

<https://ressources.anap.fr/ressourceshumaines/publication/2311-referentiel-des-activites-et-des-competences-chaine-accueil-facturation-recouvrement>

Kit de productions ♦ Etat des lieux

Référentiel des activités et des compétences Chaîne Accueil - Facturation - Recouvrement

Sommaire

1. Introduction
2. Le référentiel des activités...
 - 2.1. Le processus
 - 2.2. Les activités
 - 2.3. Les compétences
 - 2.4. Le niveau de compétence
 - 2.5. Le référentiel des activi...
3. Le diagnostic des compétenc...
4. La gestion des compétences
 - ⊕ 4.1. Usages pour les utilisate...
 - ⊕ 4.2. Mener une démarche de ges...
 - 4.3. Une démarche à mener avec...
5. Annexes
 - 5.1. Annexe 1 : définitions
 - 5.2. Annexe 2 : Référentiel de...
 - 5.3. Annexe 3 : Retour d'expér...

Ce référentiel des activités et compétences met en regard les étapes du processus de la chaîne Accueil-Facturation-Recouvrement avec les compétences requises.

Enjeux

La gestion des compétences des acteurs de la chaîne Accueil-Facturation-recouvrement constitue un enjeu majeur pour les établissements de santé dans un contexte de contraintes financières et de transformation des modèles organisationnels.

Présentation de la publication

L'Anap a élaboré, à l'aide de représentants hospitaliers, un référentiel des activités et des compétences de la chaîne Accueil-Facturation-Recouvrement. Ce référentiel décline chaque étape du processus en activités à réaliser et précise pour chacune d'entre elles les compétences requises et leur niveau de maîtrise associé. Il tient compte des évolutions liées au programme national SIMPHONIE. Le référentiel est le support d'une démarche de gestion des compétences.

Objectif

L'objectif est d'apporter une vision des évolutions permettant à chaque établissement de santé de :

- Réaliser un diagnostic des compétences de la chaîne Accueil-facturation-Recouvrement fondé sur un référentiel national
- Organiser la montée en compétence des équipes
- Adapter les organisations

A qui s'adresse cette publication ?

Ce référentiel s'adresse prioritairement aux responsables de la chaîne Accueil-facturation-recouvrement et leurs équipes ainsi qu'aux services des ressources humaines en charge de la GPEC/GPMC.



Contenu de la production

Cette production contient :

- La publication "Référentiel des activités et des compétences Chaîne Accueil - Facturation - Recouvrement"
- La matrice du Référentiel des activités et des compétences Chaîne Accueil - Facturation - Recouvrement

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

La matrice est disponible uniquement en téléchargement.

Ressources associées

KIT DE PRODUCTIONS

Mener une démarche de gestion des compétences de la chaîne AFR

Date de parution : 09/05/2018

Télécharger la production