

# HOW DOES AN INSURANCE SYSTEM MANAGE TO PAY FOR QUALITY ?

ERWAN TRIVIDIC DIRECTOR OF EXTERNAL RELATIONSHIP

IMPO Workshop April 28 TH 2017 Basel

## > Le Groupe Sham : un acteur singulier

- > Fondée en 1927 par des **Directeurs d'hôpitaux**, Sham est une Société d'Assurance Mutuelle
- > Partenaire global de référence des acteurs de la santé, de l'action sociale et de l'action territoriale en matière de management et de maîtrise de leurs risques d'activité, **le Groupe Sham est un groupe mutuel d'assurance à dimension européenne**



ASSURANCE



COURTAGE



SERVICES

Notre mission : accompagner nos sociétaires et clients dans la performance et la sécurisation de leur activité.



# Le Groupe Sham : un acteur singulier

## Marché Santé - Social

### IMPLANTATIONS EUROPE



FRANCE



ESPAGNE



ITALIE

### MÉTIER S



ASSURANCE



COURTAGE



SERVICES

### MARQUES



### EN FRANCE



2 établissements / 3 assurés en RC



1 établissement / 3 assuré en RDP



2 accouchements / 3 assurés en France



28 200 déclarations de sinistres par an

4 334 structures sociales et médico-sociales

Part de marché auprès des états de santé publics en Espagne et en Italie

15 %

Sham présente auprès de 100 % des GHT



SANTÉ-SOCIAL

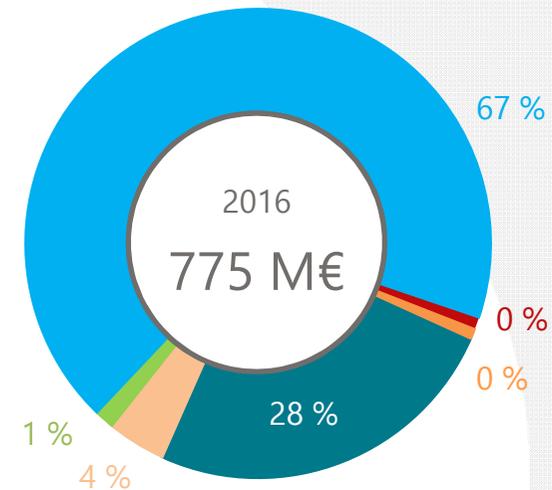
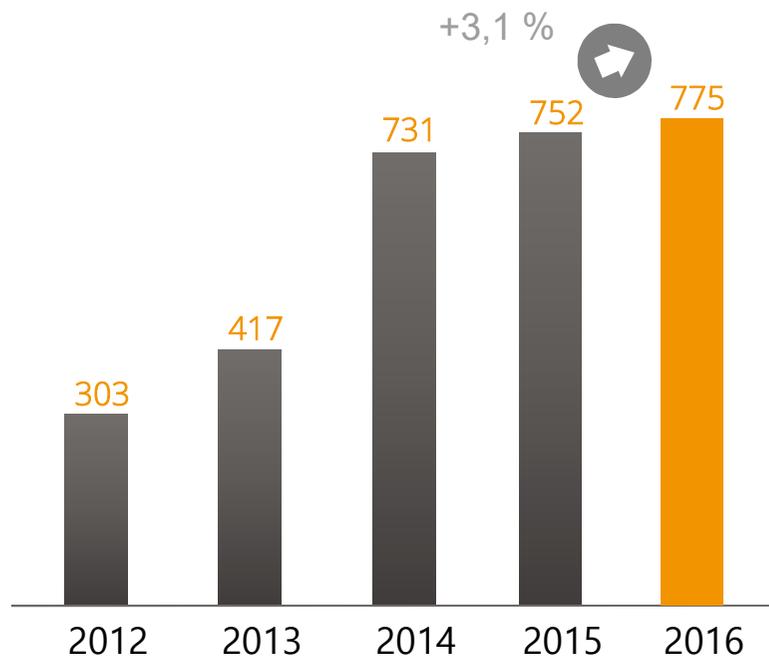
11 000 Clients en Europe

