



**Partageons plus
que l'assurance**



 **sham**

➤ Partageons plus que l'assurance



Dominique Godet

Historiquement, les directeurs hospitaliers qui ont participé à la création de Sham ont donné naissance à une Société d'Assurance Mutuelle pouvant apporter aux professionnels de la santé, du social et du médico-social des solutions d'assurance optimales. Depuis plus de 80 ans, nous sommes fidèles à notre pacte fondateur : répondre à leurs besoins concernant la protection de leurs personnels et de leurs biens, et la garantie de leurs responsabilités dans l'exercice de leurs missions. Aujourd'hui plus que jamais, Sham souhaite partager avec ses clients-sociétaires bien plus que l'assurance...

➤ Plus de synergies

Notre engagement mutualiste se traduit concrètement dans le fonctionnement de la société d'assurance, puisque nos clients sont des sociétaires qui participent à la gouvernance de l'entreprise. Ceci donne un sens particulier à nos actions et inscrit pleinement notre stratégie de développement dans les perspectives d'évolution des secteurs de la santé, du social et du médico-social.

Ce fonctionnement constitue un gage de transparence et permet de nouer une relation privilégiée avec chacun de nos sociétaires. Notre seule finalité est de leur proposer un service toujours plus performant, de consolider nos engagements et de les soutenir quelle que soit leur problématique.

➤ Plus d'accompagnement

Les établissements de santé sont aujourd'hui confrontés à des enjeux considérables de performance face aux attentes des patients et aux contraintes économiques qu'ils subissent. Cette réalité du marché leur impose de faire évoluer leurs organisations et leur management.

Les professionnels de santé sont les premiers concernés par ces changements qui parfois bouleversent leurs pratiques, avec une perception accrue des risques et de leurs responsabilités.

Les établissements sociaux et médico-sociaux sont eux-mêmes totalement impliqués dans les évolutions en cours. Les frontières ont tendance à s'abolir entre les secteurs du soin et du social, pour mieux répondre aux besoins engendrés par le vieillissement de la population et améliorer la qualité de la prise en charge de personnes âgées ou handicapées.

C'est pourquoi nos équipes spécialisées connaissent précisément les enjeux de ces acteurs afin de les accompagner et les conseiller le plus finement possible.

➤ Plus de sérénité

Notre solide expérience du risque des établissements de santé et des établissements sociaux et médico-sociaux nous permet de les accompagner dans leur approche globale de management des risques, de la prévention à la gestion des plaintes et l'indemnisation des victimes, avec la préoccupation constante de défendre leurs intérêts. Nous proposons des solutions pour leur permettre de se consacrer avec plus de sérénité à leurs missions.

Nos offres de formation et de conseil témoignent de notre volonté d'aider nos clients à piloter les risques au plus proche de leur exigence.

