



Rapport **RSE** 2021



Ramsay
Santé

Améliorer la santé au quotidien, en innovant constamment

En 2020, Ramsay Santé s'est doté d'une raison d'être : celle d'améliorer la santé au quotidien, au moyen d'innovations constantes. Avec l'accord de ses actionnaires, le Groupe a décidé de pousser son engagement un cran plus loin en intégrant cette raison d'être aux statuts de l'entreprise. Une démarche qui lui a permis de réaffirmer sa détermination à mettre l'ensemble de ses actions de gouvernance au service de la vocation fondamentale du Groupe.

Dès sa création, le Groupe Ramsay Santé s'est construit autour d'une ambition d'innovation permanente, dont l'unique objectif est l'amélioration continue des soins et prises en charge proposés aux patients. Pionnier en matière de médecine moderne, notamment en termes de chirurgie ambulatoire, **Ramsay Santé n'a de cesse de rendre matériel et technologie de pointe accessibles à ses praticiens et soignants.**

L'innovation est au cœur des enjeux stratégiques du Groupe, qu'il s'agisse de services digitaux destinés aux patients, de solutions médicales de proximité ou encore de promotion de la prévention auprès du plus grand nombre.

Ces actions s'inscrivent dans une logique d'entreprise responsable que le Groupe a souhaité renforcer en l'intégrant dans son nouveau projet d'entreprise : **Yes, We Care 2025**. Cette volonté passe par la prise en compte de l'ensemble des parties prenantes qui contribuent à l'activité du Groupe et des actions concrètes menées au quotidien, dont il est possible de mesurer la portée jour après jour.

À travers cette démarche de responsabilité sociétale, Ramsay Santé souhaite se positionner au plus près des engagements formulés dans sa raison d'être. Aujourd'hui, on sait que réduire son impact sur l'environnement, c'est contribuer à améliorer la santé de tous. De la même manière, les actions quotidiennes de nos collaborateurs ont un impact direct sur les patients qui leur sont confiés. Quant à l'engagement sociétal porté par le Groupe dans son ensemble, il vise à faire de la prévention santé l'affaire de tous.

Pour ancrer cette démarche dans les missions quotidiennes du Groupe, la **Responsabilité Sociétale d'Entreprise a été intégrée dans les valeurs fondamentales de Ramsay Santé aux côtés de la qualité, de l'innovation et de l'engagement.** Aujourd'hui, je ne peux qu'espérer que ce choix alimente des synergies vertueuses au sein du Groupe, pour le faire évoluer positivement et le rendre meilleur aux yeux de tous.



Pascal Roché
Directeur Général de Ramsay Santé

Sommaire

05 Gouvernance & Éthique

Le groupe Ramsay Santé

Stratégie RSE

La gouvernance RSE

Les enjeux éthiques

13 Nos engagements Collaborateurs

Soutenir le développement professionnel de nos collaborateurs

Prendre soin de la santé mentale et physique de nos employés

Créer une politique de diversité

23 Nos engagements Patients

Assurer une prise en charge optimale de nos patients en cohérence avec nos engagements

#1 Accueillir tous les patients sans aucune distinction

#2 Innover pour renforcer la qualité des soins

#3 Organiser une prise en charge personnalisée pour chaque patient

#4 Garantir la transparence de nos résultats en matière de sécurité des soins

#5 Réduire les délais de prise en charge

#6 Proposer des services pour simplifier l'avant / pendant / après hospitalisation

34 Nos engagements Praticiens

Soutenir les médecins chercheurs dans leurs projets d'études cliniques

Permettre à nos praticiens de continuer à se former tout au long de leur parcours

Mettre à disposition des plateaux techniques toujours plus modernes

Digitalisation des outils de travail

40 Nos engagement Planète

Améliorer l'impact environnemental de nos établissements

Améliorer l'impact environnemental de nos activités médicales

48 Nos engagements Société

Contribuer à l'évolution du système de santé vers la prévention

Développer la prévention pour nos patients dans nos parcours de santé

Développer la Recherche médicale

Développer notre impact sur les communautés locales où s'inscrivent nos activités

Gouvernance & Éthique

 **Ramsay Santé**
Nos engagements



9 millions
de patients



8 600
praticiens



36 000
collaborateurs



350
établissements

Chiffres clés 2021

Le groupe Ramsay Santé

Un modèle porté par les missions de santé

Ramsay Santé propose l'ensemble des prises en charges médicales et chirurgicales dans trois métiers : Médecine-Chirurgie-Obstétrique (MCO), Soins de Suite et de Réadaptation (SSR), Santé Mentale au sein desquels le Groupe déploie ses expertises : chirurgie ambulatoire et récupération améliorée après chirurgie, cancérologie, imagerie médicale, urgences, maternité, dialyse, nutrition-obésité, soins de suite et de réadaptation, soins de santé primaires

Le modèle d'affaires de Ramsay Santé est inscrit au cœur de la vocation de ses établissements de santé à remplir des missions de santé publique avec des prestations de qualité répondant aux défis des sociétés contemporaines en matière d'accès aux soins, de mutations démographiques, de géographie médicale, d'aspirations des professionnels pour ne citer que ceux-là.

Ramsay Santé est une référence en matière de médecine moderne et d'innovation. Le Groupe a vocation à ne plus être seulement un acteur de soins hospitaliers mais également à devenir un « orchestrateur de santé » en accompagnant les patients au quotidien, sur l'ensemble de ses territoires, pour assurer une prise en charge globale. C'est pour soutenir cette ambition que le Groupe investit chaque année plus de 200 millions d'euros dans les nouvelles technologies chirurgicales, dans les équipements d'imagerie, dans la construction et la modernisation de ses établissements. Il innove aussi au service des patients avec de nouveaux outils digitaux ou encore en faisant évoluer ses organisations pour une meilleure efficacité de la prise en charge.

La diversité des implantations territoriales et des disciplines exercées permet au Groupe de capitaliser sur les bonnes pratiques, de les partager et de les déployer.

L'humain au cœur du modèle

Qualité des soins, engagements des équipes, innovation, responsabilité sociétale, sont les valeurs auxquelles personnels et praticiens adhèrent afin de prendre soin de chacun en rendant toujours plus accessibles les progrès de la santé.

Pour un patient, l'hospitalisation est un moment de vulnérabilité qui nécessite un accompagnement personnalisé et humain. C'est pourquoi Ramsay Santé met tout en œuvre pour assurer la qualité de prise en charge et faciliter le parcours de soins en favorisant l'écoute et la proximité. Une proximité rendue possible par la relation de confiance et de transparence qu'entretient le Groupe avec ses patients.

Nous sommes aussi en mesure, lors de situations exceptionnelles, de nous engager de façon collective comme ce fut le cas en 2020-2021, dans la lutte contre la pandémie de COVID-19, en partenariat étroit avec les établissements publics de santé. Le Groupe a mobilisé toutes ses forces et mis ses compétences et le dévouement de ses équipes au service des patients. Au-delà des soins cliniques, nous avons également cherché à apporter des éléments de réponse aux questions soulevées par l'impact psychologique de la crise.

Partout où il est présent, le Groupe participe aux missions de service public de santé et au maillage sanitaire du territoire, comme en Suède où le Groupe dispose de plus d'une centaine de maisons de santé de proximité.

Une couverture géographique européenne dans

5 pays :

France, Suède, Danemark, Norvège et Italie

dans **350** établissements patients

en cohérence avec les besoins de la population en lien avec les autorités de santé de chaque territoire

Stratégie RSE

Nos engagements

Chez Ramsay Santé, l'engagement RSE a été intégré dans les valeurs fondamentales du Groupe. Cette démarche, à destination des collaborateurs, praticiens et soignants du Groupe, se fonde sur la conviction que **prendre soin de vous, c'est prendre soin de tous**.

Cette ligne de conduite centrée sur l'humain, et que Ramsay Santé s'efforce de mettre en pratique dans l'ensemble de ses activités, trouve son fondement dans la philosophie *People caring for people*. Une volonté de prendre soin des soignants et collaborateurs du Groupe pour qu'à leur tour, ils prodiguent les meilleurs des soins aux patients.

Le Groupe perpétue cet engagement à travers l'intégration d'un volet Social dans sa stratégie RSE, pour inscrire la notion de soin entre collaborateurs, praticiens et patients au cœur des engagements de la marque. Mais par-delà le soin apporté à l'humain, Ramsay Santé étend son champ d'action à l'environnement. Car face à l'urgence écologique, préserver la planète est l'un des moyens les plus concrets de prendre soin de l'autre et d'assurer l'avenir des générations futures. Avec 357 structures de soin, le Groupe a un levier d'action important en matière environnementale et sociétale.

Ces engagements viennent soutenir la vocation première de Ramsay Santé : mettre l'humain au centre de ses préoccupations.

Une stratégie RSE pensée et mise en pratique pour :



Vous... collaborateurs et soignants

qui mettez tout en œuvre pour accompagner au mieux vos patients.



Vous... praticiens et chercheurs,

qui mettez tout votre talent et votre expertise au service de l'innovation, pour toujours mieux répondre aux besoins des patients.



Vous... patients,

qui nous accordez votre confiance et méritez des prises en charge de pointe, au service de votre santé et votre équilibre.



Vous... acteurs de la vie locale, citoyens,

qui bénéficiez des services prodigués au sein de nos établissements de santé comme des opportunités d'emploi qu'ils créent dans vos villes. Vous qui inspirez les actions de prévention santé menées par notre Fondation.

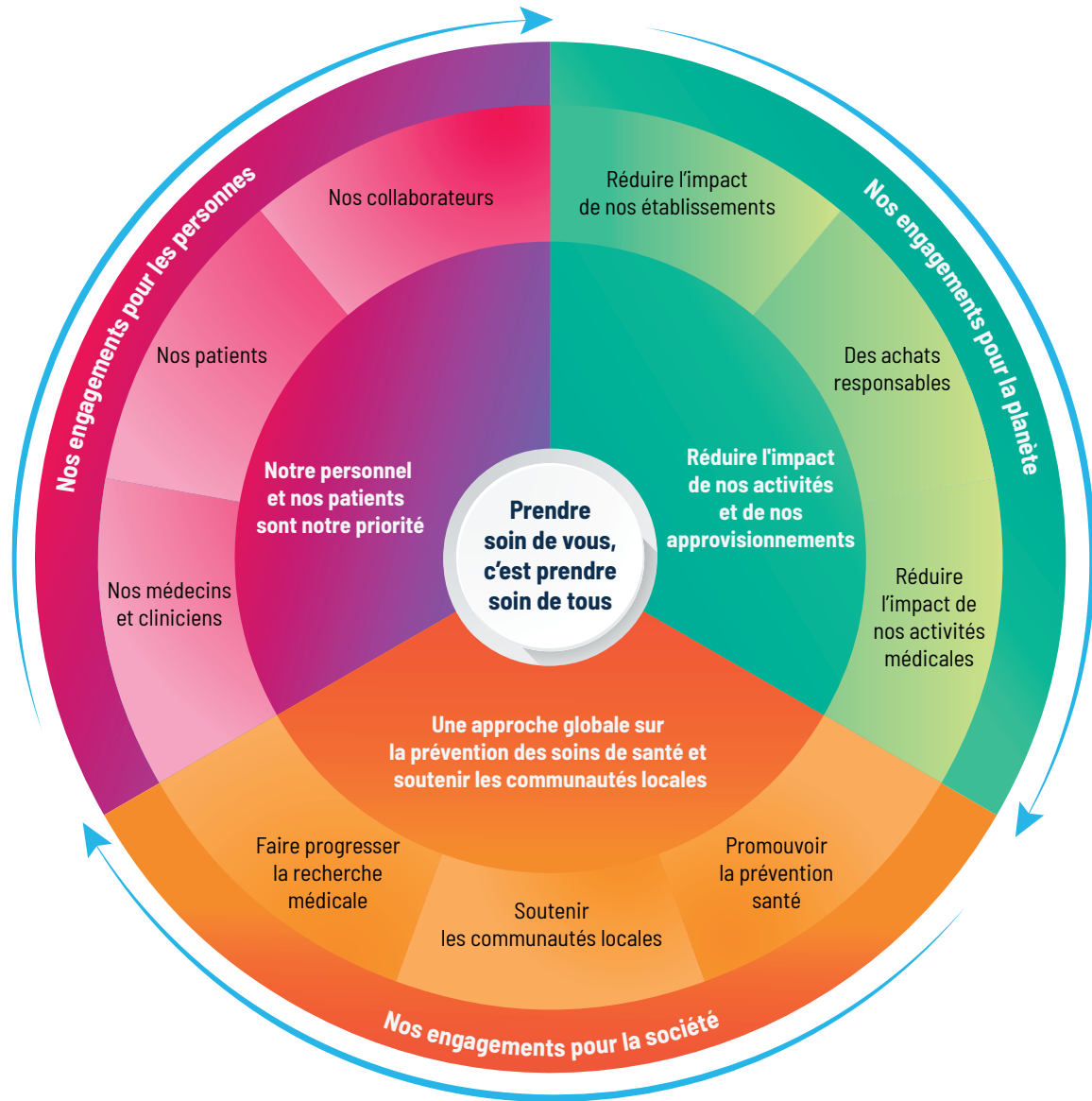


Vous... générations d'aujourd'hui et de demain,

envers qui nous avons le devoir de préserver l'environnement et de réduire l'empreinte écologique de nos activités, pour garantir votre santé et celle des générations à venir.

Prendre soin de vous, c'est prendre soin de tous

Prendre soin de vous, c'est prendre soin de tous



Les 3 piliers fondamentaux :

Social :
la prise en compte des besoins des collaborateurs et de leur épanouissement professionnel

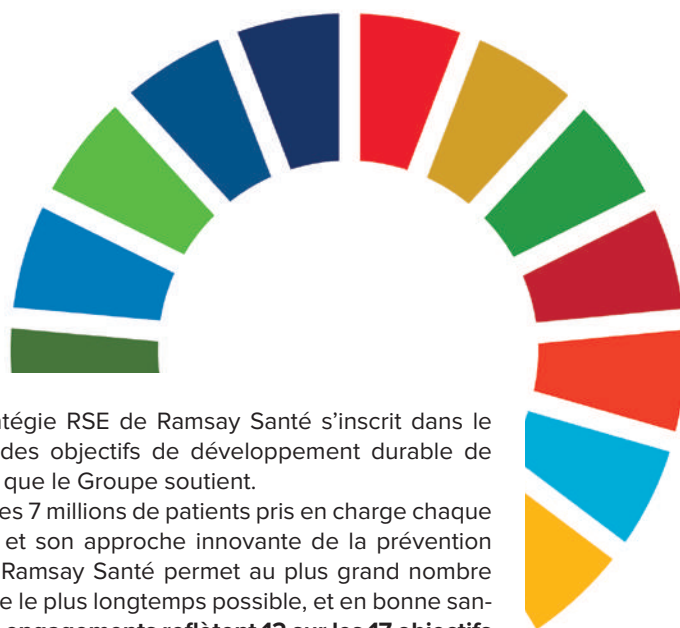
Sociétal :
créer des dynamiques positives sur les territoires pour permettre aux citoyens de s'engager à l'échelle locale

Environnemental :
développer les activités du Groupe de manière raisonnée pour limiter l'impact de ses actions sur l'environnement

Objectifs de développement durable (ODD)

En décembre 2020, Ramsay Santé a intégré dans les statuts de l'entreprise une raison d'être qui vient nourrir l'ensemble de ses actions : améliorer la santé en innovant constamment. Une manière de soutenir les Objectifs de Développement Durable (ODD).

Lancé en janvier 1999, le Pacte Mondial est un appel aux entreprises du monde entier à établir un cadre social et environnemental commun. En tant que membre du projet, *Ramsay Health Care* participe à ce programme basé sur 17 principes fondateurs couvrant les droits de l'homme, le travail, l'environnement et la fin des pratiques de corruption. Le Groupe met progressivement en place des solutions pour faire face aux grands défis mondiaux.



La stratégie RSE de Ramsay Santé s'inscrit dans le cadre des objectifs de développement durable de l'ONU, que le Groupe soutient.

Avec ses 7 millions de patients pris en charge chaque année et son approche innovante de la prévention santé, Ramsay Santé permet au plus grand nombre de vivre le plus longtemps possible, et en bonne santé. **Ses engagements reflètent 12 sur les 17 objectifs de développement durable :**

OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE



Ramsay Santé contribue à rendre la santé et le bien-être accessibles à tous.



Le Groupe permet à ses collaborateurs de continuer à bénéficier de formations tout au long de leur carrière.



À travers la mise en place d'une politique d'égalité professionnelle entre hommes et femmes, Ramsay Santé s'assure de l'équité entre les collaborateurs, notamment du point de vue des rémunérations.



Grâce à la mise en place d'un reporting environnemental, le Groupe suit et met en place des actions visant à limiter la consommation en eau des établissements.



Ramsay Santé assure le suivi de sa consommation en énergie et s'assure de la mise en place de pratiques responsables.



Ramsay Santé s'engage à développer ses activités en respectant les Droits de l'Homme et les normes internationales encadrant le travail.



Le Groupe investit continuellement dans de nouvelles technologies et infrastructures qui lui permettent de fournir des prises en charge innovantes à ses patients.



Parce qu'il accueille tous les patients sans distinction, Ramsay Santé contribue à réduire les inégalités dans l'accès au soin, notamment à travers la mise au point d'une politique de recrutement qui favorise la diversité des langues parlées par les collaborateurs.



Partout sur le territoire, la Fondation Ramsay Santé agit en faveur de la prévention santé et soutient les associations menant des actions de prévention à l'échelle locale.



Ramsay Santé se soucie de l'impact environnemental de ses prestataires. Une charte fournisseur permet d'ancrer les valeurs du Groupe dans les activités des parties prenantes.



À travers la mise en place de plans d'action visant à limiter l'impact climatique de ses activités, Ramsay Santé s'engage pour réduire au quotidien son empreinte sur l'environnement.



Dans le cadre de son plan d'action RSE, Ramsay Santé s'associe à différents organismes publics et associatifs experts afin de mener à bien ses engagements.

La gouvernance RSE

Création de la direction RSE du groupe

En septembre 2020, le Groupe a confié une direction dédiée à la Responsabilité Sociétale d'Entreprise à la direction Communication, Marque et RSE de Ramsay Santé.

La priorité a été donnée à la définition de la stratégie RSE du Groupe et d'en piloter la mise en œuvre à travers les différents pays où Ramsay Santé est implanté. Brigitte Cachon est épaulée par Sarah Bouillaud, nommée Cheffe de projet RSE, qui a également intégré le comité de pilotage RSE, constitué de représentants des différentes directions du Groupe. Des correspondants régionaux ont également été nommés pour les pays Nordiques et l'Italie.

Cette nouvelle direction RSE se consacre au développement d'une entreprise durable, qui concilie intérêts économiques, humains et environnementaux.



« Au-delà de son objectif économique, l'Entreprise se doit d'agir positivement au niveau social, sociétal et environnemental. Trois piliers qui doivent être pris en compte dans la stratégie et la gouvernance de l'entreprise pour assurer sa durabilité et renforcer sa légitimité. Aujourd'hui, notre mission consiste à mettre en valeur les bonnes pratiques existantes ou en cours de réalisation au sein du Groupe, tout en travaillant à la mise en place de nouvelles initiatives positives. » **Brigitte Cachon, directrice de la communication, marque & RSE du Groupe et déléguée générale de la fondation d'entreprise.**



Mise en place du comité de pilotage RSE groupe

Un comité de pilotage RSE, intégrant des représentants des différentes directions du Groupe (RH, Communication et Marque, Gestion des risques, Juridique, Communauté médicale, Immobilier, Achat/ pharmacie, Direction des Opérations/Qualité) a été mis en place pour répertorier les bonnes pratiques existantes, lancer de nouvelles initiatives et faciliter leur mise en application auprès des différentes parties prenantes de l'entreprise.

