

Pour pallier les dysfonctionnements de leur chaîne de facturation, 8 établissements se mobilisent dans le cadre d'un chantier MeaH : grands enseignements et résultats obtenus par les équipes des centres hospitalier de Cannes, du Val d'Ariège, de Chartres, d'Annecy, de Melun, de Saint Denis ainsi que des centres hospitaliers universitaires de Caen et de Toulouse.

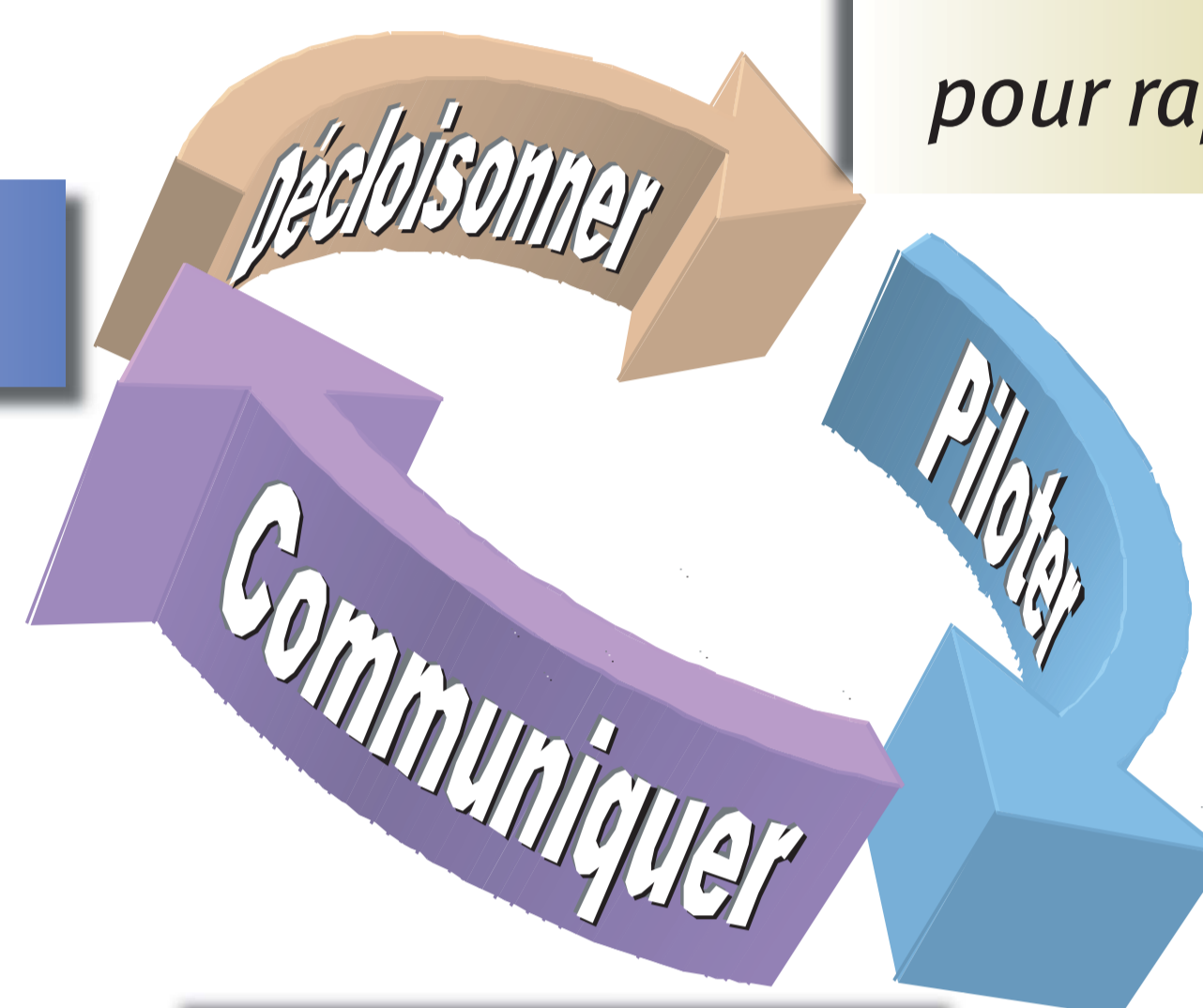
Les grands enseignements

3 grands facteurs clés de succès, essentiels pour la réussite du projet de réorganisation

Pour lutter contre les résistances et les idées reçues, la **communication** est indispensable :

- Les professionnels administratifs doivent être **valorisés**
- Les professionnels soignants et médicaux doivent être **responsabilisés**
- Les patients doivent être **informés**

pour convaincre



La chaîne de facturation/recouvrement voit très souvent ses dysfonctionnements prendre naissance aux interfaces entre activités de natures différentes. Quelques pistes pour **décloisonner** :

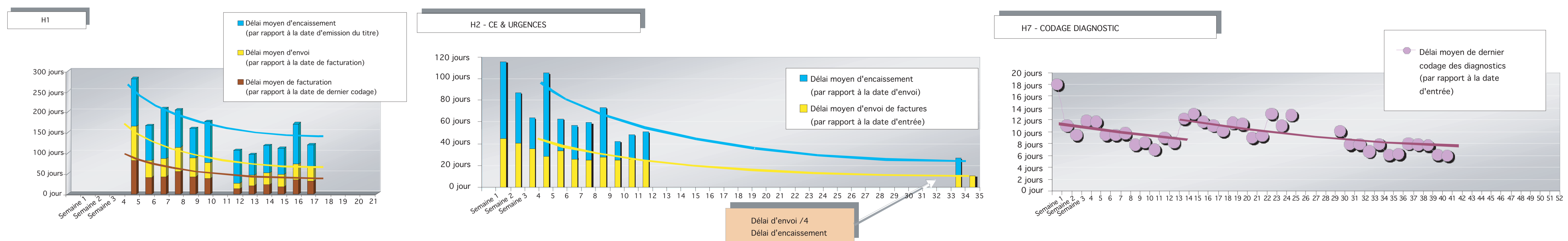
- Favoriser la polyvalence
- Coordonner les activités de natures différentes

La mise en place d'un pilotage éclairé et consensuel, se référant à des indicateurs partagés, est incontournable :

- La création d'un management « transversal »
- La définition et le suivi d'indicateurs

Les résultats

Les délais de facturation et d'encaissement



Les délais de facturation et d'encaissement

Les flux B2

Les encaissements en régie

H6	Taux de recouvrement sur exercice courant				
	Hospi. & consult.	Caisses	Mutuelles	État & départ.	Débiteurs divers
31/10/06	51,9 %	80,1 %	68,0 %	58,8 %	65,4 %
31/10/07	55,6 %	81,6 %	77,1 %	65,4 %	71,5 %

H4	Factures télétransmises
2006	21 383 factures
2007	50 251 factures

H8	Encaissement consultants en régies
05/12/06	624 061 €
05/12/07	701 792 €