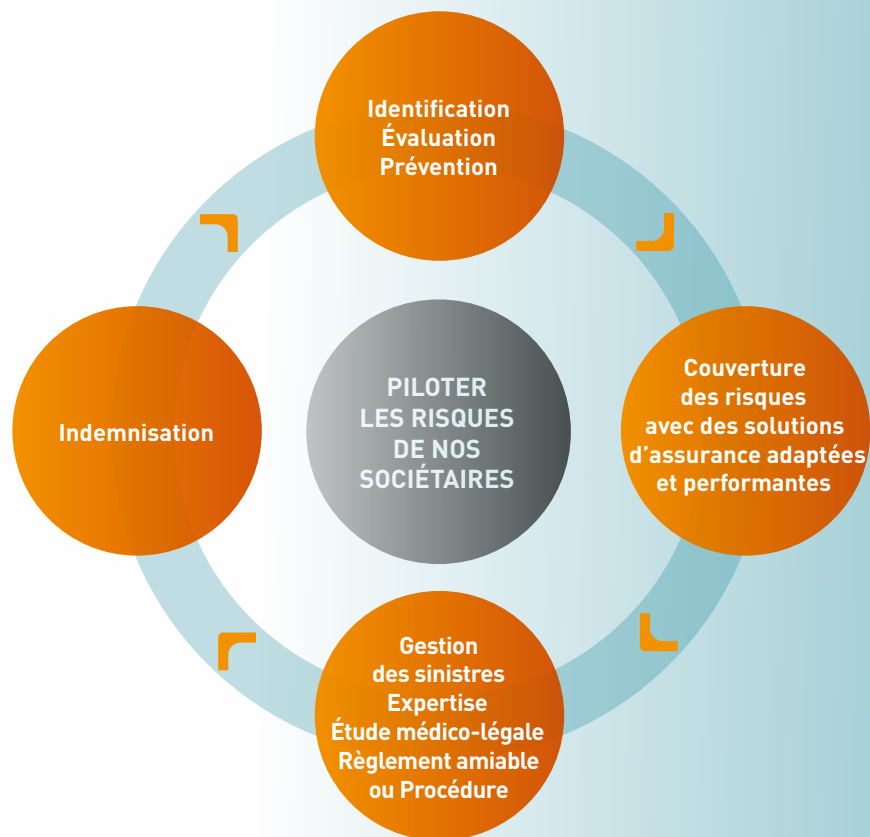
➤ Plus de proximité

Partenaires dans la durée, partenaires dans la difficulté le cas échéant, nous avons la volonté de porter une responsabilité particulière à l'égard du monde de la santé, du social et du médico-social. C'est dans cet esprit de solidarité que Sham souhaite aller toujours plus loin dans l'accompagnement de ses sociétaires, afin d'être un véritable partenaire de leur performance.

Dominique Godet
Directeur Général

Notre mission

Sham participe à sécuriser l'activité des acteurs de la santé, du social et du médico-social (établissements, organisations et professionnels) en leur proposant l'ensemble des solutions – identification, évaluation, prévention, couverture, gestion et indemnisation – nécessaires au pilotage pérenne et optimal de leurs risques.



Nos valeurs

› FIABILITÉ dans les solutions

Sham dispose d'une équipe d'experts connaissant finement les enjeux et besoins des acteurs de la santé, du social et du médico-social. Sham propose ainsi des garanties et services efficaces et innovants, dans une vision globale et prospective de sécurisation de leur activité.

› ENGAGEMENT dans la relation

Présentes aux côtés de leurs clients à toutes les étapes de la gestion de leurs risques, les équipes de Sham s'investissent auprès de leurs interlocuteurs dans le cadre d'une relation de confiance conjuguant proximité au quotidien et fidélité dans le temps.