Ses principales missions :

1 Challenger les projet RSE présentés lors des comités de pilotage

- Travailler à l'amélioration du projet en suggérant des axes d'évolution
- Faire évoluer le périmètre du projet
- Alerter sur les potentiels risques associés au projet

2 Favoriser la mise en place des projets

- Accompagner le déploiement du périmètre de la gouvernance
- Participer aux groupes de travail des projets RSE

3 Être force de proposition pour la mise en place de projets RSE

Des référents RSE sont identifiés et chargés de décliner la stratégie RSE du Groupe et de sa mise en œuvre à travers des actions spécifiques au sein de chaque établissement. Ils coordonnent la définition et la mise en œuvre d'un plan d'action RSE spécifique à l'établissement, en cohérence avec le plan d'action du Groupe et ses indicateurs de performance. Ils travaillent en lien direct avec la direction et le CODIR de l'établissement, ainsi qu'avec la Direction RSE Groupe.

Ramsay Santé est également implanté dans trois pays nordiques : la Suède, la Norvège et le Danemark sous la marque Capio (Volvat en Norvège). La responsabilité sociale de l'entreprise est décentralisée au niveau des secteurs d'activité et pays afin de répondre de manière adéquate aux problématiques et aux exigences spécifiques à chaque région ou aux différents contrats de soins. Chaque zone d'activité par pays dispose généralement d'un Responsable de l'environnement et/ou qualité qui orchestre les thématiques RSE avec l'aide de coordinateurs locaux présents dans chaque établissement de soins, cliniques spécialisées et centres de soins primaires.

Les enjeux éthiques

Lutte contre la corruption

La lutte contre la corruption est un enjeu majeur. Le Groupe ne tolère aucune corruption et considère que l'éthique des affaires est un élément clé de son positionnement et de sa pérennité en tant qu'acteur responsable dans le domaine de la santé.

Elle s'inscrit dans le cadre réglementaire défini par la Loi Sapin 2¹. Pour une meilleure efficacité, le dispositif se fonde sur une cartographie des risques de corruption qui a été remis à jour en juin 2021, ce qui permet de focaliser le dispositif sur les principaux risques identifiés. Elle est par ailleurs encadrée par les politiques et procédures suivantes :

- La Charte Ramsay Santé des valeurs et bonnes pratiques incitant au partage des valeurs avec un objectif de pérennité et de développement du Groupe autour des axes de l'attention à la personne, la sécurité, l'esprit d'équipe, l'esprit de progrès et la gestion responsable.
- La politique Ramsay Santé en matière de cadeaux et d'invitation.
- La politique Ramsay Santé de lutte contre la corruption et le code de conduite pour la prévention des faits de corruption et de trafic d'influence intégré dans le Règlement intérieur des établissements.
- Le dispositif d'alerte interne Loi Sapin 2.

Le principe de « tolérance zéro » en vigueur au sein du Groupe fait l'objet de contrôles comptables réguliers réalisés par l'audit interne et d'un processus d'évaluation des tiers au moyen d'une plateforme cloud d'accès à une base de données internationale reconnue.



RGPD

La confidentialité des données de santé est au cœur de la mission de Ramsay Santé. C'est un élément clé de la relation de confiance que le Groupe souhaite entretenir avec ses patients, partenaires et collaborateurs.

La confidentialité des données est gérée dans le cadre d'une vision globale de la prise en charge des patients qui impose aussi un partage suffisant des données médicales pour permettre une prise en charge sécurisée et de qualité.

Suite à l'entrée en vigueur du Règlement Général sur la Protection des Données, un Directeur en charge de la protection des données a été nommé en mars 2018. Il pilote aussi la sécurité des systèmes d'information depuis 2021 compte tenu des interactions fortes entre la sécurité des systèmes d'information et la protection des données.

Il supervise la mise en œuvre des actions de mise en conformité au regard de la nouvelle réglementation en matière de protection des données et s'assure notamment que les nouveaux traitements envisagés respectent les principes clés de la réglementation.

A cet effet, une base documentaire accessible par intranet a été mise à la disposition des établissements pour les aider dans leur démarche de mise en conformité. Par ailleurs, un processus structuré d'analyse des nouveaux projets a été mis en place : il utilise une plateforme cloud existante qui permet d'assurer le recensement des projets et d'assurer le respect du processus de validation prévu dans la procédure. Enfin, une veille de l'ensemble des événements et évolutions techniques et réglementaires est assurée, les informations clés faisant l'objet d'une large diffusion au sein du Groupe au moyen d'une newsletter.

Intégration de la charte fournisseurs

Dans le cadre des partenariats mis en place sur le territoire français avec ses fournisseurs, Ramsay Santé sensibilise et encourage les parties prenantes de l'entreprise à partager ses engagements vis-à-vis du développement durable.

Au quotidien, une partie des fournisseurs s'engage à fournir des produits et services de qualité, dans une démarche de respect des résolutions sociales, environnementales et sociétales prises par Ramsay Santé. Les fournisseurs sont encouragés à mettre en œuvre la démarche RSE du Groupe Ramsay Santé auprès de leurs équipes et de leurs propres fournisseurs.

Les fournisseurs signataires de la charte acceptent d'être évalués par Ramsay Santé ou par une tierce partie mandatée par le Groupe sur les engagements suivants :

Qualité des produits et services délivrés aux patients :

Les fournisseurs s'engagent à mobiliser les moyens humains et financiers nécessaires à la qualité comme à la sécurité des soins et services délivrés aux patients, dans une démarche d'amélioration continue.

Respect de la réglementation propre au domaine pharmaceutique :

Le corpus de règles relatives au domaine pharmaceutique doit être strictement respecté au moment de l'achat de produits à destination des établissements de santé.

Promotion des règles éthiques et sociales :

Les fournisseurs ainsi que l'ensemble des parties prenantes qu'ils mobilisent doivent promouvoir un comportement éthique, lutter contre toute forme de corruption et respecter les Droits de l'Homme selon la réglementation en vigueur relative au travail clandestin, au travail des enfants, travail forcé ainsi qu'au droit à la négociation collective.

Préservation de l'environnement :

Les fournisseurs veillent à limiter l'impact de leurs activités sur l'environnement et à respecter l'ensemble des réglementations en vigueur relatives à la protection de l'environnement.

Proposition de produits et services innovants :

Le respect de l'environnement, de l'hygiène et de la sécurité sont au centre de la démarche de conception de produits et services par les fournisseurs. Ces derniers veillent à la consolidation de ces aspects sur le long terme en s'assurant du maintien ou de l'amélioration de leurs prestations.





L'intégration du volet social au sein de la stratégie RSE de Ramsay Santé témoigne de la volonté du Groupe d'inscrire la notion de soin apporté aux collaborateurs.

Prévention santé, inclusion des travailleurs en situation de handicap, égalité hommes-femmes, digitalisation des outils, qualité de vie au travail, recherche, formation des collaborateurs etc. sont autant de résolutions prises par le Groupe dans le cadre de sa démarche RSE. Cet engagement est fondé sur la conviction que prendre soin des collaborateurs, c'est leur permettre de prendre soin de tous.

L'innovation est le maître mot de cette démarche, contribuant à faire de Ramsay Santé un précurseur dans la mise en place de dispositifs permettant l'amélioration de la santé de tous.



Nos engagements

Collaborateurs



ENGAGEMENT

Soutenir le développement professionnel de nos collaborateurs

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

INDICATEURS	DONNÉES ²		COMMENTAIRES ET ANALYSES
	Du 1 ^{er} janvier au 31 décembre 2019	Du 1 ^{er} janvier au 31 décembre 2020	
Nombre d'heures de formation	292 150	119 531	Cette donnée n'inclut pas les contrats en alternance (apprentissage et professionnalisation). L'épidémie COVID nous a contraint à annuler beaucoup de formations en 2020.
Taux de collaborateurs ayant reçu une formation sur le nombre de collaborateurs total	NC	29,75 %	Ce ratio est calculé pour la première année. Sur le nombre total de salariés Ramsay Santé France, 6 678 collaborateurs ont été formés (1 191 hommes et 5 487 femmes) en 2020.
Taux du budget formation par rapport à la masse salariale	NC	1,25 %	L'indicateur 2019 n'est pas comparable car la méthode de calcul a évolué et le périmètre des entités a augmenté. Le Groupe a décidé du report du budget formation 2020 non utilisé sur l'exercice 2021.

Un parcours de formation dédié aux managers de proximité

La formation **Parcours Encadrement de Proximité** est destinée aux managers de proximité, soignants ou non soignants. Elle a été conçue par des experts Ramsay Santé, en lien avec l'ESCP Business School, pour fournir aux managers des méthodes et outils opérationnels pour mobiliser leurs équipes au quotidien.

Ce programme de formation, lancé en 2019, se déroule sur 17 journées, réparties sur une durée de 7 mois. Son objectif ? Renforcer les compétences et savoir-faire des managers de proximité et leur permettre de répondre aux différents enjeux auxquels ils sont susceptibles d'être confrontés au quotidien sur le terrain.

À terme, ce dispositif certifiant accompagne les managers dans le développement de leurs compétences de soutien et d'encadrement des équipes. Une démarche qui donne du sens aux actions menées au quotidien.



À ce jour, plus de
900
managers de proximité
ont pu bénéficier de ce
parcours de formation

La validation des compétences

Soucieux du développement et de l'évolution professionnelle de ses collaborateurs, le Groupe Ramsay Santé encourage ses infirmiers exerçant au bloc opératoire, mais non diplômés IBODE, à s'inscrire dans une démarche de Validation des acquis de l'expérience (VAE), et les accompagne tout au long de leur parcours pour leur permettre d'obtenir le diplôme d'Infirmier de Bloc Opératoire Diplômé d'État (IBODE).

Cet accompagnement individuel est déployé sur 12 à 18 mois. Deux organismes partenaires du Groupe accompagnent les soignants à chaque étape de leur parcours.

Une certification qui permet aux soignants du Groupe une montée en compétence et de voir leur expérience et expertise reconnues, certifiées et valorisées.



Témoignage d'Oriane Nérot (Hôpital privé Claude Galien).

« J'ai commencé un parcours de VAE à mon arrivée à l'Hôpital privé Claude Galien (Île-de-France), en cours d'année 2021, après plus de 10 ans en tant qu'infirmière. Rapidement, on m'a proposé d'entamer une formation IBODE. En parallèle, j'ai été affectée à un bloc opératoire pluridisciplinaire. J'ai senti qu'au sein de cette équipe, je pourrais trouver de nombreuses personnes ressources. J'ai donc pensé que c'était le bon moment pour saisir l'opportunité de valoriser mon expérience, mes compétences, mon ancienneté et ainsi d'évoluer professionnellement.

Mon employeur m'accompagne à chaque étape du parcours VAE. Il finance l'organisme de formation qui dispense les cours de méthodologie et relit mes différents travaux. Cet accompagnement est indispensable pour pouvoir tenir sur la durée, avoir des retours concrets sur mon travail et connaître les points sur lesquels je dois particulièrement travailler.

Je recommande la VAE à mes collègues infirmiers qui souhaitent obtenir le diplôme IBODE. Lorsque nous n'avons pas eu l'opportunité de faire d'école IBODE en premier lieu, cette formation nous ouvre les portes du diplôme et nous permet d'aller jusqu'au bout des objectifs fixés. Ce n'est certes pas facile tous les jours, mais c'est un très beau challenge ! »



ENGAGEMENT

Prendre soin de la santé mentale et physique de nos employés

Qualité de vie au travail

En lien avec les différentes organisations syndicales, un accord sur la qualité de vie au travail (QVT) des collaborateurs du Groupe est actuellement à l'étude. Il devrait pouvoir voir le jour d'ici la fin de l'année 2021 et le début 2022.

3 leviers de développement guident cette démarche :

- L'évolution professionnelle des collaborateurs pour maintenir leur niveau d'employabilité et leurs compétences techniques, dans le cadre de la Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels. Une approche qui encourage l'apprentissage et le développement des salariés tout au long de leur parcours au sein du

Groupe et qui permet aussi d'assurer la mise en place de prises en charge innovantes et personnalisées.

- La digitalisation des métiers et l'accompagnement des collaborateurs dans l'acquisition des compétences nécessaires à la prise en main d'outils d'avenir.
- L'instauration de nouveaux modes d'interaction entre soignants, fondés sur l'écoute, l'autonomie, la transparence, la mise en place d'initiatives vertueuses ainsi que la responsabilisation de l'ensemble des parties prenantes au sein du Groupe.

Une démarche qui permet de fidéliser les collaborateurs sur le long terme et d'ouvrir la porte aux jeunes générations de soignants et à leurs précieuses compétences.



Jamel Ouanda, Directeur de la Transformation chez Ramsay Santé

« Aujourd'hui, la volonté de Ramsay Santé est de donner naissance à une politique en faveur de la qualité de vie au travail à l'échelle du Groupe. Au sein des différents établissements, de nombreuses initiatives existent déjà. Notre ambition est désormais de définir un cadre pour appuyer les dispositifs existants et de favoriser l'émergence de nouvelles initiatives dynamiques et créatives en faveur de la qualité de vie au travail.

Ramsay Santé œuvre depuis longtemps à l'accompagnement des évolutions du secteur de la santé. Avec la crise sanitaire, cette volonté de repenser le cadre de travail de nos collaborateurs s'est faite d'autant plus vive que le bien-être psychologique et physique des soignants sont devenus des enjeux de premier plan. Aujourd'hui, à travers cet accord QVT, nous souhaitons contribuer à redonner tout son sens aux métiers du soin. »



Mise en place d'une étude d'engagement

En 2019, le Groupe Ramsay Santé, soucieux de donner la parole à ses collaborateurs, a lancé une enquête sur l'engagement. Diffusée à l'ensemble du Groupe, cette enquête a permis de prendre le pouls de l'environnement de travail et de définir les axes d'amélioration pour être au plus près des besoins des salariés.

La diffusion d'enquêtes de satisfaction est une pratique courante au sein de Ramsay Health Care en Australie.

Cette première enquête, lancée auprès de plus de 31 800 collaborateurs sur le périmètre Ramsay Santé, a été l'occasion d'aborder 3 points majeurs :

- Quels retours avaient-ils à faire sur l'entreprise ?
- Quels éléments étaient pour eux, leviers de motivation au quotidien ? Comment nourrir le sentiment d'appartenance à l'entreprise et favoriser la pérennité de leur parcours au sein du Groupe ?
- Que faire, à l'échelle individuelle, pour contribuer à la réussite de leurs missions et à leur épanouissement au sein du Groupe Ramsay Santé ?

Les 10 088 réponses reçues suite à la diffusion de l'enquête ont permis d'enclencher de nouvelles dynamiques pour améliorer l'environnement de travail des différents collaborateurs. Ces nouvelles résolutions ont reposé sur trois axes majeurs :

- La mise en place de nouveaux dispositifs de formation des managers
- L'augmentation de la communication interne et de la diffusion de messages à l'intention des collaborateurs
- L'amélioration de l'environnement de travail de chacun des salariés du Groupe sur le terrain.

Par exemple, en France, 34 types d'action ont été mis en œuvre, donnant lieu à près de 781 propositions d'initiatives au sein des établissements. Ces dernières ont favorisé la mise en place de dispositifs en faveur du bien-être au travail, de formations à destinations des encadrants, de la diffusion de newsletters et de communications hebdomadaires pour incarner l'actualité des établissements et redonner du sens au métier de soignant. Une démarche renforcée pendant la crise sanitaire qui a poussé Ramsay Santé à adapter son plan d'action au contexte afin de répondre au mieux aux besoins de ses collaborateurs.

Une seconde enquête a eu lieu entre le 25 octobre et le 15 novembre 2021. Une manière concrète et efficace d'inscrire l'écoute des collaborateurs dans l'identité du Groupe pour qu'en découlent des outils managériaux en faveur de la qualité de vie au travail.



INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

INDICATEUR	DONNÉES ³	COMMENTAIRES ET ANALYSES
	2019	
Taux d'engagement des collaborateurs	40 %	Taux d'engagement (scoring obtenu à partir d'un questionnaire permettant de mesurer l'engagement des collaborateurs vis à vis du Groupe) = 40 %. Il s'agit des résultats d'une première enquête réalisée au sein du Groupe dans le cadre d'un projet global initié par Ramsay Health Care en 2019. Taux de participation (collaborateurs invités / collaborateurs ayant participé) = 32 %.



Formation VIGIE

Les collaborateurs, soumis à des rythmes de travail intenses, peuvent développer des signes de souffrance liée à l'exercice de leur activité.

C'est parce que les soignants peuvent éprouver des difficultés à exprimer leur fatigue et leur souffrance au travail que les formations VIGIE ont vu le jour. Elles permettent aux **managers de proximité** de repérer et légitimer la souffrance ressentie par le personnel médical et paramédical, d'informer l'ensemble des collaborateurs aux risques physiques et psychologiques liés à l'exercice de leur fonction, mais aussi de mobiliser et de renforcer le collectif autour de ces enjeux pour consolider la cohésion des équipes.

Le programme a été co-conçu avec les professionnels de la santé mentale exerçant dans nos établissements. Ces accompagnements sont dispensés par un organisme partenaire.

Cette démarche permet ainsi de répondre aux engagements pris par Ramsay Santé en termes de **qualité de vie au travail**. Ces formations permettent aussi de **soutenir le développement continu des compétences** des collaborateurs au sein du Groupe et de **rendre accessible à tous le partage de connaissances dans une perspective d'innovation continue**.

Site web "Avec vous"

La crise sanitaire a très fortement mobilisé les personnels de santé. La pandémie n'a pas été sans conséquences sur la santé psychique des soignants. Peur de ne pas être en capacité d'accueillir tous les patients, de contracter soi-même le virus voire de le transmettre à son entourage... Pour libérer la parole et tendre la main à ses collaborateurs, Ramsay Santé a créé le site www.avecvous.ramsaysante.fr, une plateforme qui permet aux professionnels de santé de faire le point sur leur état psychologique.

Pensé par la Direction de la santé mentale de Ramsay Santé et des professionnels des cliniques Mon Repos (Auvergne-Rhône Alpes), Le Gouz (Bourgogne-Franche-Comté) et Saint Barnabé (Provence-Alpes-Côte d'Azur), le site Avec Vous est ouvert à tous les soignants du Groupe. La plateforme, conçue comme une véritable interface d'échanges, met les soignants en contact avec des spécialistes de la santé mentale mobilisés pour accompagner et soutenir les soignants pendant la crise COVID-19.



« Le site s'articule autour de 3 axes principaux : L'information, l'évaluation et le repérage des situations à risque, et l'accompagnement avec une possibilité d'orientation vers une équipe de cliniciens. » **Augustin Roiret, Directeur de la Clinique Mon Repos**



Dans le cadre de ces prises en charge, confidentialité est le maître mot. En effet, aucune information renseignée par les visiteurs du site n'est conservée, qu'il s'agisse des résultats des tests réalisés en ligne, des recherches effectuées ou encore de la mise en relation avec des professionnels de la santé mentale.

Une prise en charge complète et personnalisée

Avec Vous permet ainsi aux professionnels de santé d'avoir accès à des prises en charge adaptées à leurs besoins. Pour certains, la plateforme fournit un accompagnement ponctuel. Pour d'autres, elle peut servir de point de départ à l'élaboration d'un parcours thérapeutique sur le long terme.

Une démarche qui témoigne de la volonté de Ramsay Santé de prendre en charge la phase post-crise du COVID-19, pour éviter que la pandémie ne laisse des séquelles sur la santé des personnels soignants.



Des places en crèche

Depuis 10 ans, Ramsay Santé est engagé dans l'accompagnement à la parentalité de ses collaborateurs. Cette démarche s'est concrétisée par la mise en place progressive de crèches pour les salariés des différents établissements du Groupe.

Aujourd'hui, 33 crèches, micro-crèches et partenariats avec des réseaux de crèche rendent possible l'accueil de plus de 300 enfants de salariés.

