebe” çalışmasında medikal muhasebe sistemini bilen kişilerin medikal muhasebe biriminde görev alması ve uzman kişilerin yetiştirilmesi gerektiği belirtilmektedir. Bu sayede uzman kişilerin yetiştirilmesiyle SGK'nin yoğunluğunun azaltılması ve özel sağlık hizmeti sunucularının ceza almaması veya ceza alsın bile minimum seviyede bir ceza alması sağlanması gerektiği belirtilmektedir. Yine ayakta teşhis ve tedavi yapan sağlık hizmeti sunucularının SGK ile daha düzgün iletişimde olması için medikal muhasebe uzmanlığı önem arz etmektedir(Kördeve,2017).

“Özel hastanelerde medikal muhasebe uygulamaları ve medikal muhasebeye bağlı iç kontrol mekanizmasının testi özel bir hastane uygulaması” tez çalışmasında hastane bilgi sistemlerinin muhasebe de dahil tüm işlemlerin kaynağı olduğunu ve sistemlerde yaşanan sorunların işletmeye olumsuz durumlara neden olabileceğini belirtmektedir (Akkuyu,2020).

“Muhasebe çevresi ve çevrenin muhasebeye etkisi” çalışmasında politik, yasal, ekonomik vb. çevrelerde yaşanan değişimler muhasebe sistemleri ve uygulamalarının gelişimi üzerinde oldukça etkili olduğunu ifade edilmektedir (Sürmen ve Aygün,2013).

“Dijital Sağlık Sektöründe Bilgi Teknolojisinin Muhasebe ve Finansa Etkisi” araştırmasında bilgi teknolojisinin muhasebe ve finans sektörü ile doğrudan pozitif bir ilişkisi olduğu ve bunun dışında bilgi teknolojisinin muhasebe ve finans sektörlerinde geniş uygulamaları bulunduğu belirtilmektedir (Talha, Wang ve ark.,2013).

“Sağlık Sektöründe Tahakkuk Muhasebe Sistemi Uygulama Durumu” çalışmasında finans personelinin sadece %44.1'i akademik olarak muhasebe alanında uzman olduğu, personelin yetersiz beceri ve tecrübesi, orantılı eğitim eksikliği nedeniyle nitelikli insan gücü ve kullanıcıların ihtiyaçları ile farklı kurumsal görevlere ve alakasız akademik sertifikalara sahip kişilerin katılımı bulunduğu ifade edilmektedir (Mehrolhassani ve ark.,2014).

“Bilgi Teknolojilerinin Muhasebe Sistemine Etkisi” çalışmasında kurumsal muhasebe sistemlerinin geliştirilmesi, iyileştirilmesi iş performansının ortaya çıkmasına yardımcı olduğu ve muhasebe sistemleri için yazılım ve insan kaynaklarını geliştirme ve önemli muhasebe yazılımları için muhasebecileri eğitmek gerektiğini belirtmiştir (Raewf ve Jasim,2020).

3. GEREÇ VE YÖNTEM

Bu çalışmada araştırmanın modeli, evreni, örnekleme, veri toplama aracı, veri toplama süreci, verilerin analizi, araştırmanın sınırlılık ve kısıtlılıkları anlatılmıştır.

3.1. Araştırmanın Modeli

Bu yapılan çalışmada nitel araştırma modeli kullanılmıştır. Nitel araştırma “gözlem, görüşme ve belge analizi gibi nitel veri toplama yöntemlerinin kullanıldığı, alguların ve meydana gelen olayların doğal çevrede realist ve bütüncül biçimde ortaya konmasına yönelik nitel bir süreç” olarak tanımlanmaktadır(Yıldırım ve Şimşek,2008).

Bu araştırma da hastanelerde kullanılan muhasebe uygulamalarının neler olduğu, birimde ve sistemde yapılan iş ve işlemler ile birimde yaşanan sorunların ortaya çıkarılması hedeflenmektedir.

3.2. Araştırmanın Evreni

Araştırmanın evrenini Antalya ve Ordu illerinde bulunan devlet, eğitim araştırma ve özel hastaneler oluşturmaktadır.

Araştırmaya katılan personel Antalya ve Ordu illerinde bulunan muhasebe veya muhasebe ile bağlantılı birimlerde çalışan personellerle sınırlandırılmıştır.

3.3. Araştırmanın Örnekleme

Bu çalışmada örneklem seçimi için birden fazla örneklem yöntemi kullanılmıştır. Bunlar amaçlı örnekleme yöntemi ve kolay ulaşılabilir örnekleme yöntemidir. Amaçlı örnekleme yöntemi, araştırmacı araştırmanın amacına ilişkin veri toplarken oluşturacağı örneklem hakkında kendi bilgilerini kullanarak ya da kimlerden veri toplayabileceğini tahmin ederek örneklem oluşturuyorsa buna amaçlı örnekleme denir. Nitel araştırmalarda en zengin bilgiye sahip kişilere ulaşarak derinlemesine incelemeler amaçlanmaktadır. Bu sebeple amaçlı örnekleme yöntemi kullanılır (Çoban ve Oral, 2020). Amaçlı örnekleme yöntemi ile devlet, eğitim araştırma ve özel hastane olmak üzere 3 hastanede farklı birimlerde farklı amaçlar için çalışan en zengin bilgiye sahip personel seçilmiştir.

Kolay ulaşılabilir örnekleme yöntemi tamamen mevcut olan, ulaşması hızlı ve kolay olan ögelere dayanır. Nitel araştırmalarda en sık kullanılan ancak kullanılması en az istenen stratejidir (Patton, 2005).

Araştırmanın rneklemini Antalya ilinde bir devlet hastanesi ve bir eğitim araştırma hastanesi, Ordu ilinde bir özel hastane olmak üzere 3 hastanede bulunan muhasebe veya muhasebe ile bağlantılı birimlerde çalışan 15 uzman personel oluşturmaktadır.

Araştırmaya katılan personelin aşağıdaki şartları taşımına dikkat edilmiştir:

- Muhasebe veya muhasebe ile bağlantılı birimlerinin herhangi birinde çalışmak.
- Bilgi bakımından uzman olmak.
- Birim haricinde başka yerde alışmıyor olmak.

3.4. Veri Toplama Aracı

Bu çalışmada nitel araştırma yöntemlerinden biri olan yarı yapılandırılmış mülakat tekniği kullanılmıştır. Bu teknikte araştırmacı önceden hazırladığı soruları sormak için bir görüşme formu hazırlar. Araştırmacı görüşmenin akışına göre kişilerin cevaplarını açmasını veya ayrıntılamasını isteyebilir(Ekiz,2003). Görüşme formundaki sorular araştırmacı tarafından hazırlanmıştır(EK-1). Oluşturulan bu formda toplam 5 temel soru bulunmaktadır. Öncelikle alışan personele birimde yrttikleri görevler, kullandıkları muhasebe sisteminin ne olduğu ve bu sistem üzerinde yapılan iş ve işlemlerin neler olduğu sorulmuştur.

Buradaki temel amaç birimde çalışan personelin hangi görevleri yrttikleri, bu görevlere istinaden hangi muhasebe sistemi kullandıkları ve sistem üzerinde yapılan iş ve işlemleri tespit etmektir. Görüşme formunun ikinci bölümünde ise birim ve sistem üzerinde yaşanan sorunların neler olduğu sorulmuştur. Bu kısımdaki amaç ise birimde ve muhasebe sisteminde yaşanan sorunları tespit etmek ve üzüm nerileri üretmektir. Tüm personele aynı sorular sorulmuştur. Personelin sorulara verdiği cevaplar fiziki ortamda görüşme formu üzerine not alınmıştır.

3.5. Veri Toplama Süreci

Araştırma konusu akademik kurulda kabul edildikten sonra veri toplama sürecine geçilmiştir(EK-2). Araştırmaya dair veriler Antalya ve Ordu illerini kapsamaktadır. Veri toplama sürecine Antalya ve Ordu illerinde il sağlık müdürlüklerine araştırma izni için başvurarak başlamıştır. İl sağlık müdürlükleri tarafından çalışma ile ilgili belgeler talep edilmiştir. Araştırma izni alındıktan sonra devlet ve eğitim araştırma hastanelerine gidilmiş ve yüz yüze görüşme yapılarak yarı yapılandırılmış mülakat formu soruları birimde bulunan uzman personele sorulmuştur (EK-3, EK-4). Yüz yüze görüşme sonucunda yazılı olarak alınan veriler kaybolma gibi durumlarda ulaşılabilmesi için bilgisayar üzerine aktarılmıştır. Ordu ilinde bulunan özel hastaneye ise formlar elden teslim edilmiş ve mail üzerinden formlar taranmış bir şekilde alınmış ve yine bilgisayar üzerine aktarılmıştır.

3.6. Etik Kurul İzni

Yapılan çalışma yalnızca kurum iznine tabi olduğundan dolayı etik kurul iznine ihtiyaç duyulmamıştır. Etik kurul iznini Antalya ve Ordu il sağlık müdürlükleri talep etmiştir. Antalya il sağlık müdürlüğüne gerek olmadığına dair dilekçe ile başvurulmuş ve kabul görmüştür. Ordu il sağlık müdürlüğü ise önce etik izni talep etmiş daha sonra Prof. Dr. Sedat BOSTAN il sağlık müdürlüğü ile görüşmüş ve gerek olmadığı bildirilmiştir(EK-5).

3.7. Verilerin Analizi

Araştırmada yapılan görüşmelerin içerik analizi yöntemi kullanılmıştır. Bu yöntem önceden belli olmayan başlıkların ortaya çıkarılmasını sağlar. Bu tür analizde amaç, elde edilmiş olan verilerin düzenlenmiş ve yorumlanmış bir biçimde karşıdaki kişiye sunmaktır(Yıldırım ve Şimşek, 2008).

Nitel veriler yarı yapılandırılmış mülakat çalışmasında kullanılmış sorulardır. Toplam 5 temel sorudan oluşmaktadır. Sorulara verilen yanıtlar ait kodlar oluşturulmuştur ve betimsel tablo halinde sunularak yorumlama yapılmıştır.

3.8. Araştırmanın sınırlılıkları ve Kısıtlılıkları

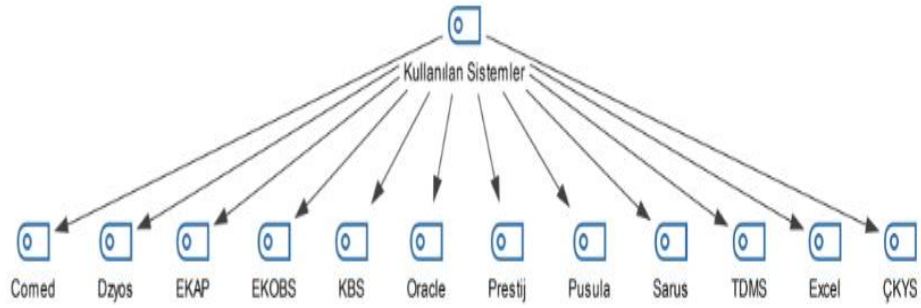
Araştırmanın kapsamı mali imkanlar ve yaşanılan yer göz önünde bulundurularak Antalya ve Ordu illeri ile sınırlandırılmıştır.

Kısıtlılıklar, Araştırma Antalya ve Ordu illerinde bulunan hastaneleri kapsamaktadır. Gerek mali imkanlar gerekse kurum izinlerinin alınamamasından dolayı 3 temel hastanede çalışma yapılmıştır. Bu yüzden yapılan çalışmanın diğer hastanelere genellenebilirlik özelliği yoktur.