4 946 Personnes physiques

6 062 Personnes morales

# Le Groupe Sham, un ensemble solide et performant

## Primes collectées Groupe Sham 2016



- Responsabilité civile
- Assurances de personnes
- Dommage aux biens
- Construction
- Automobile
- Acceptations

Ratio de solvabilité  
Sham au 31/12/2015

285%



Notation financière  
AM Best

Excellent

Perspectives stables

 grouperham

## ➤ Un constat

- La Responsabilité Civile Médicale (RCM) est une assurance obligatoire qui engage sur un temps long (jusqu'à plusieurs dizaines d'années)
- Elle représente des enjeux importants :
  - en montant d'indemnisation
  - en montant de cotisations pour les établissements
  - en terme d'image et de notoriété et donc d'attractivité

| Il s'agit donc d'un choix stratégique pour un dirigeant et son hôpital

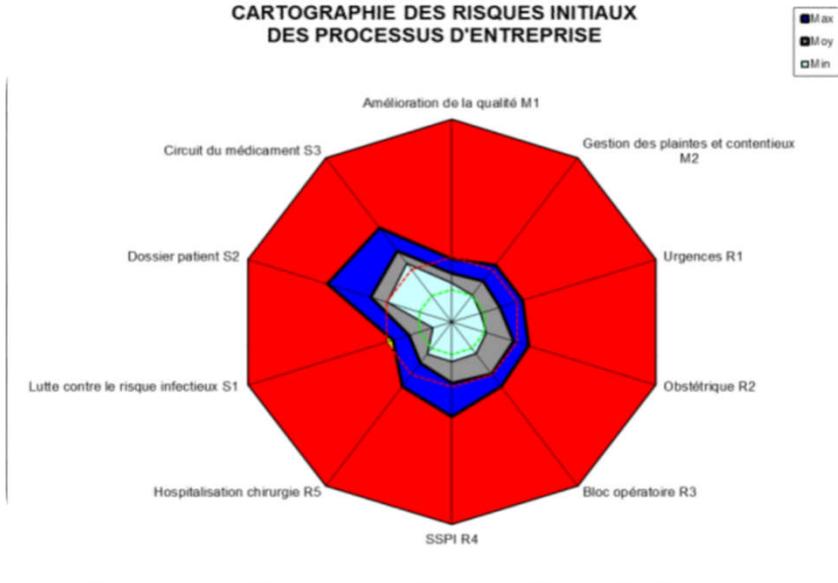
- Comment transformer une contrainte en opportunité et s'appuyer sur son partenaire assureur dans le management des risques afin de contribuer à la sécurisation des soins et à la performance des activités

## ➤ Conseil et services intégrés à l'offre d'assurance

- En France comme dans les pays européens où nous nous développons Sham allie systématiquement **Assurances et Risk Management** au travers de plusieurs dispositifs
- Analyse de l'exposition aux risques et missions d'accompagnement :
  - Evaluation et diagnostic des risques des établissements
  - Emission de recommandations
  - Suivi des actions correctives demandées
  - Benchmarks pour disposer de références par rapport à d'autres établissements
- Elles se réalisent partir **d' un référentiel commun** aux établissements (+ de 120 critères d'analyse) sur les activités jugées les plus à risques par l'assureur en secteur obstétrical, aux urgences, le circuit du médicament, dossier patient, lutte contre les infections nosocomiales

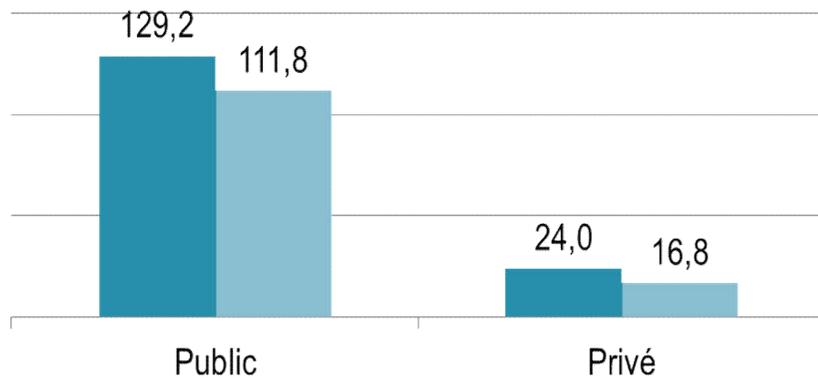
# Des impacts sur la réduction des risques