L'amélioration continue de l'accueil et de la qualité de vie dans les crèches se trouve au cœur de la démarche initiée par Ramsay Santé. La réduction de l'empreinte environnementale de ces structures est également primordiale. Un engagement qui passe par la généralisation de l'obtention du label "Ecolo crèche" pour l'ensemble des structures gérées par l'un de nos partenaires depuis 2020.

Les salariés peuvent également bénéficier d'une solution de garde d'urgence en cas d'imprévu : hospitalisation, formation, désistement inattendu de la personne habituellement en charge de la garde, etc.

Un pas supplémentaire en faveur de la qualité de vie au travail

La mise en place de cette prestation témoigne de la volonté du Groupe de permettre à ses collaborateurs d'équilibrer vie professionnelle et vie personnelle, dans un souci constant d'amélioration de la qualité de vie au travail.

Dans cette optique, Ramsay Santé a signé la Charte de la Parentalité et a adhéré à l'Observatoire de la Parentalité en Entreprise. Aussi, Ramsay Santé a mis en œuvre une réduction du temps de travail de ses collaboratrices enceintes, et ce, dès le deuxième mois de grossesse.

Un dispositif de couverture des frais de santé a également été pensé pour le personnel. Tous les établissements peuvent s'y affilier, conformément aux modalités de leur politique sociale.

Installation de dispositifs de luminothérapie

Depuis 2020, 24 établissements Ramsay Santé spécialisés en santé mentale sont équipés de dispositifs de luminothérapie.

Ils sont destinés aux patients comme aux personnels de santé. Cette innovation fait de Ramsay Santé le premier Groupe privé à miser sur cette technologie de pointe, une démarche qui contribue à améliorer la qualité de vie au travail.

La lumière est essentielle à notre organisme car elle permet de réguler le sommeil, diminuer le stress et refaire le plein d'énergie, comme démontré par trente ans de recherche et de développement.

Pour les soignants, soumis à des rythmes soutenus et des horaires souvent décalés, l'accès à ces technologies vient améliorer les conditions de travail et la santé, en diminuant les risques psychosociaux associés à leurs fonctions. 24 établissements sont équipés d'au moins l'un des dispositifs suivants :

- Le Psio E-de, outil de stimulation visuelle qui combine lumino et relaxothérapie, déployé dans la majorité des cliniques ;
- La SensoSphère, dispositif de chromothérapie qui diffuse une lumière pure, propre et biodynamique permettant de réguler l'organisme, qui équipe la moitié des établissements ;
- Le Sensora, dispositif de thérapie intégrative multisensorielle qui allie lumière, son et vibrations kinesthésiques, déployé à la Clinique Saint Michel (Aubagne, Provence-Alpes-Côte d'Azur), établissement pilote concernant cette technologie.

Ces équipements qui combinent luminothérapie, musicothérapie et relaxation guidée par la voix, soutiennent la récupération physique et mentale des soignants.



« La qualité de vie de nos collaborateurs est une priorité. L'accès à une salle à l'écart du bruit, munie d'un fauteuil confortable pour les séances de luminothérapie leur permet de lâcher prise quelques instants dans la journée et de se recentrer. » **Gaëlle Kerboul, Directrice de la Clinique Pen An Dalar (Finistère)**

Évaluer et limiter les risques psychosociaux

Les établissements, en liaison avec la Direction des ressources humaines, disposent d'outils concrets de prévention permettant d'évaluer et de prendre des mesures appropriées avec l'ensemble des acteurs concernés pour éviter les risques psychosociaux.

Différents dispositifs d'accompagnement et de veille des risques psychosociaux

Un service d'accompagnement psychosocial est accessible à tous les salariés du Groupe lorsqu'ils rencontrent des difficultés professionnelles, familiales ou personnelles.

Un service d'accompagnement professionnel est également disponible pour les managers du Groupe. Enfin, pour les situations exceptionnelles, un volet « Gestion de crise & Services d'intervention post-traumatique » prévoit la mise en place de cellules de crise dans les établissements. Ce service est destiné à :

- Trouver rapidement une aide professionnelle lors de situations de crise qui déstabilisent les salariés et affectent le fonctionnement des établissements
- Prévenir le syndrome de choc post-traumatique ainsi que les réactions psychologiques et physiques du personnel



- Réduire les conséquences humaines d'événements traumatisants pour les salariés.

Depuis 2014, le Groupe déploie un dispositif de veille des risques psychosociaux permettant de détecter au plus tôt les situations à risque. Si nécessaire, le recours à des cabinets spécialisés est prévu. En parallèle, une ligne d'appel d'aide et de soutien, ouverte 24h/24, est mise à disposition des collaborateurs.

Les enquêtes d'engagement mises en place en 2019, permettent également d'évaluer le ressenti des collaborateurs sur les différentes questions relatives à la qualité de vie au travail, dans une démarche d'amélioration continue et progressive.

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

INDICATEURS		DONNÉES ⁴		COMMENTAIRES ET ANALYSES
		2020	2021	
Nombre d'accidents du travail avec arrêt sur l'année fiscale	France	1 207	501	Le nombre d'accidents de travail avec arrêt s'est élevé à 501 pour 2020/2021. Les confinements successifs et les tensions en matière de recrutement ont conduit à une activité limitée dans certains établissements, sollicitant moins de personnel.
	Italie	26	33	Les accidents du travail avec arrêt intègrent le motif « COVID »
	Groupe	1 233	534	
Taux d'absentéisme ⁵		15,73 %	15,14 %	Le taux de l'absentéisme concerne uniquement la maladie, les accidents du travail et les maladies professionnelles. Ils sont consolidés en nombre de jours d'arrêt de travail et transmis à la Sécurité Sociale. Le périmètre d'origine porte sur une population ETP de 17 051 employés, tous les établissements ne sont pas sous le logiciel de reporting. Cette absence d'uniformité n'est pas une entrave à la qualité des traitements opérés, elle bloque une vision large et homogène. Une démarche d'homogénéisation du logiciel a été entreprise.



ENGAGEMENT

Créer une politique de diversité

Au quotidien, Ramsay Santé œuvre à la mise en place de politiques de diversité et d'inclusion. Celles-ci sont des leviers indispensables pour consolider une culture d'entreprise qui répond à des enjeux majeurs.

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

INDICATEUR : Répartition des collaborateurs H/F par catégorie professionnelle⁶

Catégories professionnelles	France et Italie						Pays Nordiques		
	Homme		Femme		Total		Homme	Femme	Total
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2021	2021	2021
Directeur général	1	1	0	0	1	1	-	-	-
Cadres supérieurs	35	34	6	6	41	40	2	1	3
Directeurs d'établissement	51	48	34	38	85	86	20	16	36
Managers	245	744	984	1 595	1 229	2 339	43	109	152
Autres employés	3 740	4 123	17 556	19 836	21 296	23 959	1 871	7 273	9 144
Total	4 072	4 950	18 580	21 475	22 652	26 425	1 936	7 399	9 335

Collaborateurs, travailleurs handicapés

Il y a 12 ans, Ramsay Santé lançait son premier programme en faveur de l'emploi des travailleurs handicapés qui a accueilli 3,7 % de collaborateurs en situation de handicap dès son lancement. En 2015, en France, le Groupe a franchi la barre des 6 %, un rythme de progression 3 fois plus important que la moyenne nationale française. Une tendance positive, qui repose sur deux axes majeurs :

L'adaptation de notre gouvernance pour favoriser l'accueil de travailleurs en situation de handicap :

En accord avec ses partenaires sociaux, Ramsay Santé a défini une organisation réactive et agile, prête à allouer les moyens nécessaires à la réussite de cette mission. Pour y contribuer, une expertise "**Mission Handicap**" a été créée au siège pour apporter des solutions concrètes permettant de favoriser l'emploi de personnes en situation de handicap.

Dans chaque établissement, un "réfèrent handicap" a été nommé, pour être au plus près des besoins des collaborateurs sur le terrain.

Contribuer à la formation de professionnels de santé :

Chez Ramsay Santé, les soignants représentent 75 % du personnel. Notre volonté est d'ouvrir la voie des métiers du soin au plus grand nombre, en favorisant l'accès aux personnes en situation de handicap aux métiers de la santé.

Aussi, nous avons monté un partenariat avec la seule école d'infirmiers de France, l'**IFSI (Institut de Formation en Soins Infirmiers) de Castelnau-le-Lez**, formant des personnes porteuses de handicap à nos métiers. Chaque année, ce sont près de **30 stagiaires** issus de l'IFSI qui sont accueillis au sein de nos établissements. Depuis le début de ce partenariat, Ramsay Santé a aussi signé **15 contrats d'apprentissage** avec l'école et recruté plus de 20 professionnels ayant bénéficié de ses formations.

Aujourd'hui, le travail entrepris nous permet de compter :

- **1 212 collaborateurs porteurs de handicap**, travaillant au sein de nos établissements, dont 20 kinésithérapeutes malvoyants
- Une **répartition équilibrée** des postes occupés par des travailleurs handicapés entre soignants, administratifs et techniques.
- Plus de **600 personnes porteuses de handicap recrutées depuis 12 ans**, là où notre objectif était initialement situé à 350 personnes.
- **800 personnes dont les postes ont pu être pérennisés**, grâce à l'aménagement des conditions de travail pour être au plus près des besoins personnels de chaque collaborateur
- Des espaces de travail ergonomiques aménagés pour nos collaborateurs malvoyants ou non-voyants, ainsi que des outils informatiques parfaitement adaptés à ce handicap
- Une **progression régulière et soutenue dans la poursuite de nos objectifs**, aujourd'hui atteints avec 2 ans d'avance.

Ramsay Santé a créé un programme de formation avec la **Croix-Rouge française**, visant à former les demandeurs d'emploi en situation de handicap au métier d'aide-soignant en région parisienne. À ce jour, **20 personnes** ont pu bénéficier de ce programme. Aujourd'hui, tous ont un emploi.

Depuis un an, Ramsay Santé travaille avec le Groupe **UGECAM** (Union pour la gestion des établissements de caisses d'assurance maladie) à la création d'un programme nommé "**OA Santé**". Celui-ci est destiné à étendre la capacité d'accueil du Groupe de travailleurs handicapés et de soutenir leur formation aux métiers de la santé. Dans cette même lignée, à la création de notre centre de services partagés en région parisienne, nous nous sommes associés à Unirh-Thransition, organisme qui œuvre à l'inclusion des personnes porteuses de handicap dans le monde professionnel, pour permettre aux travailleurs en situation de handicap de candidater le plus simplement possible aux postes proposés par le Groupe.

Aujourd'hui, nous pouvons affirmer que l'accueil de personnes porteuses d'un handicap fait partie de l'ADN du Groupe. Un engagement à entretenir au quotidien pour toujours mieux permettre l'inclusion de travailleurs handicapés au sein de nos équipes.



Témoignage de Nsimba, collaboratrice en situation de handicap.

« Je suis depuis 11 ans chez Ramsay santé et je travaille à la clinique La Montagne depuis bientôt 2 ans. Cela fait 12 ans que j'ai un handicap invisible suite à un accident. Je suis malvoyante de l'œil gauche donc si tu viens de mon côté gauche, je ne te vois pas. Le Groupe m'a fourni un fauteuil ergonomique pour mon mal de dos ainsi qu'un ordinateur adapté à ma vue. »



INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

INDICATEUR : Taux de travailleurs handicapés⁷

DONNÉES		COMMENTAIRES ET ANALYSES
2020	2021	
5,90 %	5,20 %	La baisse de 0,70 point s'explique par la loi de 2020 ayant modifié les règles de décompte de l'emploi des travailleurs handicapés. Grâce à l'action menée dans les établissements en pleine pandémie, nous avons limité l'impact de ce changement de méthode. Notre taux d'emploi sans cette évolution serait de 6,1 %. Nous avons progressé grâce à l'effort de recrutement (92 travailleurs handicapés recrutés en 2020 contre 63 en 2019).



Les engagements patients pris par Ramsay Santé sont le reflet de la vision du Groupe relative au « prendre soin ». Ces résolutions, nées d'une réflexion commune entre les différents métiers (médecins, personnels soignants et gestionnaires) ont donné lieu à 6 engagements.

Portés par l'ensemble des collaborateurs du Groupe, les engagements patients se retrouvent aussi bien dans la définition des axes stratégiques de Ramsay Santé que dans les prises en charge et soins dispensés quotidiennement.



Nos engagements

Patients

6 engagements



#1 Accueillir tous les patients sans distinction

Qu'ils soient assurés sociaux, couverts par la CMU/PUMA, par une complémentaire santé ou non, tous les individus peuvent faire l'objet d'une prise en charge, sans discrimination et dans le respect de la laïcité, au sein des établissements Ramsay Santé. Les services d'Urgences en particulier sont conventionnés secteur 1, afin de permettre à chacun d'accéder à des prises en charge de qualité sans dépassements d'honoraire.



#2 Innover pour renforcer la qualité des soins

Tout au long de l'année, le Groupe investit dans des équipements de dernière génération (robots chirurgicaux, IRM...). Les infrastructures sont équipées de matériel de pointe et les nouveaux établissements proposent des prises en charge innovantes : instituts de cancérologie, chirurgie ambulatoire etc.



#3 Personnaliser les offres de soins

Proposer des prises en charge parfaitement adaptées au besoin de chacun est la priorité de Ramsay Santé. Au sein des Instituts de cancérologie, des infirmières coordinatrices accompagnent les patients les plus vulnérables à toutes les étapes de leur parcours de soins. En chirurgie, le choix de l'ambulatoire se fait en étroite concertation au sein d'une équipe pluridisciplinaire, pour initier la prise en charge la mieux adaptée aux besoins de chacun des patients.



#4 Garantir la transparence des résultats en matière de sécurité des soins

Niveau de certification HAS, indicateurs réglementaires, taux de satisfaction... Les patients peuvent consulter à tout moment les chiffres relatifs à la qualité et à la sécurité de soins prodigués au sein des établissements du Groupe.



#5 Réduire le délai des prises en charge

En France, Ramsay Santé est le seul acteur hospitalier à informer en temps réel⁸, via un affichage digital au sein des établissements, sur les sites web de ces derniers et les applications mobiles, du temps moyen passé dans ses services d'Urgences. Chaque jour, les collaborateurs travaillent à la réduction des délais de prises en charge pour les patients, particulièrement au sein des structures spécialisées en chirurgie ambulatoire ou en cancérologie.



#6 Proposer des services pour simplifier l'ensemble des étapes des parcours de soins

La digitalisation des offres de soins proposées par Ramsay Santé permet de simplifier les démarches des patients avant, pendant et après leur hospitalisation. Ramsay Services permet ainsi aux patients de réserver en ligne leur rendez-vous d'anesthésie, de choisir leur chambre ou encore de finaliser en ligne les diverses formalités administratives. Les rendez-vous peuvent également être pris via Doctolib, pour faciliter au maximum les parcours de soins.

ENGAGEMENT

Assurer une prise en charge optimale de nos patients en cohérence avec nos engagements

#1 Accueillir tous les patients sans aucune distinction

Dans les établissements Ramsay Santé, nous accueillons tous les patients, sans discrimination et dans le respect de la laïcité, qu'ils soient assurés sociaux, couverts par la CMU/PUMA, par une complémentaire santé mutuelle ou non.

UN PERSONNEL AUX NOMBREUSES COMPÉTENCES LINGUISTIQUES

Afin de faciliter la communication avec les patients venus de tous horizons, Ramsay Santé s'entoure de collaborateurs parlant une ou plusieurs langues étrangères. Certains soignants maîtrisent également la langue des signes.

Les patients qui maîtrisent mal le français peuvent solliciter un soignant qui maîtrise leur langue maternelle. À ce titre, des établissements du Groupe mettent à disposition une liste d'interprètes correspondant aux langues maîtrisées par leur personnel. Plus d'une quarantaine de langues et dialectes régionaux ont été répertoriés.

Une manière d'échanger de manière transparente, d'avoir une meilleure connaissance des modalités de leur prise en charge et d'être rassuré, tout en ayant l'assurance que le secret professionnel sera conservé.

Les patients sourds et malentendants peuvent eux aussi compter sur des collaborateurs qui se sont initiés à la langue des signes.

#2 Innover pour renforcer la qualité des soins

L'ambulatoire est un mode de prise en charge qui permet de réduire l'hospitalisation pour une intervention chirurgicale à quelques heures. Le patient entre et sort de l'établissement le jour même.

L'ambulatoire répond à l'utilisation de techniques chirurgicales moins invasives, plus innovantes et à des anesthésies plus légères. Les complications postopératoires sont diminuées, le patient récupère plus vite et peut reprendre plus facilement sa vie active. Le ministère de la Santé a fixé des objectifs : 70 % des interventions devront être effectuées en ambulatoire en 2022.

INDICATEUR CLÉ DE PERFORMANCE

INDICATEUR : Taux d'ambulatoire en France ⁹		COMMENTAIRES ET ANALYSES
DONNÉES		
1 ^{er} Juillet 2019 au 30 Juin 2020	1 ^{er} Juillet 2020 au 30 Juin 2021	
68,20 %	71,80 %	On observe une augmentation des prises en charge en chirurgie ambulatoire sur l'exercice. La bascule ambulatoire se poursuit, le phénomène s'est nettement accéléré du fait de la crise sanitaire. Cette augmentation est homogène dans tous les établissements.



ÉQUIPEMENTS INNOVANTS

Depuis toujours, Ramsay Santé propose des technologies innovantes qui permettent au Groupe de renforcer la qualité des soins pour ses patients.

Augmenter les capacités de prise en charge des établissements, faciliter les parcours de soins pour les patients... L'acquisition de matériel innovant donnant lieu à des prises en charge de pointe représente de nombreux bénéfices pour les patients. Dans plusieurs structures du Groupe, l'arrivée de nouvelles technologies a considérablement facilité les parcours patients.

Un laser nouvelle génération pour traiter les calculs urinaires

À l'Hôpital privé Jacques Cartier (Massy, Essonne), le parcours SOS Calculs Urinaires a été pensé pour traiter rapidement les calculs urinaires et les douleurs qu'ils provoquent chez les patients. Dans le cadre de cette prise en charge, l'établissement a investi dans le laser Soltive, un appareil qui détruit les calculs au lieu de les fragmenter, ce qui évite au patient de devoir subir une seconde intervention. Cette chirurgie mini invasive, pratiquée en ambulatoire, donne lieu à des temps d'anesthésie et d'hospitalisation réduits, ce qui permet au patient de se rétablir rapidement.

En 2020, plus de **5 000 actes de chirurgie urologique** ont été réalisés à l'Hôpital privé Jacques Cartier, un nombre en augmentation depuis l'acquisition du laser Soltive.

De nouvelles techniques d'imagerie adaptées à tous les patients

En 2020, la **Maison Médicale de Drancy** (Seine-Saint-Denis), intégrée à l'Imagerie Médicale de la Plaine de France (IMPF) a accueilli un appareil d'IRM adapté aux personnes en situation d'obésité et/ou claustrophobes. Ramsay Santé et l'IMPF ont ainsi décidé d'investir conjointement dans l'acquisition de cet appareil à champ ouvert, qui ouvre à tous l'accès à ce type d'examen. Avec cette technologie, le confort du patient, libre de ses mouvements pendant toute la durée de l'examen, est assuré. À la différence d'une IRM classique qui pèse entre 3 et 5 tonnes, l'IRM à champ ouvert pèse 16 tonnes. Des prouesses d'ingénierie ont ainsi été nécessaires pour permettre son installation et des travaux ont été réalisés à la Maison de Santé de Drancy pour renforcer les sous-sols.

Ces deux exemples illustrent les engagements pris en faveur de nos patients pour un meilleur accès aux soins. Le Groupe continue d'investir dans de nouvelles technologies permettant de proposer des prises en charge innovantes et personnalisées.