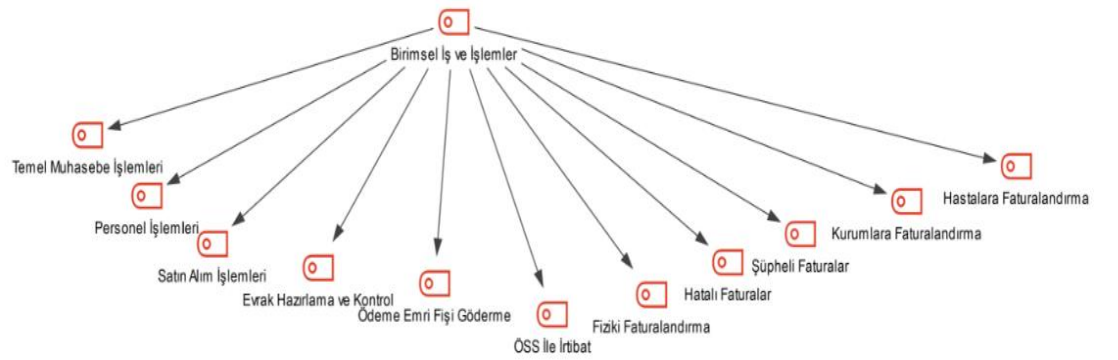
4. BULGULAR

4.1. Bulgulardan edinilen içerikler

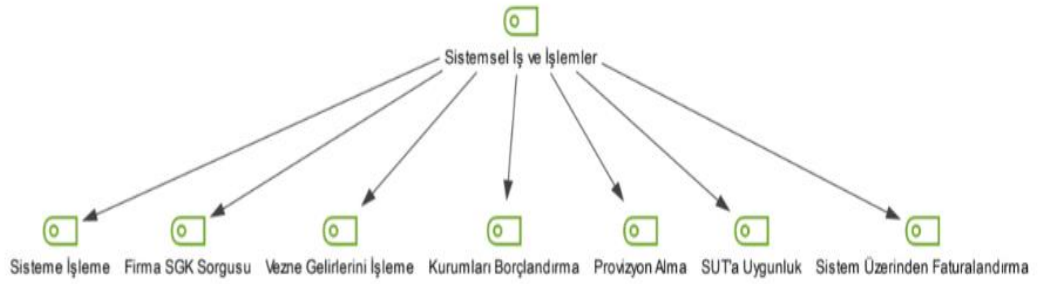
Araştırmada nitel veri analizi için Türkçe metin analizi yapan Maxqda veri analiz programı kullanılmıştır. Toplamda 5 temel sorudan oluşmaktadır. Yarı yapılandırılmış mülakat yöntemi kullanılmıştır. Çalışmadan elde edilen ifadeler Maxqda veri analiz programında kodlanmış ve betimsel tablolar oluşturulmuştur. Kodlarda belirtilen kelimeler aşağıdaki tablolarda verilmiştir:



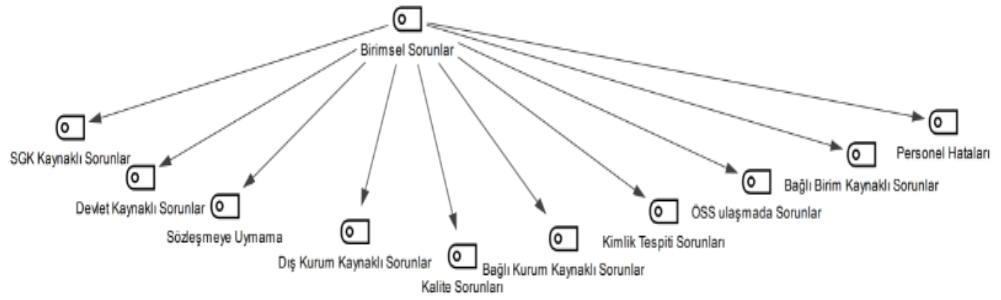
Şekil 4.1. Kullanılan Sistemler Kod Kelime Havuzu



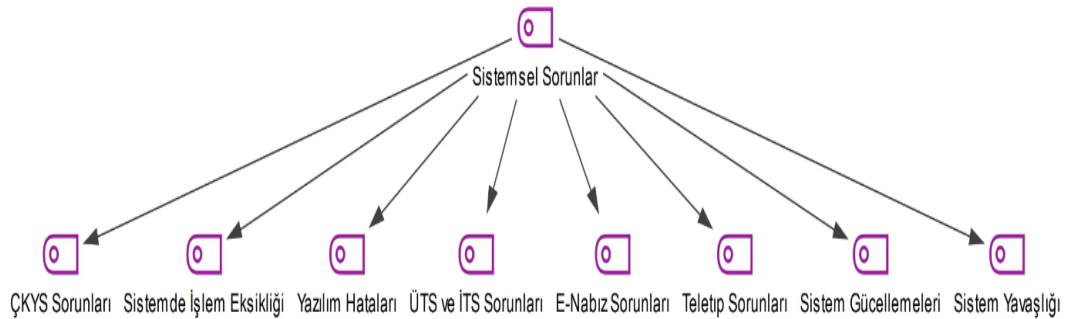
Şekil 4.2. Birimsel İş ve İşlemler Kod Kelime Havuzu



Şekil 4.3. Sistemsel İş ve İşlemler Kod Kelime Havuzu



Şekil 4.4. Birimsel Sorunlar Kod Kelime Havuzu



Şekil 4.5. Sistemsel Sorunlar Kod Kelime Havuzu

Yarı yapılandırılmış mülakat formunda bulunan sorular ile formdan oluşturulan kod listesi aşağıda Tablo 4.1. göz önüne serilmiştir.

Tablo 4.1. Ana Kod ve Alt Kod Bilgileri

Sayı	Soru	Ana Kod	Alt Kod
			Tek Düzen Muhasebe Sistemi
			Comed
			Dzyos
			Elektronik Kamu Alımları Platformu
1	Birimde kullanılan sistemin adı nedir?	Kullanılan Sistemler	Ek Ödeme E-Bordro Sistemi
			Kamu Harcama ve Muhasebe Sistemi
			Oracle
			Prestij
			Pusula
			Sarus
			Excel
			Çekirdek Kaynak Yönetim Sistemi

Tablo 4.1. “Devam” Ana Kod ve Alt Kod Bilgileri

			Temel Muhasebe İşlemleri
			Satın Alım İşlemleri
			Ödeme Emri Fişi Gönderme
			Fiziki Faturalandırma
2	Birimde Yapılan İş ve İşlemler Nelerdir?	Birimsel İş ve İşlemler	Özel Sağlık Sigortası(ÖSS) İle İrtibat
			Evrak Hazırlama ve Kontrol
			Hatalı Faturalar
			Şüpheli Faturalar
			Hastalara Faturalandırma
			Kurumlara Faturalandırma

Tablo 4.1. “Devam” Ana Kod ve Alt Kod Bilgileri

3	Sistemde Yapılan İş ve İşlemler Nelerdir?	Sistemsel İş ve İşlemler	Sisteme İşleme
			Firma SGK Sorgusu
			Vezne Gelirlerini İşleme
			Kurumları Borçlandırma
			Provizyon Alma
			SUT’a Uygunluk
			Sistem Üzerinden Faturalandırma
4	Birimde Yaşanan Sorunlar Nelerdir?	Birimsel Sorunlar	Personel Hataları
			SGK Kaynaklı Sorunlar
			Devlet Kaynaklı Sorunlar
			Dış Kurum Kaynaklı Sorunlar
			Bağlı Kurum Kaynaklı Sorunlar
			Kaynaklı Sorunlar
			Kalite Sorunları
			Sözleşmeye Uymama
			ÖSS’ye Ulaşmada Problemler
Bağlı Birim Sorunları			
Kimlik Tespit Sıkıntıları			

Tablo 4.1. “Devam” Ana Kod ve Alt Kod Bilgileri

			ÇKYS Sorunları
			Sistemde İşlem Eksikliği
			Yazılım Hataları
5	Sistemde Yaşanan Sorunlar Nelerdir?	Sistemsel Sorunlar	Ürün Takip Sistemi(ÜTS) ve İlaç Takip Sistemi(İTS) Sorunları
			E-nabız Sorunları
			Teletıp Sorunları
			Sistem Güncellemeleri
			Sistem Yavaşlığı

Yarı yapılandırılmış mülakat formundan toplam 15 personele 15 tane yapılmıştır. Formların tümünde 4 binden fazla kelime olduğu görülmüştür. Formlarda göze çarpan sık kullanılan 10 kelime aşağıdaki şekilde verilmiştir. Şekle bakıldığında “sistem, tek düzen, muhasebe, birim, sorun, il sağlık müdürlüğü” kavramları sıklıkla kullanıldığı görülmektedir.

Sistem	Hastane
Tek Düzen	SGK
Birim	HBYS
Sorun	Ödeme Emri
İl Sağlık Müdürlüğü	Ödeme Fişi

Şekil 4.6. En Sık Kullanılan Kelimeler

4.1.1. Demografik Veriler

Hastanelerde yarı yapılandırılmış mülakata katılan personelin demografik bilgileri aşağıda verilmiştir.

Tablo 4.2. Katılımcı personelin İsimleri ve Çalıştıkları Birimler

Katılımcı	Birimi
Devletpersonel1	Gider Tahakkuk
Devletpersonel2	Satın Alma
Devletpersonel3	Faturalama
Devletpersonel4	Maaş Tahakkuk
Devletpersonel5	Hizmet Alımları
Eğitimpersonel1	Gider Tahakkuk
Eğitimpersonel2	Satın Alma
Eğitimpersonel3	Faturalama
Eğitimpersonel4	Maaş Tahakkuk
Eğitimpersonel5	Hizmet Alımları
Eğitimpersonel6	Gelir Tahakkuk
Özelpersonel1	Muhasebe
Özelpersonel2	Satın Alma
Özelpersonel3	Medikal Muhasebe
Özelpersonel4	İnsan Kaynakları

Yarı Yapılandırılmış mülakat formuna cevap veren personeller kodlanmış ve buldukları birimler belirtilmiştir. “Devletpersonel” devlet hastanesinde çalışan personelleri, “Eğitimpersonel” eğitim ve araştırma hastanesinde çalışan personelleri,

“Özelpersonel” özel hastanede çalışan personelleri belirtmektedir. 5 devlet, 6 eğitim araştırma ve 4 personelde özel hastane çalışanıdır. Ayrıca özel hastane muhasebe birimi devlet ve araştırma hastanesinde gider tahakkuk birimine, medikal muhasebe birimi faturalama, insan kaynakları ise maaş tahakkuk birimini karşılamaktadır.

Tablo 4.3. Demografik Veriler

Katılımcı	Yaş	Cinsiyet	Eğitim
Devletpersonel1	40	Erkek	Ön Lisans
Devletpersonel2	38	Erkek	Ön Lisans
Devletpersonel3	35	Erkek	Lisans
Devletpersonel4	41	Erkek	Lisans
Devletpersonel5	40	Erkek	Ön Lisans
Eğitimpersonel1	42	Erkek	Ön Lisans
Eğitimpersonel2	36	Kadın	Ön Lisans
Eğitimpersonel3	45	Kadın	Ön Lisans
Eğitimpersonel4	32	Erkek	Lisans
Eğitimpersonel5	32	Erkek	Ön Lisans
Eğitimpersonel6	38	Erkek	Ön Lisans
Özelpersonel1	36	Kadın	Ön Lisans
Özelpersonel2	36	Kadın	Ön Lisans
Özelpersonel3	34	Kadın	Lisans
Özelpersonel4	35	Erkek	Ön Lisans
Toplam: 15			

Yarı yapılandırılmış mülakata katılan personellere cinsiyet faktöründen başlayacak olursak; araştırmaya katılan personel sayısı 15’dir. Bu 15 personelden 5 personel kadın 10 personel erkek olduğu görülmektedir.

Çalışmaya katılan 15 personelde; 2 personel 32, 1 personel 34, 2 kişi 35, 3 kişi 36, 2 personel 38, 2 personel 40, 1 personel 41, 1 personel 42, 1 personel de 45 yaşında olduğu belirtilmiştir. Yine çalışmaya katılan 15 personelden; 11 personel ön lisans, 4 personel ise lisans mezunudur. Ön lisans pastanın büyük dilimini almaktadır.

5.2.2. Sorular

Soru 1: Biriminizde kullanılan sistemin adı nedir?

