

# 新时代背景下医院收费人员会计职业道德的现状研究和未来展望

黄灵灵

天津市胸科医院 天津 300350

**摘要:** 本文聚焦新时代背景下医院收费人员会计职业道德,剖析其现状发现既有积极成效,也存在服务不佳、收费失准等问题。深入探究内外部影响因素,针对性提出加强教育培训、完善管理制度等提升策略。展望未来,职业道德规范将更完善,数字化、实践创新及协同监督机制将助力其发展,旨在为医院收费管理提供理论参考与实践指导。

**关键词:** 医院收费人员; 会计职业道德; 现状研究; 未来展望

引言: 在医疗体制改革与数字化浪潮席卷的新时代,医院收费人员会计职业道德建设意义重大。其不仅关乎医院财务秩序与患者切身利益,更影响医疗行业公信力。当前该领域存在诸多挑战,如服务质量参差不齐、违规操作时有发生等。因此深入研究医院收费人员会计职业道德现状、影响因素及发展方向,对推动医疗行业健康发展迫在眉睫。

## 1 医院收费人员会计职业道德相关理论概述

医院收费人员会计职业道德作为会计职业道德体系的重要分支,是指在医院收费工作中,收费人员应遵循的职业行为准则和规范。其内涵涵盖爱岗敬业、诚实守信、廉洁自律等多个方面,不仅是收费人员职业素养的体现,更是维护医院经济秩序、保障患者权益的关键。与一般会计工作相比,医院收费人员会计职业道德具有鲜明特点,一方面,服务性突出,收费人员直面患者,其服务态度和沟通能力直接影响患者就医体验,要求在准确收费的同时,给予患者人文关怀;另一方面,廉洁自律要求更高,医院收费涉及大量现金与费用结算,资金安全责任重大,收费人员需抵御利益诱惑,确保资金安全<sup>[1]</sup>。另外,因医疗收费项目与医保政策复杂,还需收费人员具备较强的专业知识和政策解读能力。在新时代,随着医改推进与信息技术发展,对医院收费人员会计职业道德提出新要求。需精准执行新收费政策,树立成本效益观念;熟练掌握信息技术,保障数据安全与患者隐私;提升服务质量,增强收费透明度,成为诚信建设的践行者,以适应医疗行业发展需求。

## 2 新时代背景下医院收费人员会计职业道德的现状分析

在新时代背景下,医院收费人员会计职业道德建设

成效与挑战并存。从积极层面来看,多数收费人员能够恪守基本职业道德规范,他们秉持爱岗敬业精神,认真完成各项收费工作,保障医院收费业务的正常运转;秉持诚实守信原则,如实记录核算,确保收费数据真实可靠;廉洁自律意识持续增强,面对现金等利益诱惑时坚守底线,保障医院资金安全。随着医院对服务质量的重视,收费人员服务意识显著提升,能耐心为患者答疑解惑。然而,当前职业道德建设仍面临诸多问题,部分收费人员服务态度欠佳,言语冷漠、行为粗暴,严重影响患者就医体验和医院形象。由于医疗收费项目繁杂、医保政策多变,一些收费人员业务不精,常出现费用核算错误、医保报销计算失误等情况。更有个别人员职业道德丧失,利用职务之便违规操作,损害医患双方利益。信息技术在收费领域的普及,暴露出部分人员信息安全意识薄弱,存在患者信息泄露、数据管理不规范等潜在风险。

## 3 影响医院收费人员会计职业道德的因素

### 3.1 内部因素

从医院内部来看,影响收费人员会计职业道德的因素主要包括人员素质、培训教育和管理制度等方面。部分医院收费人员学历层次较低,专业知识储备不足,对复杂的医疗收费项目和医保政策理解不深,导致在实际工作中容易出现收费错误。一些收费人员缺乏系统的职业道德教育,对会计职业道德的重要性认识不足,没有树立正确的职业价值观和道德观念,在面对利益诱惑时难以坚守道德底线。医院在收费人员培训教育方面存在不足,培训内容往往侧重于业务技能,而对职业道德教育重视不够,培训方式也较为单一,多以理论讲解为主,缺乏实践案例分析和互动交流,难以达到良好的培

训效果。医院的管理制度不完善也是影响收费人员会计职业道德的重要因素,在绩效考核方面,一些医院过于注重收费金额等经济指标,而忽视了服务质量和职业道德表现,导致收费人员为追求业绩而忽视职业道德规范。医院内部监督机制不健全,对收费工作的日常监督和检查不到位,对违规行为的惩处力度不够,使得部分收费人员存在侥幸心理,违规行为得不到有效遏制。

