

# Questionnaire portant sur le périmètre de la section Accueil et Gestion des Malades (AGM)

L'ATIH réalise une étude sur la fiabilité et la pertinence des coûts de clés et UO des sections auxiliaires (LGG/LM/STR/SAMT) dont l'objectif final est de rendre le référentiel de coûts plus robuste, par une meilleure prise en compte des activités incluses dans chacune des sections auxiliaires.

Ce questionnaire est personnalisé par le biais du lien qui vous a été envoyé par mail suite à votre inscription.

Pendant la complétude du questionnaire et avant de valider vos réponses, vous avez la possibilité de revenir en arrière en utilisant le bouton "Précédent".

Nous vous rappelons que pour toutes questions, vous pouvez contacter [enquete\\_uo@excolyon.com](mailto:enquete_uo@excolyon.com) (mailto:enquete\_uo@excolyon.com?subject=%5BQuestionnaire%20DIM%5D%20Aide%20au%20remplissage)

Il y a 45 questions dans ce questionnaire.

**1 Veuillez renseigner le numéro FINESS de votre établissement : \***

❗ Seuls des nombres peuvent être entrés dans ce champ.

Veuillez écrire votre réponse ici :

**2 Veuillez renseigner le nom de votre établissement : \***

Veuillez écrire votre réponse ici :

**3 Type d'implantation de l'établissement : \***

❗ Veuillez sélectionner une réponse ci-dessous

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

Mono-site

Multi-site

#### 4 Nom et Prénoms du Contact :

Veillez écrire votre réponse ici :

#### 5 Email Contact :

❗ Veillez vérifier le format de votre réponse.

Veillez écrire votre réponse ici :

#### 6 Dans le cadre de ce questionnaire, acceptez vous d'être contacté par téléphone ? \*

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui
- Non

#### 7 Téléphone du Contact :

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Oui' à la question '6 [DES05]' (Dans le cadre de ce questionnaire, acceptez vous d'être contacté par téléphone ?)

❗ Seuls des nombres peuvent être entrés dans ce champ.

Veillez écrire votre réponse ici :

8

Ces activités sont-elles réalisées par le(s) service(s) AGM de votre établissement ?

\*

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

	Oui	Non	Non concerné
<b>1. Accueil et gestion des malades hospitalisés</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>2. Accueil et gestion des activités externes</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>3. Gestion des biens du malade</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>4. Gestion des tutelles</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>5. Bureau des recettes Facturation</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>6. Archives médicales</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>7. Services généraux destinés aux malades</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>8. Culte - Aumônerie</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>9. Service mortuaire</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>10. Morgue</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>11. Action sociale</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>12. Animation</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>13. Services scolaires à l'hôpital</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>14. Pouponnière à caractère social</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>15. Foyer de l'enfance</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Oui	Non	Non concerné
<b>16. Maison maternelle</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>17. Hôtel maternel</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>18. Centre maternel</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>19. Crèche collective</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>20. Oeuvre d'adoption</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>21. Autres activités à préciser</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 9 Autres activités à détailler :

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

----- Scenario 1 -----

La réponse était 'Oui' à la question '8 [ORG01]' (Ces activités sont-elles réalisées par le(s) service(s) AGM de votre établissement ? (21. Autres activités à préciser))

----- ou Scenario 2 -----

La réponse était 'Non' à la question '8 [ORG01]' (Ces activités sont-elles réalisées par le(s) service(s) AGM de votre établissement ? (21. Autres activités à préciser))

Veillez écrire votre réponse ici :

## 10 Si non, quel(s) service(s) gère(nt) les activités suivantes :

## 11 L'accueil administratif des patients pour les Hospitalisés et les Externes (consultations ou actes externes) est-il distinct ? \*

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui
- Non

## 12

## L'accueil administratif des patients Hospitalisés est-il centralisé ou décentralisé dans les services d'hébergement ? \*

\*

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

	Centralisé	Décentralisé	Mixte	Non concerné
<b>MCO</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>SSR</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>PSY</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 13 Si l'accueil est partiellement ou totalement décentralisé dans les services, les personnels d'accueil administratif afférents sont-ils intégrés dans l'effectif d'accueil et gestion des malades (LGG AGM) ? \*

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui
- Non
- Non concerné

## 14 Si non, où sont-ils affectés ?

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Non' à la question '13 [ORG05]' (Si l'accueil est partiellement ou totalement décentralisé dans les services, les personnels d'accueil administratif afférents sont-ils intégrés dans l'effectif d'accueil et gestion des malades (LGG AGM) ? )

Veillez écrire votre réponse ici :

## 15 Si vous êtes concernés par plusieurs champs (MCO, SSR, PSY), avez-vous un service d'accueil des malades et des familles dédié par champ ? \*

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Service dédié par champ
- Service polyvalent
- Non concerné