Tablo 4.4. Kullanılan Sistemler

Ana Kod	Alt Kod	Katılımcı	Birimi	Çalıştığı Kurum
	Comed	Özelpersonel3	Medikal Muhasebe	Özel
	Dzyos	Devletpersonel2	Satın Alma	Devlet
	EKAP	Devletpersonel2 Eğitimpersonel2	Satın Alma Satın Alma	Devlet Eğitim Araştırma
	EKOBS	Devletpersonel4 Eğitimpersonel4	Maaş Tahakkuk Maaş Tahakkuk	Devlet Eğitim Araştırma
	KBS	Devletpersonel4 Eğitimpersonel4	Maaş Tahakkuk Maaş Tahakkuk	Devlet Eğitim Araştırma
	ORACLE	Özelpersonel1	Muhasebe	Özel
	Prestij	Eğitimpersonel3	Faturalama	Eğitim Araştırma
Kullanılan Sistemler	Pusula	Özelpersonel2	Satın Alma	Özel
		Özelpersonel3	Medikal Muhasebe	Özel
	Sarus	Devletpersonel3	Faturalama	Devlet
	TDMS	Devletpersonel1	Gider Tahakkuk	Devlet
Devletpersonel5		Hizmet Alımları	Devlet	
Eğitimpersonel1		Gider Tahakkuk	Eğitim Araştırma	
Eğitimpersonel5		Hizmet Alımları	Eğitim Araştırma	
	Excel	Eğitimpersonel6	Gelir Tahakkuk	Eğitim Araştırma
Özelpersonel4		İnsan Kaynakları	Özel	
	ÇKYS	Devletpersonel4	Maaş Tahakkuk	Devlet
Eğitimpersonel4		Maaş Tahakkuk	Eğitim Araştırma	

Personellerin soruya verdikleri cevaplara bakıldığında kullanılan sistemler adı altında tek bir ana kod oluşturulmuştur ve bu ana kol altında personellerin verdiği cevaplara göre 12 tane alt kod oluşturulmuştur. Cevaplara yakından baktığımızda şu ifadeler ortaya çıkmaktadır:

Comed alt kod grubu incelendiğinde Özelpersonel3 tarafından verilen “Doktorlarımız ve hemşirelerimiz comed sistemini kullanıyor.” cevabı bu alt kodun oluşmasına sebep olmuştur.

Comed sisteminin araştırma yapılan birimler içerisinde yalnızca özel hastanede medikal muhasebe birimi altında 1 personel tarafından kullanıldığı tespit edilmiştir.

Diğer bir alt kod incelendiğinde Devletpersonel2 soruya “Diğer sistem hastanemizin kendisine ait olan Dzyos sistemidir.” yanıtını vermesi bu alt kodu oluşturmuştur.

Dzyos sistemi yalnızca devlet hastanesinde satın alma biriminde 1 personel tarafından kullanılmaktadır.

Elektronik Kamu Alımları Platformu(EKAP) alt koduna bakıldığında Devletpersonel2 “ Bizim burada kullandığımız 2 sistem bulunmaktadır. Bunlardan ilki Elektronik Kamu Alımları Platformu(EKAP)’tır.” ve Eğitimpersonel2 “ Birimimizde EKAP haricinde başka bir sistem kullanmıyoruz.” yanıtlarını vermişlerdir. Bu da EKAP alt kodunu ortaya çıkarmıştır.

EKAP sistemi devlet hastanesi satın alma birimi ve eğitim araştırma hastanesi satın alma birimi tarafından kullanılmaktadır. Bu sistemin satın alma birimleri tarafından yalnızca devlet hastanesi ve eğitim araştırma hastanesinde kullanıldığı görülmektedir.

Kamu Hastaneleri Ek Ödeme ve E-Bordro sistemi(EKOBS) alt koduna bakıldığında soruya Devletpersonel4 “ Kamu Harcama ve Bilişim Sistemi(KBS) içinde yaptığımız işlemleri EKOBS sistemine de giriyoruz.” ve Eğitimpersonel4 “Kullandığımız sistemlerden biri de EKOBS’dur.” yanıtını vermişlerdir. Bu yanıt da EKOBS alt kodunun oluşmasını sağlamıştır.

EKOBS sistemi devlet hastanesi maaş tahakkuk birimi ve eğitim araştırma hastanesi maaş tahakkuk tarafından kullanılmaktadır. Bu da sistemin devlet hastanesi ve eğitim araştırma hastanesi tarafından ortak kullanıldığını ortaya çıkarmaktadır.

Kamu Harcama ve Bilişim Sistemi(KBS) gruplama koduna baktığımızda Devletpersonel4 “ Memurların maaşlarının ödendiği sistem KBS’dir.” ve Eğitimpersonel4 “ Hastanemizde 3 farklı sistem kullanılmaktadır. Bunlardan biri KBS’dir” cevapları bu alt grup kodunu oluşturmuştur.

Kamu Harcama ve Bilişim Sistemi(KBS) devlet hastanesi ve eğitim araştırma hastanesi tarafından maaş tahakkuk birimlerince kullanılan ortak bir sistemdir. İki hastane de verileri aynı veri tabanına göndermektedir.

Oracle sistemi kullanan birimde çalışan Özelpersonel1 tarafından aktarılan “Hastanemiz muhasebe biriminde Oracle exdata veri tabanı sistemi kullanılmaktadır.” cümlesi bu alt grubun oluşmasına sebep olmuştur.

Bu Oracle sistemi özel hastane tarafından muhasebe biriminde kullanılmaktadır. Devlet hastanesi veya eğitim araştırma hastanesinde kullanılmamaktadır. Bu da 3 hastane içinde özel hastaneye özgü bir sistem olduğu görülmektedir.

Prestij alt gruplama sınıfına baktığımızda Eğitimpersonel3 “Fatura servisinde kullandığımız sistemin adı Prestij adlı bir sistemdir.” görüşünü belirtmiştir. Bu sayede Prestij adlı alt grup oluşturulmuştur.

Prestij sistemi yalnızca eğitim araştırma hastanesi fatura servisinde kullanılmaktadır. Başka bir hastane tarafından kullanılmadığı görülmektedir.

Pusula alt kodunu belirten kişilere baktığımızda Özelpersonel2 “Acil ihtiyaçlarımız için pusula Hastane Bilgi Yönetim Sistemi(HBYS) kullanıyoruz.” ve Özelpersonel3 “Medikal muhasebe birimimizde pusula HBYS kullanıyoruz.” cümleleri pusula sınıflandırma kodunun oluşmasına neden olmuştur.

Pusula HBYS yalnızca özel hastanede, satın alma ve medikal muhasebe birimlerinde kullanılmaktadır. Bu durum da sistemin özel hastaneye özgü bir sistem olduğunu göstermektedir.

Sarus alt grubunu incelediğimizde Devletpersonel3 “Tüm alt birimlerimizde kullandığımız temel sistem Sarus sistemidir.” yanıtını vermiştir. Bu sistem diğer sistemlerden farklı olduğundan ayrı bir alt grubu oluşturmuştur.

Sarus HBYS sistemini yalnızca devlet hastanesi faturalama birimi tarafından kullanılmaktadır. Diğer hastanelerden farklı bir sistem kullanıldığı açıkça görülmektedir.

Tek Düzen Muhasebe Sistemi alt koduna bakıldığında Devletpersonel1 “Bizim birimimizde kullandığımız sistem TDMS’dir. Bu sistem tüm devlet hastanelerinde kullanılmaktadır.” , Eğitimpersonel1 “Gider tahakkuk birimimizde TDMS kullanıyoruz.” , Devletpersonel5 ve Eğitimpersonel5 “ Hizmet alımları birimimizde kullandığımız sistem TDMS’dir.” , Eğitimpersonel1 “ Gider tahakkuk birimimizin temel sistemi il sağlık müdürlüğü tarafından sunulan TDMS’dir.” cevapları bu alt kodu oluşturmuştur.

TDMS en fazla kullanılan sistemdir. Gider tahakkuk ve hizmet alımları adlı 2 biri devlet hastanesi, gider tahakkuk, hizmet alımları ve gelir tahakkuk adlı 3 birim eğitim araştırma hastanesi olmak üzere toplam 5 birimde kullanılmaktadır. Bu sistemin il sağlık müdürlüğüne bağlı hastanelerde kullanıldığını görülmektedir.

Excel alt grubu incelendiğinde Özelpersonel4 “Biz çeşitli belgeleri excel’de hazırlayıp genel merkeze gönderiyoruz.” cümlesi alt grubun oluşmasını sağlamıştır.

Excel programı özel hastanede insan kaynakları birimi tarafından kullanılmaktadır.

Çekirdek Kaynak Yönetim Sistemi(ÇKYS) grup sınıflandırmasına baktığımızda Devletpersonel4 “Maaş tahakkuk biriminde kullandığımız ikinci sistem ÇKYS’dir.” ve Eğitimpersonel4 “ Döner sermayeye bağlı personele ödeme yaptığımız sistem ÇKYS’dir.” yanıtları bu alt grubu oluşturmuştur.

ÇKYS devlet hastanesi ve eğitim araştırma hastanesi maaş tahakkuk birimlerince kullanılmaktadır. Sağlık Bakanlığı’na bağlı hastanelere özgü bir sistem olduğu görülmektedir.

Soru 2: Birimde yapılan iş ve işlemler nelerdir?

Tablo 4.5. Birimsel İş ve İşlemler

Ana Kod	Alt Kod	Katılımcı	Birimi	Çalıştığı Kurum
Birimsel İş ve İşlemler	Temel Muhasebe İşlemleri	Özelpersonel1	Muhasebe	Özel
	Personel İşlemleri	Özelpersonel4	İnsan Kaynakları	Özel
		Devletpersonel4	Maaş Tahakkuk	Devlet
	Satın Alım İşlemleri	Eğitimpersonel4	Maaş Tahakkuk	Eğitim Araştırma
		Devletpersonel5	Hizmet Alımları	Devlet
		Eğitimpersonel5	Hizmet Alımları	Eğitim Araştırma
		Devletpersonel2	Satın Alma	Devlet
		Eğitimpersonel2	Satın Alma	Eğitim Araştırma
	Ödeme Emri Fişi Gönderme	Özelpersonel2	Satın Alma	Özel
		Devletpersonel1	Gider Tahakkuk	Devlet
		Eğitimpersonel1	Gider Tahakkuk	Eğitim Araştırma
	Fiziki Faturalandırma	Devletpersonel5	Hizmet Alımları	Devlet
		Eğitimpersonel5	Hizmet Alımları	Eğitim Araştırma
		Eğitimpersonel6	Gelir Tahakkuk	Eğitim Araştırma
	ÖSS İle İrtibat	Devletpersonel3	Faturalama	Devlet
	Evrak Hazırlama ve Kontrol	Devletpersonel3	Faturalama	Devlet
		Eğitimpersonel1	Gider Tahakkuk	Eğitim Araştırma
		Devletpersonel5	Hizmet Alımları	Devlet
		Özelpersonel4	İnsan Kaynakları	Özel
		Özelpersonel3	Medikal Muhasebe	Özel
Hatalı Faturalar	Eğitimpersonel2	Satın Alma	Eğitim Araştırma	
	Özelpersonel2	Satın Alma	Özel	
	Devletpersonel3	Faturalama	Devlet	
Şüpheli Faturalar	Devletpersonel1	Gider Tahakkuk	Devlet	
	Eğitimpersonel1	Gider Tahakkuk	Eğitim Araştırma	
	Devletpersonel3	Faturalama	Devlet	
Hastalara Faturalandırma	Eğitimpersonel6	Gelir Tahakkuk	Eğitim Araştırma	
	Özelpersonel1	Muhasebe	Özel	
	Devletpersonel3	Faturalama	Devlet	
Kurumlara Faturalandırma	Eğitimpersonel3	Faturalama	Eğitim Araştırma	
	Devletpersonel3	Faturalama	Devlet	
	Özelpersonel3	Medikal Muhasebe	Özel	

Soruya verilen cevaplar incelendiğinde birimsel iş ve işlemler altında ana kod oluşturulmuştur. Birimsel iş ve işlemler ana kodu altında 11 alt kod oluşmuştur.

Elde edilen verilere bakıldığında Özelpersonel3 “Hastanenin bilanço işlemlerini yapıyoruz. Geçici ve kesin mizan işlemlerini yapıyoruz. Dönem sonunda hastanenin dönem net karı veya zararını gösteren gelir tablosunu oluşturuyoruz. Satın alma tarafından yapılan alımların kaydını tutuyoruz.” cevabı temel muhasebe işlemleri alt kodunu oluşmasına yardımcı olmuştur.