› COHÉSION dans l'action

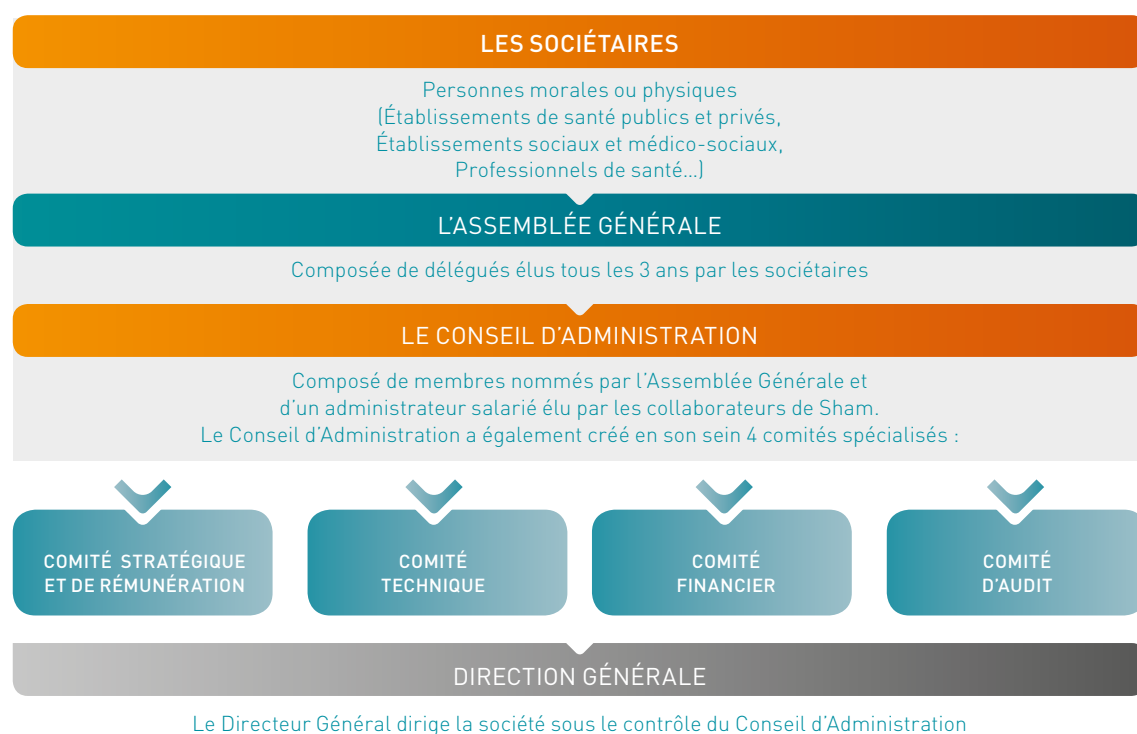
Sham s'inscrit résolument dans une dynamique collective où chaque métier, chaque service, chaque collaborateur incarne et engage l'ensemble de l'entreprise. De l'individuel au collectif, de l'interne à l'externe, les collaborateurs de Sham associent leur savoir-faire et leur savoir-être au service de la réussite des clients dans le cadre de responsabilités partagées.

Partageons notre gouvernance

Nos sociétaires, au cœur de notre organisation

Notre statut mutualiste est une force. En tant que Société d'Assurance Mutuelle, Sham est gouvernée par ses clients : les sociétaires. Notre organisation repose sur des principes démocratiques qui font des sociétaires, au travers de leurs représentants élus, des acteurs au cœur de notre organisation.

Société de personnes et non de capitaux, notre but est de gérer la mutuelle dans une vision à long terme, pour obtenir le niveau de rentabilité garantissant la sécurité de nos engagements à l'égard de nos sociétaires.



Nos enjeux de demain

« Sham incarne des valeurs fortes qui constituent à l'heure actuelle des points d'ancrage plus que jamais indispensables. Adaptation aux évolutions rapides de l'environnement, défis concurrentiels, diversification de son offre de solutions en assurance et management des risques, mais aussi et surtout, être au plus proche des exigences de ses sociétaires, tels sont les défis d'avenir de notre mutuelle. Sham assure aujourd'hui 2 accouchements sur 3 en France et est manifestement l'assureur de demain ! »

Jean-Luc Chassaniol, Président de Sham
Directeur du Centre Hospitalier Sainte-Anne, Paris

Partageons notre expertise

Sham met son expertise au service de ses clients afin de les accompagner au quotidien dans l'exercice de leur métier pour plus de sérénité.

Des équipes pluridisciplinaires qui font la différence

- 270 hommes et femmes qui allient leur savoir-faire au service de la performance.
- Des métiers complémentaires : souscripteurs, actuaires, risk managers, gestionnaires de sinistres, cadres de santé, juristes, qualitatifs, consultants en management des risques médicaux et dommages, médecins...
- Un réseau national de médecins conseils et avocats, pour une défense optimale des intérêts de nos clients.

Nos équipes, spécialisées selon la nature de nos clients, sont organisées pour leur apporter les réponses les plus adaptées à leurs besoins.

Établissements publics
de santé



Établissements
de santé privés



Établissements sociaux
et médico-sociaux



Professionnels
de santé



Partageons nos solutions

Notre offre est construite autour de métiers dont la complémentarité permet un accompagnement global de nos clients.

Des solutions d'assurance pour une couverture optimale des risques

Pour répondre aux spécificités de chacun, nous proposons des solutions d'assurance globales ou à la carte.

Nos équipes conseillent chaque client pour construire le programme assurantiel le plus performant et le plus adapté à son profil de risque.

