

## Santé, social et médico-social

### Chiffres clés du risque médical en Établissements

#### Bilan 2019

#### Des risques médicaux toujours élevés dans les établissements de santé français

**Sham (groupe Relyens), Manager des risques spécialiste des acteurs de la santé et du médico-social en France, premier opérateur de Responsabilité Civile Médicale en France, en Espagne et en Italie du Nord, présente aujourd'hui les chiffres clés 2019 du risque médical en France en Établissements de santé, sociaux et médico-sociaux. Le risque médical en établissements reste à un niveau élevé mais Sham enregistre une baisse de 3,23 % du nombre de réclamations du fait de sa politique de souscription plus sélective et de son accompagnement en prévention et gestion des risques avec ses sociétaires. La crise Covid-19 devrait cependant avoir un impact encore non quantifié sur la sinistralité.**

Cet ouvrage a pour ambition de dessiner une vision globale de la qualité et de la sécurité des soins dans les établissements en poursuivant un triple objectif :

- Informer sur l'évolution des principaux risques des établissements ;
- Sensibiliser sur les risques de l'activité des établissements et des professionnels de santé ;
- Encourager à la prévention des risques.

Pour toujours mieux accompagner les acteurs de la santé et sécuriser le parcours patient, Sham propose cette année un dossier sur le risque en chirurgie qui représente 50 % des réclamations qui lui sont adressées. Engagée depuis longtemps auprès de ses sociétaires dans la gestion des risques en chirurgie, Sham a enrichi son offre de valeur de solutions technologiques avec son partenaire Careyntax pour en réduire l'impact.

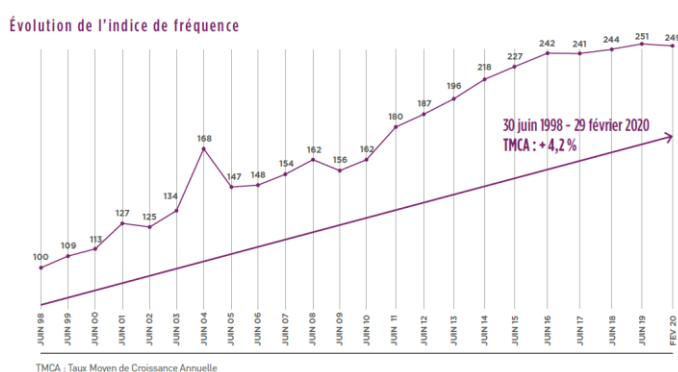
#### Principaux chiffres clés

<b>249 points</b>	L'indice de fréquence des réclamations en établissements de santé s'établit dans une tendance stable par rapport à l'année précédente avec un niveau de risque toujours élevé.
<b>15 884 réclamations</b>	Le nombre global de réclamations pour des préjudices corporels et matériels dans les établissements de santé, sociaux et médico-sociaux est en légère baisse cette année (- 3,23 %), de même que le coût global des sinistres.
<b>51,4 %</b>	51,4% des griefs liés à des préjudices corporels concernent la chirurgie.
<b>1 264 décisions de justice</b>	Le nombre de décisions des juridictions administratives et judiciaires tend à se stabiliser en 2019 avec 1 264 décisions recensées (- 0,55 % par rapport à 2018).
<b>- 4 points</b>	Le taux de condamnation ou de confirmation de condamnation recule lui de 4 points (60 % contre 64 % en 2018), soit son niveau le plus bas depuis 4 ans.
<b>295 622 €</b>	Le coût moyen des condamnations (règlement + provisions pour condamnation) devant les juridictions administratives a atteint en 2019 son deuxième plus haut niveau.

## L'indice de fréquence des réclamations en RCM s'établit à 249 points

L'indice de fréquence demeure à un niveau élevé qui ne tient pas compte de la situation sanitaire liée au Covid-19. L'indice a été arrêté au 29 février 2020 pour conserver son sens (observation des tendances sur une durée longue) et gommer les perturbations liées à la pandémie. Jusqu'au déclenchement de l'état d'urgence sanitaire, l'indice de fréquence était sur une tendance stable avec un léger repli de l'ordre de 1 % sur une période de 12 mois glissants.

Le Covid-19 devrait toutefois avoir un impact sur la sinistralité en 2020 qui ne pourra être mesurée que dans la prochaine étude.



## 15 884 réclamations dans les établissements de soins

Près de 15 900 réclamations ont ainsi été déclarées par les établissements de soins :

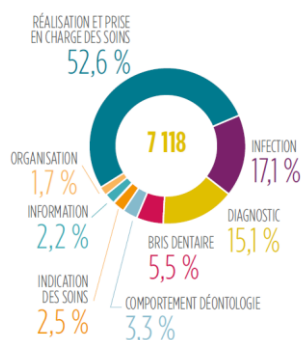
- 12 771 dans les établissements de santé ;
- 3 113 dans les établissements sociaux et médico-sociaux.