Tabloya bakıldığında temel muhasebe işlemlerini yalnızca özel hastane muhasebe birimi yaptığı görülmektedir. Diğer devlet hastanesi ve eğitim araştırma hastanesi bu işlemleri yapmamaktadır.

Personel işlemleri alt kodu incelendiğinde Eğitimpersonel4 “memurların maaş, ek ödeme, nöbet vb. ödemelerini yapıyoruz. Yolluk ve fazla mesai ödemelerinin sisteme girişlerini yapıyoruz. Tüm personelin Genel Sağlık Sigortası(GSS) ve emeklilik ödemeleri yine bu birimde yapılır. İşçilerin maaş, ikramiye ve kesintilerini sisteme giriyoruz ve son olarak personelin sigorta giriş ve çıkışları yapıyoruz.” ve Özelpersonel4 “çalışan personelimizin özlük dosyasını hazırlıyoruz. Personelin izin, mesai, kesinti vb. işlemleri için evrak hazırlıyoruz. Yeni alınacak personelin mülakatına katılıyoruz. Kuruma kabul edilen personelin SGK’ye kaydı, anlaşmalı bankadan hesap açılması ve açılan hesabın özlük dosyasına kaydı vb. işlemleri yapıyoruz.” gibi görüşler bu alt kodun oluşmasını sağlamıştır.

Personel işlemlerini tüm hastaneler farklı birim adı altında yaptıkları görülmektedir. Tabloya bakıldığında tüm hastaneler personel iş ve işlemlerini yapmak için ayrı bir birim oluşturduğu görülmektedir. Bu birimler devlet hastanesi ve özel hastanelerde maaş tahakkuk, özel hastanede insan kaynakları olarak belirtilmektedir.

Satın alım işlemleri alt grubuna bakıldığında Devletpersonel5 “yemekhane, MR, BT alımları ile her türlü tadilat-tamirat işleri yapıyoruz.”, Eğitimpersonel2 “Her türlü mal ve hizmet alımını yapıyoruz.” gibi yanıtlar bu kodu meydana getirmiştir.

Satın alım işlemlerini tüm hastaneler satın alma birimi altında ve ayrıca devlet hastanesi ile eğitim araştırma hastanesi hizmet alımları birimi altında yapmaktadır. Hastanenin her türlü madde ve malzeme alımı yapıldığı görüşlerden görülmektedir.

Ödeme emri fişi gönderme sınıflandırma grubu Eğitimpersonel1 “...Hazırladığımız ödeme emri fişini İl Sağlık Müdürlüğü Saymanlık birimine gönderiyoruz.” ve Devletpersonel5 “... Başhekim onayladıktan sonra ödeme emri fişini Antalya İl Sağlık Müdürlüğü saymanlık birimine gönderiyoruz.” gibi görüşler sonucunda oluşturulmuştur.

Ödeme emri fişi gönderme işlemleri devlet hastanesinde gider tahakkuk ve hizmet alımları birimleri, eğitim araştırma hastanesinde gider tahakkuk, hizmet alımları ve gelir tahakkuk birimleri altında yapılmaktadır. Özel hastane tarafından bu işlem yapılmamaktadır. Bu işlemde hazırlanan ödeme emri fişlerinin yetkili onayı alındıktan sonra il sağlık müdürlüğüne gönderme işlemi yapıldığı görülmektedir.

Devletpersonel3 tarafından “Bankalar, odalar, Adalet Bakanlığı vb. özel kurumlara fiziki olarak faturalandırıyoruz.” Görüşünün belirtilmesi fiziki faturalandırma alt kodunu oluşturmuştur.

Fiziki faturalandırma işlerini yalnızca devlet hastanesinde faturalama birimi yapmaktadır. Burada bazı kurumlara faturaların elden teslim edildiği belirtilmiştir.

Özel sağlık sigortası ile irtibat alt kodu Devletpersonel3 “Sağlık turizmi kapsamında olan hastanın özel sağlık sigortası varsa sigorta ile irtibata geçiyoruz.” görüşü altında oluşturulmuştur.

ÖSS ile irtibat yalnızca devlet hastanesi faturalama birimi işlemleri altında yapıldığı görülmektedir. Faturalama birimi tarafından sağlık turizmi kapsamında bulunan hastalar için yapılan iş olduğu belirtilmektedir.

Evrak hazırlama ve kontrol alt kodu Eğitimpersonel1 “Birime gönderilen evrakların kontrolünü yapıyoruz. Eksik veya hatalı bir durum var mı ona bakıyoruz.” ve Eğitimpersonel2 “mal veya hizmet alımı için ihale hazırlıklarını yapıyoruz.” gibi cevaplar bu kodu ortaya çıkarmıştır.

Evrak hazırlama ve kontrol işlemleri devlet hastanesinde 1 birimde, eğitim araştırma hastanesinde 2 farklı ve özel hastanede 3 farklı birim tarafından yapılmaktadır. Tabloda belirtilen birimlere gelen evraklar kontrol edilir ve hazırlanması gereken belgeler birim personeli tarafından hazırlanır.

Hatalı faturalar alt grubu incelendiğinde Eğitimpersonel1 “İl Sağlık Müdürlüğünden geri gönderilen hatalı ödeme emri fişlerinin tekrar kontrolünü yapıyoruz.” ve Devletpersonel3 “SGK tarafından hatalı olduğu tespit edilen ve geri gönderilen faturaların hatalarını düzeltiyoruz.” gibi görüşler bu alt kodun oluşmasına neden olmuştur.

Hatalı faturalar devlet hastanesinde 1 birim, eğitim araştırma hastanesinde 2 birim olmak üzere toplam 3 birimde yapılmaktadır. Bu işlem hastaneye dış kurumlar tarafından gönderilen hatalı faturaların incelenme olduğu görülmektedir.

Eğitimpersonel6 “Borçlandırılan kurumların ödeme yapmaması durumunda alacak şüpheli duruma düşürülür ve tahsili için İl Sağlık Müdürlüğüne bildiriyoruz.” ve Özelpersonel1 “SGK, nakit ve kredi kartı ödemeleri ile diğer kuruluşlardan yapılan veya yapılacak olan ödemelerin takibini yapıyoruz.” görüşleri şüpheli faturalar alt sınıfını ortaya çıkarmıştır.

Şüpheli faturalar devlet hastanesinde 1, eğitim araştırma hastanesinde 1 ve özel hastanede 1 birim olmak üzere toplamda 3 birim tarafından yapılmaktadır. Bu işlemde görüşlerden yola çıkarak şüpheli faturaların takibinin yapıldığı görülmektedir.

Hastalara faturalandırma alt kodu Devletpersonel3 “Ücretli hastaların faturalarını kesiyoruz.” gibi görüşler sonucunda oluşmuştur.

Hastalara faturalandırma devlet hastanesi ve eğitim araştırma hastanesi faturalama tarafından yapıldığı ve ücretli hastalara fatura kesim işlemi olduğu görülmektedir.

Kurumlara faturalandırma alt grubu Devletpersonel3 “SGK, bankalar vb. kuruluşlara hastalara yapılan işlemler fatura ediyoruz.” ve Özelpersonel3 “Yapılan iş ve işlemleri SGK’ye fatura ediyoruz.” yanıtları bu alt kodun oluşturulmasını sağlamıştır.

Kurumlara faturalandırma işlemi devlet hastanesi faturalama ve özel hastane medikal muhasebe birimi yaptığı belirtilmiştir. Bu işlem faturaların çeşitli kurumlara faturalama işlemi olduğu görülmektedir.

Soru 3: Biriminizdeki sistem içerisinde hangi iş ve işlemleri yapmaktasınız?

Tablo 4.6. Sistemsel İş ve İşlemler

Ana Kod	Alt Kod	Katılımcı	Birimi	Çalıştığı Kurum
Sistemsel İş ve İşlemler	Sisteme İşleme	Eğitimpersonel2	Satın Alma	Eğitim Araştırma
	Firma SGK Sorgusu	Eğitimpersonel1	Gider Tahakkuk	Eğitim Araştırma
	Vezne Gelirlerini İşleme	Eğitimpersonel6	Gelir Tahakkuk	Eğitim Araştırma
	Kurumları Borçlandırma	Eğitimpersonel6	Gelir Tahakkuk	Eğitim Araştırma
	Provizyon Alma	Devletpersonel3	Faturalama	Devlet
	SUT'a Uygunluk	Devletpersonel3 Özelpersonel3	Faturalama Medikal Muhasebe	Devlet Özel
	Sistem Üzerinden Faturalama	Devletpersonel3 Eğitimpersonel3	Faturalama Faturalama	Devlet Eğitim Araştırma

Soruya verilen cevaplar incelendiğinde sistemsel iş ve işlemler adı altında ana kod oluşturulmuştur. Bu ana kod altında 7 alt kod oluşmuştur.

Sisteme işleme alt grubu incelendiğinde Eğitimpersonel1 “İhaleyi excel sistemine işliyoruz. İhaleleri EKAP sistemine giriyoruz.” cevabı bu alt grubu meydana getirmiştir.

Sisteme işleme işlemini yalnızca eğitim araştırma hastanesi yaptığı görülmektedir. Excel’de hazırlanan ihalelerin EKAP’a girildiği belirtilmiştir.

Firma SGK sorgusu alt koduna bakıldığında Eğitimpersonel1 “Firmaların borcu olup olmadığına dair SGK sorgusu yapıyoruz.” cevabı bu alt kodu oluşturmuştur.

Firma SGK sorgusunu yalnızca eğitim ve araştırma hastanesi gider tahakkuk birimi yaptığı tabloda görülmektedir. Firma SGK sorgusunda satın alım yapılan firmanın borcu olup olmadığı kontrol edildiği belirtilmiştir.

Vezne gelirleri işleme alt grubuna bakıldığında Eğitimpersonel6 “Vezne gelirlerini TDMS’ye işliyoruz.” cümlesi bu alt grubu ifade etmiştir.

Vezne gelirlerini işleme işlemini eğitim araştırma hastanesi yapmaktadır. Bu işlemde gelirler TDMS’ye kaydedilmektedir.

Eğitimpersonel6 “Kurumlar (SGK,Bankalar vb.) kurumların TDMS’den borçlandırılmasını yapıyoruz.” yanıtı Kurumları borçlandırma alt grubunun oluşmasını sağlamıştır.

Kurumları borçlandırma işlemini eğitim araştırma hastanesi gelir tahakkuk birimi tarafından yapıldığı görülmektedir. Temel fikir kuruma ödeme yapması gereken kurumu borçlandırmaktır.

Devletpersonel3 “Provizyonu olmayan hastalara provizyon alıyoruz.” ifadesi provizyon alma alt kodunu oluşturmuştur.

Provizyon alma işleminin devlet hastanesi faturalama birimi yapmaktadır. Bu işlemde daha önce provizyonu olmayan hastalara provizyon alındığı belirtilmektedir.

SUT’a uygunluk alt kodu Devletpersonel3 “Yapılan işlemleri Sağlık Uygulama Tebliğine uygunluğunu inceliyoruz.” ve Özelpersonel3 “Yapılan iş ve işlemlerin yasal mevzuatlara uygunluğunu(SUT vb.) kontrol ediyoruz.” görüşleri bu kodu ifade etmektedir.

SUT’a uygunluk işlemini devlet hastanesi faturalama ve özel hastane medikal muhasebe biriminde yapılmaktadır. Görüşleri incelediğimizde yapılan işlemlerin yasal mevzuata uygun olup olmadığına bakılmaktadır.

Sistem üzerinden faturalandırma alt grubuna bakıldığında Devletpersonel3 “Hastaların faturalarının bedelinin ödenmesi için SGK’ya sistem üzerinden fatura ediyoruz.” ve Eğitimpersonel3 “Herhangi bir eksiklik yoksa prestij hbys sisteminden fatura edilecek kuruma faturalandırıyoruz.” cevapları bu kodu oluşturmuştur.