### 3.2 外部因素

外部环境对医院收费人员会计职业道德也有着重要影响,主要体现在社会风气、行业竞争和法律法规等方面。当前社会上存在的一些不良风气,如拜金主义、功利主义等,对医院收费人员的价值观产生了一定的冲击。在这种不良风气的影响下,部分收费人员容易受到利益诱惑,放弃职业道德原则,追求个人私利。同时社会公众对医疗行业的高关注度和一些负面舆论,也给收费人员带来了较大的心理压力,可能影响其工作态度和职业道德表现<sup>[2]</sup>。医疗行业竞争日益激烈,一些医院为了提高经济效益,过于强调经济指标,给收费人员带来了较大的工作压力。在这种压力下,部分收费人员可能为了完成任务而忽视收费规范和职业道德要求。不同医院之间的收费标准和管理模式存在差异,也给收费人员的职业道德建设带来一定的挑战。虽然我国有一系列会计法律法规和医疗行业相关规定,但在实际执行过程中,存在法律法规宣传不到位、执法力度不够等问题,部分收费人员对相关法律法规了解不足,法律意识淡薄,不清楚违规行为的法律后果。

## 3 医院收费人员会计职业道德提升的策略与建议

### 3.1 加强教育培训

加强教育培训是提升医院收费人员会计职业道德的重要途径。首先,要优化培训内容,将会计职业道德教育与业务技能培训有机结合。在职业道德教育方面,不仅要讲解会计职业道德的基本规范和要求,还要结合医院收费工作的实际案例,深入分析违反职业道德的危害和后果,引导收费人员树立正确的职业价值观和道德观念。同时,加强对医疗收费政策、医保政策以及信息技术应用等业务知识的培训,提高收费人员的专业素养和业务能力。其次,创新培训方式,采用多样化的培训形式,如案例教学、小组讨论、角色扮演、线上学习等。案例教学可以选取医院收费工作中真实发生的违规案例和优秀服务案例,组织收费人员进行分析和讨论,让他们在案例中深刻体会职业道德的重要性;小组讨论和角色扮演能够增强收费人员的参与感和互动性,提高培训效果;线上学习则可以打破时间和空间的限制,方便收

费人员随时随地学习新知识。另外,还可以邀请行业专家、优秀收费人员进行经验分享和交流,拓宽收费人员的视野,激发他们提升职业道德水平的积极性。

### 3.2 完善管理制度

完善的管理制度是保障医院收费人员遵守会计职业道德的重要保障。医院应建立科学合理的绩效考核体系,改变以往单纯以收费金额为主要考核指标的做法,将服务质量、职业道德表现等纳入考核范围。同时,加强医院内部监督机制建设。建立健全收费工作的日常监督和定期检查制度,对收费流程、票据管理、资金结算等环节进行严格监督,及时发现和纠正存在的问题<sup>[3]</sup>。利用信息技术手段,实现收费数据的实时监控和分析,提高监督的效率和准确性。加大对违规行为的惩处力度,一旦发现收费人员存在违反会计职业道德的行为,要严肃处理,绝不姑息迁就,形成强大的威慑力。

### 3.3 优化工作环境

优化工作环境有助于提升医院收费人员的工作积极性和职业道德水平。医院应合理安排收费人员的工作任务和工作时间,避免因工作压力过大导致收费人员产生负面情绪和职业倦怠。加强收费窗口的硬件设施建设,为收费人员提供舒适、便捷的工作条件,如配备先进的收费设备、改善办公环境等。同时,注重营造良好的医院文化氛围,倡导诚信、敬业、奉献的价值观,将会计职业道德融入医院文化建设中。通过开展职业道德主题活动、表彰优秀收费人员等方式,弘扬正能量,增强收费人员的职业认同感和归属感。建立良好的沟通机制,加强医院管理层与收费人员之间、收费人员之间的沟通与交流,及时了解收费人员的工作需求和心理状态,帮助他们解决工作和生活中遇到的问题,为收费人员创造和谐、融洽的工作环境。