**Le nombre de réclamations enregistrées par Sham est en baisse de 3,23 % par rapport à 2018. Cette baisse s'explique non par une baisse du risque médical, mais par une politique de souscription des risques plus sélective de Sham et par un accompagnement en gestion et prévention des risques tout au long de son partenariat avec les établissements de santé.**

En 2019, le nombre global de réclamations pour préjudices corporels et matériels dans les établissements de santé est en baisse (12 771 : - 6,66 % vs 2018 : 13 683). Tout comme le coût global des sinistres (224 M€) qui baisse de 2,44 % par rapport à 2018.

Les 6 397 réclamations pour **préjudices corporels** représentent l'essentiel du coût des sinistres de responsabilité civile des établissements. L'essentiel des griefs exprimés par les patients met en cause l'activité médicale dans 91,9 % des cas. La **réalisation des soins et la prise en charge** représentent plus de la moitié des griefs patients recensés (52,6 %, stable par rapport à 2018 : 52,3 %). On retrouve également les **infections** survenues au cours des soins, le **diagnostic**, la **prescription** des actes, l'**information**, le **consentement** aux soins, ou encore la **déontologie**.

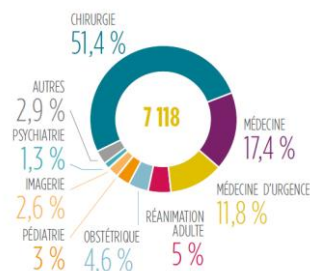
**Griefs liés à des accidents  
de cause médicale**



A noter que 51,4 % des griefs liés à des préjudices corporels concernent la chirurgie.

**Spécialités concernées par les griefs patients  
liés à des préjudices corporels**

Répartition en nombre



**2 459 saisines CCI pour les établissements de santé assurés par Sham**

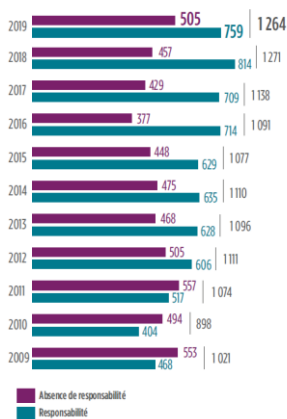
Le nombre de saisines CCI est en léger retrait (- 5,67 % soit 2 607 en 2018) mais reste à un niveau important, confirmant l'attractivité du dispositif qui permet davantage de souplesse et de rapidité que la voie contentieuse pour traiter des réclamations qui demeurent parfois sans suite.

## 1 264 décisions des juridictions administratives et judiciaires

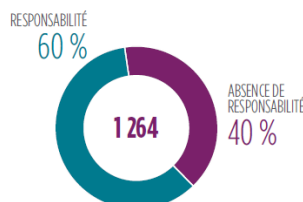
Le nombre de **décisions des juridictions administratives et judiciaires** tend à se stabiliser en 2019 avec 1 264 décisions recensées (- 0,55 % vs 2018 avec 1 271 décisions).

Le taux de condamnation ou de confirmation de condamnation recule lui de 4 points (60 % contre 64 % en 2018), soit son niveau le plus bas depuis 4 ans.

Évolution du nombre de décisions des juridictions administratives et judiciaires



Répartition des décisions des juridictions administratives et judiciaires



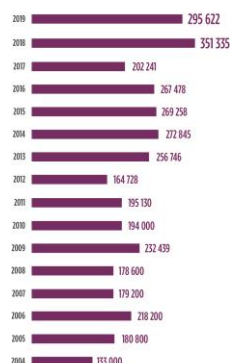
## 295 622 € : un coût moyen des condamnations encore très élevé

Le coût moyen des condamnations (règlement + provisions pour condamnation) devant les **juridictions administratives** a atteint en **2019** son deuxième plus haut niveau soit **295 622 € (vs 351 335 € en 2018)**.

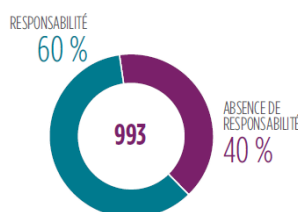
30 dossiers ont fait l'objet d'une condamnation dont le coût est supérieur à 1 million d'euros (30 vs 43 en 2018).

Malgré la baisse du nombre de condamnations, le niveau de règlement reste élevé, ce qui démontre l'évolution du coût de l'indemnisation du dommage corporel.