Sistem üzerinden faturalandırma işlemini devlet hastanesi ve eğitim araştırma hastanesi yapmaktadır. Hazırlanan faturalar kurumlara ödenmesi için gönderildiği belirtilmektedir.

Soru 4: Birimde yaşanan sorunlar nelerdir?

Tablo 4.7. Birimsel Sorunlar

Ana Kod	Alt Kod	Katılımcı	Birim	Çalıştığı Kurum
Birimsel Sorunlar	SGK kaynaklı Sorunlar	Özelpersonel3	Medikal Muhasebe	Özel
	Devlet Kaynaklı Sorunlar	Devletpersonel5	Hizmet Alımları	Devlet
		Devletpersonel2	Satın Alma	Devlet
		Özelpersonel2	Satın Alma	Özel
	Sözleşmeye Uymama	Eğitimpersonel5	Hizmet Alımları	Eğitim Araştırma
	Kalite Sorunları	Eğitimpersonel5	Hizmet Alımları	Eğitim Araştırma
		Devletpersonel1	Gider Tahakkuk	Devlet
	Bağlı Kurum Kaynaklı Sorunlar	Eğitimpersonel1	Gider Tahakkuk	Eğitim Araştırma
		Devletpersonel2	Satın Alma	Devlet
		Devletpersonel5	Hizmet Alımları	Devlet
		Eğitimpersonel6	Gelir Tahakkuk	Eğitim Araştırma
	Dış Kurum Kaynaklı Sorunlar	Eğitimpersonel5	Hizmet Alımları	Eğitim Araştırma
		Özelpersonel2	Satın Alma	Özel
	ÖSS ulaşmada Sorunlar	Eğitimpersonel6	Gelir Tahakkuk	Eğitim Araştırma
Devletpersonel3		Faturalama	Devlet	
Kimlik Tespiti Sorunları	Devletpersonel3	Faturalama	Devlet	
Personel Hataları	Devletpersonel1	Gider Tahakkuk	Devlet	
	Özelpersonel3	Medikal Muhasebe	Özel	
Bağlı Birim Kaynaklı Sorunlar	Eğitimpersonel2	Satın Alma	Eğitim Araştırma	
	Eğitimpersonel3	Faturalama	Devlet	

Soruya verilen yanıtlar incelendiğinde birimsel sorunlar adı altında ana kod oluşturulmuştur. Bu ana kol altında 10 alt kod meydana gelmiştir.

SGK kaynaklı sorunlar alt kodu incelendiğinde Özelpersonel3 “SGK yapılan her işlemin gerekliliğini çok inceliyor ve fiyatı üzerinden değerlendirerek çok kesinti yapıyor. Yoğun bakım hastalarının basamaklandırılmasında kişisel değerlendirme yaparak kesinti uyguluyor.

Özellikle malzemelerin geri ödemesinde sorunlar yaratıyor. Örneğin; bizim aldığımız malzeme 10 tl fakat SGK 5 tl ödüyor veya gerekli görmeyip hiç ödeme yapmıyor. Yapılan hizmetleri gereksiz ve yersiz tetkik olarak değerlendiriyor.

Yapılan iş ve işlemlerin %99'u doğru olsa da hatalı olan %1 örneklemeye düşerse kesintiyi %100 üzerinden yapıyor.” görüşü bu kodun oluşmasına neden olmuştur.

SGK kaynaklı sorunlar özel hastanede medikal muhasebe biriminde yaşanmaktadır. Genellikle sorunlar SGK'nın ödeme yaparken yaptığı işlemlerden kaynaklı olduğu görülmektedir.

Devlet kaynaklı sorunlar alt koduna baktığımızda Devletpersonel5 “Sürekli artan maliyetlerden dolayı hizmet alımında yaşanan maliyet hesaplama sıkıntısı.” ve Özelpersonel2 “Alımı yapılan ihtiyaçların birçoğu yurtdışından geldiği için gümrükten geçmesi gecikebiliyor. Kur'daki dalgalanmalar yine bu madde ve malzeme, ilaç, cihaz alımında sorun yaşatabiliyor.” görüşleri bu kodu oluşturmuştur.

Devlet kaynaklı sorunları devlet hastanesinde 2 birim ve özel hastanede 1 birim olmaz üzere 3 birim yaşamaktadır. Bu sorunlara kurdaki dalgalanmalar, gümrükten geçme sorunu ve sürekli artan maliyet sıkıntısı örnekleri verebiliriz.

Eğitimpersonel5 “Firmalar bazen teknik şartnameye ve sözleşmeye uymayabiliyor.” cevabı sözleşmeye uymama kodu ifade etmektedir.

Sözleşmeye uymama sorununu eğitim araştırma hastanesi hizmet alımları birimi yaşamaktadır.

Kalite Sorunları alt sınıfına göz atıldığında Eğitimpersonel5 “Yemek alımında kalite sorunları yaşanabiliyor.” cümlesi bu kodu meydana getirmiştir.

Kalite sorunlarını eğitim araştırma hastanesi hizmet alımları birimi yaşamakta olduğu görülmektedir.

Eğitimpersonel1 “İl Sağlık Müdürlüğü saymanlık birimine gönderilen ödeme emirlerinin ödeme gün sayısının uzaması” ve “Firmalara 6 ay- 1 yıl arasında yapılması gereken ödemelerin İl Sağlık Müdürlüğü tarafından daha uzun sürede yapılabilir.”

Bundan dolayı bir dahaki alımda firmanın aynı malzemeyi daha pahalıya vermesi gibi bir durum oluşabiliyor.” gibi cümleler bağlı kurum kaynaklı sorunlar alt kodunun oluşturulmasına neden olmuştur.

Bağlı kurum kaynaklı sorunları devlet hastanesinden 3 birim ve eğitim araştırma hastanesinde 2 birim olmak üzere toplam 5 birim yaşamaktadır. Bu sorunlar il saymanlık biriminin ödemeyi geç yapması ve ödeme gün sayısının uzamasıdır.

Eğitimpersonel6 “Borçlandırılan kurumunun ödeme yapmaması veya geç ödeme yapması. Ödeme yapan kurumun eksik veya hatalı ödeme yapması” ve Eğitimpersonel5 “Tedarik sürecinde bazen teklif alınamıyor. (Örneğin; pahalı bir cihaza teklif verilmemesi)” gibi görüşler dış kurum kaynaklı sorunlar alt kodunu oluşturmuştur.

Dış kurum kaynaklı sorunları eğitim araştırma hastanesi ve özel hastane yaşamaktadır. Görüşlere göre bu sorunlar teklif alamama, eksik ve hatalı ödeme yapılması ve geç ödeme yapılması olarak sıralanabilir.

ÖSS ulaşmada sorunlar alt grubuna baktığımızda Devletpersonel3 “Özel sağlık sigortası olan yabancı hastaların, sigorta şirketine ulaşılmasında sıkıntı yaşanabiliyor.” cevabı bu kodu meydana getirmiştir.

ÖSS ulaşmada yaşanan sorunları yalnızca devlet hastanesi faturalama birimi yaşamaktadır.

Kimlik tespiti sorunları alt koduna baktığımızda Devletpersonel3 “Fiziki faturalarda hastanın kimlik tespitinde sıkıntılar yaşanabiliyor. “ cümlesi bu kodun ortaya çıkmasına neden olmuştur.

Kimlik tespiti sorunlarını yalnızca devlet hastanesi faturalama birimi yaşamaktadır.

Devletpersonel3“Görevli personelin hastanın işlemleri tamamlanmadan SGK’ya fatura edebiliyor.” ve Devletpersonel1 “Hatalı ödeme emirlerinden dolayı ödeme süresinin uzaması.” görüşleri personel hataları alt grubunu oluşmasına yardımcı olmuştur.

Personel hatalarını tüm hastaneler yaşamaktadır. Bu hatalar yapılan işlemi değiştirme, hatalı işlemlerin dönüşünün geç yapılması olarak örneklendirilebilir.

Devletpersonel3 “Yaşanan sorunlar ise örneğin; depo tarafından talep edilen ihtiyaçlara ekleme yapılması istenilmesi. İhaleye çıkıyoruz, depo alınan malzemelere ekleme yapmak istiyor.” yanıtı bağlı birim kaynaklı sorunlar alt kodunu oluşturmuştur.

Bağlı birim kaynaklı sorunları devlet hastanesi ve eğitim araştırma hastanesi yaşamaktadır.

Soru 5: Biriminizde kullandığınız sistemde yaşadığınız sorunlar nelerdir?

Tablo 4.8. Sistemsel Sorunlar

Ana Kod	Alt Kod	Katılımcı	Birim	Çalıştığı Kurum
Sistemsel Sorunlar	E-Nabız Sorunları	Eğitimpersonel3	Faturalama	Eğitim Araştırma
	Sistem Güncellemeleri	Devletpersonel1	Gider Tahakkuk	Devlet
		Özelpersonel3	Medikal Muhasebe	Özel
		Özelpersonel1	Muhasebe	Özel
	Sistem Yavaşlığı	Devletpersonel3	Faturalama	Devlet
		Devletpersonel1	Gider Tahakkuk	Devlet
		Eğitimpersonel1	Gider Tahakkuk	Eğitim Araştırma
		Devletpersonel4	Maaş Tahakkuk	Devlet
		Eğitimpersonel4	Maaş Tahakkuk	Eğitim Araştırma
		Özelpersonel1	Muhasebe	Özel
		Özelpersonel3	Medikal Muhasebe	Özel
	Sistemde İşlem Eksikliği	Devletpersonel3	Faturalama	Devlet
		Özelpersonel3	Medikal Muhasebe	Özel
	Teletıp Sorunları	Devletpersonel3	Faturalama	Devlet
		Eğitimpersonel3	Faturalama	Eğitim Araştırma
Yazılım Sorunları	Devletpersonel3	Faturalama	Devlet	
	Eğitimpersonel2	Satın Alma	Eğitim Araştırma	
ÇKYS Sorunları	Devletpersonel4	Maaş Tahakkuk	Devlet	
	Eğitimpersonel4	Maaş Tahakkuk	Eğitim Araştırma	
ÜTS ve İTS Sorunları	Eğitimpersonel3	Faturalama	Eğitim Araştırma	

Soruya verilen cevaplara bakıldığında sistemsel sorunlar adlı ana kod oluşmaktadır. Bu ana kodun altında 8 alt kod oluşturulmuştur.

Bu kodlardan ilki olan e-nabız sorunları alt koduna baktığımızda Eğitim personel3 “E-nabız sistemine bildirim yaparken sorun yaşanıyor.” yanıtı bu kodun oluşmasını sağlamıştır.

E-nabız sorununu yalnızca eğitim araştırma hastanesi faturalama birimi yaşamaktadır. Bu sorun da bildirim sorunudur.

Sistem güncellemeleri alt kodu incelendiğinde Devletpersonel1 “Tek Düzen Muhasebe Sisteminde sürekli yapılan bakım ve güncelleştirmeler” ve Özelpersonel3 “Güncellemeler sonrasında sistem hata veriyor.” cümleleri bu kodu oluşturmuştur.

Sistem güncellemeleri sorununu devlet hastanesi gider tahakkuk birimi ve özel hastane muhasebe ve medikal muhasebe birimleri yaşamaktadır.

Eğitimpersonel1 “Sistem üzerinden ara ara işlem yapılamaması” , Devletpersonel4 “işin yoğun olduğu zamanlarda sistemde aksaklıklar yaşanabiliyor.” ve Özelpersonel3 “Özellikle sistem çok yavaş ve çok pencereli bir ekranda işlem yapılamıyor, başka bir işlem yapabilmek için o pencereyi kapatmak gerekiyor.” gibi görüşler sistem yavaşlığı alt kodunun oluşmasını sağlamıştır.

Sistem yavaşlığı sorununu devlet hastanesinde 3 birim, eğitim araştırma hastanesinde 2 birim ve özel hastanede 2 birim yaşamaktadır. Tabloya göre hastanelerde en fazla yaşanan sorun sistem yavaşlığıdır.