ARTICLE 51

Dans le cadre de l'article 51 de la loi de financement de la sécurité sociale, de nouveaux modes d'organisation des soins sont expérimentés au sein du Groupe.

Épisodes de soins

Depuis juillet 2019, la réforme de l'organisation et du financement de notre système de santé, propose, à travers l'article 51 (LFSS 2018), un dispositif expérimental relatif au paiement à l'Épisode de soins (EDS). Celui-ci permet d'expérimenter de nouvelles organisations de santé, fondées sur les bonnes pratiques et une meilleure coordination ville-hôpital.

Cette expérimentation permet de tester un paiement forfaitaire globalisé des prestations de l'ensemble des acteurs impliqués dans la prise en charge sur une durée de 3 à 6 mois (professionnels de santé hospitaliers et de ville, établissements de santé).

Ramsay Santé expérimente plusieurs épisodes de soins dont la colectomie pour cancer, la prothèse de hanche et la prothèse de genou. 9 des établissements du Groupe testent le dispositif, sur les 46 établissements qui l'expérimentent en France.



Faire émerger et renforcer des organisations innovantes



Favoriser la coordination entre les acteurs



Prendre en compte l'expérience patient



Améliorer la qualité et l'efficacité des soins

Des expérimentations innovantes en cancérologie

Premier acteur privé de la cancérologie en France, Ramsay Santé a fait de la lutte contre le cancer une priorité qui s'illustre particulièrement au sein de ses 12 Instituts de cancérologie, dont 5 Instituts du sein.

1. Un programme d'activité physique adaptée à l'Institut de Cancérologie du Pôle Lille

Pour promouvoir l'activité physique chez les patients, Ramsay Santé a lancé en partenariat avec la startup Kiplin, un programme d'activité physique adaptée (combinant présentiel, distanciel et jeux de santé connectés centrés sur l'activité physique) dans le cadre du parcours après cancer.

L'application mobile est disponible sur smartphone. Les patients, accompagnés par un infirmier coordinateur, sont invités à prendre part au programme d'APA (Activités Physiques Adaptées) de 12 semaines qui alternera entre animations ludiques connectées et séances d'APA, dispensées soit en présentiel, soit en visioconférence par un enseignant spécialisé.

2. METIS CONNECT : un suivi digitalisé en inter-cures de chimiothérapie pour les patients atteints d'un cancer digestif à l'Institut de Cancérologie Jean Mermoz (Lyon)

La coordination des soins et la transmission des informations entre les différents acteurs de santé sont un enjeu majeur dans la qualité de la prise en charge du cancer.

L'expérimentation baptisée « METIS CONNECT », se fait en lien avec l'infirmier coordinateur du parcours de soins. Cet outil numérique d'alerte, de prévention et de coordination permet de :

- initier au plus tôt un programme d'accompagnement connecté ;
- mettre en place une surveillance continue et à domicile des effets indésirables des chimiothérapies ;
- co-élaborer un programme après cancer avec le patient et ses proches pour un nouveau projet de vie.

Tous les nouveaux patients pris en charge à l'Hôpital privé Jean Mermoz pour un cancer digestif et démarrant une chimiothérapie sont concernés par le dispositif.

Deux autres établissements situés en région Auvergne-Rhône-Alpes expérimenteront bientôt ce dispositif : l'Hôpital privé Drôme-Ardèche (Guilherand-Granges) et l'Hôpital privé Pays de Savoie (Annemasse).

Ces expérimentations permettent de favoriser l'accès aux soins des patients, leur qualité de vie tout en améliorant la qualité des prises en charge.



« Le projet METIS CONNECT permet une surveillance continue à domicile des effets indésirables d'une chimiothérapie (douleurs, fatigue, etc.) ce qui permet d'améliorer la continuité des prises en charge entre l'établissement et les professionnels de ville mais aussi de détecter précocement des effets secondaires pouvant mener à une réhospitalisation en cas de complications. »

Professeur Jérôme Desrame, oncologue digestif et initiateur du projet.

#3 Organiser une prise en charge personnalisée pour chaque patient

ANALYSE DE LA SATISFACTION PATIENT

À l'issue de son expérience au sein du Groupe, chaque patient se voit remettre un questionnaire qui permet de mesurer son niveau de satisfaction. Les réponses sont saisies et analysées sur une plateforme dédiée.

Les informations recueillies permettent de mesurer la qualité des services et de mettre en place localement, ou à l'échelle plus globale, des actions d'amélioration. Une démarche qui permet d'évaluer le traitement des différentes pathologies, les interventions et phases de rééducation, pour s'assurer de la performance des pratiques de soin et des délais de prises en charge.



INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

Le NPS¹⁰ est un indicateur interne visant à mesurer l'indice de recommandation du patient. Il consiste à soustraire le pourcentage de Détracteurs du pourcentage de Promoteurs.

INDICATEUR : NPS (net promoter score)			
	DONNÉES		COMMENTAIRES ET ANALYSES
	1 ^{er} Juillet 2019 au 30 Juin 2020	1 ^{er} Juillet 2020 au 30 Juin 2021	
France	0.55	0.70	<p>Le NPS augmente entre 2020 et 2021 pour deux raisons :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Intégration des établissements ex-CAPIO au site Ecoute et donc au calcul du NPS à partir de janvier 2020. ● Déploiement du Questionnaire Spécifique de satisfaction patient en ambulatoire à partir de janvier 2020. <p>Le volume de questionnaires saisis rentrant dans le calcul du NPS pour le SSR et la PSY représente 7 % en volume versus 93 % pour le MCO. Depuis 2020, le questionnaire MCO Ambu recueille les meilleurs résultats. Ceci augmentant le score NPS Groupe.</p>
Nordics (uniquement Suède)	0.77	0.71	<p>Le NPS est mesuré deux fois par an pour tous les secteurs d'activité de Capio Suède (à l'exception des soins numériques).</p> <p>Le NPS pour l'exercice 2019/2020 est calculé sur la base des résultats de l'enquête de mai 2020 et le NPS pour l'exercice 2020/2021 est calculé sur la base des résultats de l'enquête de novembre 2020 et avril 2021. La diminution entre les deux années s'explique par l'extension du champ d'application, principalement en ce qui concerne les consultations téléphoniques dans le cadre des soins primaires, qui ont été incluses à partir de novembre 2020.</p>

E-Satis est une enquête nationale française de mesure de l'expérience des patients, pilotée par la Haute Autorité de Santé.

L'enquête E-Satis est mesurée une fois par an par la HAS sur une période allant du 1^{er} octobre de l'année N au 30 septembre de l'année N+1. Les résultats sont consolidés en décembre de l'année N+1. Les derniers résultats disponibles sont ceux de la campagne 2020 (01/10/2019 au 30/09/2020).



INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

INDICATEUR : E-SATIS ¹¹	DONNÉES		COMMENTAIRES ET ANALYSES
	Campagne 2019 (01/10/2018 au 30/09/2019)	Campagne 2020 (01/10/2019 au 30/09/2020)	
E-SATIS : MCO 48 h Enquête applicable aux patients hospitalisés en MCO	Taux de satisfaction 73,65 %	Taux de satisfaction 73,65 %	<p>Le taux de satisfaction globale est identique entre 2019 et 2020 avec un taux de retour de 35 %.</p> <p>Il suit la tendance nationale avec un bémol sur le volet restauration.</p>
E-SATIS : Ambu Enquête applicable aux patients hospitalisés MCO (ambulatoire)	Taux de satisfaction 74,44 %	Taux de satisfaction 75,31 %	<p>Le taux de satisfaction globale progresse sensiblement entre 2019 et 2020 avec un taux de retour de 28 %.</p> <p>Le taux de satisfaction Ramsay Santé reste inférieur à la tendance nationale.</p>

LES COORDINATEURS DU PARCOURS DE SOINS EN CANCÉROLOGIE

En cancérologie, les patients les plus vulnérables peuvent bénéficier d'un accompagnement personnalisé tout au long du parcours de leur prise en charge. Celui-ci est prodigué par un infirmier coordinateur du parcours de soins, y compris après l'arrêt des traitements.

Le coordinateur évalue les besoins et fragilités du patient, l'oriente au sein d'un parcours de soins complexe et s'assure de la coordination des actions des différents professionnels qui se relaient auprès du patient : médecins et chirurgiens, équipes paramédicales et acteurs des soins de support (assistante sociale, diététicienne, psychologue, socio-esthéticienne, etc.).

Un patient peut être considéré comme vulnérable pour différents motifs : l'agressivité de sa maladie, la complexité de ses traitements ou encore son contexte personnel (isolement familial, difficultés sociales, problèmes professionnels ou financiers,...).

Ce nouveau métier s'inscrit dans les objectifs du **Plan Cancer 2014-2019**, qui visait à assurer une orientation adaptée des patients vers les soins de support et à améliorer l'accès aux différentes prises en charge. A n'importe quelle étape de la prise en charge, le patient peut être orienté vers un coordinateur.

À l'issue de leur prise en charge, **76,3 % des patients suivis par un coordinateur du parcours de soins en 2020 ont jugé que cet accompagnement leur avait permis de mieux vivre les traitements.** Un soutien prodigué à chaque étape du parcours, qui représente un appui précieux pour les patients en cancérologie.

EN 2020

1 500

nouveaux patients
accompagnés par un
coordinateur

LE PROJET « LE CORPS GROS #MÉTAMORPHOSES » À LA CLINIQUE DE LA SAUVEGARDE DE LYON

En France, près de la moitié des adultes sont en surpoids. 8 millions souffrent d'obésité (soit une prévalence de 17 %), dont 500 000 sous une forme sévère. Cette pathologie est aussi l'un des facteurs de risque principaux dans de nombreuses maladies chroniques (maladies cardio-vasculaires, diabète de type 2, cancers...).

À la Clinique de la Sauvegarde de Lyon (Auvergne-Rhône Alpes), le Centre Spécialisé de l'Obésité (CSO) s'associe au photographe professionnel Bertrand Perret pour mettre en place un projet photographique intitulé « Le corps gros #métamorphoses » qui accompagne, par le biais de la photographie, les patients au cours de leur processus de perte de poids. L'objectif est de contribuer à modifier le regard de la société sur les corps des patients obèses.

Si tous les patients ont un objectif commun de perte de poids, l'intérêt de ce projet est de faire ressortir les personnalités de chacun. Un travail au long cours qui permet de tisser des liens de confiance entre photographe et modèles.

Un projet qui pourrait être prolongé par une exposition ou encore la réalisation d'un livre photos.



« Les modifications corporelles qu'entraînent la perte de poids peuvent être difficilement perceptibles par le patient. Il peut exister une dissonance entre le corps réel et l'image que l'on a intériorisé de notre schéma corporel. Grâce à ce projet, qui ne fait ni la promotion des corps gros, ni des corps minces, ni de la chirurgie bariatrique, le patient peut porter un autre regard sur son corps en cours de transformation. »

Lauriane Minarro-Piot, psychologue à la Clinique de la Sauvegarde



#4 Garantir la transparence de nos résultats en matière de sécurité des soins

100 % DE NOS ÉTABLISSEMENTS CERTIFIÉS A OU B

Dans le cadre de la procédure de certification HAS V2014, l'ensemble des établissements¹² en France a été certifié A ou B.

Année après année, les différents établissements du Groupe Ramsay Santé ont su renforcer la qualité et la sécurité de prise en charge au service des patients, permettant à 100 % d'entre eux d'obtenir une certification A ou B.

À ce jour, **65 % sont certifiés en A**, soit le plus haut niveau de certification délivré par l'HAS. Ce pourcentage est supérieur de plus de 20 points aux résultats nationaux tous secteurs confondus. Un chiffre également supérieur de plus de 10 points par rapport aux résultats nationaux du secteur privé. Le reste des établissements, soit **35 %, est certifié B**.

La certification des établissements de santé permet aux patients d'être informés de la qualité des soins prodigués ainsi que de bénéficier d'une prise en charge de pointe. Pour les collaborateurs, le niveau de certification témoigne de leur engagement ainsi que de leur travail en faveur de l'amélioration continue et de la sécurité des soins.

ZOOM SUR LA CERTIFICATION HAS VERSION V2014

Tous les 4 ans, les établissements de santé publics comme privés sont soumis à une évaluation externe, effectuée par des professionnels mandatés par la Haute Autorité de Santé. L'objectif est d'évaluer de manière indépendante la qualité et la sécurité des soins délivrés au sein des hôpitaux et cliniques de France. Ces derniers sont évalués sur des critères communs sur lesquels s'appuient les experts-visiteurs lors de leur visite dans les établissements. **Ces évaluations donnent lieu à 5 niveaux de certification :**

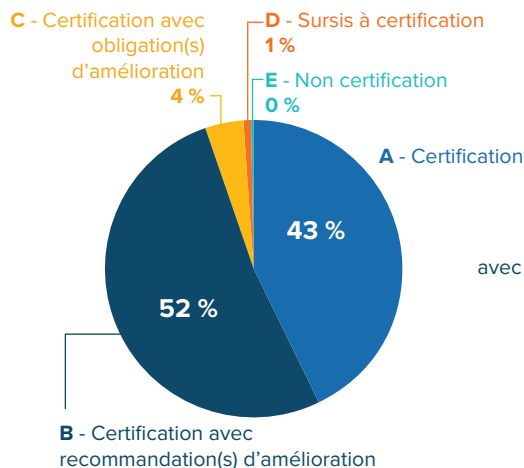
- A : Certification
- B : Certification avec recommandation d'améliorations
- C : Certification avec obligation d'améliorations
- D : Sursis à statuer, ce qui signifie que l'établissement n'est pas certifié tant qu'une preuve de la résolution des écarts n'a pas été apportée
- E : Non-certification

La procédure de certification version V2014 des établissements publics et privés français a été suspendue à partir de mars 2020 dans le cadre de la crise sanitaire COVID-19. Elle est remplacée par la procédure de certification des établissements de santé pour la qualité de soins, que la HAS a commencé à déployer courant avril 2021.

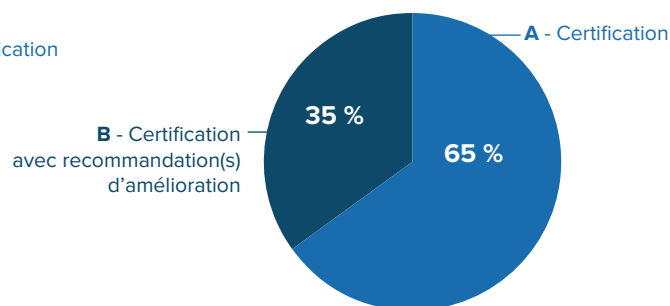
Cette nouvelle procédure de certification s'appuie sur un nouveau référentiel construit autour de 4 enjeux principaux : l'engagement du patient, la culture et la pertinence du résultat, le développement du travail en équipe pour améliorer les pratiques et l'adaptation aux évolutions du système de santé.

Les établissements Ramsay Santé sont déjà engagés dans la mise en œuvre de ce nouveau référentiel avec notamment 4 établissements qui se sont portés volontaires pour passer leur visite de certification de manière anticipée d'avril à juin 2021.

Résultats de certification dans l'ensemble du secteur hospitalier en France.



Résultats de certification des établissements Ramsay Santé.



Chiffres au 03/06/2021

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

INDICATEUR : Accréditation des hôpitaux			
	DONNÉES		COMMENTAIRES ET ANALYSES
	1 ^{er} Juillet 2019 au 30 Juin 2020	1 ^{er} Juillet 2020 au 30 Juin 2021	
Pays Nordiques	100 %	100 %	En Suède et Norvège, il n'existe pas de système d'accréditation national pour les hôpitaux/établissements de soins. Cependant, plusieurs indicateurs de qualité sont suivis et rapportés pour chaque service de soin. Un système d'accréditation existe pour les soins de santé gratuits pour différentes spécialités et régions. La Suède et la Norvège n'ont jamais perdu leur accréditation. Danemark : Capiro Danemark est certifié par IKAS - l'Institut danois pour la qualité et l'accréditation. L'accréditation a été renouvelée en mai 2021 et sera finalisée en octobre 2021.
Italie	100 %	100 %	L'hôpital est périodiquement accrédité par l'ARPA par le biais de la région du Piémont et, à ce jour, a confirmé l'accréditation pour toutes les spécialités (100 %).

INDICATEUR : Certification / France			
	DONNÉES		COMMENTAIRES ET ANALYSES
	Au 30 Juin 2020	Au 30 Juin 2021	
97 % des cliniques certifiées A ou B	100 % des cliniques certifiées A ou B		100 % de nos établissements (sauf : Maison de santé, médico-sociale et centres de radiothérapie non concernés par la certification HAS) sont certifiés au niveau A ou B.

#5 Réduire les délais de prise en charge

URGENCES, DES DÉLAIS D'ATTENTE RÉDUITS, UNE SPÉCIFICITÉ RAMSAY SANTÉ

Depuis 2007, les urgences constituent une activité soumise à autorisation. Précurseur dans ce domaine parmi les opérateurs privés, Ramsay Santé contribue de manière significative, à couvrir les besoins médicaux d'urgence de la population, aux côtés des hôpitaux publics.

Les 31 services de soins d'urgence du Groupe, répartis sur tout le territoire, accueillent les patients, 24h/24 et 7j/7. Pris en charge par une équipe soignante spécialisée, chaque patient bénéficie de tous les moyens d'investigation nécessaires à sa prise en charge.

Le délai d'attente aux urgences constitue un indicateur important concernant l'organisation du service et la qualité de la prise en charge des patients. C'est la raison pour laquelle le Groupe a mis en place depuis 2013 un projet de transparence et d'affichage



des délais d'attente aux urgences dans plusieurs de ses établissements. Ce dispositif innovant permet de mesurer et d'afficher le délai d'attente des patients sur le site web des cliniques et hôpitaux privés concernés. Elle s'appuie sur une organisation repensée des services et des flux de patients.

#6 Proposer des services pour simplifier l'avant / pendant / après hospitalisation

Ramsay Services est une plateforme digitale de services déployée sur les établissements de Médecine-Chirurgie-Obstétrique du Groupe. Ce portail vise à simplifier les démarches administratives des patients et à proposer une gamme de services pour faciliter leur hospitalisation.

Disponible sur ordinateur, tablette et smartphone, l'admission en ligne comprend un enregistrement de l'hospitalisation, la prise de rendez-vous avec l'anesthésiste, le choix du niveau de confort de la chambre, les informations sur la prise en charge de

la complémentaire santé (mutuelle) ainsi que des conseils pratiques pour préparer son séjour.

Cette plateforme offre une qualité de service aux patients qui peuvent ainsi procéder sereinement à leur admission de chez eux, au moment qui leur convient le mieux.

La plateforme propose des parcours dédiés pour chaque type de patientèle : maternité, ambulatoire et hospitalisation. Le patient a la possibilité de renseigner la présence d'un éventuel accompagnant à ses côtés et peut signer électroniquement les documents requis pour son hospitalisation. Il n'aura ainsi pas à se rendre à l'hôpital avant le jour de son entrée.

INDICATEUR CLÉ DE PERFORMANCE

INDICATEUR : Taux d'usage du portail Ramsay Services		COMMENTAIRES ET ANALYSES
DONNÉES		
1 ^{er} Juillet 2019 au 30 Juin 2020	1 ^{er} Juillet 2020 au 30 Juin 2021	
24 %	36 %	Ce taux correspond au nombre de patients ayant effectué leur admission en ligne sur Ramsay Services sur le nombre total d'admissions uniquement dans les établissements MCO.

UNE APPLICATION DÉDIÉE À LA SÉCURISATION DES PARCOURS DE SOINS

Le Groupe propose une solution permettant l'accompagnement des patients avant et après leur prise en charge au sein de Ramsay Santé. Disponible depuis 2015 au sein du Groupe et actuellement destinée aux patients en oncologie ou pris en charge dans le cadre des épisodes de soins prévus par l'article 51, la cible du dispositif devrait bientôt s'élargir.

