



## Premier groupe d'hospitalisation privée

---

### RAMSAY GÉNÉRALE DE SANTÉ : LES ESSENTIELS

---



**Ramsay Générale de Santé est le 1<sup>er</sup> groupe de cliniques et hôpitaux privés en France, avec 17% du marché de l'hospitalisation privée.**

**Etre leader n'est pas une finalité, mais la condition pour rendre durablement possible et faire continuellement progresser la qualité de prise en charge des patients et leur satisfaction.**

**C'est pourquoi le groupe investit et innove en permanence pour que ses établissements puissent proposer à chacun de leurs patients les plus hauts standards de sécurité et de qualité dans le cadre de leur parcours de soins.**

**Innover et progresser dans notre métier pour toujours mieux soigner nos patients, voilà ce qui guide l'action de l'équipe dirigeante, des 23 000 collaborateurs et des 6 000 médecins du groupe !**

**Pascal Roché, Directeur général**



## **1<sup>ER</sup> GROUPE D'HOSPITALISATION PRIVEE EN FRANCE, RAMSAY GENERALE DE SANTE PROPOSE UNE OFFRE DE SOINS COMPLETE**

Placer le patient au centre des préoccupations pour une prise en charge personnalisée et coordonnée sur l'ensemble des pathologies<sup>1</sup>, y compris quand il s'agit de délégations de missions de services publics, telles que les Urgences ou SOS Mains : telle est la manière dont Ramsay Générale de Santé envisage son métier, soigner tous les patients, et la façon de l'exercer dans ses 3 activités.

---

<sup>1</sup> Hormis les greffes réservées à certains hôpitaux du secteur publique

**Enderby**

Marion Obadia : 01 83 64 71 76 / 07 50 63 47 61 – mob@enderby.eu  
Marie Grillet : 01 83 64 71 81 / 06 45 42 91 00 – mgr@enderby.eu



## Leader de l'hospitalisation privée

---

### Les 3 activités de Ramsay Générale de Santé :

#### ➤ **Médecine-Chirurgie-Obstétrique (MCO)**

*59 établissements, 1<sup>er</sup> acteur privé en chirurgie orthopédique, ophtalmologique et cardiaque, 1<sup>er</sup> acteur privé en oncologie, 1<sup>er</sup> réseau privé de maternités*

Ramsay Générale de Santé propose toutes les prestations de **Médecine-Chirurgie-Obstétrique** (MCO) au sein de ses cliniques et hôpitaux, avec la caractéristique d'être leader dans le domaine de l'ambulatoire.

64% des opérations sont réalisées en ambulatoire, ce qui permet au patient d'entrer et de ressortir de l'établissement dans la même journée dans des conditions de qualité et de sécurité accrues.

#### ➤ **Soins de suite et de réadaptation (SSR)**

*21 cliniques, 2 Centres Européens de Rééducation des Sportifs, 7 services SSR intégrés dans les établissements MCO du groupe, 220 000 patients soignés par an*

Le suivi de ces prestations MCO est assuré par une activité de prolongation des soins dispensés dans ses établissements de **Soins de Suite et de Réadaptation**. La prise en charge des Soins de Suite et de Réadaptation a considérablement évolué ces dernières années. Ainsi, la rééducation orthopédique est désormais complétée par des soins de rééducation neurologique et cardiaque. Le traitement des addictions et de l'obésité figurent également parmi les nouvelles prises en charge du groupe.

#### ➤ **Santé mentale**

*30 cliniques psychiatriques, 2 248 lits, 17 % de l'hospitalisation privée en psychiatrie*

Aujourd'hui, plusieurs millions de français souffrent de pathologies mentales. Conscient de ce véritable problème de santé publique, Ramsay Générale de Santé s'est imposé comme l'un des principaux acteurs de la psychiatrie privée et propose une offre de soins adaptée aux différentes pathologies mentales, allant du dépistage à la prise en charge, jusqu'à la réhabilitation cognitive et sociale. Dans ce parcours, la prévention, l'accompagnement et la réinsertion jouent un rôle essentiel.