Sistemde işlem eksikliği alt kodu incelendiğinde Devletpersonel3 “Sağlık Bakanlığı tarafından yabancı hastaların muayene, tetkik ve tedavi ücretlerine zam yapması ve bu zammın sarus sistemine otomatik olarak yansımaması.” ve Özepersonel3 “Sistemde yapmak istediğimiz iş için kısa çözümler bulunmuyor. Çoğu hatalı yapılan işlemlerde geri dönüş olmuyor, hatayı düzeltmede sistem hata veriyor.” ifadeleri bu kod oluşturulmuştur.

Sistemde işlem eksikliği sorunlarını devlet hastanesi faturalama birimi ve özel hastane medikal muhasebe birimi yaşamaktadır. Bu eksiklikler hatalı durumda geri dönülememesi ve Sağlık Bakanlığı’na yapılan zammın sisteme otomatik yansımamasıdır.

Teletıp sorunları alt grubuna baktığımızda Devletpersonel3 “Teletıp Hataları(MR Teletıpa gönderirken yaşanan hatalar)” cümlesi bu kodu meydana getirmiştir.

Teletıp sorunlarını devlet hastanesi ve eğitim araştırma hastanesi faturalama birimleri yaşamaktadır.

Yazılım sorunları alt koduna baktığımızda Eğitimpersonel2 “EKAP sisteminin ekran görüntüleme hatası verebiliyor. Firmalardan kaynaklı yazılım hataları oluşabiliyor. Sorgulamadan kaynaklı meydana gelen hatalar oluşabiliyor.” gibi görüşler bu kodu oluşturulmasına katkıda bulunmuştur.

Yazılım sorunlarını devlet hastanesi faturalama birimi ve eğitim araştırma hastanesi satın alma birimi yaşamaktadır. Bu sorunlar ekran görüntüleme hatası, firma kaynaklı yazılım sorunları ve sorgulamadan kaynaklı sorunlardır.

Devletpersonel4 “ÇKYS’de verileri yanlış çekme vb. sorunlar yaşanabiliyor.” ve Eğitimpersonel4 “ÇKYS’de işçinin isminden cinsiyetine kadar her şeyin elle girilmesi zaman açısından sorun yaşıyor. ÇKYS sistemi işçi maaşlarını yanlış hesaplıyor. Yine aynı sistemin kesintileri yanlış hesaplıyor. Sistemin aşırı yavaş. Ayrıca ÇKYS raporlama yapmıyor.” ifadeler Çekirdek Kaynak Yönetimi Sistemi(ÇKYS) alt kodunun oluşturulmasına sebep olmuştur.

ÇKYS sorunlarını devlet hastanesi ve eğitim araştırma hastanesi maaş tahakkuk birimlerince yaşanmaktadır. Bu sorunlar veriyi yanlış çekme, kesintileri yanlış hesaplama vb. sorunlardır.

ÜTS ve İTS sorunları alt kodu incelendiğinde Eğitimpersonel3 “Malzeme Ürün Takip Sistemi(ÜTS) hatası ve İlaçta İlaç Takip Sistemi(İTS) hatası yaşanabiliyor.” cümlesi bu kodu meydana getirmiştir.

Ürün Takip Sistemi ve İlaç Takip Sistemi hatalarını yalnızca eğitim araştırma hastanesi faturalama birimi yaşamaktadır.

5. TARTIŞMA

Araştırmanın bu kısmında ortaya çıkan bulgular literatür bulguları ile karşılaştırılmaya çalışılmıştır.

Elde edilen bulgular incelendiğinde;

Araştırmaya katılan personeller devlet hastanesi ve eğitim araştırma hastanesinin ortak kullandığı muhasebe sistemleri ve özel hastane de dahil hastanelerin kendilerine ait özel, hastane bilgi yönetim sistemleri olduğunu belirtmişlerdir. Bu da devlet ve eğitim araştırma hastanesinin ortak bir kurumun muhasebe sistemine bağlı olduğu, bu sistemin yanında kendi muhasebe sistemlerini kullandıklarını ve özel hastanenin bu ortak muhasebe sistemlerini kullanmadığından dahil olmadığı düşünülmektedir. “Kamu hastanelerinde muhasebe ilintisi kurulan faaliyetler ve özel hastane karşılaştırılması Yalova örneği” çalışması sonucunda tüm kamu hastanelerin muhasebe kayıtlarının tutulmasında merkezi bir program kullandığı ve her hastanenin kendine özel hastane bilgi yönetim sistemi olduğunu belirtmektedir (Sayım, 2016). Literatür taraması çalışma ile benzerlik gösterdiği görülmektedir.

Araştırmaya katılan personellerin verdiği cevaplardan elden edilen diğer bir bulguya göre, özel hastanede yapılan bazı hizmetleri SGK gereksiz ve yersiz tetkik olarak değerlendirmektedir. Hastanede yapılan işlemlerde %1 hata da olsa o gönderilen faturalarda kesintiyi %100 yaptığı belirtilmektedir. Bu da faturaların yeterli incelenmediği, yapılan iş ve işlemlerin SUT’a uygunluğuna ve belge akış düzenine bakılmadığını göstermektedir. Yine Yalova örneği çalışmasında, inceleme yapılan özel hastane ve devlet hastanesinde, devlet hastanesinin muhasebe belge akış düzenine sahip olduğu özellikle özel hastanede belge akış düzeninin bozuk olması SGK ve diğer kurumlardan hizmet bedeli tahsilinde kesintilere neden olmaktadır (Sayım, 2016). Bu çalışma da araştırmayı desteklemektedir.

Bu araştırmanın başka bir bulgularında ise personel hatalarının getirdiği sorunlardır. Görevli personelin hastanın işlemleri tamamlanmadan SGK’ya fatura etmesi ve hatalı ödeme emirlerinden dolayı ödeme süresinin uzamasıdır. Bu durumların yaşanması da birim yöneticilerinin muhasebe sistemini yeterli derecede bilmemesi ve yeterli donanıma sahip olmaması olarak düşünülmektedir.

“Hastane işletmelerinde maliyet analizi yapılırken karşılaşılan zorlukların incelenmesi” çalışmasına Sağlık Bakanlığına bağlı hastaneler, özel hastaneler, üniversite hastaneleri ve şehir hastanelerinde 130 yönetici katılmış ve muhasebe programlarını orta seviyede kullanan yöneticiler HBYS ve bilinç düzeyinde, muhasebe programlarını çok iyi kullanan yöneticilere göre örgüt yapısı alanında zorluklarla karşılaşmakta olduğu bu da otomasyon sistemi kullanma zorluklarının üzerinden gelebilmek için muhasebe programlarının daha iyi öğrenilmesi ve bu konuda daha donanımlı yönetici istihdamının yapılması gerektiği belirtilmiştir. Bu literatür sonucu da araştırmayı desteklemektedir. (Çilhoroz ve Bozdemir, 2020).

Çalışmada tespit edilen diğer bir konu ise hatalı faturalardır. SGK tarafından hatalı olduğu tespit edilen ve geri gönderilen faturaların hatalarını birimler düzeltmektedir. Yine SGK %1 dahi olsa faturalardaki hatalar %100 kesinti yapmaktadır. Bu da çalışan personelin yeterli uzmanlıkta olmadığını göstermektedir. “Sağlık ödemelerinde yeni bir kavram: medikal muhasebe” çalışmasında medikal muhasebe sistemini bilen kişilerin medikal muhasebe biriminde görev alması ve uzman kişilerin yetiştirilmesi gerektiği belirtilmektedir. Bu sayede uzman kişilerin yetiştirilmesiyle SGK'nin yoğunluğunun azaltılması ve özel sağlık hizmeti sunucularının ceza almaması veya ceza alsa bile minimum seviyede bir ceza alması sağlanması gerektiği belirtilmektedir. Araştırma sonuçları literatürü karşılamıştır (Kördeve, 2017).

Araştırmaya katılan personellerin verdikleri cevaplardan çıkan diğer bir sonuç, e-nabız sorunları, sistem güncelleme sorunları, sistem yavaşlığı vb. 8 temel sistemsel sorun bulunmaktadır. Tüm bu sorunların hastanede olumsuz durumlara neden olduğunu ve daha da olabileceğini düşünülmektedir. “Özel hastanelerde medikal muhasebe uygulamaları ve medikal muhasebeye bağlı iç kontrol mekanizmasının testi özel bir hastane uygulaması” tez çalışmasında hastane bilgi sistemlerinin muhasebe de dahil tüm işlemlerin kaynağı olduğunu ve sistemlerde yaşanan sorunların işletmeye olumsuz durumlara neden olabileceğini belirtmektedir (Akkuyu, 2020).

Personellerin sorulara verdikleri cevaplar incelendiğinde muhasebe biriminde kullanılan toplam 12 farklı sistem uygulaması tespit edilmiştir. Bu sistemler uygulamaları bilgi teknolojilerinin en önemli parçalarıdır. “Dijital Sağlık Sektöründe Bilgi Teknolojisinin Muhasebe ve Finansa Etkisi” araştırmasında bilgi teknolojisinin muhasebe ve finans sektörü ile doğrudan pozitif bir ilişkisi olduğu ve bunun dışında bilgi teknolojisinin muhasebe ve finans sektörlerinde geniş uygulamaları bulunduğu belirtilmektedir. İfadelerden elde edilen bulgularda 12 farklı muhasebe sistemi uygulaması tespit edilmesi literatürü desteklemektedir (Talha, Wang ve ark., 2013).

Çalışmadan çıkan bir sonuç da yine personel hatalarının tüm hastanelerde bulunmasıdır. Bu durum da personelin yetersiz bilgi ve becerisinden kaynaklanmaktadır. “Sağlık Sektöründe Tahakkuk Muhasebe Sistemi Uygulama Durumu” çalışmasında personelin yetersiz beceri ve tecrübesi ile eğitim eksikliğine sahip kişilerin katılımı bulunduğu ifade edilmektedir (Mehrolhassani ve ark., 2014). Çalışma sonuçlarını karşılamıştır.

Son olarak araştırmada çıkan sonuçlardan biri de toplam 8 farklı sistemsel hatanın bulunmasıdır. Bu durum da iş performansını oldukça etkilemektedir. Hataların düzeltilmesi ve iyileştirilmesi iş süreçlerini olumlu etkileyecektir. “Bilgi Teknolojilerinin Muhasebe Sistemine Etkisi” çalışmasında kurumsal muhasebe sistemlerinin geliştirilmesi, iyileştirilmesi iş performansının ortaya çıkmasına yardımcı olduğu ve muhasebe sistemleri için yazılımın geliştirilmesi gerektiği belirtilmiştir (Raewf ve Jasim,2020). Sonuçlar literatürü desteklemektedir.

6. SONUÇ VE ÖNERİLER

Muhasebe tüm sektörler için çok büyük öneme sahiptir. Özellikle hastanelerde bu önem daha da büyüktür. Zira bir hastanenin ömrünü sürdürebilmesi iyi bir muhasebe yapmasından geçmektedir. Tabi bu iyi muhasebe iyi bir muhasebe sistemine ihtiyaç duymakta ve yaşanan sorunların üstesinden gelinmesiyle olabilmektedir. Bunları göz önünde bulundurmeyen işletme veya hastane işlevini yerine getiremez ve yok olmaya mahkumdur.

Bu çalışmada hastanelerde kullanılan muhasebe sistemleri, muhasebe birimlerinde ve bu sistemlerde yapılan iş ve işlemler ile yine birimlerde ve sistemlerde yaşanan sorunların tespiti yapılmıştır. Hastanelerde Comed, Dzyos, EKAP, EK OBS, Excel, KBS, Oracle, Prestij, Pusula, Sarus, TDMS, ÇKYS adında muhasebe birimlerinde kullanılan toplam 12 sistem kullanılmaktadır. Bu sistemlerden devlet hastanesi Dzyos, EKAP, EK OBS, KBS, Sarus, TDMS ve ÇKYS olmak üzere 7 muhasebe sistemi kullanmaktadır. Eğitim araştırma hastanesi, EKAP, EK OBS, Prestij, KBS, TDMS ve ÇKYS olmak üzere 6 sistem kullanmaktadır. Özel hastane ise Comed, Oracle, Pusula olmak üzere 3 muhasebe sistemi kullanmaktadır. Genel olarak baktığımızda devlet hastanesi ve eğitim araştırma hastanesi muhasebe sistemlerinin çoğunun ortak olduğu görülmektedir. Bunun en temel sebebi bağlı oldukları kurumdur. Bu kurum Sağlık Bakanlığı Antalya İl Sağlık Müdürlüğü'dür. Bu sistemler il sağlık müdürlüğü tarafından hastanelerde kullanılması için sunulmuştur. Hastanelerin kendilerine ait yalnızca birer sistemleri bulunmaktadır. Bu sistemler Sarus ve Prestij adlı sistemlerdir. Bu sistemleri hastaneler kendileri satın almışlardır. Özel hastane ise devlet hastanesi ve eğitim araştırma hastanesine göre daha farklı muhasebe sistemleri kullanmaktadır. Bu durumda en temel sebebi özel hastanenin her ne kadar Sağlık Bakanlığı'nın yönetmeliklerine tabi olsa da bağımsız bir kurum olmasıdır. Bu yüzden kendi sistemini kullanmaktadır.