Disponible sur ordinateur, tablette ou smartphone, cette solution logicielle permet de sécuriser le parcours de soins en maintenant une relation personnalisée avec le patient à son domicile.

Actuellement, elle consiste essentiellement en l'envoi de questionnaires aux patients pris en charge. Leurs réponses permettent ensuite aux professionnels d'élaborer un suivi optimal et personnalisé. Ce suivi connecté vise à sécuriser le parcours de soins et à évaluer les résultats fonctionnels ainsi que la

« Nous souhaitons élargir la cible de cette solution à toutes les prises en charge. L'objectif est de pouvoir intégrer le dispositif à Ramsay Services pour le rendre accessible au plus grand nombre de professionnels de santé et de patients. »
Dr Jean-Félix Verrier, Direction médicale du Groupe en charge des bonnes pratiques

qualité de vie du patient jusqu' à 12 mois après son hospitalisation.

Pour l'heure, le dispositif concerne les patients dans le cadre de l'expérimentation pour les innovations organisationnelles prévue par l'article 51.

À ce jour, il est en cours d'expérimentation au sein de 9 établissements Ramsay Santé mais devrait bientôt être déployé à plus grande échelle au sein du Groupe.

LES ENGAGEMENTS PATIENTS ET LA DIGITALISATION CHEZ CAPIO SUÈDE

Depuis son lancement en 2017, Capiro poursuit sa digitalisation avec la mise en place de près d'un demi-million de prises en charges numériques et un formidable potentiel de développement. La digitalisation fait en effet partie de la stratégie globale et du programme médical du Groupe, ouvrant la voie à des offres de soins mieux adaptées et plus rapides. Une démarche qui permettra de garantir aux patients un suivi santé optimal dans la durée.

La digitalisation donne accès aux patients à un large éventail de prises en charge à distance, celles-ci se déroulant par chat ou vidéo. Les solutions numériques permettent également aux praticiens ainsi qu'aux différents professionnels de santé d'avoir accès facilement aux données du patient. Associés aux prises en charge en établissement, ces services numériques répondent à la devise « *Les soins par voie digitale quand c'est possible, les soins en personne quand c'est nécessaire* ».

Après s'être concentré dans un premier temps sur la digitalisation de ses services de médecine générale, Capiro élargit son offre de deux manières : en développant les pratiques de libre-service et en étendant la digitalisation aux soins spécialisés.

Les plateformes de libre-service sont disponibles sur le site web et l'application du Groupe Capiro. Elles permettent de découvrir les différents types de prise en charge, guident les patients dans la pratique de l'auto-soin et sensibilisent à la prévention. Si besoin, des spécialistes Capiro sont aussi disponibles en ligne pour orienter les patients vers des offres de soins personnalisés.

Au-delà de la dimension technologique, la digitalisation des offres de soin facilite le quotidien des patients et permet au Groupe Capiro de tenir ses engagements envers eux :

- **Accueillir tous les patients sans exception (#1)** : les outils numériques réduisent la stigmatisation et aident les patients à formuler leur message de manière structurée.
- **Innover pour améliorer la qualité des soins (#2)** : la digitalisation permet de collecter les données des patients pour améliorer le diagnostic, le traitement et la prise de décisions médicales pertinentes.
- **Délivrer des prises en charge personnalisées (#3)** : le service numérique « Capiro Home » incarne parfaitement la notion de soins personnalisés. Cette plateforme numérique permet un suivi en temps réel des patients atteints de maladies chroniques depuis leur domicile et de leur fournir des prises en charge adaptées à domicile.
- **Réduire des délais de traitement (#5)** : la digitalisation réduit les délais d'attente et ouvre de nouvelles possibilités de rendez-vous en privilégiant des consultations en présentiel seulement si nécessaire.
- **Offrir des services pour simplifier le processus avant/pendant/après l'admission à l'hôpital (#6)** : la digitalisation simplifie les processus de soins en rendant le patient acteur de sa santé. Celui-ci peut ainsi transmettre numériquement des données relatives à ses antécédents en amont de la consultation, pour une meilleure anticipation du personnel médical et une prise en charge optimale.

ZOOM SUR L'OFFRE NUMÉRIQUE DE CAPIO

Capiro offre plusieurs possibilités de contact et de soins par voie numérique :

Capiro Go : cette clinique entièrement numérique, ouverte 7j/7, tous les jours de l'année, permet d'entrer en contact avec des infirmières, médecins, physiothérapeutes, diététiciens et sages-femmes, même lorsque le centre de soins primaires ou la clinique spécialisée sont fermés.

Dialoguer avec les soins primaires : cette interface offre un accès rapide aux centres de soins primaires, offrant aux patients la possibilité de chatter directement avec le personnel du centre et, si nécessaire, de contacter un médecin traitant ou un autre spécialiste.

Dialoguer avec des spécialistes : cette interface permet d'entrer en contact avec des médecins spécialistes : dermatologues, orthopédistes, gynécologues et depuis peu, psychiatres.

Capiro Home : un service numérique qui améliore considérablement le quotidien des patients atteints de maladies chroniques. Une équipe de soins dédiée, soutenue par une technologie de mesure à distance, permet aux patients de redevenir acteurs de leur santé : les valeurs du patient sont enregistrées et communiquées directement sur l'application, permettant un suivi précis et efficace.

Vidéo-conférence Capiro : permet des contacts réguliers et rendez-vous de suivi avec des médecins ou autres professionnels de santé par chat ou visioconférence.



Ramsay Santé s'engage pour répondre au mieux aux besoins et attentes des praticiens du Groupe. Une démarche au service de leurs compétences et de leur confort quotidien pour les aider à proposer des prises en charge optimales aux patients.



Nos engagements

Praticiens



5 engagements

- 1 Soutenir le travail de recherche des praticiens**, pour leur permettre de continuer à se former aux nouvelles techniques médicales et de participer à l'évolution des connaissances scientifiques, dans un cadre aussi ergonomique que possible
- 2 L'enseignement**, afin de favoriser le brassage intellectuel et le partage de connaissances entre générations de praticiens
- 3 La mise à disposition d'équipements médicaux de pointe** permettant de fournir des prises en charge innovantes et personnalisées aux patients
- 4 La digitalisation** des outils de travail pour faciliter le quotidien des praticiens comme des patients et s'inscrire dans une logique de développement durable globale
- 5 La mise à disposition de tableaux de bord**, qui permettent aux praticiens de suivre l'évolution de leur pratique de manière simple et accessible.



François Demesmay, Directeur Innovation médicale et expérience patient Groupe



« Les praticiens sont les partenaires évidents et incontournables de Ramsay Santé. Nous entretenons une relation très forte avec eux. Sans eux, notre activité n'a plus de sens. De leur côté, ils ont besoin de plateaux techniques performants pour exercer leur activité. C'est pourquoi, dans une perspective de co-construction et de partage de connaissances, Ramsay Santé cherche à mettre en place un écosystème aussi pointu et confortable que possible pour répondre à leurs attentes au quotidien. »

« Travailler sur ces différents aspects nous permet d'assurer la qualité et la sécurité des soins et de faire en sorte qu'au sein du Groupe Ramsay Santé, les praticiens s'épanouissent sur le plan professionnel comme personnel. »



ENGAGEMENT

Soutenir les médecins chercheurs dans leurs projets d'études cliniques

Praticiens : focus Recherche et Enseignement

Ramsay Santé s'engage aussi du côté de la recherche. La DRE favorise l'émergence de nouvelles stratégies thérapeutiques et diagnostiques au service des patients. Son ambition? Soutenir la recherche pour que les essais cliniques d'aujourd'hui portent les évolutions de demain, pour être à la hauteur des espoirs des patients et que, collectivement, le Groupe puisse être fier de l'excellence médicale qu'il incarne.

La DRE accompagne les praticiens à chaque étape du processus de recherche. Elle fournit aux chercheurs le soutien scientifique et l'aide organisationnelle nécessaires à la mise en place d'essais au sein des différents établissements du Groupe. Et pour dynamiser la recherche clinique au sein de ses établissements, la DRE utilise les moyens alloués au Groupement de Coopération Sanitaire (GCS) pour l'enseignement et la recherche, fondé en 2014. Les médecins sont accompagnés dans leurs projets de recherche et dans leurs publications scientifiques par des appels à projets dédiés, grâce aux financements publics (financement MERRI Missions d'Enseignement, de Recherche, de Référence et d'Innovation) dont bénéficie le GCS.

Aujourd'hui, ce sont près de 1 400 acteurs libéraux qui conduisent leur recherche au sein du groupe Ramsay Santé et qui ont participé à une publication scientifique ces quatre dernières années.



« Oui, il est possible de faire de la recherche clinique en travaillant dans le privé. Chez Ramsay Santé, les médecins qui exercent en libéral n'ont pas à abandonner ni l'enseignement, ni les publications, ni les essais cliniques. Notre rôle est d'apporter toute l'aide nécessaire à la pratique de la recherche. »



Dr Stéphane Locret, Directeur de la recherche et de l'enseignement au sein du Groupe Ramsay Santé

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

INDICATEURS	DONNÉES – ANNÉE CIVILE		ANALYSES ET COMMENTAIRES
	2020	2021	
Nombre de projets de recherche	287	285	Les données correspondent au nombre de projets de recherche acceptés par le Comité d'Orientation Scientifique en France et pour lesquels le GCS est promoteur ou financeur (études prospectives et rétrospectives). À noter : quelques rares collaborateurs avec des établissements étrangers. Situation au 01/01/2021 : stabilité du nombre de projets de recherche.
Qualité des études (suivi des études) - Nombre de points promoteurs SIGREC	24,29	36,43	Le nombre de points promoteurs SIGREC est Indicateur annuel fourni par la DGOS en France. L'augmentation du score en 2021 est liée à l'augmentation du nombre de patients inclus dans les essais cliniques promus par la DRE.

ENGAGEMENT

Permettre à nos praticiens de continuer à se former tout au long de leur parcours

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

INDICATEUR : Nombre d'internes accueillis par stage ouvert / France		COMMENTAIRES ET ANALYSES
DONNÉES		
Année civile 2020	Année civile 2021	
153 internes	79 internes <i>(en cours, fin de période novembre 2021)</i>	Le nombre d'internes accueillis dans nos établissements en France augmente tous les ans depuis 2012. A noter qu'il y a 2 semestres par an, donc deux groupes d'internes accueillis (mai/novembre).



Témoignage de Dr Francesca Sanguinetti, cardiologue. Elle exerce depuis 2017 au sein de l'Hôpital privé Jacques Cartier (Massy, 91).



« **Quels sont les aspects de votre métier que vous appréciez le plus ?**

La recherche et la formation. J'adore le fait de pouvoir participer pleinement à la recherche clinique, cela nous permet de progresser énormément et de faire avancer, à notre niveau, la science. Le partage de connaissances que permettent les formations est également une extraordinaire possibilité offerte par notre métier, on peut apprendre des anciens, avant de transmettre notre savoir aux plus jeunes. »



ENGAGEMENT

Mettre à disposition des plateaux techniques toujours plus modernes

Qu'il s'agisse de dépistage, de diagnostic ou de traitement, aujourd'hui plus que jamais les progrès de la médecine sont liés aux innovations des équipements médicaux.

Ramsay Santé intègre ces enjeux dans sa politique en investissant chaque année près de 200 millions d'euros dans l'achat ou le renouvellement d'équipements d'imagerie de dernière génération (salles hybrides, IRM, scanner...).

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

	DONNÉES		COMMENTAIRES ET ANALYSES
	1 ^{er} Juillet 2019 au 30 Juin 2020	1 ^{er} Juillet 2020 au 30 Juin 2021	
INDICATEUR : Nombre d'équipements lourds renouvelés			
France	-	21	L'année 2020 est difficilement comparable du fait de la crise covid, les investissements ont été gelés pendant 4 mois lors de la première vague. En 2021, voici le détail des investissements en équipement lourds : Équipements lourds renouvelés : 6 équipements IRM, 3 CT-Scanner, 1 Tomographie par émission de positons-Scan, 1 Gamma Camera, 3 salles d'interventions, 1 Oarm, tables de radiologie. Nouveaux équipement acquis : 1 IRM, 2 salles hybrides.
Pays Nordiques	1	0	En 2020, la Suède a investi dans un scanner.
Italie	-	-	
INDICATEURS : Montant des investissements des équipements médicaux (K€ TTC)			
Groupe	-	83 915 K€	Cette année le Groupe a investi 83 915 K€ d'équipements médicaux.
France	-	67 900 K€	L'année 2020 est difficilement comparable du fait de la crise covid, les investissements ont été gelés pendant 4 mois lors de la première vague.
Nordics	11 874	15 924 K€	
Italie	45	91 K€	En 2021, l'Italie a investi principalement dans les échographes et des ventilateurs.



ENGAGEMENT

Digitalisation des outils de travail

Mettre à disposition des praticiens un pack digital facilitant la relation avec le patient et tous les acteurs de santé.

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE


INDICATEUR : Lifen ¹³			
	DONNÉES		COMMENTAIRES ET ANALYSES
	au 30/06/2020	au 30/06/2021	
Nombre d'utilisateurs de l'outil	1 800 utilisateurs	2 764 utilisateurs	L'outil Lifen est en cours de déploiement en France, cela explique l'augmentation du nombre d'utilisateurs. L'écart s'explique donc grâce au déploiement entre les deux périodes sur 13 établissements MCO, 5 centres de radiothérapie, 2 structures de santé mentale, complémentaires.
Taux d'envoi dématérialisé	81 %	86 %	Le taux de dématérialisation est constant sur cette période de mesure

LIFEN

En 2019, une solution de communication médicale a été déployée auprès de la communauté de praticiens du Groupe Ramsay Santé en partenariat avec Lifen.

Cette solution permet de faciliter l'échange de documents et de données médicales dématérialisées. Le dispositif se présente sous la forme d'une messagerie sécurisée, compatible avec l'ensemble des logiciels métiers couramment utilisés par les praticiens. Cet outil permet une récupération rapide des données des patients, y compris des comptes rendus médicaux (compte-rendu opératoire et de consultation).

Cette **mutation numérique** des pratiques au sein du Groupe s'inscrit dans la continuité du programme gouvernemental « Ma Santé 2022 ». À l'échelle de Ramsay Santé, ce partenariat avec Lifen ouvre de nombreuses perspectives, notamment en matière d'**amélioration des prises en charge**. Grâce à cet outil de transformation numérique, le quotidien des praticiens est simplifié et leurs parcours de soins s'en trouvent davantage facilités et sécurisés. Une démarche qui s'inscrit dans la volonté du Groupe de faire évoluer les prises en charge, tout en améliorant la coordination entre équipes hospitalières et professionnels de santé de ville.



À mesure que le réchauffement climatique s'accroît, de nouveaux phénomènes viennent perturber la santé des différents écosystèmes et de la population, ce qui engendre des pertes commerciales imprévues et menace les actifs comme les infrastructures. Le sixième rapport d'évaluation (AR6) du Groupe d'Experts Intergouvernemental sur l'Évolution du Climat (GIEC) a reconfirmé l'impact des activités humaines dans le phénomène de réchauffement climatique.

Avec 350 structures de soins, Ramsay Santé dispose d'un levier d'actions important face aux enjeux du climat.



Nos engagements

Planète

Engagements planète

Le réchauffement climatique n'est pas sans conséquences pour le secteur de la santé. Augmentation des transmissions de maladies, dégradation de la situation sanitaire et évolution des facteurs de comorbidité au sein de la population sont autant d'éléments qui poussent les acteurs de santé à repenser leurs modes d'action et à tenter de réduire leurs émissions de carbone.

Évaluer l'empreinte environnementale du Groupe

Aujourd'hui, l'urgence est à la réduction de l'impact environnemental des activités du Groupe. En effet, Ramsay Santé souhaite contribuer pleinement aux mesures prises en 2015 pour la planète, dans le cadre de l'Accord de Paris sur le climat. Il s'engage ainsi à construire un modèle d'entreprise résilient et à amorcer une transition vers la réduction de ses émissions de carbone.

Une évaluation de haut niveau des risques et des opportunités a été entreprise en France et dans les pays nordiques, dans le cadre d'un projet global mis en place par Ramsay Health Care. L'objectif était d'identifier l'impact du réchauffement climatique, à court et à long terme, dans les différents pays où le Groupe exerce ses activités.

Une série de risques et d'opportunités a été identifiée. Celle-ci porte sur deux scénarios mondialement reconnus :

- augmentation des températures de 1,5 degré, scénario aligné sur le RCP-2.6 et le SSP1 du GIEC ;
- augmentation de 4 degrés, selon le scénario du statu quo du RCP-8,5 et SSP5 du GIEC.



Agir pour faire face au réchauffement climatique

Ces évaluations ont été menées auprès de responsables et managers, notamment dans des domaines fonctionnels clés : directeurs généraux d'hôpitaux, représentants de la direction des opérations, des soins, de l'immobilier, la RSE et les risques.

L'objectif premier de cette démarche était de sensibiliser les différentes parties prenantes, de vérifier les différents risques et opportunités identifiés au préalable, mais aussi de créer un classement des risques avec des mesures d'atténuation possibles. Au cours de l'année à venir, ces risques feront l'objet d'une analyse plus approfondie. Diverses actions visant à réduire les émissions de gaz à effet de serre seront entreprises à l'échelle du Groupe.

ENGAGEMENT

Améliorer l'impact environnemental de nos établissements

Reporting des émissions de gaz à effet de serre (GES)

Les enjeux climatiques présentent des risques et des opportunités significatives pour le Groupe. Au cours des années à venir, l'adaptation de Ramsay Santé à ces problématiques passera par une réduction de l'empreinte carbone de ses activités.

Afin d'agir sur ces risques et de définir une trajectoire de transition, Ramsay Santé construit une démarche fondée sur le principe : « mesurer, réduire, compenser ». Cette année, le Groupe a comptabilisé les estimations de gaz à effet de serre de ses activités en France. Ce bilan a été réalisé conformément aux principes et règles stipulés dans la norme ISO 14064-1 et le GHG Protocol avec l'appui d'un cabinet certifié par l'Ademe.

Les résultats présentent les émissions de l'activité émises par les activités relatives aux deux périmètres (ou "scopes") suivants :

- **Scope 1** : les émissions directes provenant des installations fixes ou mobiles situées à l'intérieur du périmètre organisationnel de l'entreprise, ce qui comprend les données sur le parc automobile, les consommations d'énergie directe des bâtiments, les fuites de fluides frigorigènes et les rejets liés à l'utilisation de gaz anesthésiants



- **Scope 2** : les émissions indirectes liées à la production d'électricité, de chaleur et de froid consommés. Cela comprend les données sur les consommations d'électricité et le réseau urbain des bâtiments

La couverture de ce reporting permet d'analyser la performance carbone de nos sites et de prévoir des plans d'action.

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

INDICATEUR : Données énergétiques des bâtiments ¹⁴ / France							
Electricité (KWH)		Gaz (KWH)		Fioul (L)		Réseau de chauffage urbain (KWH)	
2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
230 012 303	215 938 571	153 280 376	169 650 926	346 503	453 341	25 723 883	35 169 907

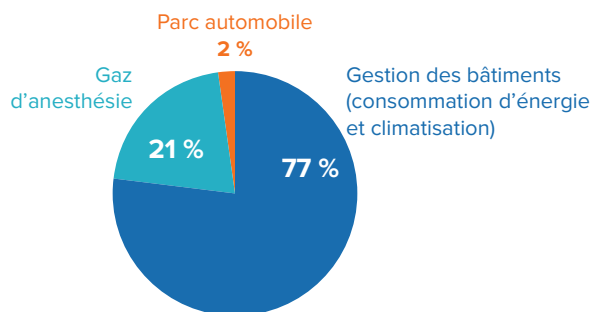
Commentaires des consommations d'énergie liées au bâtiment : la consommation électrique a fléchi de 6 %, cela s'explique par le ralentissement de l'activité lié au COVID. La consommation de gaz utilisée uniquement pour le chauffage a progressé de 11 % en raison d'un hiver un peu plus rigoureux que l'an dernier. Pour le chauffage urbain en 2020, quatre établissements n'avaient pas de données remontées, cela explique également la variation (37 %). Pour le fioul, les consommations sont aléatoires d'une année à une autre car le fioul est essentiellement utilisé pour les groupes électrogènes. La consommation n'est donc pas linéaire (augmentation de 31 %).