#### **Enderby**

Marion Obadia : 01 83 64 71 76 / 07 50 63 47 61 – mob@enderby.eu

Marie Grillet : 01 83 64 71 81 / 06 45 42 91 00 – mgr@enderby.eu

Quelques exemples d'expertises significatives au sein des établissements de Ramsay Générale de Santé :

**Cancérologie**



**1<sup>er</sup> acteur privé en cancérologie**  
**10 instituts de cancérologie,**  
**dont 5 généralistes et 5 du sein**

Ramsay Générale de Santé a fait de la lutte contre le cancer une priorité, avec notamment la création d'instituts dédiés regroupant :

- des médecins spécialistes reconnus ainsi que des équipes soignantes de grande qualité au sein desquelles un nouveau métier : infirmière coordinatrice pour organiser le parcours de soin des patients entre les différents spécialistes (jusqu'à 17 acteurs à coordonner).
- les traitements et les équipements les plus récents permettant de s'adapter au cas de chaque patient.

**Ambulatoire**



**64% d'actes chirurgicaux effectués en ambulatoire en 2016**

Ces interventions sont réalisées en moins de 12 heures, sans hébergement. Ce qui procure plus de confort de vie et des temps de récupération plus courts pour le patient.

Cette performance nous positionne en leader de l'ambulatoire en France (vs 50% pour le marché en général) avec une ambition affichée d'atteindre les 70% d'ici 2019.

Cela implique une évolution des organisations intégrant la prise en charge du patient en amont de l'opération jusqu'au suivi opératoire après son retour à domicile sans rien concéder ni à la sécurité ni à la prise en charge de la douleur.

**Urgences**



**23 services d'urgences**  
**530 000 patients accueillis et soignés**  
**chaque année**

Dans une démarche d'amélioration continue, Ramsay Générale de Santé affiche en ligne et en temps réel les délais d'attente dans la plupart de ses services d'urgences (l'ensemble de ses services d'urgences sera intégré dans le dispositif d'ici fin 2017). Le délai d'attente moyen constaté entre l'admission et le début de la prise en charge dans les services d'urgence du groupe est de 15 minutes environ.

**Maternité**



**23 maternités**  
**35 000 naissances par an**

Première maternité privée de France, Ramsay Générale de Santé propose, au sein de ses structures, une prise en charge médicalisée de qualité et un programme d'accompagnement personnalisé des mamans, baptisé « myNea », tout au long de la grossesse.



Leader de l'hospitalisation privée

## LA QUALITE AU CŒUR DES VALEURS DE RAMSAY GENERALE DE SANTE

### Qualité des soins

Les résultats de la certification V2010 de la Haute Autorité de Santé (HAS) montrent que les établissements Ramsay Générale de Santé obtiennent des résultats nettement supérieurs à la moyenne nationale : 42 % sont certifiés sans aucune observation contre 17% en France. Les premiers résultats de la certification V2014 suivent cette tendance et témoignent de l'engagement des équipes en termes de qualité et de sécurité des soins. Une qualité qui est par ailleurs illustrée par le Palmarès 2016 des cliniques et hôpitaux du *Point*, qui place 12 établissements Ramsay Générale de Santé parmi les 50 meilleurs de France, et 2 parmi les 5 premiers.

### Qualité des équipes médicales

Au-delà de sa vocation à dispenser les soins, Ramsay Générale de Santé s'attache à les faire progresser. C'est tout l'enjeu d'un Groupement de Coopération Sanitaire pour l'enseignement et la recherche, recherche désormais portée en interne par 900 praticiens publiant des articles scientifiques dans des revues médicales et 300 médecins investigateurs suivant 4 000 nouveaux patients dans le cadre de 450 études cliniques sur tout le territoire et dans tous les domaines médicaux.

### Qualité de service

Consommateur de services dans sa vie quotidienne, le patient attend aujourd'hui de pouvoir disposer de prestations de qualité, également chez un acteur de soins. A cet effet, Ramsay Générale de Santé a décidé d'enrichir son offre hôtelière en créant la gamme « SOLO », permettant aux patients de choisir leur confort entre 3 niveaux de prestations, et en améliorant la qualité de ses « Repas plaisir », qui ont obtenu en 2015 le label Gault et Millau... une première à l'hôpital !