## 16 Si vous êtes concernés par le champ HAD, avez-vous des agents dédiés à la gestion des dossiers administratifs de ce champ (pas d'accueil physique) ? \*

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui
- Non
- Non concerné

**17 Si vous êtes concernés par plusieurs champs (MCO, SSR, PSY, HAD), les agents administratifs sont-ils intégrés, quel que soit le champ, dans l'effectif d'accueil et gestion des malades (LGG AGM) ? \***

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse n'était PAS 'Non concerné' à la question '12 [ORG04]' (L'accueil administratif des patients Hospitalisés est-il centralisé ou décentralisé dans les services d'hébergement ? (MCO))

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui
- Non
- Non concerné

**18**  
**Qui gère le bureau des recettes- facturation ?**

\*

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

	Oui	Non	Non concerné
<b>1. Accueil et gestion des malades</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>2. Services Administratifs à Caractère Général</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>3. Autre service à détailler</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 19 Autre service à détailler :

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Oui' à la question '18 [ORG10]' (Qui gère le bureau des recettes- facturation ? (3. Autre service à détailler))

Veillez écrire votre réponse ici :

## 20

Quel que soit le rattachement de ce service (LGG AGM, SACG ou autre), le bureau des recettes- facturation réalise-t-il cette activité pour tous les champs d'activité ?

\*

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

	Oui	Non	Non concerné
<b>MCO</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>SSR</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>PSY</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>HAD</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



21 Quel que soit le rattachement de ce service (LGG AGM, SACG ou autre), le bureau des recettes- facturation réalise-t-il cette activité pour tous les types d'activités (Hospitalisés, actes et consultations dont urgences, dialyse en MCO) ? \*

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

	Oui	Non	Non concerné
<b>Hospitalisés</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Actes et Consultations Externes</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Dialyse</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

22 Quel que soit le rattachement de ce service (LGG AGM, SACG ou autre), les effectifs du bureau des recettes- facturation sont-ils déclarés (donc retraités le cas échéant) en LGG AGM ?

\*

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

	Oui	Non	Non concerné
<b>MCO</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>SSR</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>PSY</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>HAD</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**23****Qui a en charge la gestion du recouvrement des créances ?**

\*

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

	Oui	Non	Non concerné
<b>1. Accueil et gestion des malades</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>2. Services Administratifs à Caractère Général</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>3. Autre service à détailler</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**24 Autres services à détailler :**

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Oui' à la question '23 [ORG13]' (Qui a en charge la gestion du recouvrement des créances ? (3. Autre service à détailler))

Veuillez écrire votre réponse ici :

## 25 Qui a en charge l'encaissement et le suivi des **recettes d'hospitalisés** (part AM/mutuelle/assuré) ? \*

	<b>Part Assurance Maladie</b>	<b>Part Mutuelle</b>	<b>Part Assuré</b>
<b>1. Comptable du trésor / Régies</b>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>2. Accueil et gestion des malades</b>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>3. Services Administratifs à Caractère Général</b>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>4. Autre service à détailler</b>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

## 26 Autre service à détailler :

Veillez écrire votre réponse ici :

## 27 Qui a en charge l'encaissement et le **suivi des recettes d'activités externes** (part AM/mutuelle/assuré) ? \*

	<b>Part Assurance Maladie</b>	<b>Part Mutuelle</b>	<b>Part Assuré</b>
<b>1. Comptable du trésor / Régies</b>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>2. Accueil et gestion des malades</b>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>3. Services Administratifs à Caractère Général</b>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>4. Autre service à détailler</b>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

## 28 Autre service à détailler :

Veuillez écrire votre réponse ici :

29

Qui s'occupe de la gestion administrative des décès ?

\*

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

	Oui	Non	Non concerné
<b>Accueil et gestion des malades</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Services administratifs à caractère général</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Autre service (à détailler)</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

30 Autre service à détailler :

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Oui' à la question '29 [ORG17]' (Qui s'occupe de la gestion administrative des décès ? (Autre service (à détailler)))

Veillez écrire votre réponse ici :

31 Connaissez-vous le rapport de temps consacré aux dossiers Hospitalisés, actes externes et consultations dans votre service AGM ? \*

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui
- Non

### 32 Si oui, merci d'indiquer ce rapport de temps par type de dossier MCO \*

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Oui' à la question '31 [TAG01]' (Connaissez-vous le rapport de temps consacré aux dossiers Hospitalisés, actes externes et consultations dans votre service AGM ? )

	1 dossier hospitalisé MCO =
dossiers ACE MCO	<input type="text"/>
dossiers séances (dialyse, etc.)	<input type="text"/>

### 33

Si vous êtes concernés par plusieurs champs d'activité, connaissez-vous le rapport de temps consacré aux dossiers MCO par rapport aux dossiers des autres champs (SSR, PSY, HAD) dans votre(vos) service(s) AGM ?