### 3.4 强化法律法规与舆论监督

强化法律法规与舆论监督是规范医院收费人员会计职业道德行为的重要手段。一方面,加强对会计法律法规和医疗行业相关规定的宣传教育,通过组织专题讲座、法律知识竞赛、线上学习等方式,提高收费人员的法律意识,让他们清楚了解违规行为的法律后果,自觉遵守法律法规和职业道德规范。加大执法力度,相关部门要加强对医院收费工作的监督检查,对发现的违法违规行为依法予以严肃处理,提高违法违规成本,形成有效的法律约束。另一方面,充分发挥舆论监督的作用,利用媒体、网络等渠道,对医院收费工作进行监督和曝光。对遵守会计职业道德、表现优秀的收费人员进行宣传和表彰,树立正面典型;对违反职业道德的行为进行

曝光，形成强大的舆论压力，促使收费人员自觉规范自身行为。此外，鼓励社会公众参与监督，建立健全投诉举报机制，对公众反映的问题及时进行调查和处理，保障患者和社会公众的合法权益。

#### 4 新时代背景下医院收费人员会计职业道德的未来展望

##### 4.1 职业道德规范体系将更加完善

随着社会对会计职业道德重视程度的不断提高，以及医疗行业发展的新要求，医院收费人员会计职业道德规范体系将不断完善。未来，相关部门和行业协会将结合医院收费工作的特点和实际需求，进一步细化和明确职业道德规范的内容，使其更具针对性和可操作性。同时，职业道德规范的更新速度也将加快，以适应不断变化的社会经济环境和医疗行业发展趋势，为医院收费人员提供更加全面、准确的行为准则。

##### 4.2 数字化技术助力职业道德提升

数字化技术的快速发展将为医院收费人员会计职业道德提升提供有力支持。未来，智慧医院系统将更加完善，通过人工智能、大数据等技术手段，实现收费流程的自动化和智能化，减少人为操作失误，提高收费准确性和效率。数字化技术可以加强对收费工作的实时监控和数据分析，及时发现潜在的违规行为和风险点，为职业道德监督提供技术保障。利用数字化平台开展职业道德培训和教育，将更加便捷、高效，可以根据收费人员的个性化需求，提供定制化的培训内容和学习方式，提高培训效果，助力收费人员提升职业道德水平。

##### 4.3 职业教育与培训更加注重实践与创新

未来，医院收费人员的职业教育与培训将更加注重实践与创新。在培训内容上，将增加更多实际案例分析和模拟操作环节，让收费人员在实践中学习和掌握职业道德规范和业务技能，提高解决实际问题的能力。在培训方式上，将不断创新，采用虚拟现实、增强现实等新技术，为收费人员创造更加真实的工作场景，增强培训的沉浸感和互动性<sup>[4]</sup>。鼓励收费人员参与创新实践活动，

如提出优化收费流程、提高服务质量的创新方案等，培养他们的创新意识和创新能力，推动医院收费工作的不断发展和职业道德建设的持续进步。

##### 4.4 全社会协同监督机制逐步形成

随着社会诚信体系建设的推进和公众监督意识的提高，全社会协同监督机制将逐步形成。政府相关部门、行业协会、医院内部监督机构、媒体和社会公众将形成合力，共同对医院收费人员的会计职业道德行为进行监督。政府部门将加强监管力度，完善相关法律法规和政策制度；行业协会将发挥自律作用，制定行业标准和规范，开展行业监督和评价；医院将加强内部管理，建立健全监督机制；媒体将发挥舆论监督作用，及时曝光违规行为；社会公众将积极参与监督，通过投诉举报等方式维护自身合法权益。全社会协同监督机制的形成，将为医院收费人员会计职业道德建设营造良好的社会环境，促使收费人员自觉遵守职业道德规范，推动医院收费工作健康、有序发展。

##### 结束语

本研究系统梳理了医院收费人员会计职业道德相关问题，明确了现状、剖析了影响因素并提出提升策略与未来展望。但职业道德建设是长期过程，随着医疗环境持续变化，需不断探索新方法、新路径。期待研究成果能为行业实践提供借鉴，也希望更多学者关注，共同推动医院收费人员会计职业道德水平迈向新高度。

##### 参考文献

- [1]黄婉雲.互联网时代下企业会计人员职业道德问题研究[J].商场现代化,2021(19):155-157.
- [2]郭冲.修身报国与克尽天职：清季民初新闻道德观念兴起的个人与职业思路及其耦合[J].新闻界,2021(03):84-93.
- [3]檀传宝,肖金星.论教育家精神与师德修养的三个方向[J].中国教育科学(中英文),2024,7(1):24-31.
- [4]邓光平,范周莹,郭华桥.以教育家精神引领高素质教师队伍建设[J].教育评论,2024(5):12-18.