

<https://ressources.anap.fr/afr/publication/2542-piloter-la-chaîne-accueil-facturation-recouvrement-par-les-indicateurs>

Méthode ♦ Kit de productions

Piloter la chaîne Accueil - Facturation - Recouvrement par les indicateurs

Cette production vise à amener les établissements à construire une vision globale de la performance. Celle-ci s'appuyant sur les finalités recherchées et positionnant les indicateurs comme des outils privilégiés d'aide à la décision.

Enjeux

Si les établissements de santé disposent d'indicateurs relatifs à la chaîne Accueil-Facturation-Recouvrement (AFR), peu d'entre eux disposent de véritables données de pilotage. Les indicateurs sont rarement reliés à un objectif concret, et la vision que les établissements peuvent en tirer est souvent fragmentée, axée sur le processus et au final, les résultats sont peu exploités.

Présentation de la publication

Pour aider à développer cette vision, l'ANAP et les représentants de 10 établissements de santé se sont posé les questions suivantes : quels sont les résultats attendus d'un service AFR et de quelles ressources faut-il disposer pour les atteindre ? Au regard de ces besoins, quels sont les indicateurs les plus pertinents ? Comment les calcule-t-on et quelles cibles se fixe-t-on ? Comment analyse-t-on les résultats, quelles sont les interactions entre indicateurs ? Quelles actions entreprendre ? Comment concevoir un système de pilotage qui garantisse la cohérence entre visions stratégique et opérationnelle ? Les réponses à ces questions sont à la base de cette publication qui comprend un guide « Piloter la chaîne AFR par les indicateurs », 23 fiches pratiques d'indicateurs et 2 études de cas qui illustrent la démarche de construction du pilotage (Les Hospices Civils de Lyon et un Centre Hospitalier fictif).

Objectif

Cette publication vise à :

- Apporter une aide dans la construction d'une démarche de pilotage de la chaîne AFR
- Faciliter l'usage des indicateurs dans une approche d'analyse croisée
- Favoriser l'appropriation de la démarche en appliquant la méthode à travers deux études de cas et des supports modifiables

A qui s'adresse cette publication ?

Cette publication s'adresse aux directeurs des finances, aux responsables de la chaîne AFR, aux contrôleurs de gestion des recettes des établissements ayant une activité MCO. Cette publication intéressera également les médecins DIM, garants de la qualité des données d'activité médicale. Ces documents sont à partager avec les équipes.



Contenu de la production

Cette production contient :

- La publication "Piloter la chaîne Accueil - Facturation - Recouvrement par les indicateurs"
- 23 fiches-pratiques indicateurs
- 2 études de cas "Les Hospices Civils de Lyon" et "Le CH Mystère (fictif)"
- Les trames de pilotage AFR

La publication est disponible en téléchargement. Vous pouvez également la commander en version papier.

Les documents complémentaires sont disponibles uniquement en téléchargement.

Glossaire

[ANAP](#)
[CH](#)
[pilotage](#)

Date de parution : 22/10/2018

[Télécharger la production](#)