Hastanelerde yapılan iş ve işlemler birim ve sistem olmak üzere ikiye ayrılmıştır. Birimlerde yapılan iş ve işlemleri konuya dahil etmemizin en temel sebebi birimde yapılan bir işin sistemi etkileyebilmesidir. Örneğin; hastaneye cihaz alımı hem birimin yaptığı fiziki bir iş hem de sistemden evrak hazırlama işlemi sistemsel bir iştir. Yani birbirine bağlıdır.

Birimlerde yapılan iş ve işlemleri evrak hazırlama ve kontrol, fiziki(manuel) faturalandırma, hastalara faturalandırma, hatalı faturalar, kurumlara faturalandırma, personel işlemleri, satın alım işlemleri, temel muhasebe işlemleri, ÖSS ile irtibat, Ödeme emri gönderme ve şüpheli faturalar olmak üzere toplam 11 başlıkta toplanmıştır. Devlet hastanesi personel işlemleri, satın alım işlemleri, ödeme emri fişi gönderme, fiziki faturalandırma, ÖSS ile irtibat, evrak hazırlama ve kontrol, hatalı faturalar, şüpheli faturalar, hastalara faturalandırma ve kurumlara faturalandırma olmak üzere 10 iş ve işlem yapmaktadır. Eğitim araştırma hastanesi personel işlemleri, satın alım işlemleri, ödeme emri fişi gönderme, evrak hazırlama ve kontrol, hatalı faturalar, şüpheli faturalar, hastalara faturalandırma olmak üzere 7 iş ve işlem yapmaktadır. Özel hastane ise temel muhasebe işlemleri, personel işlemleri, satın alım işlemleri, evrak hazırlama ve kontrol, şüpheli faturalar ve kurumlara faturalandırma iş ve işlemlerini yapmaktadır. Devlet hastanesi, eğitim araştırma hastanesi ve özel hastane benzer iş ve işlemleri yapmaktadır. Yalnızca birkaç iş ve işlemlerde birbirlerinden ayrılmaktadırlar.

Sistemsel iş ve işlemler sisteme işleme, firma SGK sorgusu, vezne gelirlerini işleme, kurumları borçlandırma, provizyon alma, SUT'a uygunluk sistem üzerinden faturalandırma olmak üzere toplam 7 tanedir. Devlet hastanesi provizyon alma, SUT'a uygunluk ve sistem üzerinden faturalama işlemlerini sistem üzerinden yapmaktadır. Eğitim araştırma hastanesi sisteme işleme, firma SGK sorgusu, vezne gelirlerini işleme kurumları borçlandırma ve sistem üzerinden faturalandırma iş ve işlemlerini sistem üzerinden yürütmektedir. Özel hastane ise yalnızca SUT'a uygunluk iş ve işlemini sistem üzerinden yürütmektedir.

Hastanelerde birimlerde yaşanan sorunlar toplam 10 tanedir.

SGK Kaynaklı Sorunlar: Bu sorunu yalnızca özel hastane yaşanmaktadır. Bunun da en büyük nedeni personelden kaynaklanmaktadır. Personele eğitimler verilmeli ve işin eğitimini almış kişiler personel olarak alınmalıdır.

Devlet Kaynaklı Sorunlar: Devlet kaynaklı sorunları devlet hastanesi ile özel hastane yaşamaktadır. Bu sorunlar döviz kurunda ve piyasalarda yaşanan dalgalanmalar ile gümrük geçişleridir. Devlet tarafından döviz kurunda ve piyasalarda yaşanan dalgalanmalar durdurulmalı ve gümrük geçişlerinde kolaylık sağlanmalıdır.

Sözleşmeye Uymama: Eğitim araştırma hastanesi bu sorunu oldukça fazla yaşamaktadır. Alınan hizmette yapılan sözleşmeye uyulmamaktadır. Sözleşme içine koyulan yaptırımlar artırılmalı veya değiştirilmelidir.

Kalite Sorunları: Yine eğitim araştırma hastanesi bu sorunu yaşamaktadır. Alınan hizmette kalite sorunları yaşanmaktadır. Denetlemeler artırılmalı ve hizmet alınan firma değiştirilmelidir.

Bağlı Kurum Sorunları: Devlet hastanesi ve eğitim araştırma hastanesi aynı kuruma bağlı olduğundan dolayı bu sorunu çokça yaşamaktadırlar. İl sağlık müdürlüğü tarafından firmalara yapılan ödemelerin 6 ay-1 yıl arasından daha erkene çekilmesi ve ödeme yapılacak firmalara güvence verilmelidir.

Dış Kurum Kaynaklı Sorunlar: Eğitim araştırma hastanesi ve özel hastane yaşamaktadır. Hastanelerin cihaz veya hizmet alımı yaparken firmalar tarafından yapılan ihaleye teklif vermemesi bu soruna bir örnektir. Bunun da en önemli sebebi ödemelerin kurumlar tarafından geç yapılması ve cihazın yurtdışında bulunmasıdır. Firmalara yapılması gereken ödemeler cihaz veya hizmet alınırken yapılmalı ve yurtdışından gelecek cihazlar için kolaylık sağlanmalıdır.

ÖSS Ulaşmada Sorunlar: Devlet hastanesi bu sorunu yaşamaktadır. Eğitim araştırma hastanesi ve özel hastane bu sorunu yaşamamaktadır. Bu iki hastaneden yardım alınabilir.

Kimlik Tespiti Sorunları: Devlet hastanesi yaşamaktadır. Eğitim araştırma hastanesinden yardım alınmalıdır.

Personel Hataları: Tüm hastaneler bu sorunu yaşamaktadır. Bu durum personellerin özensiz çalışmasından ve personelin bilgisizliğinden kaynaklanmaktadır. Personele eğitimler verilmeli, personel motivasyonuna değer verilmeli, son aşamada yaptırımlara başvurulmalı ve kuruma alanında uzman personel işe alınmalıdır.

Bağlı Birim Kaynaklı Sorunlar: Devlet hastanesi ve eğitim araştırma hastanesi yaşamaktadır. İhaleye çıkılacağı zaman ihaleye yeni alımlar eklenme yapılmak istenmesi buna bir örnektir. Eklenilmesi istenen mal veya hizmetler önceden birime iletilmeli ihale zamanı hiçbir şekilde ekleme yapılamayacağı birimlere bildirilmelidir.

Hastanelerde yaşanan sistem sorunları toplam 8 tanedir.

E- Nabız Sorunları: Eğitim araştırma hastanesinin yaşadığı bir sorundur. E-nabız bildirim yaparken hata vermektedir. E-nabız eksiklikleri Sağlık Bakanlığı tarafından giderilmeli ve güncellemeler yapılmalıdır.

Sistem Güncellemeleri: Devlet hastanesi ve özel hastane bu sorunu yaşamaktadır. Sistem güncelleme sonrası hata vermesi ve güncellemelerin sürekli hale gelmesi işlerin aksamasına neden olmaktadır. Güncellemeler belirli zamanlarda yapılmalı, personele bilgi verilmeli ve güncelleme sonrası hatalar için inceleme yapılmalıdır.

Sistem yavaşlığı: Sistem yavaşlığı sorunu tüm hastaneler yaşamaktadır. Bu sorundan dolayı işler aksamakta ve personelin mesaisi artmaktadır. Sistemler kontrol edilmeli, eksiklikleri düzeltilmeli ve sistem kaldırmıyorsa farklı bir muhasebe sistemine geçilmelidir.

Sistemde İşlem Eksikliği: Devlet hastanesi ve özel hastane bu sorunu yaşamaktadır. Sistemde yapılan hatalı işlemlerde sistem üzerinden düzeltme yapılamamaktadır. Bu sorunu eğitim araştırma hastanesi yaşamamaktadır. Eğitim araştırma hastanesinin kullandığı Prestij sistemi kullanılması için devlet hastanesi ve özel hastane için önerilebilir.

Teletıp Sorunlar: Devlet hastanesi ve eğitim araştırma hastanesinin yaşadığı sorundur. MR teletıba gönderirken hataları yaşanmaktadır. Bu da SGK ödemelerinde gecikmelere neden olmaktadır. Bu hatalar için hastaneler tarafından önlem alınmalıdır.

Yazılım Sorunları: Devlet hastanesi ve eğitim araştırma hastanesi bu sorunu ortak yaşamaktadır. Özel hastane bu sorunla karşılaşmamaktadır. Özel hastane yazılım sistemleri kullanılabilir.

ÇKYS Sorunları: Devlet hastanesi ve eğitim araştırma hastanesinin yaşadığı ortak sorunlardan bir tanesidir. Maaşları yanlış hesaplama, yanlış kesintiler yapması vb. sorunlar örnektir. Maliye Bakanlığı'na ait bir sistemdir. Sistemin eksiklikleri giderilmeli, hatalar düzeltilmeli, yeterli değilse sistem değiştirilmelidir.

ÜTS ve İTS Sorunları: Eğitim araştırma hastanesi yaşamaktadır. ÜTS ve İTS Sağlık Bakanlığı tarafından incelenmeli ve eksiklikler giderilmelidir.

KAYNAKLAR

- Akkuyu A. (2020). Özel Hastanelerde Medikal Muhasebe Uygulamaları ve Medikal Muhasebeye Bağlı İç Kontrol Mekanizmasının Testi Özel Bir Hastane Uygulaması. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gelişim Üniversitesi, İstanbul.
- Alparslan P. (1988). Modern Yönetim Muhasebesi. İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi, 4, s. 3.
- Bostancı Y. (2008). Sosyal güvenlik hukukunda genel sağlık sigortası. *Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 16/1, 145-173.
- Çilhoroz Aİ, Bozdemir E. (2020). Hastane işletmelerinde maliyet analizi karşılaşılan zorlukların incelenmesi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 18(75), 1354-1370.
- Ekiz D. (2003). Eğitimde Araştırma Yöntem ve Metotlarına Giriş. Anı Yayınları, Ankara.
- Garner SP. (1947). Historical development of cost accounting. *The Accounting Review*, 22.
- Gelir İdaresi Başkanlığı. (2020). Tek Düzen Hesap Planı. Erişim: 18.02.2022 <https://www.gib.gov.tr/fileadmin/mevzuat/ eski/muhsisteb1ekmuh5.html>
- Hazine ve Maliye Bakanlığı. (2018). Muhasebe Standartları. Erişim: 12.11.2021 <https://ms.hmb.gov.tr/uploads/2019/09/muhasesestandard%C4%B1.pdf>
- İstanbul Serbest Muhasebeci ve Mali Müşavirler Odası. (2021). Muhasebenin Temel Kavramları. Erişim: 12.11.2021, <https://www.ismmmo.org.tr/Mevzuat/I-Muhasebenin-Temel-Kavramlari---4003>
- Kördeve M. (2017). Sağlık ödemelerinde yeni bir kavram: Medikal muhasebe. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 26(2), 1-13.
- Mehrolhassani HM, Mahani KA, Emame M. (2014). Implementation status of accrual accounting system in health sector. *Global Journal of Health Science*, 7(1), 2015.
- Nazlıoğlu B. (2020). Sağlık işletmelerinde muhasebe sistemi perspektifinde medikal muhasebe. *Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 22(2), 533-550.
- Patton MQ. (2005). Qualitative Research New York: John Wiley & Sons, Ltd.