Empreinte carbone du Groupe

L'activité de Ramsay Santé a généré 60 875 tonnes d'équivalent CO¹⁵ sur l'exercice 2020-2021 sur les scopes 1 & 2 en France.

Répartition des émissions de GES.

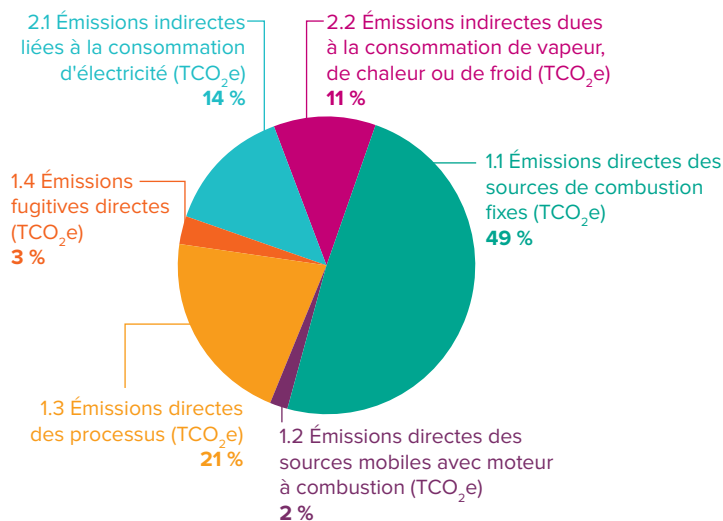


INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

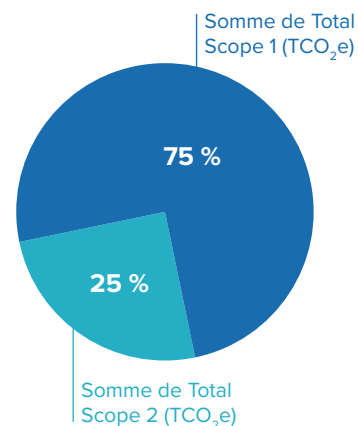
INDICATEUR : Données liées à la mobilité ¹⁶	Essence (L)	Diesel (L)
	2021	2021
France	13 396	505 630

Scope	Catégories	Description
1	Émissions directes des sources de combustion fixes	Combustion de gaz naturel et de carburant (kWh)
1	Émissions directes des sources mobiles avec moteur à combustion	Diesel, essence (litres)
1	Émissions directes des processus	Gaz d'anesthésie (nombre de flacons)
1	Émissions fugitives directes	Pertes de gaz réfrigérant (kg)
2	Émissions indirectes liées à la consommation d'électricité	Consommation d'électricité (kWh)
2	Émissions indirectes dues à la consommation de vapeur, de chaleur ou de froid	Consommation de vapeur et de froid (kWh)

Répartition des émissions par poste.



Répartition du bilan carbone par Scope.



ENGAGEMENT

Améliorer l'impact environnemental de nos activités médicales

Zoom sur les maternités THQSE

La santé environnementale est indissociable des enjeux de la démarche RSE. Nos maternités s'attachent elles aussi à s'engager dans une démarche écoresponsable.

Pour cela, une phase pilote est en cours sur quatre maternités afin qu'elles obtiennent le label de qualité de la Très Haute Qualité Sanitaire Sociale et Environnementale (THQSE). Cette certification, développée par des acteurs de terrain du milieu de la santé, permet de labelliser les engagements économiques, environnementaux, sociaux et sociétaux déployés par les maternités. Une manière fiable de mettre la responsabilité sociétale et la santé environnementale au cœur de leurs démarches de développement.

A travers le label THQSE, les engagements dont se sont saisies les maternités sont multiples :

- améliorer la qualité de vie au sein des établissements labellisés ;
- structurer la démarche RSE ;
- augmenter la performance ;
- limiter son impact environnemental ;
- valoriser les actions entreprises sur le terrain ;
- mettre en réseau différents acteurs ;
- co-construire une vision RSE à long terme ;
- essaimer les bonnes pratiques.

Au sein du Groupe Ramsay Santé, un test a été lancé. Quatre maternités "pilotes" sont actuellement en cours de labellisation par un organisme évaluateur (**l'Hôpital privé Marne-la-Vallée, la Clinique Belharra, l'Hôpital privé Pays de Savoie ainsi que l'Hôpital privé de la Loire**) pour lesquelles l'attention est portée sur le confort des patientes et des nourrissons, la prévention santé, l'accompagnement à l'allaitement maternel ou à l'accouchement naturel, l'alimentation des nouveau-nés ou encore la possibilité pour les accompagnants d'être présents aux côtés des patientes et de leur nourrisson sont évalués.

Cette démarche "test" de labellisation des maternités témoigne de la volonté constante du Groupe d'améliorer la santé environnementale au sein de ses établissements et de poursuivre des actions en phase avec ses engagements RSE.



Témoignage de Marion Comastri, Responsable Unité de Soins, bloc obstétrical et Maternité à l'Hôpital privé Pays de Savoie.

« Un engagement de longue date en faveur de la responsabilité sociale et de la santé environnementale au sein de l'établissement... »

« Les équipes de la maternité de l'Hôpital privé Pays de Savoie ont toujours aspiré à promouvoir la santé environnementale auprès des mamans et de leurs bébés. Au quotidien, cela se traduit par de multiples gestes communs à l'ensemble des équipes : ateliers MyNéa, conseils spécifiques, recyclage des nourrettes, utilisation raisonnée des consommables, maîtrise des coûts, etc. »

Le label THQSE comme une évidence

« Aujourd'hui, nous avons toute conscience que s'engager pour la promotion de la santé environnementale est devenu incontournable dans le domaine de la périnatalité. Intégrer ce projet de labellisation THQSE s'est imposé naturellement pour nous. »

Un engagement global de l'Hôpital privé Pays de Savoie

« Cette démarche concerne la maternité, mais elle reflète l'engagement de tout l'établissement. La responsabilité sociale et la santé environnementale constituent le cœur de nos actions, toujours motivées par la volonté de répondre au mieux aux besoins des patients, de leurs familles, mais également des collaborateurs. »



Prise en charge et traitement des déchets

Le secteur de santé, par son activité, est un gros producteur de déchets. Ramsay Santé s'engage à réduire son impact environnemental et dans une démarche de réduction à la source et valorisation de ses déchets.

Le secteur de la santé est concerné par plusieurs obligations réglementaires relatives à la gestion des déchets, tant dangereux que non dangereux, sachant que la réglementation se renforce depuis quelques années (accélération depuis 2015 et programmée au moins jusqu'en 2025) : DASRI (Déchets d'Activités de Soins à Risques Infectieux) ; DAOM (Déchets Assimilés aux Ordures Ménagères) ; emballages, cartons, papiers et biodéchets.

Afin de définir sa feuille de route sur ce sujet, Ramsay Santé a lancé en France une démarche visant à établir un état des lieux de sa production de déchets et de leur traitement. Cette démarche permettra de mettre en lumière de bonnes pratiques déjà établies au sein des établissements. En effet, de nombreux établissements du Groupe, soucieux de leur impact environnemental, ont d'ores et déjà engagé des actions de réduction des déchets et de mise place de filières de tri.

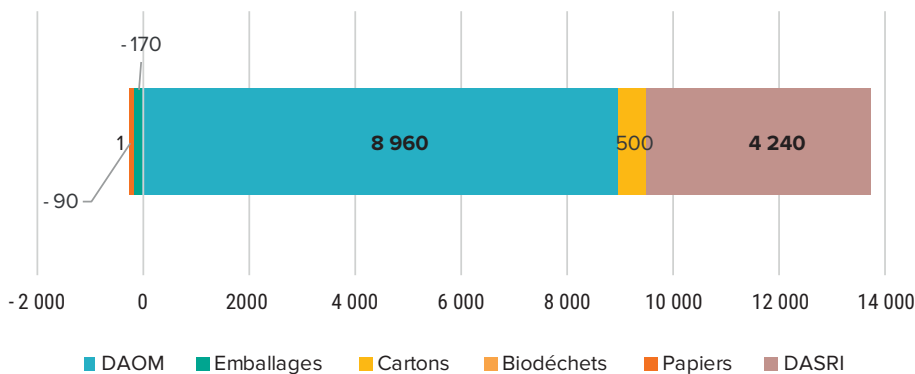


INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

INDICATEUR : Répartition des déchets par mode de traitement¹⁷

Filières	DAOM	Emballages	Cartons	Papiers	Biodéchets	DASRI	TOTAL
Total (en tonnes)	22 670	205	3 064	422	399	5 026	31 785
Impact carbone (tonnes d'équivalent CO ₂)	8 960	-170	500	10	-90	4 240	13 450

Répartition des émissions carbonées des déchets du Groupe :



Le Groupe a consommé sur l'année au total 31 785 T de déchets dont 5 026 de DASRI. Les axes de travail à venir concernent :

- l'élargissement du périmètre d'étude ;
- la définition d'une période de référence identique pour 100 % des structures étudiées ;
- l'augmentation du taux de recyclage grâce à l'optimisation des filières de tri.

Une écoconception des soins : bonnes pratiques relatives à l'utilisation des gaz d'anesthésie

Ramsay Santé s'engage à réduire son empreinte carbone liée à ses activités, notamment au bloc opératoire. En effet, le secteur de la santé est responsable de 4,6 % des émissions de carbone. Une partie de cette pollution provient de l'activité des blocs opératoires et de l'utilisation d'agents anesthésiques polluants.

Pour contribuer à réduire son empreinte carbone, plus particulièrement au bloc opératoire pendant l'acte d'anesthésie, Ramsay Santé a lancé une campagne de sensibilisation et d'information auprès de la communauté médicale des médecins anesthésistes.

Une vidéo et un support de communication dédiés au sujet de l'utilisation des gaz d'anesthésie ont été réalisés et mis à disposition auprès des 760 médecins anesthésistes exerçant au sein du Groupe.

Dans les différents établissements, l'heure est donc à l'information et à l'accompagnement des équipes d'anesthésie-réanimation, afin que ces bonnes pratiques finissent de se déployer.



Dr Jean-Claude Pauchard, anesthésiste-réanimateur à la Clinique Aguilera (Biarritz, Nouvelle-Aquitaine). Il est

aussi référent médical pour l'anesthésie-réanimation au sein de la gouvernance RSE du Groupe Ramsay Santé et membre du comité développement durable de la Société Française d'Anesthésie et de Réanimation.

« Les gaz d'anesthésie utilisés au bloc opératoire sont en fait des gaz à effet de serre. Une fois inhalés, ils sont très peu métabolisés par le patient. Aussi, 95 % des gaz utilisés sont rejetés tels quels dans l'atmosphère. »

« Aujourd'hui, l'enjeu principal est de nous diriger vers une éco conception du soin et d'intégrer cette démarche de développement durable dans la balance bénéfice-risque de nos prises en charge. »



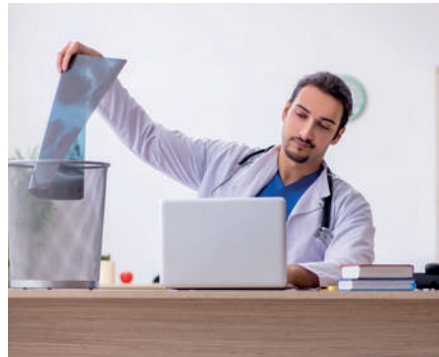
INDICATEUR CLÉS DE PERFORMANCE

INDICATEUR : Émissions de carbone des gaz d'anesthésie¹⁸

	DONNÉES	ANALYSES ET COMMENTAIRES
	2021 (en TeqCO ₂)	
France	12 700	Le bilan carbone des gaz d'anesthésie est calculé pour la 1 ^{ère} année dans le cadre du suivi du projet « d'écoconception des soins – gaz d'anesthésie ».



Dans le cadre de sa démarche environnementale, **la clinique Belharrà a accueilli quatre moutons** d'Ouessant pour entretenir de manière durable ses espaces verts. Ces animaux permettent de gérer le site en éco-pâturage.



La Clinique Kennedy met à disposition de ses patients une **urne pour qu'ils puissent y déposer leurs vieilles radiographies**. Ces clichés, destinés à être recyclés en toute confidentialité, sont aussi collectés par une association humanitaire.



Capio Proximity Care réinvente le matériel informatique. Grâce à la réutilisation ou au recyclage d'anciens équipements (en fonction de l'état de l'équipement). En procédant ainsi, en un an, **les centres de soins de proximité de Capio ont économisé environ 40 tonnes de dioxyde de carbone**. Cela correspond, entre autres, à l'énergie nécessaire pour chauffer 162 appartements.

Mise en place d'une étude carbone d'un dispositif médical implantable (DMI)

Pour mesurer l'impact de ses activités, Ramsay Santé s'est attaché à mesurer l'empreinte carbone et à réaliser le bilan des gaz à effet de serre du matériel utilisé en chirurgie orthopédique.

La chirurgie orthopédique est une des spécialités les plus consommatrice de dispositifs médicaux et de consommables jetables. L'étude, réalisée sur le premier semestre 2021 fait état de **l'impact écologique de deux types de matériel utilisé lors de prises en charge, fréquentes, de fractures du poignet : l'ostéosynthèse du radius distal**. L'objectif est de comparer l'utilisation de kits à usage unique avec des kits réutilisables traditionnels, en évaluant leur impact carbone depuis leur fabrication jusqu'à leur implantation.

L'étude

Cette étude a été soumise par le Professeur Masméjean, Chirurgien orthopédique et traumatologie via un appel à projet à la Direction Recherche et Enseignement. Elle a été réalisée par un cabinet de conseil spécialisé en stratégie de la transition bas carbone et de l'adaptation aux changements climatiques, sous la houlette du Professeur Masméjean.

Une analyse du cycle de vie des deux dispositifs médicaux, produits par la même société en France, a donc été réalisée lors de leur utilisation dans un centre hospitalo-universitaire, ayant une stérilisation interne et d'une structure privée, la Clinique Blomet (Ramsay Santé) à Paris, ayant une stérilisation externalisée. Les émissions des postes de fabrication, fret et utilisation ont été calculées et converties en équivalent carbone (kgCO₂).

Les résultats

La fabrication d'un kit standard réutilisable est 28 fois plus émissive en gaz à effet de serre que celle d'un kit à usage unique. L'écart s'amointrit avec le nombre d'utilisations mais les résultats restent toujours en faveur des kits à usage unique.



En modélisant l'utilisation en Allemagne ou en Australie, l'écart des émissions de gaz à effet de serre s'accroît, du fait des émissions de transport et d'énergie nécessaires lors de l'utilisation. **En conclusion, l'empreinte carbone** des dispositifs à usage unique pour la prise en charge de la fracture du poignet est moindre dans tous les scénarios étudiés. Cette analyse prend en compte toutes les étapes de la vie du produit.

Cette première étude aura mis en lumière le moindre impact environnemental de ce type de kits à usage unique comparé aux dispositifs réutilisables. Aussi, les conclusions de cette analyse pourront conduire les chirurgiens à repenser leurs pratiques, en faveur de l'utilisation de kits à usage unique pour cet acte opératoire.

D'autres études de ce type sur d'autres kits opératoires permettraient d'obtenir une vision plus globale de l'impact des kits à usage unique versus réutilisables sur l'environnement.



Nos engagements

Société



Nos engagements
Société

ENGAGEMENT

Contribuer à l'évolution du système de santé vers la prévention



La Fondation d'entreprise Ramsay Santé

Fondée en 1987, et initialement mobilisée autour du don de sang de cordon ombilical, la Fondation s'engage depuis 2016 à faire de la prévention santé une priorité. Son ambition est de sensibiliser, informer et former à la prévention santé en mobilisant des acteurs variés et complémentaires sur les territoires : associations, startups, institutions publiques, grand public et professionnels de santé. Une démarche qui s'appuie sur la conviction que la prévention est un enjeu majeur de santé publique. Elle doit s'adresser à tous, pour le bénéfice de chacun.

Ces deux dernières années, la Fondation Ramsay Santé s'est donné pour mission de cibler les publics traditionnellement éloignés de la prévention santé : les jeunes et les personnes en situation de précarité. Pour mener à bien sa mission, elle développe des programmes novateurs de prévention santé, notamment à travers le Prevent2care Lab, son programme d'incubation de startups et d'associations. Aussi, la Fondation soutient les actions ciblées de diverses parties prenantes à l'échelle du territoire et s'implique sur le terrain grâce à l'appui des collaborateurs et médecins du Groupe en France, désireux de rendre les dispositifs de prévention santé accessibles à tous.

Chaque année, elle organise des Rencontres Prévention Santé autour d'enjeux majeurs, permettant de penser la prévention de demain.

Après 5 années de travail sur la thématique de la prévention santé, la Fondation a acquis une certaine notoriété. L'intérêt de son écosystème sur les projets et programmes qu'elle développe se renforce. Les institutions publiques s'intéressent au travail effectué et le monde associatif sollicite de plus en plus la Fondation pour financer et co-créer des actions de prévention santé.



Gouvernance de la Fondation d'entreprise Ramsay Santé

Conseil d'administration

- **Pascal Roché**, président du Conseil d'administration de la Fondation d'entreprise Ramsay Santé, directeur général de Ramsay Santé

Membres Ramsay Santé

- **Lilias Boumelit**, directrice déléguée de l'Hôpital privé de l'Est Parisien
- **Corinne Cottin**, directrice de la Pharmacie Groupe
- **Dr François Demesmay**, directeur de l'Innovation médicale et de l'expérience patients
- **Philippe Torcelly**, directeur des Exploitations et de l'Amélioration continue RH, France
- **Personnalités qualifiées**
- **Serge Guérin**, sociologue, professeur à l'INSEEC
- **Patricia Gurviesz**, enseignante chercheuse marketing et comportements des consommateurs AgroParis Tech-INRA
- **Nicolas Hazard**, président d'INCO

Collège scientifique

- **Dr Stéphane Locret**, conseiller médical de la Fondation d'entreprise Ramsay Santé, directeur Recherche et Enseignement de Ramsay Santé
- **Dr Pierre André Becherel**, dermatologue, Hôpital privé d'Antony
- **Dr Christophe Cutarella**, psychiatre, Clinique Saint-Barnabé
- **Dr Cyril Gauthier**, médecin nutritionniste
- **Pierrick Gomez**, professeur associé de Marketing - NEOMA Business School
- **Corinne Grenier**, professeur et chercheur - Kedge Business School
- **Thibault Deschamps**, expert Sport Santé, président du programme Vivons en Forme

Équipe permanente de la Fondation

- **Brigitte Cachon**, déléguée générale, directrice Communication, Marque et RSE
- **Sylvie Arzelier**, secrétaire générale
- **Laetitia Glad**, chef de projets



Les Rencontres Prévention Santé

Depuis 2018, la Fondation Ramsay Santé organise des Rencontres Prévention Santé destinées à accélérer le partage de connaissances et la mise en place de dispositifs visant à améliorer la prévention santé au quotidien. À chaque rencontre, médecins, scientifiques, universitaires, représentants d'associations, tous experts du sujet traité, se retrouvent pour dresser un état des lieux, débattre et présenter des initiatives terrain innovantes.