### Qualité de l'actionariat

Ramsay Health Care, groupe de cliniques australien, et Prédica, filiale spécialisée dans l'assurance de personnes du groupe Crédit Agricole, composent l'actionariat majoritaire de Ramsay Générale de Santé. Partenaires de long terme, convaincus de la solidité et de la pérennité du système de santé français, et confiants dans l'excellence de l'offre de soins de Ramsay Générale de Santé, ils sont de réels soutiens à sa politique d'investissements du groupe pour garantir la qualité de son offre de soins.

Enderby

Marion Obadia : 01 83 64 71 76 / 07 50 63 47 61 – mob@enderby.eu

Marie Grillet : 01 83 64 71 81 / 06 45 42 91 00 – mgr@enderby.eu

## **UN PROJET D'ENTREPRISE FORT : « LET'S DO IT 2020 »**

Le métier de la santé doit faire face à de nombreux enjeux sur le long terme, tels que l'évolution des besoins des patients et des médecins, l'accroissement des maladies chroniques, le vieillissement de la population, le développement de l'ambulatoire... et à un certain nombre de contraintes sur le court terme, comme la forte pression sur les tarifs, un contexte législatif complexe, un marché en surcapacité...

Plus que jamais, dans ce contexte, les défis qui attendent Ramsay Générale de Santé l'obligent à adapter son modèle, à réaffirmer ses ambitions et à s'appuyer sur ses valeurs.

Le projet d'entreprise « **Let's DO IT 2020** » est la feuille de route de Ramsay Générale de Santé pour renforcer la qualité de la prise en charge de ses patients, asseoir sa position de premier groupe d'hospitalisation privée de France et être reconnu comme LA référence sur le secteur. Ce projet repose sur 4 piliers.

**T**RANSFORMER L'EXPERIENCE PATIENT : pour Ramsay Générale de Santé, la digitalisation de sa relation avec ses patients comme avec ses médecins passe par des processus repensés et optimisés et une collecte d'informations maîtrisée pour améliorer son efficacité. Par exemple : la prise de rendez-vous, la mise en place d'une procédure d'admission ou d'un questionnaire de satisfaction en ligne,...

**T**IRER PARTIE DE SES ATOUS : l'organisation du groupe en 21 pôles territoriaux a fait ses preuves. Il s'agit aujourd'hui de capitaliser sur cette organisation, de continuer à mutualiser les bonnes pratiques observées dans chaque pôle du groupe et en santé mentale, de mener de nouveaux projets transverses...

**D**EPLOYER UNE OFFRE DE SANTE INNOVANTE : il n'est pas aujourd'hui de pérennité sans innovation, et ce quel que soit le domaine : organisationnel, médical, en matière de gestion des ressources humaines, de création de services à destination des patients... La capacité d'innovation du groupe lui permettra de proposer des projets différenciants vis-à-vis de ses patients, de ses médecins et de ses collaborateurs.

**R**ECRUTER ET FIDELISER LES TALENTS DE DEMAIN : attirer les nouveaux talents, impliquer les collaborateurs et leur permettre de se développer en les impliquant à long terme, en bâtissant des parcours de carrière, telle est l'ambition affichée par Ramsay Générale de Santé.

## RAMSAY GENERALE DE SANTE, EN DATES ET EN CHIFFRES

- 1987** Création de la Générale de santé par la Compagnie générale des eaux
- 2011** Le groupe recentre ses activités autour de la Médecine - Chirurgie - Obstétrique (MCO) et les Soins de Suite et de Réadaptation (SSR)  
Pascal Roché devient Directeur général du groupe
- 2014** Ramsay Health Care et le Crédit agricole annoncent le rachat de Générale de Santé et la création du nouveau groupe, Ramsay Générale de Santé