Des solutions en management des risques

Nos prestations de service et de conseil sont conçues sur mesure pour accompagner chaque établissement dans sa démarche de management des risques afin de :

- renforcer les dispositifs de prévention et de gestion des risques,
- répondre aux exigences réglementaires,
- gérer les événements indésirables et leurs conséquences,
- former les équipes à la gestion des risques.

Nos prestations à forte valeur ajoutée comprises dans nos contrats :



Assistance juridique

Chaque client peut bénéficier d'un avis de juristes experts sur toutes les questions relatives à l'organisation, la responsabilité de l'établissement et des collaborateurs, à la santé et aux droits des assurances.



Assistance à la communication de crise

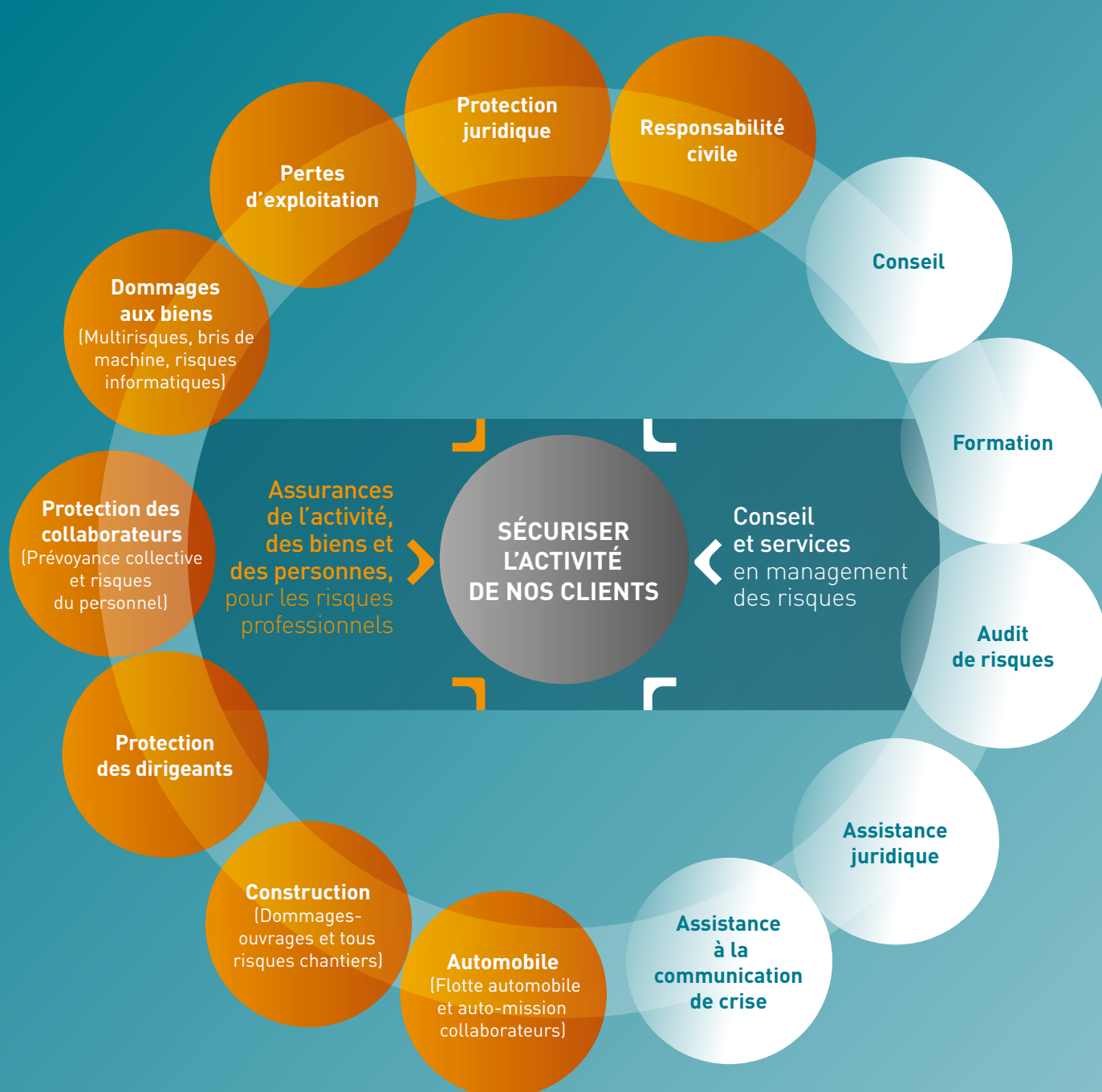
Pour faire face à une crise médiatisée, nos consultants spécialisés conseillent nos sociétaires 24h/24 et 7j/7 par téléphone ou sur site dans l'évaluation de la gravité de la crise, la définition des premiers réflexes de communication, l'élaboration des messages et des outils pour prendre la parole devant les journalistes.

