

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

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

### Sommaire

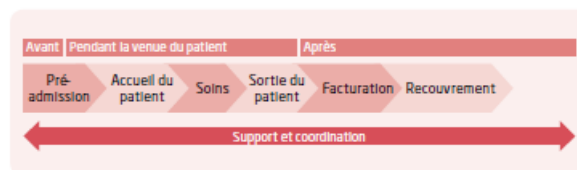
1. Introduction
2. Le référentiel des activités...
  - 2.1. Le processus**
  - 2.2. Les activités
  - 2.3. Les compétences
  - 2.4. Le niveau de compétence
  - 2.5. Le référentiel des activi...
3. Le diagnostic des compétenc...
4. La gestion des compétences
  - ➕ 4.1. Usages pour les utilisate...
  - ➕ 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...

## ↳ 2. Le référentiel des activités et des compétences de la chaîne Accueil - Facturation – Recouvrement

### ↳ 2.1. Le processus

L'analyse du processus Accueil - Facturation- Recouvrement dans une vision prospective a conduit à dissocier le « parcours administratif du patient » de celui de la « facture », jusqu'alors similaires. En effet, les étapes du processus s'enchaînaient logiquement et temporellement : pré-admission, accueil, soins, sortie, facturation et recouvrement.

**Figure 1: Le processus historique**



Les évolutions portées notamment par le programme SIMPHONIE permettent une gestion temporelle différente de certaines activités : la gestion du dossier administratif peut s'anticiper et sera à terme réalisée via le web en amont de la venue, le paiement de la part patient peut être effectué à son arrivée...

Aussi, le processus Accueil - Facturation - Recouvrement est désormais présenté en étapes qui contribuent à la production et au recouvrement des factures. Les étapes retenues sont les suivantes :

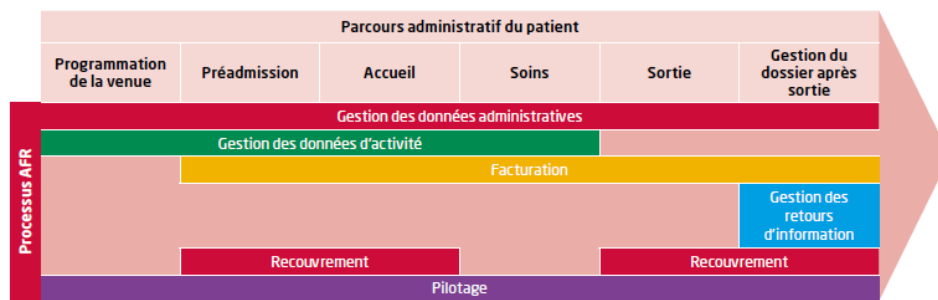
- Gestion des données administratives;
- Gestion des données d'activité ;
- Facturation ;
- Gestion des retours d'information ;
- Recouvrement ;
- Pilotage.

Figure 2 : Lien entre les étapes du processus et le parcours administratif du patient (1/2)

Étapes du processus AFR	Lien avec le parcours administratif du patient
Gestion des données administratives	Les activités de cette étape peuvent avoir lieu à tous les moments de la venue du patient (programmation de la venue, pré-admission, accueil du patient, soins, sortie du patient et gestion du dossier après sortie), afin de compléter les données administratives du dossier du patient.
Gestion des données d'activité	Les activités de cette étape peuvent être initiées dès la pré-admission du patient et renseignées tout au long des étapes du parcours patient afin de compléter le dossier du patient avec l'ensemble des données de sa prise en charge. À terme, certaines données d'activités pourront être renseignées dès la programmation de la venue du patient.
Facturation	Les activités de cette étape peuvent avoir lieu dès la pré-admission et tout au long des étapes du parcours administratif du patient.
Gestion des retours d'information	Les activités de cette étape ont lieu après la facturation du dossier patient, lors de l'étape de gestion du dossier après la sortie du patient.
Recouvrement	Les activités de cette étape peuvent avoir lieu lors de la pré-admission du patient (paiement éventuel de la part patient), lors de l'accueil du patient (paiement à l'entrée), lors de la sortie (paiement à la sortie) et lors de la gestion du dossier après la sortie du patient (règlements <i>a posteriori</i> ).
Pilotage	Les activités de cette étape ont lieu tout au long du parcours administratif du patient (programmation de la venue, pré-admission, accueil du patient, soins, sortie du patient et post-venue).

Le tableau ci-dessous formalise ces liens.

Figure 3 : Lien entre les étapes du processus et le parcours administratif du patient (2/2)



Le référentiel des activités et des compétences s'appuie sur ce découpage du processus en 6 étapes.

### Ressources associées

**KIT DE PRODUCTIONS**  
Mener une démarche de gestion des compétences de la chaîne AFR

### Glossaire

[Pilotage](#)

Date de parution : 09/05/2018

Télécharger la production

### Commentaires ( 2 )

**Combes Grégoire (C H AGGLOMERATION MONTARGOISE)**

posté le 10/09/2021

Bonjour,  
Auriez-vous un référentiel de processus & parcours administratif adapté aux structures EHPAD rattachées à un CH ?  
Bien cordialement,

**Le Moignet Alexandre (ANAP)**

posté le 25/11/2021

Bonjour,

Des éléments propres à l'amélioration des recettes et au recouvrement d'un EHPAD rattaché à un CH figurent dans le Fiche d'aide au calcul d'impact « Impact des budgets EHPAD et USLD dans le budget d'un établissement public de santé » (cf. p.8), fiche qui peut être téléchargée sur notre centre de ressources à l'adresse suivante :

<https://ressources.anap.fr/pilotage/publication/2804>

Cordialement,

Service Relations Utilisateurs - ANAP