En 2020, en pleine crise sanitaire, la Fondation Ramsay Santé, consciente de l'impact de la pandémie sur la santé mentale des plus jeunes, a organisé sa 3^{ème} édition des Rencontres Prévention Santé autour de la question : **Suicide chez les jeunes : l'autre urgence ?**. Une étude pilotée par la Fondation, en partenariat avec un média conversationnel a permis de faire la lumière sur les chiffres inquiétants du suicide chez les jeunes. Au cours de la journée, échanges et débats ont fait émerger de nouvelles perspectives pour espérer mettre fin à ce triste phénomène.

En 2021, les Rencontres Prévention Santé ont abordé le thème du harcèlement en milieu scolaire. À l'heure actuelle, plus d'un élève sur dix en est victime au sein des établissements scolaires français. Par ailleurs, les phénomènes de cyberharcèlement, qui s'inscrivent dans la continuité des comportements de harcèlement à l'école, sont de plus en plus courants. Comment construire la prévention de demain et accompagner les jeunes victimes de ces violences pour mettre fin aux phénomènes de harcèlement en milieu scolaire ?

A l'issue de chaque Rencontre, un livre blanc, écho et résumé des échanges, permet de partager plus largement les réflexions au sein du débat public et auprès des décideurs politiques.





Accompagner des startups et des associations

Afin de toujours mieux soutenir les innovations en matière de prévention santé, la Fondation Ramsay Santé contribue à l'émergence des solutions digitales d'avenir en développant des actions associatives ou des programmes de formation ou en utilisant le marketing social comme moteur de prévention. Des actions qui permettent de faire émerger des solutions digitales ou organisationnelles, de sensibilisation ou de formation pour la santé de chacun au bénéfice de tous.

Pour mener à bien cette mission, la Fondation a créé en 2018 le **Prevent2Care Lab**. Ce programme d'incubation de startups est destiné à détecter et accompagner l'innovation en matière de prévention santé. Depuis sa création, **47 startups** ont bénéficié ou bénéficient d'un accompagnement sur-mesure de neuf mois. En 2020-2021, le programme s'est ouvert aux associations avec la volonté de créer des synergies entre les deux modèles. Six associations ont ainsi rejoint le programme. L'accompagnement des jeunes entrepreneurs par des experts ou médecins du Groupe Ramsay Santé permet d'affiner les projets pour que ceux-ci répondent aux exigences du secteur de la santé.

Dans le cadre de ce dispositif, et pour répondre aux forts enjeux de santé, liés à la nutrition (obésité, cancers, maladies cardiovasculaires etc.), le Prevent2Care Lab et le Groupe Elior ont créé un nouveau programme d'incubation : le **Nutrition Lab**. Cinq startups ont ainsi été accompagnées durant six mois pour affiner et développer leur projet.

En parallèle du Prevent2Care Lab, la Fondation d'entreprise Ramsay Santé se tourne, avec INCO et le fonds de dotation Pfizer Innovation France, vers les associations qui jouent un rôle clé dans le paysage français de la prévention santé. En 2019, un appel à projets territorial a été lancé : le **Prevent2Care Tour**.

L'objectif ? Identifier et récompenser des associations innovantes remarquables en matière de prévention santé à Lille, Lyon, Toulouse, Marseille et Paris. En 2021, le Prevent2Care Tour a ainsi récompensé cinq projets.

EN 2021



Mise en place d'un diplôme d'université de "Chargé de prévention en santé"

En janvier 2021, un diplôme d'université (DU) de "Chargé.e de prévention en santé" a vu le jour à la Faculté de Médecine et des Sciences de Brest. Il est proposé à tout professionnel de santé souhaitant développer et/ou consolider ses pratiques cliniques préventives. Cette formation diplômante a été conçue et mise en place conjointement par la Faculté de Médecine des Sciences de l'Université de Bretagne Occidentale et la Fondation Ramsay Santé.

Cette formation de niveau 2 est accessible sur dossier à tous les professionnels de santé désireux de renforcer leurs pratiques de prévention au quotidien. Un dispositif qui vient rappeler qu'aujourd'hui, la prévention est, plus que jamais, un enjeu majeur de santé publique. Cette formation s'adresse spécifiquement aux professionnels de santé des hôpitaux, maisons de santé, EHPAD, établissements pour personnes en situation de handicap, etc., mais également aux professionnels de santé en milieu institutionnel (CPAM, CNAM, ARS, service de santé au travail, médecine scolaire, etc.). Au total, entre 10 et 40 apprenants, issus d'horizons professionnels et territoriaux variés, seront retenus chaque année pour participer au programme.

En 2021, Richard Ferrand, président de l'Assemblée nationale et conseiller général du Finistère, a été parain de la première promotion.

EN 2021



Les associations soutenues par la Fondation d'entreprise Ramsay Santé

Sport dans la Ville

Depuis 2018, la Fondation organise avec Sport dans la Ville, association d'insertion professionnelle par le sport, des rencontres réunissant des jeunes de quartiers défavorisés et des collaborateurs et médecins des établissements du Groupe Ramsay Santé, afin de les sensibiliser à la prévention santé.



Protège tes copains

Déployée à la rentrée scolaire 2020, en pleine pandémie de COVID-19. L'ambition de cette opération est d'installer un rituel auprès des enfants de 6 à 11 ans (du CP au CM2) et leur donner envie, en rendant ce geste attractif, de reproduire le lavage des mains à l'école, mais aussi à la maison.



Secours populaire français

La Fondation Ramsay Santé finance des projets et met en lien des établissements du Groupe avec des antennes régionales du Secours Populaire à la Rochelle, le Havre et en Seine-Saint-Denis, pour co-construire et animer des ateliers de prévention, de sensibilisation et d'information ou à destination de populations précarisées.

Agir pour le cœur des femmes

En partenariat avec le fonds de dotation Agir pour le cœur des femmes, la Fondation Ramsay Santé se mobilise pour mener des actions de prévention aux risques cardiovasculaires auprès des femmes. À travers cette collaboration, la Fondation soutient financièrement l'opération Bus du cœur, permettant à des femmes en situation de précarité sanitaire et sociale d'accéder à de l'information et à un dépistage dédié, sur leur lieu de vie.






Women's Cardiovascular Healthcare Foundation



INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

Nombre de retombées presse			
	PÉRIODE		ANALYSES ET COMMENTAIRES
	Juillet 2019 à Juin 2020	Juillet 2020 à Juin 2021	
Prevent2Care Lab	62	38 (dont 25 sur l'appel à projets de la troisième édition)	L'évolution à la baisse du nombre de retombées presse s'explique par un changement du prestataire responsable du reporting presse
Prevent2Care Tour	27	4	
Nutrition Lab		8	
Total	89	50	
Rencontres Prévention Santé	14	36 (prévention du suicide et harcèlement scolaire)	Résultats difficilement comparables : sur l'année 2019-2020, les Rencontres se sont tenues sur une journée de débats, en présentiel. En 2020-2021, il y a eu 2 Rencontres sous la forme de webinaires.
D.U. Chargé de prévention en santé	NA	12	
Vivons en Forme	NA	8	

Statistiques des médias sociaux de la Fondation			
	PÉRIODE		ANALYSES ET COMMENTAIRES
	Juillet 2019 à Juin 2020	Juillet 2020 à Juin 2021	
 Limber : nombre de clics sur les re-partages « Prévention » via les réseaux sociaux des collaborateurs-ambassadeurs	6 924	7 183	Le nombre de clics sur les partages effectués par les employés-ambassadeurs a augmenté sur 2020-2021 par rapport l'an dernier. Cette évolution est sans doute influencée par la pandémie de COVID-19 et les nombreux contenus associés.
 LinkedIn : nombre d'impressions	NC	60 503	LinkedIn n'autorise pas l'accès aux données datant de plus de 12 mois. Nous n'avons donc pas d'analyse comparative cette année.
 YouTube : nombre de vues sur les vidéos Fondation	1 705	2 957	Au cours de la période 2020-2021, nous avons eu davantage de vidéos mises en ligne et donc plus de vues. Aussi, la chaîne Ramsay Santé compte aujourd'hui beaucoup plus d'abonnés.

ENGAGEMENT

Développer la prévention pour nos patients dans nos parcours de santé

Les activités Capiro dans les pays Nordiques

Proximité soins (Suède)	St Görans' hôpital (Suède)	Spécialiste Clinique (Suède)	Personnes âgées et soins de mobilité (Suède)	Orthopédie (Suède)	Norvège	Danemark
Centre de soins primaires dans 14 régions Soins ambulatoire Choix de soins	Hôpital d'urgences dans la ville de Stockholm Appel d'offre avec la région de Stockholm	Ophthalmologie, Psychiatrie, Hôpitaux et épisodes uniques dans 9 régions Principalement des soins ambulatoires Choix des soins et appels d'offre	Gériatrie, soins palliatifs, soins à domicile assistés, rééducation Stockholm et Skåne Ambulatoire et hospitalisation Choix des soins et appels d'offre	Orthopédie, diagnostic et réhabilitation Stockholm, Halland, Skåne et Ostergötland Choix des soins et appels d'offre	Soins spécialisés et primaires 4 régions La majorité des patients sont des patients externes	Soins spécialisés dans des hôpitaux 4 régions La majorité des patients sont des patients externes
~ 900 000 patients ~ 110 unités ~ 2 790 employés	1 unité ~ 2 100 employés	~ 30 unités ~ 780 employés	~ 15 unités ~ 870 employés	~ 8 unités ~ 430 employés	~ 20 unités ~ 390 employés	~ 6 unités ~ 280 employés

Finances • RH • Marketing et Communication • RSE • Qualité
Développement • Digitalisation & Données • Affaires publiques • Approvisionnement



Capio Proximity Care

Capio Proximity Care fournit des soins primaires en médecine générale et des soins spécialisés pour 14 régions de Suède. À ce jour, plus de 900 000 résidents, soit environ 8,6 % de la population suédoise, sont inscrits dans l'un de nos 110 centres de soins primaires

En plus d'une large gamme de services de soins primaires, les centres de soins primaires offrent des services connexes tels que les soins pédiatriques et de maternité, l'ergothérapie et la physiothérapie. Nous offrons également des soins spécialisés en urologie, cardiologie, chirurgie générale et orthopédie dans plusieurs unités de soins de proximité Capio.



INDICATEUR CLÉ DE PERFORMANCE

INDICATEUR : Taux de télémédecine – Proximity Care Capio		
DONNÉES		COMMENTAIRES ET ANALYSES
Juillet 2019 à Juin 2020	Juillet 2020 à Juin 2021	
4.8 %	9.5 %	Ce taux indique le pourcentage de consultations bénéficiant de la télémédecine (nombre de contacts numériques (chat et vidéo) sur le total des contacts au sein de Capio Proximity Care). Taux d'évolution en cohérence avec l'objectif fixé.

LA PRÉVENTION SANTÉ PÉDIATRIQUE AUPRÈS DES PARENTS

Le programme de prévention proposé au sein des services Capio Proximity Care accompagne les parents de jeunes enfants dans l'adoption de modes de vie vertueux en famille.

De nos jours, de nombreux enfants et adolescents ont un mode de vie sédentaire et des habitudes alimentaires pouvant nuire à leur santé. Aujourd'hui, on sait que de nombreuses maladies telles que l'obésité, le diabète, mais également certaines maladies mentales, peuvent trouver leurs causes dans le mode de vie des individus. Aussi, le programme proposé par les Proximity Care vise à diminuer l'impact d'habitudes inadaptées sur la santé des enfants et ainsi éviter la survenue de maladies chroniques.

Un programme innovant et personnalisé

La promotion de la santé et les services de soins préventifs sont un élément central de l'offre de soins de proximité prodiguée par le Groupe Capio au sein des structures Proximity Care. L'une des offres phase de cette offre de soin est l'application MINISTOP 2.0. Mis au point par Marie Löf, chercheuse en nutrition et en sciences de la vie et son équipe à l'Institut Karolinska de Stockholm, ce dispositif permet aux familles d'intégrer

de bonnes pratiques de santé au quotidien. Cette application mise à disposition des parents fournit au quotidien des informations santé et nutritionnelles tout en suivant, au fil des jours, l'évolution des individus. Des outils efficaces qui promeuvent une alimentation saine, une activité physique régulière et une réduction du temps passé devant les écrans.

Des résultats probants

Le programme, d'une durée de 6 mois, est proposé aux patients, parents d'enfants âgés de deux ans et demi / trois ans au sein d'une sélection de cliniques pédiatriques Capio. Par la suite, un suivi est mis en place, à ce jour, les entretiens avec les parents indiquent un taux de satisfaction positif. L'application est actuellement disponible en suédois, en arabe, en somali ainsi qu'en anglais. À ce jour, une enquête de satisfaction menée auprès des premiers utilisateurs indique un taux d'engagement favorable. Un bilan d'analyse des données sera disponible au printemps 2022, qui permettra d'amorcer une mise en œuvre du dispositif à grande échelle.

ENGAGEMENT

Développer la Recherche médicale

La recherche au service de la société

Ramsay Santé est le premier Groupe privé français en matière de recherche scientifique et médicale. En plus du soutien des praticiens du Groupe au cours de leurs recherches, la Direction de la Recherche et de l'Enseignement se donne pour mission de développer des passerelles avec les autres acteurs de la recherche médicale. Elle soutient ainsi la mise en place de partenariats stratégiques avec des promoteurs industriels, des partenaires institutionnels ou encore des sociétés savantes.

Pour que les praticiens du Groupe soient des référents sur le terrain de l'innovation et de la recherche, la Direction Recherche et Enseignement Ramsay Santé :

- assure la promotion et organise des études cliniques au sein des établissements Ramsay Santé ;
- valorise les domaines d'excellence de ses équipes médicales et soutient les publications scientifiques.

Des résultats probants

En 2019, **738 travaux de recherche** menés par des praticiens du Groupe ont été publiés, le plus fréquemment en chirurgie orthopédique et traumatologique, en cardiologie et maladies vasculaires et en hépato-gastro-entérologie.

Cette démarche permet aux praticiens de Ramsay Santé de publier dans des revues scientifiques de niveau international dont les prestigieuses *Lancet Oncology* ou le *New England Journal of Medicine*.

En 2020, **679 études cliniques**, menées auprès de 4 336 patients du Groupe, ont été recensées par la Direction Recherche et Enseignement de Ramsay Santé.

Depuis 2015, **plus de 50 étudiants en médecine internationaux** ont reçu une bourse fellow leur permettant de réaliser des travaux de recherche dans les meilleures équipes médicales du Groupe.

L'acceptation des projets et des bourses fellow se fait lors d'appels à projets ayant lieu 2 fois par an. Ceux-ci sont examinés par un Comité d'Orientation Scientifique (COS), constitué de chercheurs reconnus dans nos structures. Un comité éthique composé des membres du COS est également agréé pour émettre des avis IRB (Institutional Review Board) sur des projets de recherche sur données rétrospectives (études non RIPH - Recherches Impliquant la Personne Humaine).

Depuis 2012, plus de 1000 internes ont effectué un stage au sein de 28 établissements du Groupe Ramsay Santé en France, dans 26 spécialités différentes. 49 % de ces internes avaient plus de 6 semestres d'ancienneté.

La **Direction Recherche et Enseignement** participe aussi à la formation continue en matière de recherche en mettant en place des formations certifiantes. À travers cette action, Ramsay Santé met à disposition de la science, de la recherche et de la société les avancées scientifiques permises par le travail de ses praticiens. Ainsi, le Groupe contribue à une amélioration de la connaissance scientifique et de la prise en charge des patients à l'échelle nationale et internationale.

INDICATEUR CLÉ DE PERFORMANCE

INDICATEUR : % des publications dans les presses scientifiques: catégories A+, A et B			
ANNÉE CIVILE			COMMENTAIRES ET ANALYSES
2018	2019	2020	
38 %	41 %	38 %	<p>L'indicateur présenté est le pourcentage des publications du Groupe Ramsay Santé en France dans des revues scientifiques et médicales de catégories A+, A, et B. Ce taux reste stable¹. Cette répartition est similaire à celle des publications internationales qui était de 40 %² en 2019. Il est à noter que les revues de catégories A+, A et B correspondent à 28 % des revues indexées sur Medline³. Cette donnée est remontée au 30 Juin, pour l'année n-1.</p> <p>1. Les revues sont classées en 7 catégories: A+, A, B, C, D, E et NC. A+, A et B étant considérées comme les meilleures revues et donc celles qui apportent le plus de points SIGAPS (Système d'Interrogation, de Gestion et d'Analyse des Publications Scientifiques).</p> <p>2 et 3 : d'après le rapport du Groupe de travail de la DGOS de septembre 2019 sur la « Modélisation de la dotation socle de financement des activités de recherche, d'enseignement et d'innovation ».</p>

ENGAGEMENT

Développer notre impact sur les communautés locales où s'inscrivent nos activités

Un fort ancrage territorial pour les établissements

Implantés sur l'ensemble du territoire, les établissements favorisent les synergies entre actions économiques, environnementales et sociales liées à leur activité.

Une implication soutenue auprès des acteurs locaux

La majorité des établissements est fortement ancrée dans le tissu local : les directeurs sont eux-mêmes des acteurs de proximité, qui tissent des liens forts avec les mairies et les départements avec lesquels ils coopèrent, dans le cadre du déploiement des politiques sanitaires nationales à l'échelle locale. D'ailleurs, la majorité des hôpitaux et cliniques du Groupe sont implantés au cœur des communes, se trouvant ainsi au plus près des populations et des différents acteurs de la vie locale.

Les établissements Ramsay Santé travaillent également de manière rapprochée avec l'Hôpital public, dans une démarche de collaboration et de complémentarité.

Des établissements premières sources d'emploi dans les moyennes et petites communes

Dans les villes de moyenne et petite taille, les établissements Ramsay Santé représentent une zone d'attractivité importante, pourvoyeuse d'emploi pour les populations locales. Des actions de type job dating ou encore des journées portes-ouvertes y sont régulièrement organisées pour communiquer sur les offres d'emploi disponibles dans chaque établissement. Une manière de s'ouvrir au bassin d'emploi local et de favoriser les rencontres entre les différentes parties prenantes.



« Nos structures sont souvent le premier ou second employeur hors des grandes villes et en banlieue. »

Philippe Torcelly, Directeur des Exploitations et de l'Amélioration Continue RH France

Les cliniques et hôpitaux privés Ramsay Santé sont également en lien avec les écoles d'infirmiers, dont ils accueillent les étudiants en stage pour les accompagner pendant leur formation et les sensibiliser aux enjeux rencontrés à l'échelle locale.

Des structures de référence pour les patients comme pour les médecins

De nombreux établissements du Groupe sont connus des populations comme des médecins pour leur spécialité d'excellence, devenant ainsi des acteurs de proximité incontournables.

Des lieux de vie hors du commun

Les établissements du Groupe sont des lieux de partage où se croisent des patients de tous âges et de toutes origines, des familles, des soignants, des médecins et personnels paramédicaux.

La mise en place d'initiatives à portée sociale, sociétale ou environnementale au sein des établissements participe pleinement au sentiment d'appartenance des équipes, nourrissant leur investissement au sein du territoire.

INDICATEUR CLÉ DE PERFORMANCE

INDICATEUR : Recrutement (CDI et contrats permanents) ¹⁹	DONNÉES	
	1 ^{er} Juillet 2019 au 30 Juin 2020	1 ^{er} Juillet 2020 au 30 Juin 2021
France	2 422	2 627
Pays Nordiques	1 334	1 515
Italie	15	10
Total Groupe	3 771	4 152



COVID - Focus partenariats public/privé

En France, des partenariats public-privés pour lutter contre le COVID-19

Sur l'année, Ramsay Santé a pris en charge 16 % des patients atteints du COVID sur les 23 % accueillis par l'hospitalisation privée et a créé 380 lits supplémentaires. Des structures qui ont pleinement participé à l'effort collectif contre la crise sanitaire.