CARTOGRAPHIE DES RISQUES INITIAUX  
DES PROCESSUS D'ENTREPRISE

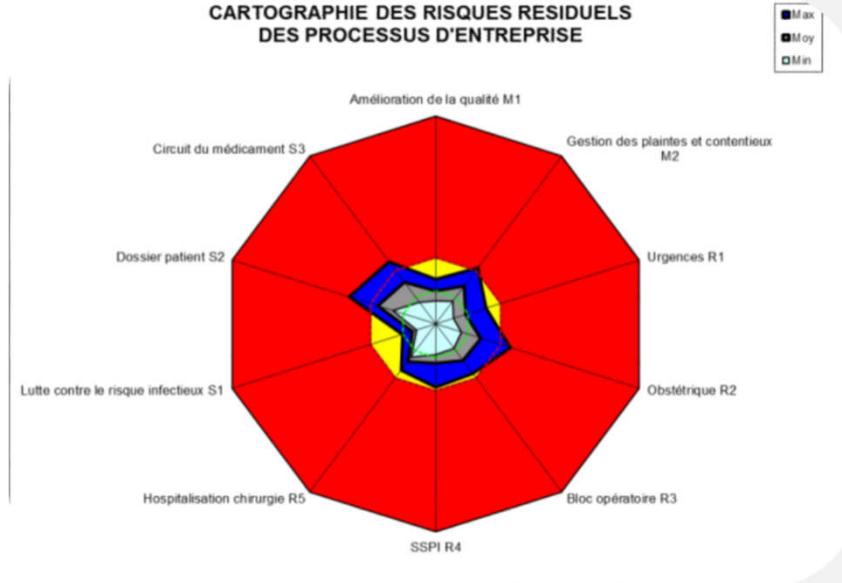


• **Risques initiaux** (issus des rapports de VDR 1) :

- Risques non acceptables pour 9 sous processus sur 10



CARTOGRAPHIE DES RISQUES RESIDUELS  
DES PROCESSUS D'ENTREPRISE



• **Risques résiduels** (issus des seconds rapports de VDR) :

- Risques des sous processus M1, R1, R3, R4 et R5 tolérables sous contrôle
- Mais risques restés inacceptables pour les sous processus M2, R2, S2 et S3

■ 2008/2010  
■ 2011/2012



Diminution de 16,10% des réclamations

## ➤ Levier de performance organisationnelle et économique

### ➤ Des impacts sur le coût de l'assurance et sur le budget des établissements :

-Par l'intégration dans nos critères de tarification initiale la dynamique de Risk Management constatée au travers des visites de risques

-En valorisant par le biais de bonus tarifaire au cours de la vie du contrat la levée des recommandations deux ans après

-Au moment du renouvellement, la prise en compte de la diminution de la sinistralité (rapport S/P) par la diminution de la cotisation

Contribution à la performance organisationnelle : mission de conseil

Contribution à la performance économique : baisse de la cotisation

## ➤ Les enjeux à venir

- Renforcer les synergies entre Risk Management (*réduire la sinistralité*) et Gestion des réclamations (*comprendre la sinistralité*) pour passer de la mesure de l'exposition aux risques à la maîtrise de la sinistralité
- Réforme du financement pour inclure des éléments de qualité dans la tarification ?
- Davantage prendre en compte les attentes du patient pour améliorer les processus, la qualité de la prise en charge et donc l'attractivité de vos établissements

The background is a dark grey color with several large, semi-transparent geometric shapes. On the left side, there is a large orange shape that resembles a stylized letter 'S' or a similar curve. In the center and right, there are several grey shapes, including a large one that looks like a stylized 'L' or a similar curve, and several smaller ones that are diamond-shaped or square-like. The overall aesthetic is modern and abstract.

[www.grouperham.com](http://www.grouperham.com)