- Raewf MB, Jasim YA. (2020). Information technology's impact on the accounting system. *Cihan Üniversitesi-Erbil İnsan ve Toplum Bilimleri Dergisi*, 4 (1).50-57.
- Sağlık Bakanlığı. (2020). Medikal Muhasebe Tanımı. Erişim: 12.11.2021, <https://uzem.saglik.org.tr/product/medikal-muhasebe-faturalama-egitimi-online-sertifika-uzaktan-egitim~>
- Sayım F. (2016). Kamu hastanelerinde muhasebe ilintisi kurulan faaliyetler ve özel hastane karşılaştırılması Yalova örneği. *Uluslararası Yönetim, İktisat ve İşletme Dergisi*, 16, 672-684.
- Sosyal Güvenlik Kurumu. (2020). Medula Bileşenleri. Erişim: 12.11.2021, <http://e.sgk.gov.tr/wps/portal/saglik/E-Eczane/esgkMedulaDoktor>
- Sürmen Y, Aygün D. (2013). Muhasebe çevresi ve çevrenin muhasebeye etkisi. *Elektronik Sosyal Bilimler Elektronik Dergisi*, 7, 358-381
- Talha M, Wang F, Maia D, Marra G. (2022). Impact of information technology on accounting and finance in the digital health sector. *The Journal of Commercial Biotechnology*, 2, 184-195.
- Türk Dil Kurumu. Muhasebe Tanımı. Erişim: 12.11.2021, <https://sozluk.gov.tr/>
- Yıldırım A, Şimşek H. (2008). Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri, Seçkin Yayıncılık, 6, Ankara, 45.

EKLER

EK 1. Görüşme Formu



Sayın Katılımcı,

Bu çalışma Ordu Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sağlık Yönetimi Bölümünde bir saha araştırması olarak hazırlanan “*Hastanelerde Muhasebe Uygulamaları ve Yaşanan Sorunlar*” adlı çalışma için düzenlenmiştir. Görüşme formu; katılımcı hakkında bilgiler, hastanenin muhasebe sistemi, birimde yaşanan sorunlar, olmak üzere üç bölümden oluşmaktadır. Elimizde ki bu görüşme formu sonucunda elde edilecek bilgiler tamamen bilimsel çalışma amaçlı kullanılacaktır.

Not: Hastanenin muhasebe verileri veya hasta bilgileri alma gibi bir durum kesinlikle söz konusu değildir. Amacımız muhasebe sistemlerinde yaşanan sorunların tespiti ve bu sorunlara çözüm üretmektir.

Görüşme formumuza ayırdığınız kıymetli zamanınız, saygıdeğer emeğiniz, samimi ve içten cevaplarınız için teşekkür ederiz.

Araştırmacı

Fırat ÇALIŞKAN

BOSTAN

Danışman

Prof. Dr. Sedat

Cinsiyetiniz:

Eğitim Durumunuz:

Yaşınız:

Biriminiz:

1. Hastanenin Muhasebe Sistemi

Biriminizde Kullanılan Sistemin Adı Nedir?

Birimde Hangi İş ve İşlemleri yapmaktasınız?

Sistemde Hangi İş ve İşlemleri Yapmaktasınız?

2. Birimde Yaşanan Sorunlar

Birimde Yaşanan Sorunlar Nelerdir?

Birimde Kullanılan Sistem üzerinden Yaşanan Sorunlar Nelerdir?

EK 2. Tez Önerisi/Enstitü Yönetim Kurulu Kararı

T.C.
ORDU ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
SAĞLIK YÖNETİMİ ANABİLİM DALI AKADEMİK KURUL KARARI

Toplantı Sayısı	Karar Sayısı	Karar Tarihi
16	38	14/12/2021

Ordu Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı Akademik Kurulu, Ordu Üniversitesi Lisansüstü Yönetmeliğinin 4. Maddesi "d" bendi uyarınca Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı Başkanı Prof. Dr. Sedat BOSTAN'ın başkanlığında 14/12/2021 tarihinde saat 12:15'de toplandı ve gündemin görüşülmesine geçilerek aşağıdaki yazılı kararlar alındı.

KARAR NO: 2021/ 38

Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sağlık Yönetimi Tezli Yüksek Lisans Programı 20540500004 numaralı öğrencisi Fırat ÇALIŞKAN'nın tez danışmanı Prof. Dr. Sedat BOSTAN'ın ilgili öğrenci için vermiş olduğu tez öneri konusu ve ekleri görüşüldü.

Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sağlık Yönetimi Tezli Yüksek Lisans Programı 20540500004 numaralı öğrencisi Fırat ÇALIŞKAN'nın "*Hastanelerde Muhasebe Uygulamaları ve Yaşanan Sorunlar*" konulu tez önerisinin kabulüne ve durumun Sağlık Bilimleri Enstitüsü Müdürlüğüne sunulmasına oy birliği ile karar verildi.

15/12/2021
Aslı Gibidir


Prof. Dr. Sedat BOSTAN
Anabilim Dalı Başkanı

EK 3. Antalya İl Sağlık Müdürlüğü Araştırma İzni



T.C.
ANTALYA VALİLİĞİ
İl Sağlık Müdürlüğü



Sayı : E-98360293-604.02.02-207894815
Konu : Fırat ÇALIŞKAN (Araştırma İzin Talebi)

25.01.2023

DAĞITIM YERLERINE

İlgi : 23.01.2023 tarihli ve E-98360293-604.02.02-207592865 sayılı yazı.

Ordu Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sağlık Yönetimi bölümü yüksek lisans öğrencisi Fırat ÇALIŞKAN'ın "Hastanelerde Muhasebe Uygulamaları ve Yaşanan Sorunlar" başlıklı tez çalışmasının Kepez Devlet Hastanesi ve Alanya Eğitim ve Araştırma Hastanesinde yapılabilmesi ve gerekli izinlerin sağlanması için Müdürlüğümüze başvuru yapılmıştır. Söz konusu çalışma yapılırken Kişisel Verilerin Korunması Kanununun mahremiyetin korunması ile gizliliğe yönelik ilgili maddeleri dikkate alınarak, iş ve işlemlerin aksatılmaması, enfeksiyon önlemleri, etik kurallar ve bilgi güvenliğine dikkat edilmesi koşulları ile çalışmanın Kepez Devlet Hastanesi ve Alanya Eğitim ve Araştırma Hastanesinde uygulanabilmesi uygun görülmüş olup, ilgili birim ve çalışanlara bildirilmesi hususunda,

Bilgilerinizi ve gereğini arz/rica ederim.

Op. Dr. Reha Sermed AYGÖREN
BAŞKAN

- Ek:
1 - İl Sağlık Müdürlüğü Üst Yazı(Makam Onayı).pdf
2 - Alanya Eğitim ve Araştırma Hastanesi Üst Yazı.pdf
3 - Antalya Kepez Devlet Hastanesi Üst Yazı.pdf

Güvenli:
Asli ile
23.01.2023

Dağıtım:
Ordu Üniversitesi Rektörlüğüne
Alanya Eğitim Ve Araştırma Hastanesine
Antalya Kepez Devlet Hastanesine

Bu belge, güvenli elektronik imza ile onaylanmıştır.

Belge doğrulama kodu: E675E7E5-D535-4EE9-B9B5-B698D93CCF19

Belge doğrulama adresi: <https://www.turkiye.gov.tr/saglik-bakanligi-shtys>

Hizmi Karakay Mahallesi 3506. Sokak No: 1 Kepez Devlet Hastanesi Yerleşkesi
Kepez /Antalya 07080
Telefon No:
e-Posta / İnternet Adresi: <https://www.saglik.gov.tr/>
Kep. Adresi:

Bilgi için: Züleyha ÖĞÜR
Hemşire
Telefon No: 02423206000



EK 4. Ordu İl Sağlık Müdürlüğü Araştırma İzni



T.C.
ORDU VALİLİĞİ
İl Sağlık Müdürlüğü

Tarih: 07/03/2022 09:20
Sayı: E-60501-4703604
ORDU İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ



0000703604

Sayı : E-35766460-605.01
Konu : Araştırma İzni
(Fırat ÇALIŞKAN)

DAĞITIM YERLERİNE

İlgi : Ordu Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsünün 29/12/2021 tarihli ve 66501263-0675309 sayılı yazısı.

Ordu Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Anabilim Dalı Öğretim Üyesi Prof.Dr.Sedat BOSTAN danışmanlığında öğrenci Fırat ÇALIŞKAN' ın " *Hastanelerde Muhasebe Uygulamaları ve Yaşanan Sorunlar* " konulu çalışmasının sağlık tesisinizde hizmeti aksatmayacak şekilde yürütülmesi, kişisel veri ve özel hayatın korunmasına özen gösterilmesi, yapılacak çalışma sonucunun Müdürlüğümüz bilgisi dışında ilan edilmemesi ve etik kurulu raporu alındıktan sonra çalışmaya başlanması şartıyla uygun görülmüş olup, alınan komisyon kararı yazımız ekinde sunulmuştur. Yapılacak çalışmaya gerekli desteğin verilerek kolaylık sağlanması hususunda;

Gereğini arz/rica ederim.

Uzm.Dr. Hakan HACISALİHOĞLU
Personel Hizmetleri Başkanı

Ek:

- 1- Komisyon Kararı (1 Sayfa)
- 2- İş Birliği Protokolü (1 Sayfa)

Dağıtım:
Ordu Eğitim Araştırma Hastanesi
Ünye Devlet Hastanesi
Özel Ordu MedicalPark Hastanesi
Ordu Üniversitesi Rektörlüğü

Bucak Mah.İbni Sina Cad. No:18 Altınordu/ORDU
Telefon: Faks No: 0452231432
e-Posta: ezgi.karakoc@saglik.gov.tr İnternet Adresi: orduism.saglik.gov.tr

Bilgi için: Ezgi ALAY
MEMUR
Telefon No: (0 452) 666 25 01

EK 5. Etik Kurul İzni Gerekmediğine Dair Dilekçe

09.11.2022

ANTALYA İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜNE

Antalya ili sınırları içinde bulunan devlet hastanesi, eğitim ve araştırma hastanesi ve özel hastane olmak üzere 2 hastanede “Hastanelerde Muhasebe Sistemleri ve Yaşanan Sorunlar” konulu yüksek lisans tezi araştırması yapmak istiyorum. Herhangi bir ölçek veya anket kullanılmayacaktır. Bu çalışma muhasebe sistemleri üzerinde yapılacağı için Antalya Eğitim ve Araştırma Hastanesi Etik kurulu başkanı “Bu çalışmada etik izne ihtiyaç yoktur” diye tarafıma belirtmiştir. Çalışmaya etik kurul izni olmadan onay verilmesini talep ediyorum.

Gereğinin yapılmasını arz ederim.

Fırat ÇALIŞKAN

Yüksek Lisans Öğrencisi

ÖZGEÇMİŞ

Adı Soyadı: Fırat ÇALIŞKAN

Doğum Yeri: Fatsa/ORDU

Doğum Tarihi: 18/02/1998

Yabancı Dili: İngilizce

E-posta: firatcaliskan@odu.edu.tr

İletişim Bilgileri: 05365462595

Öğrenim Durumu :

Derece	Bölüm/ Program	Üniversite	Yıl
Lisans	Sağlık Yönetimi	Ankara Üniversitesi	2016
Y. Lisans	Sağlık yönetimi	Ordu Üniversitesi	2020

İş Deneyimi:

Görev	Görev Yeri	Yıl
Acıbadem Ankara Hastanesi	Hasta Hizmetleri Birimi Banko Görevlisi	2019
Adalet Bakanlığı Ceza ve Tevkif Evleri Genel Müdürlüğü	İnfaz ve Koruma Memuru Vardiya Görevlisi	2022



FIRAT

YÜKSEK LİSANS

SAĞLIK YÖNETİMİ

2023



ORDU ÜNİVERSİTESİ

SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

**HASTANELERDE MUHASEBE UYGULAMALARI
VE YAŞANAN SORUNLAR**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

FIRAT ÇALIŞKAN
SAĞLIK YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

TEZ DANIŞMANI
PROF. DR. SEDAT BOSTAN

ORDU - 2023