Avec l'arrivée de la crise COVID-19, les capacités d'accueil au sein des services de réanimation et de soins critiques ont été multipliées pour faire face à l'augmentation des patients touchés par le virus. En mai 2021, plus de 700 patients covid étaient encore soignés dans les hôpitaux et cliniques du Groupe, en unités de soins critiques, de réanimation, en médecine ou unités de soins de suite et réadaptation.

Des établissements en première ligne contre la pandémie

Les structures privées ont ainsi été mises à contribution au même titre que les structures publiques pour lutter contre la crise sanitaire. Preuve en est, les établissements du Groupe Ramsay Santé implantés en Île-de-France et en Auvergne-Rhône Alpes, particulièrement sous tension pendant la 3ème vague, ont dû augmenter de 20 % leurs capacités de prise en charge. Certains d'entre eux ont également ouvert leurs blocs opératoires pour opérer des patients suivis dans des hôpitaux publics afin d'éviter une déprogrammation de leur intervention.

Unis en faveur de la vaccination

Les médecins, soignants et personnels administratifs ont également participé pleinement à l'effort collectif en faveur de la vaccination, avec plus de **160 000 doses injectées** depuis le début de la campagne vaccinale. Huit établissements Ramsay Santé ont par ailleurs ouvert des centres de vaccinations en leur sein pour permettre au plus grand nombre de recevoir le vaccin.

Tout au long de la pandémie, les médecins et soignants du Groupe ont uni leurs efforts pour contribuer à la lutte nationale contre le COVID-19. Un effort collectif salué par le Premier Ministre Jean Castex, lors de sa visite à l'Hôpital privé de l'Est Parisien (Île-de-France) en mars 2021.



« En tant qu'acteur de santé privé le plus important en Suède, nous avons une responsabilité et nous voulons évidemment participer à la vaccination de masse contre le covid-19. Avec la pandémie qui sévit et la lourde charge qui pèse sur les soins de santé Suédois, il nous semble naturel de faire ce que nous pouvons au sein de nos établissements Capio. »
Britta Wallgren, PDG de Capio Suède.



L'engagement sociétal de Capio pendant la pandémie de COVID-19

Tout au long de cette pandémie de COVID-19, Capio a démontré son engagement envers la société, et continue actuellement de le faire, en participant à la lutte contre le COVID-19 et ainsi qu'à la campagne de vaccination. Capio a également joué un rôle important dans le déploiement des tests de dépistage du COVID-19 et a soutenu les hôpitaux publics en fournissant du personnel et des équipements médicaux, ainsi qu'en prenant en charge des patients pour décharger les soins de santé publics.

Depuis le début de la pandémie, Capio Suède a traité 15 à 20 % de tous les patients hospitalisés infectés par le COVID-19 à Stockholm. En outre, des vaccinations ont été effectuées dans les locaux de Capio et dans des centres temporaires de vaccination dans la région de Stockholm et de Halland. En juin 2021, Capio avait fourni plus de 330 000 doses de vaccinations.

Témoignage d'Inger Holmberg, une héroïne !

À 76 ans, Inger Holmberg, infirmière à la retraite, n'a pas hésité à retrousser ses manches pour venir effectuer des vaccinations contre la covid à la clinique Capio City de Landskrona. « Je pense que cela procure de la joie de se sentir utile et de relever un défi. » dit-elle, en exhortant tous ceux qui le peuvent à prendre part au soutien collectif.



« Ce temps passé en Unité de Soins Intensifs fut un privilège et une expérience forte. Je suis extrêmement impressionné par tous ceux qui travaillent dans cette unité au quotidien en gardant une énergie et un sang-froid à toute épreuve. » **Jenny Bäcklund.**

Pendant la pandémie, Jenny exerçait, de jour, son rôle de médecin-chef des cliniques spécialisées Capio et la nuit travaillait comme infirmière dans l'unité de soins intensifs de l'hôpital Capio St Görän pour soulager le personnel.



« J'ai voulu faire de mon mieux pour les patients covid. J'ai une longue expérience dans les soins d'urgence et une formation spécialisée en soins intensifs. Mon souvenir le plus fort ? Lorsque notre premier patient post-Covid a pu quitter les soins intermédiaires en neurologie pour une rééducation plus poussée. Ce fut une année difficile. L'effort qui a été fourni est difficile à imaginer si vous ne l'avez pas vu de vos propres yeux. Mais on se sent fier d'avoir pris part à cet élan. » **Anna Engdah Karlsson**



INDICATEUR CLÉ DE PERFORMANCE

En France, Ramsay Santé exerce une mission de service public au travers des services d'urgences intégrés dans 31 de ses hôpitaux répartis sur tout le territoire.

Avec plus de 21,4 millions de passages recensés en 2017, en hausse de 2,1 % sur un an, le nombre de passages aux urgences a doublé en 20 ans. Dans ce contexte, Ramsay Santé investit depuis plusieurs années pour augmenter ses capacités d'accueil et travaille avec les praticiens et les équipes soignantes à la réorganisation des services dans l'objectif de réduire les temps d'attente au sein de ses services d'urgences.

INDICATEUR : Nombre de passages aux urgences en France		
DONNÉES		COMMENTAIRES ET ANALYSES
Juillet 2019 à Juin 2020	Juillet 2020 à Juin 2021	
782 282	746 736	Cet indicateur concerne uniquement le périmètre des urgences en France. Il s'agit des passages aux urgences non suivis d'hospitalisation (générant un forfait d'accueil et de traitement aux urgences "ATU") + passages aux urgences suivis d'une hospitalisation + hospitalisations aux urgences (UHCD). Cette donnée est remontée au 30 Juin, pour l'année n-1.

Ramsay Santé, véritable orchestrateur de santé

ZOOM SUR L'IMAGERIE MÉDICALE

L'imagerie médicale joue un rôle majeur dans le diagnostic et le traitement des patients. Au sein du Groupe, à travers les territoires, l'offre de soins en imagerie ne cesse de progresser pour répondre aux besoins de la population. Une démarche qui s'inscrit également dans la continuité des plans nationaux de santé publique.

Les plans nationaux auxquels répond cette démarche sont :

- Le 4^{ème} Plan Cancer 2021-2031, visant à réduire les délais de prises en charge et à harmoniser les offres de soin en imagerie pour réduire les inégalités territoriales. Dans ce contexte, l'accès à des IRM (Imagerie par résonance magnétique nucléaire) et à la TEP (Tomographie par émission de positons) est facilité pour réduire à un maximum de 20 jours les délais d'attente.
- Depuis 2004, dans le cadre du dépistage organisé et généralisé du cancer du sein, les femmes âgées de 50 à 74 ans sont invitées à passer tous les deux ans une mammographie, entièrement prise en charge par la sécurité sociale. Une démarche visant à augmenter les chances de guérison et réduire la mortalité par cancer du sein.
- Le Plan Maladies neurodégénératives 2014-2019, dit « Plan Alzheimer », qui prévoit le renforcement et la coordination de la recherche en imagerie pour permettre de dépister et traiter les maladies neurodégénératives.

Chez Ramsay Santé, le développement de l'imagerie et l'accès pour tous à une technologie de pointe vient répondre aux besoins de l'ensemble des communautés où le Groupe inscrit ses activités, au sein des divers établissements comme des communautés locales. Un engagement qui s'inscrit également dans la continuité de la stratégie **Ma Santé 2022**, annoncée en septembre 2018 par le gouvernement français. Ce dispositif a vocation à répondre au besoin croissant d'apporter des solutions globales à des enjeux d'actualité : l'inégalité dans l'accès aux soins, la nécessaire adaptation des formations et métiers du soin aux réalités du terrain ou encore la revalorisation du métier de soignant.

Pour répondre à ces divers enjeux, le Groupe devient plus qu'un acteur de soins hospitaliers. En accompagnant les patients au quotidien grâce à des services de santé « digi-physiques », il agit comme un véritable orchestrateur de santé, en assurant des missions de prévention, de diagnostic, de traitement, de rétablissement et de suivi.



Composition du parc d'équipement du Groupe :

- 36 IRM
- 30 scanners
- 6 PET scan
- 15 gammas caméras
- 27 salles de radiologie interventionnelle
- 11 salles hybrides (salles interventionnelles couplées à des salles d'opération)
- 12 accélérateurs

Des technologies à la pointe de la modernité, soutenues par la récente acquisition de nouveaux équipements venant compléter les offres de soins :

- un nouvel IRM à champ ouvert, appareil adapté aux personnes claustrophobes ou en situation d'obésité, à la Maison de Santé de Drancy (Île-de-France) ;
- in IRM 3T (de haut champ magnétique, d'une grande précision) à l'Hôpital privé Clairval de Marseille (Provence-Alpes-Côte d'Azur) ;
- in nouvel accélérateur linéaire de particules au Centre de Radiothérapie Clairval à Marseille.

INDICATEUR CLÉ DE PERFORMANCE

INDICATEUR : Nombre d'acte d'imagerie de diagnostic en France		
DONNÉES		COMMENTAIRES ET ANALYSES
Juillet 2019 à Juin 2020	Juillet 2020 à Juin 2021	
643 273	650 185	Cet indicateur est exclusivement sur le périmètre France. Il s'agit de la somme des actes CCAM des catégories ADI et ADE (actes d'imagerie et d'échographie), à l'exclusion des actes dont les 4 premiers caractères sont des Y (en doublon car en sus pour guidage lors de l'acte d'imagerie).

Notes

La note méthodologique des indicateurs chiffrés de ce document est présente dans la DPEF 2021.

1 <https://www.economie.gouv.fr/transparence-lutte-contre-corrupcion-modernisation>

2 Portée temporelle : les données liées à la formation sont celles de l'année civile 2020, du 1^{er} janvier au 31 décembre 2020.

Portée organisationnelle : le périmètre social – formation inclue les entités juridiques françaises faisant partie du périmètre de consolidation au 30 juin 2021 et exerçant une activité de médecine-chirurgie-obstétrique, de soins de suite et de réadaptation, de santé mentale, d'imagerie médicale, de centre de radiothérapie, de maison médicale, de rééducation sportive pour lesquelles les données liées à la formation ont été consolidées. La liste exhaustive de ces entités est listée en annexe 1. Les entités juridiques de la Suède, Danemark, Norvège et Italie ne sont pas intégrées dans ce reporting.

3 Portée temporelle : la donnée est celle de l'engagement survey réalisé en 2019 – dont le plan d'actions est en cours. Portée organisationnelle : Tous les managers des entités juridiques faisant partie du périmètre de consolidation en 2019, à l'exception des sociétés d'ambulance, en CDD et les CDI présents depuis plus de 6 mois à la date de l'enquête. Les entités juridiques de l'Italie ne sont pas intégrées dans ce reporting.

4 Portée temporelle : les données liées aux accidents du travail sont celles de l'année fiscale 2020 - 2021, du 1^{er} juillet 2020 au 30 juin 2021. Portée organisationnelle : les données retenues sont celles des établissements français employant des personnels dont les données sociales partagent un logiciel commun (« Opéra »), à l'exception des cliniques et hôpitaux privés : Les Rosiers / La Montagne / La Parisière / Iris Lyon / Iris St Priest / Provence Bourbonne / SSR Petit Colmoulins / Les Peupliers SAS / Le Marquisat. Les établissements de la Santé Mentale sont également exclus. Ne sont pas inclus dans ce périmètre les sociétés à vocation purement fonctionnelle (ex : Pass, Districare, SI Care), les holdings (ex : Ramsay Santé SA, Compagnie Santé, Immobilière de Santé, Dynamis et Alphamed, Médipsy, HPM Hôpital Privé Métropole) et sociétés non dotées de personnels (soit en raison de l'absence d'activité de la structure, soit en raison d'une mise à disposition de personnel à leur profit par d'autres structures), ainsi que les sociétés à vocation immobilière (ex : SCI et autres foncières). L'entité d'Italie est incluse dans ce périmètre. Les entités juridiques de la Suède, Danemark, Norvège ne sont pas intégrées dans ce reporting.

5 Portée temporelle : les données liées à l'absentéisme sont celles de l'année fiscale 2020 - 2021, du 1^{er} juillet 2020 au 30 juin 2021. Portée organisationnelle : les données retenues sont celles des établissements français employant des personnels dont les données sociales partagent un logiciel commun (« Opéra ») – le détail des exclusions est écrit dans la note méthodologique du présent document. L'annexe 2 disponible sur demande détaille les entités intégrées dans le logiciel « Opéra ». Ne sont pas incluses dans ce périmètre les sociétés à vocation purement fonctionnelle (ex : Pass, Districare, SI Care), les holdings (ex : Ramsay Santé SA, Compagnie Santé, Immobilière de Santé, Dynamis et Alphamed, Médipsy, HPM Hôpital Privé Métropole) et sociétés non dotées de personnels (soit en raison de l'absence d'activité de la structure, soit en raison d'une mise à disposition de personnel à leur profit par d'autres structures), ainsi que les sociétés à vocation immobilière (ex : SCI et autres foncières). Les entités juridiques de la Suède, Danemark, Norvège et Italie ne sont pas intégrées dans ce reporting.

6 Portée temporelle : au 30 juin 2021. Portée organisationnelle : tous les établissements Français, Pays Nordiques, Italie. Les entités d'ambulance françaises sont exclues du périmètre (cela représente environ 1% du total des effectifs). Les entités françaises entrantes sur cet exercice fiscal et celles dont le système d'information est indépendant sont exclues (cela représente moins de 2% du total des effectifs). Baya Hôtel n'est pas inclus du fait de la particularité de sa convention collective, unique dans le Groupe (Convention Collective Hôtellerie/Restauration).

7 Portée temporelle : année civile. Portée organisationnelle : toutes les entités françaises employant des personnels.

8 Portée temporelle : année civile. Portée organisationnelle : toutes les entités françaises employant des personnels.

9 Portée temporelle : année fiscale 1^{er} Juillet 2020 au 30 Juin 2021. Portée organisationnelle : toutes les entités françaises MCO (médecine, chirurgie, obstétrique) – Les entités des pays Nordiques et Italie sont exclues. Méthode de calcul : Ce taux est calculé de la manière suivante : nombre de séjours chirurgicaux sans nuit / nombre de séjours chirurgicaux totaux.

10 Portée temporelle : Année fiscale 1^{er} Juillet 2020 au 30 Juin 2021. Portée organisationnelle : toutes les entités françaises MCO, SSR, Santé mentale, SSR addictologie – toutes les entités de la Suède – exclusion de l'Italie qui utilise un outil de satisfaction interne.

11 Portée temporelle : 1^{er} octobre 2019 au 30 septembre 2020. Portée organisationnelle : France uniquement. MCO 48h : Enquête applicable aux patients hospitalisés en MCO (hospitalisation complète + de 48h). MCO CA : Enquête applicable aux patients hospitalisés MCO (ambulateur).

12 A l'exception des établissements non concernés par la certification HAS : Maison de santé, médico-sociale et centres de radiothérapie.

13 Périmètre temporelle : au 30/06/2021. Périmètre organisationnel : les indicateurs Lifan sont uniquement sur les entités en France. La solution Lifan est en cours de déploiement, les indicateurs couvrent le périmètre suivant : MCO : 58 établissements / SSR : 18 établissements / Radiothérapie : 5 établissements / Santé mentale : 6 établissements.

14 Portée temporelle: Les données environnementales sont rapportées au 31 mars de l'année de reporting achevée, pour une année fiscale (du 1^{er} avril 2020 au 31 mars 2021) à l'exception de la consommation d'électricité majoritairement reportée sur une période allant du 1^{er} mars 2020 au 28 février 2021. Portée organisationnelle : sont incluses les entités juridiques françaises faisant partie du périmètre de consolidation au 30 juin 2021 et exerçant une activité de médecine-chirurgie-obstétrique, de soins de suite et de réadaptation, de santé mentale, d'imagerie médicale, de centre de radiothérapie, de maison médicale, de rééducation sportive ayant une consommation en énergie mesurée et rapportée. Est également incluse dans ce périmètre la société Baya Hôtel et Spa (entité unique du Groupe à exploiter un hôtel à proximité d'un établissement de Soins de suite et réadaptation, le CERS à Capbreton). Pour les sites entrants et sortants, ayant une activité médicale, sur l'exercice fiscale, nous les incluons dans le reporting. Les entités juridiques suivantes sont exclues du périmètre sont détaillées dans la note méthodologique du présent document. À noter : les valeurs des consommations de fluide de l'année 2020 retranscrites sur l'année 2021 évoluent pour les deux raisons suivantes : le périmètre immobilier a évolué et les données peuvent être corrigées.

15 Portée temporelle : les données environnementales sont rapportées au 31 mars de l'année de reporting achevée, pour une année fiscale (du 1^{er} avril 2020 au 31 mars 2021). A l'exception des gaz d'anesthésie portant sur l'année fiscale (du 1^{er} Juillet 2020 au 30 Juin 2021). Portée organisationnelle : actifs permanents possédés et gérés, salariés et siège social : règles de sélection identique au périmètre de reporting des indicateurs intégrant le scope 1 & 2 en France. Les entités juridiques de la Suède, Danemark, Norvège et Italie ne sont pas intégrés dans ce reporting.

16 Portée temporelle : les données environnementales sont rapportées au 31 mars de l'année de reporting achevée, pour une année fiscale (du 1^{er} avril 2020 au 31 mars 2021). Portée organisationnelle : dans le périmètre environnemental "mobilité", les entités juridiques françaises faisant partie du périmètre de consolidation au 30 juin 2021 ayant une consommation en carburant auprès du prestataire référencé Groupe sont incluses. Pour les sites entrants et sortants sur l'exercice, nous les incluons dans le reporting. Les entités juridiques de la Suède, Danemark, Norvège et Italie ne sont pas intégrés dans ce reporting.

17 Portée temporelle : les données environnementales "déchets" sont celles du 1^{er} avril 2020 au 31 mars 2021. Portée organisationnelle : le périmètre environnemental "déchet" inclue les entités juridiques françaises faisant partie du périmètre de consolidation au 30 juin 2021 et exerçant une activité de médecine-chirurgie-obstétrique, de soins de suite et de réadaptation, de santé mentale, d'imagerie médicale, de centre de radiothérapie, de maison médicale, de rééducation sportive ayant remonté ses tonnages et informations déchets lors de l'étude "état des lieux". Pour les données DASRI, les entités ayant les caractéristiques suivantes n'ont pas été intégrées : sites ne générant pas de DASRI ; sociétés immobilières, holding, ambulances, etc. ; sites générant des DASRI mais dont la donnée n'est pas accessible / calculable selon une approximation ; Sites générant des DASRI n'ayant pas reporté de données sur la période de reporting avril 2020 – mars 2021 (voir le détail des sites exclus dans la note méthodologique). Les entités juridiques de la Suède, Danemark, Norvège et Italie ne sont pas intégrées dans ce reporting car elles n'ont pas participé à l'enquête compte-tenu que les réglementations liées aux déchets diffèrent.

18 Portée temporelle : les données sont celles de l'année fiscale (du 1^{er} Juillet 2020 au 30 juin 2021). Portée organisationnelle : le périmètre des données "gaz d'anesthésie" inclue les entités juridiques françaises faisant partie du périmètre de consolidation au 30 juin 2021 et exerçant une activité de médecine-chirurgie-obstétrique, ayant une consommation en gaz d'anesthésie mesurée et rapportée. Les entités juridiques de la Suède, Danemark, Norvège et Italie ne sont pas intégrées dans ce reporting.

19 Portée temporelle : Année fiscale Portée organisationnelle : Les entités françaises employant du personnel à l'exception des sociétés d'ambulance, des cliniques Domont et Claude Bernard sont comprises dans cet indicateur. Les entités des pays Nordiques et Italie employant du personnel sont incluses.



Direction de la Communication, Marque & RSE du Groupe Ramsay Santé

Conception : gayacom.fr

Photos sans copyright : Adobe Stock - Shutterstock - Freepik

Imprimé sur du papier recyclé par un imprimeur Imprim'Vert



Décembre 2021

Ramsay Santé,
39, rue Mstislav Rostropovitch
75017 Paris