Évolution du coût moyen (en euros) des dossiers dans lesquels il y a eu une condamnation des juridictions administratives au 31 décembre de l'année de décision



Répartition des décisions des juridictions administratives



### Aller plus loin dans la prévention et la gestion du risque chirurgical

En termes de fréquence, la chirurgie représente la moitié des réclamations enregistrées dans les établissements de santé en France. La chirurgie orthopédique est la spécialité la plus fréquemment mise en cause, devant la chirurgie viscérale et digestive, puis la neurochirurgie. Les griefs les plus fréquemment exprimés sont liés aux soins et à la prise en charge, à une infection liée aux soins, à une erreur de diagnostic, à une remise en cause de l'indication opératoire ou à une erreur de technique opératoire.

Engagée depuis longtemps, auprès de ses sociétaires dans la gestion des risques en chirurgie, Sham a enrichi son offre de valeur de solutions technologiques, afin d'accompagner les établissements dans leur transformation digitale. C'est le cas au bloc opératoire avec la solution Careyntax, une plateforme technologique dont l'objectif est de réduire le risque chirurgical en s'appuyant sur un écosystème de chirurgie numérique entièrement intégré, combinant l'internet des objets (IDO), l'analyse des données du bloc et les technologies d'intelligence d'artificielle.

La solution de Careyntax portée par Sham permet de renforcer la sécurité du patient autour d'un tryptique : renforcement des barrières de sécurité – pilotage des risques au bloc opératoire – formation et recherche.

*« En tant que Manager des risques et partenaire de confiance des établissements de santé, Sham ne cesse d'améliorer sa compréhension et sa connaissance des risques, tant par sa présence sur le terrain aux côtés des équipes que par le déploiement de technologies innovantes, utilisant l'intelligence artificielle pour construire une vision prédictive des risques. En effet, l'analyse du risque et la structuration des données médicales disponibles constituent la première source d'information pour déployer une offre de prévention sur mesure et innovante. »* déclare Dominique Godet, Directeur général de Relyens.

**Sham en chiffres :**

- Sham est présente dans **4 pays d'Europe (France, Espagne, Italie, Allemagne)**.
- **1<sup>er</sup> assureur de Responsabilité Civile Médicale en France, en Espagne et en Italie du nord.**
  
- En Europe, Sham accompagne près de :
  - 1 875 établissements publics de santé,
  - 2 518 centres de soins,
  - 1 266 établissements de santé privés,
  - 56 625 professionnels de santé,
  - 4 300 structures sociales et médico-sociales,
  - 1 500 Directeurs d'établissements sociaux et médico-sociaux

**A propos de Sham**

*Créée en France en 1927 par des directeurs d'hôpitaux, Sham, société mutuelle spécialisée dans l'assurance et le management des risques, est depuis plus de 90 ans le partenaire solide et durable des acteurs de la santé et du médico-social. Opérateur de référence européen en matière de responsabilité civile, Sham compte près de 11 000 sociétaires – établissements et professionnels. Basée en France (siège social à Lyon), en Espagne, en Italie et en Allemagne, Sham emploie près de 550 personnes et a réalisé 422 M€ de chiffre d'affaires en 2019.*

[www.sham.fr](http://www.sham.fr)

Twitter : [@Sham\\_France](https://twitter.com/Sham_France)

LinkedIn : [SHAM](https://www.linkedin.com/company/SHAM)

*Sham est la société de tête de Relyens, groupe mutualiste européen de référence en assurance et management des risques auprès des acteurs de la santé et des territoires exerçant une mission d'intérêt général. Avec plus de 1 000 collaborateurs, plus de 30 000 clients et sociétaires, et près de 900 000 personnes couvertes dans 4 pays (France, Espagne, Italie et Allemagne), Relyens a collecté 891 M€ de primes, pour un chiffre d'affaires de 484 M€ en 2019. Le Groupe, fortement ancré dans ses environnements clients à travers ses marques Sham, Sofaxis et Neeria, développe des solutions globales sur mesure combinant solutions d'assurances (assurances de personnes et de biens) et services en management des risques.*

[www.relyens.eu](http://www.relyens.eu)

Twitter : [@Relyens](https://twitter.com/Relyens)

LinkedIn : [Relyens](https://www.linkedin.com/company/Relyens)

Youtube : [RELYENS](https://www.youtube.com/channel/UCRELYENS)

---

**Contact presse : Agence EKNO**

Xavier CAYON – 06 23 12 63 46 – [xavier.cayon@ekno.fr](mailto:xavier.cayon@ekno.fr)