**1,7 million de patients** accueillis et soignés chaque année

**1 Français sur 10 opéré** en France l'est dans l'un des établissements du groupe



**121 établissements**



**Près de 2,3 milliards d'euros** de chiffre d'affaires

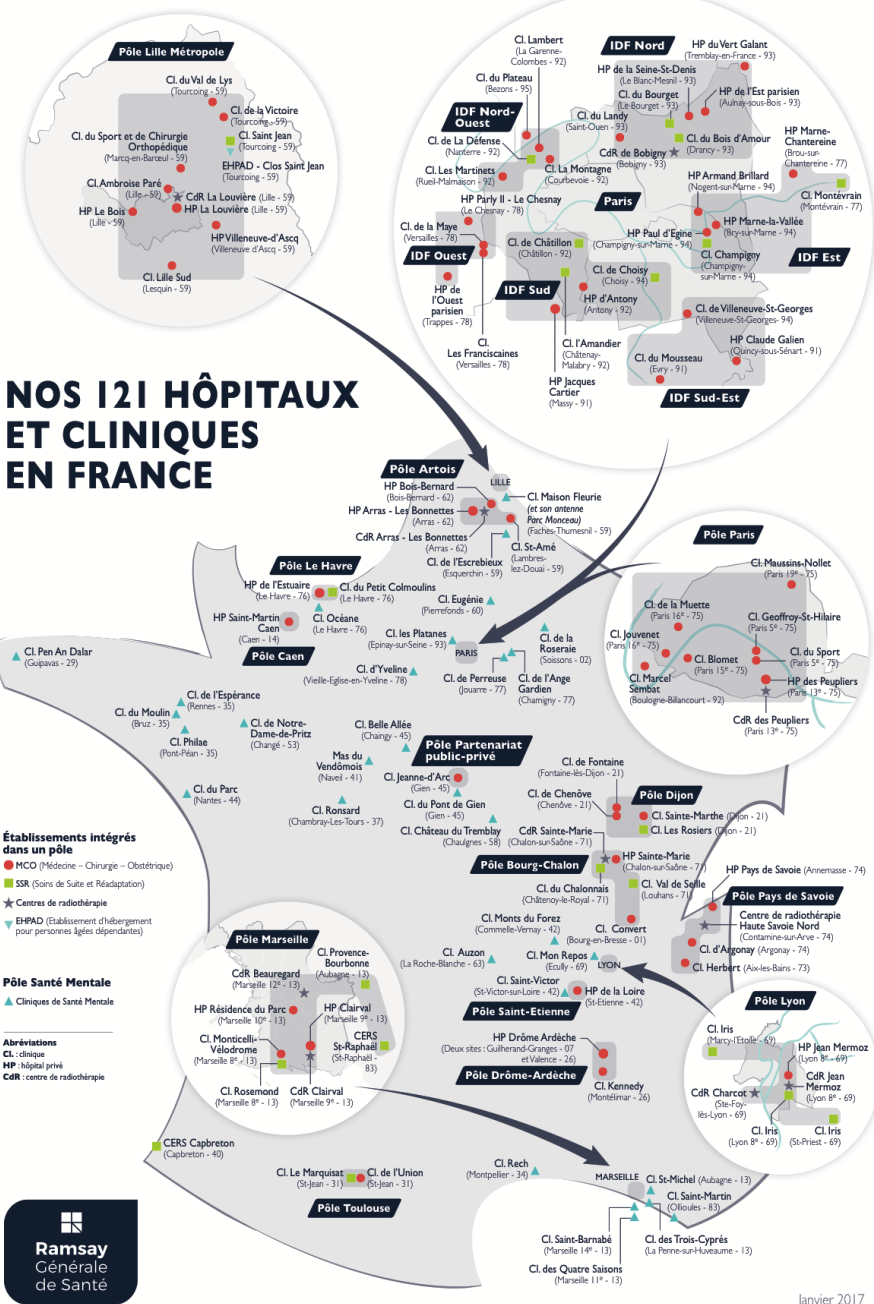
**+ de 150 millions d'euros** d'investissement en 2016 pour des infrastructures et des équipements de pointe



**23 000 collaborateurs**

**6 000 médecins** libéraux représentant la **1<sup>ère</sup>** communauté médicale de France

# UNE IMPLANTATION GEOGRAPHIQUE ORGANISEE PAR POLE



Janvier 2017