\*

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui  
 Non

### 34 Si oui, merci d'indiquer ce rapport de temps par type de dossier :

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Oui' à la question '33 [TAG030]' (Si vous êtes concernés par plusieurs champs d'activité, connaissez-vous le rapport de temps consacré aux dossiers MCO par rapport aux dossiers des autres champs (SSR, PSY, HAD) dans votre(vos) service(s) AGM ? )

	<b>1 dossier Hospitalisé MCO =</b>
<b>...dossier Hospitalisé SSR</b>	<input type="text"/>
<b>... dossier Hospitalisé PSY</b>	<input type="text"/>
<b>... dossier Hospitalisé HAD</b>	<input type="text"/>

### 35 Si vous êtes concernés par le champs d'activité SSR, merci d'indiquer ce rapport de temps par type de dossier :

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Oui' à la question '33 [TAG030]' (Si vous êtes concernés par plusieurs champs d'activité, connaissez-vous le rapport de temps consacré aux dossiers MCO par rapport aux dossiers des autres champs (SSR, PSY, HAD) dans votre(vos) service(s) AGM ? )

	<b>1 dossier Hospitalisé SSR =</b>
<b>...dossiers Consultations SSR</b>	<input type="text"/>

### 36 Si vous êtes concernés par le champs d'activité PSY, merci d'indiquer ce rapport de temps par type de dossier :

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Oui' à la question '33 [TAG030]' (Si vous êtes concernés par plusieurs champs d'activité, connaissez-vous le rapport de temps consacré aux dossiers MCO par rapport aux dossiers des autres champs (SSR, PSY, HAD) dans votre(vos) service(s) AGM ? )

	<b>1 dossier Hospitalisé PSY =</b>
<b>...dossiers Consultations PSY</b>	<input type="text"/>



37

Les rapports proposés ci-dessous vous semblent - ils cohérents ?

\*

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

	Oui	Non	Ne sais pas	Non concerné
1 dossier Hospitalisé MCO = 0,5 dossier Hospitalisé SSR, Psy, HAD	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1 dossier Hospitalisé MCO = 5 dossiers ACE MCO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1 dossier Hospitalisé MCO = 3 dossiers dialyse MCO (séances)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1 dossier Hospitalisé SSR = 1 dossier Hospitalisé PSY	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1 dossier Hospitalisé SSR = 4 dossiers Consultations SSR	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1 dossier Hospitalisé PSY = 4 dossiers consultations PSY	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

38 La clef préconisée en nombre de dossiers créés dans une année vous semble-elle représenter l'activité réelle et exhaustive du service pendant cette année ? \*

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui
- Non

39

Disposez-vous du Nb d'IEP créés dans l'année dans vos tableaux de bord ?

***IEP (Identifiant Externe du patient=Numséjour) est l'identifiant créé à chaque venue du patient. C'est un N° de séjour, d'actes/consultations.***

\*

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

Oui

Non

40

Disposez-vous du Nb d'IEP créés sur l'exercice antérieur (N-1), toujours actifs au 1/1/N (séjours à cheval) ?

***La définition du nb de dossiers actifs dans l'année correspondrait au Nb IEP créés dans l'année + le Nb IEP non créés mais présents au 01/01/N (non clos au 31/12/N-1) ayant eu des journées d'hébergement ou des actes ou consultations externes sur l'année.***

\*

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

Oui

Non

41 Selon vous, le nombre de dossiers actifs dans l'année correspondrait-il à l'activité du service AGM ? \*

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

Oui

Non

42

Selon vous quelle serait la clef la plus pertinente pour mesurer l'ensemble de l'activité du service AGM ?

\*

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

	Pertinent	Non Pertinent
<b>1. Nombre de dossiers créés (clef actuelle)</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>2. Nombre de dossiers actifs</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

43 Utilisez-vous un autre indicateur dans vos tableaux de bord qui pourrait mesurer cette activité ? \*

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui  
 Non

44 Si oui, lequel ?

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Oui' à la question '43 [CLE06]' (Utilisez-vous un autre indicateur dans vos tableaux de bord qui pourrait mesurer cette activité ?)

Veillez écrire votre réponse ici :

45

Vous pouvez ci-dessous nous faire part de vos commentaires, critiques et réflexions à l'issue de ce questionnaire.

Cette question étant la dernière, votre réponse sera validée et enregistrée à la prochaine page.

Merci encore de votre participation.

Veillez écrire votre réponse ici :

Merci d'avoir participé à cette enquête.

A tout moment, vous pouvez revenir sur vos réponses en utilisant le lien reçu dans le mail d'invitation. Suivant les questionnaires, vous pourrez compléter/corriger vos données ou vous devrez en remplir un nouveau.

Envoyer votre questionnaire.

Merci d'avoir complété ce questionnaire.