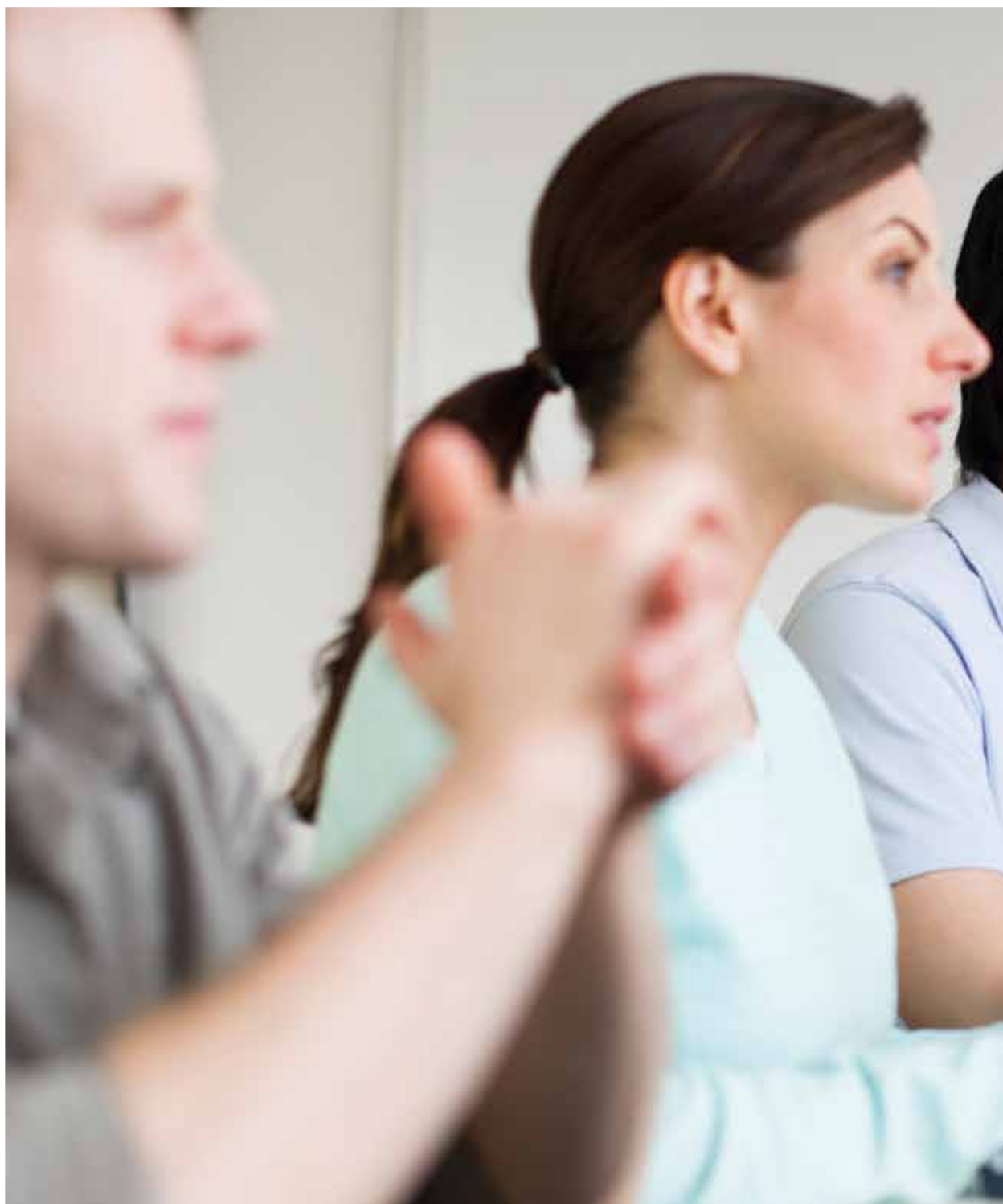


Espace client en ligne

Entièrement sécurisé, notre outil de gestion partagée permet à tout moment de bénéficier d'une information précise en temps réel de l'ensemble des dossiers, d'accéder à des tableaux de bord de suivi et d'analyse. Cet espace personnalisé constitue un véritable allié de la maîtrise de la sinistralité.

En tant qu'assureur spécialiste des acteurs de la santé, du social et du médico-social, nous avons développé au fil des années une gamme complète de solutions d'assurance et de services pour couvrir l'ensemble des risques liés à leur activité.





Chaque jour, nos équipes déploient toute leur énergie pour contribuer à développer une meilleure connaissance des risques des établissements du secteur de la santé, du social et du médico-social. Notre objectif : les accompagner dans la réduction, voire la suppression de leur exposition aux risques en développant des services et des approches méthodologiques pour évaluer et maîtriser sur le long terme la charge de leurs sinistres et réduire les risques d'accident, et *in fine* participer et améliorer la prise en charge des patients ou résidents.

Et ainsi partager une culture commune de la prévention des risques !

➤ Partageons une culture commune de la prévention des risques

Sham accompagne les établissements du secteur de la santé, du social et du médico-social dans la mise en place d'une démarche d'évaluation et de prévention des risques.

Grâce aux connaissances pointues de nos équipes et de notre réseau d'experts en prévention des risques, Sham s'implique aux côtés de ses clients-sociétaires mais aussi auprès de l'ensemble des acteurs du secteur.

➤ Un suivi et une analyse approfondie de la sinistralité de nos clients

L'importance de nos bases de données sinistres et de nos retours d'expérience en établissements nous permettent de réaliser une réelle analyse des causes des dommages ainsi que des benchmarks riches d'enseignement. Sham fournit à ses sociétaires des études personnalisées de leur sinistralité leur permettant ainsi d'enrichir leur politique de gestion des risques, et les accompagne dans sa mise en œuvre grâce à des actions concrètes.

➤ Une présence régulière sur le terrain avec les visites de risques

Nos visites de risques ont pour objectif de mieux définir le niveau de maîtrise des risques médicaux et de dommages, en particulier dans les secteurs à risques comme les blocs opératoires, les salles de naissances ou encore les services d'urgences, et de proposer ainsi des recommandations de bonnes pratiques aux établissements et aux professionnels.

➤ La publication d'ouvrages

Le *Panorama du risque médical* est l'une de nos publications annuelles qui vise à sensibiliser et répondre aux interrogations des acteurs de la santé sur la nature des risques inhérents à leur activité. L'objectif de ces ouvrages est d'échanger, en toute transparence, sur les constats et recommandations de nos experts afin d'accompagner les établissements et les professionnels de santé dans leur démarche de prévention.

➤ Le portail de la Prévention Sham

Ce site d'information et d'échange, ouvert à tous, a été conçu pour partager et encourager les retours d'expérience. Accessible sur www.sham.fr

➤ L'intervention dans des conférences médicales

Nos experts interviennent régulièrement dans des conférences médicales, colloques et congrès pour partager leurs retours d'expérience sur la sinistralité observée au sein des établissements. Sham participe ainsi à développer une culture commune de la prévention des risques.

➤ Le sponsoring d'actions en faveur de la prévention des risques

Chaque année, nous organisons les Prix Sham de la Prévention des risques qui récompensent un établissement de santé et un établissement social ou médico-social pour la mise en place d'une action visant à prévenir les risques et améliorer la sécurité des personnes hospitalisées, hébergées ou accueillies. Sham s'engage également aux côtés de partenaires du secteur assurantiel, de la santé, du social et du médico-social en sponsorisant des actions en faveur de la prévention des risques.

ZOOM SUR LE CONSEIL MÉDICAL Sham

Sham est mobilisée aux côtés des praticiens et des établissements sur le front de la prévention et de la gestion médicale et légale avec son Conseil Médical composé d'experts de terrain, représentant les spécialités dites « à risques », issus de différents secteurs de la santé, ainsi que d'experts juristes et médecins Sham.

Le Conseil Médical a pour mission d'analyser les sinistres, de produire des informations et de formuler des recommandations en matière de gestion des risques. Il a pour ambition de sécuriser les pratiques des établissements et des professionnels de santé. Ces recommandations sont notamment publiées chaque année dans le *Panorama du risque médical Sham*.

➤ Partageons nos engagements

Sham s'engage auprès de ses clients et partenaires en respectant ses principes mutualistes, en développant en continu sa politique qualité et en soutenant l'innovation en matière de recherche médicale.

➤ Charte de la ROAM (Réunion des Organismes d'Assurance Mutuelle)



En totale cohérence avec les valeurs de responsabilité sociale d'entreprise, de solidarité, de proximité qui fondent leur histoire, et de développement durable de la société contemporaine, les sociétés d'assurance mutuelle membres de la ROAM, dont Sham fait partie, ont signé une charte d'engagements à destination de leurs sociétaires. Cette charte est consultable sur www.sham.fr

➤ Capital investissement, une activité de valeur et de proximité

Sham soutient l'innovation en investissant dans de jeunes sociétés évoluant dans le secteur de la santé. Ces entreprises prennent part à des projets divers : biotechnologies, informatique médicale, bio-production... Il est en effet important pour nous de promouvoir l'innovation dans la santé et de soutenir la création de valeur, l'économie et la création d'emplois, tout en gérant nos fonds de manière professionnelle, responsable et performante.

➤ Politique qualité

Depuis plusieurs années Sham s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de ses prestations, avec un objectif constant : la satisfaction de ses sociétaires. Sham conduit des actions ciblées, notamment des enquêtes de satisfaction clients et l'évaluation régulière de ses partenaires (médecins conseils, avocats, experts). Depuis 2001, Sham est certifiée ISO 9001 par le Bureau Veritas pour ses activités d'assurances, de formation et de gestion des risques.

➤ Sham, membre d'Europa Medica

Europa Medica est un groupement européen d'intérêt économique créé en 1994 regroupant 7 mutuelles médicales européennes. Membre fondateur, Sham souhaite par ce biais pouvoir s'ouvrir aux enjeux de ses confrères en Europe, échanger et coordonner les pratiques afin de rester en veille sur les évolutions réglementaires européennes. Tous les membres d'Europa Medica, comme Sham, sont des acteurs majeurs dans leur propre pays et possèdent une expertise sans équivalent dans le domaine des services professionnels et financiers destinés au corps médical, paramédical et aux établissements.

www.europamedica.org





Sham, l'assureur spécialiste du secteur et des acteurs de la santé, du social et du médico-social.

Sham accompagne les acteurs de la santé, du social
et du médico-social depuis plus de 80 ans.
Par son approche globale, Sham offre à ses sociétaires
des solutions d'assurance et de management des risques
adaptées à leurs besoins et spécificités.

Sham

18 rue Édouard Rochet - 69372 LYON Cedex 08
Tél. : +33 (0)4 72 75 50 25 - Fax : +33 (0)4 72 74 22 32
www.sham.fr



Sham est certifiée ISO 9001 pour ses prestations
(assurance, formation, gestion des risques)
délivrées aux acteurs de la santé, du social et du médico-social.
Entreprise régie par le Code des Assurances.



PARTAGEONS PLUS QUE L'ASSURANCE