

Benchmarking et Gestion de la Qualité

Les hôpitaux et cliniques sont l'un des principaux segments clients de Zurich. Dans le domaine hospitalier, l'un des thèmes-clés est le risque lié à la responsabilité civile. Afin de répondre à leurs besoins, une équipe de spécialistes Zurich se consacre depuis 1998 exclusivement à ces risques.



Au fil des années, nous avons acquis une connaissance approfondie du domaine hospitalier.

500 nouveaux cas de sinistres par an en responsabilité civile ont permis à notre service de sinistres d'acquérir une expérience qui est la clé de notre succès. Nous détectons rapidement les tendances et évolutions et pouvons mettre ces prévisions à la disposition de nos clients et brokers.

Loss Control et Benchmarking Tool

Grâce à cet outil, nous pouvons fournir des informations et statistiques de sinistres actualisées et détaillées à nos clients du domaine hospitalier. Les analyses indiquent quelles spécialités sont concernées par les cas de sinistres et à quelle fréquence ils surviennent. D'autres aspects, tels que l'origine de la responsabilité, ainsi que le consentement éclairé et la documentation y relative dans le dossier patient, donnent au client d'importantes indications supplémentaires sur la qualité et les risques.

Chaque année, nous enregistrons, pour notre base de données des contrats responsabilité civile hôpitaux, les valeurs d'exposition des établissements, soit le nombre de sorties de patients, le nombre de médecins et les charges d'exploitation. L'enregistrement de ces valeurs de base nous permet, par exemple, de comparer l'évolution des sinistres d'un établissement à celle d'un groupe de référence. Cet établissement reçoit ainsi des réponses et chiffres de comparaison concrets en matière de qualité et d'évolution des sinistres.

Les conclusions ainsi documentées visent à sensibiliser nos clients à un dialogue ouvert sur les risques et peuvent servir à la mise en œuvre de mesures pour une gestion des risques ciblée.

Zurich dispose, grâce à ce nouvel outil, d'un instrument qui lui permet de présenter l'évolution des sinistres de façon transparente et mesurable.

Analyses

Cet outil nous permet de mettre à la disposition de nos clients les analyses suivantes :

Benchmarking

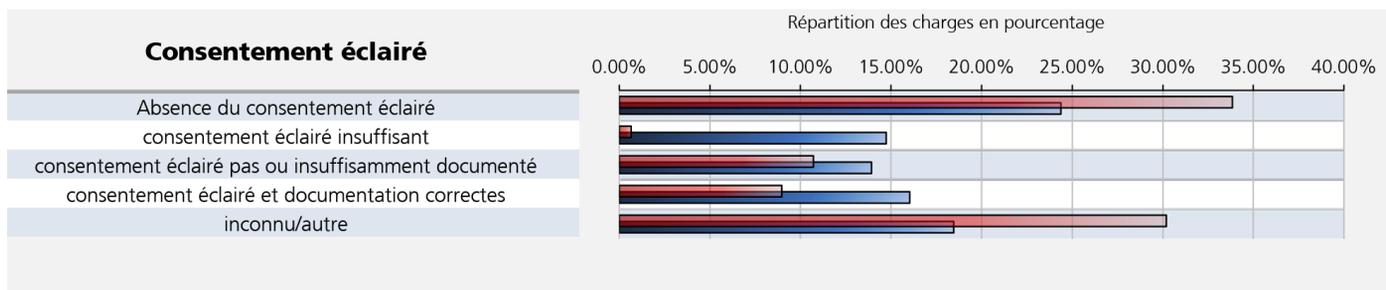
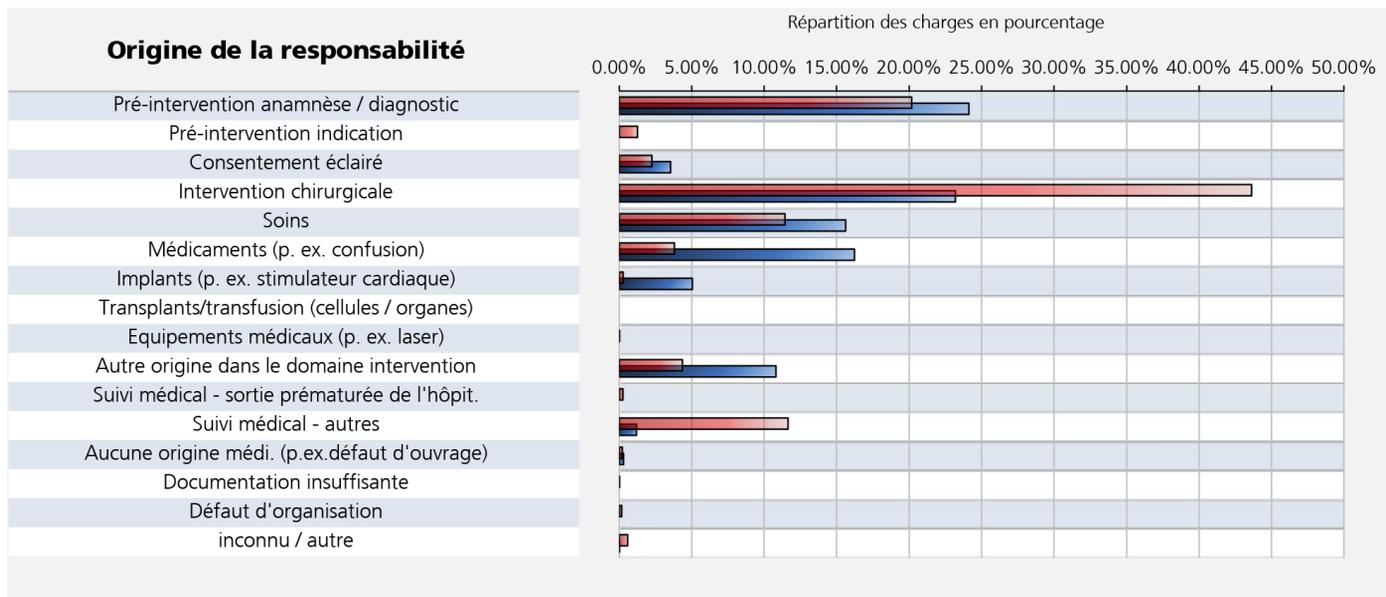
Comparaison risque et qualité de l'évolution des sinistres d'un établissement par rapport à un groupe de référence (voir graphiques ci-dessous). Font office de benchmarks les dépenses liées aux sinistres ou la fréquence des sinistres en rapport avec les valeurs de base: sorties de patients, médecins et charges d'exploitation.

Liste des sinistres automatisée

Aperçu détaillé de tous les cas de sinistres (cas liquidés et en suspens). Nous mettons cette liste à la disposition de nos clients par courrier électronique à la date du jour de la demande.

Statistiques des sinistres

Présentation graphique des différents cas de sinistres.



■ Hôpital X

■ Groupe de référence

Vos contacts

Blaise Koenig
blaise.koenig@zurich.com
Téléphone 021 627 42 21

Céline Notari
celine.notari@zurich.com
Téléphone 021 627 42 33

Zurich Compagnie d'Assurances SA
Commercial Insurance Switzerland
Hagenholzstrasse 60, 8050 Zurich
Téléphone +41 44 628 28 28
www.zurich.com

«Zurich» a créé ce document avec le plus grand soin. Ce document est non contractuel et est uniquement à titre informatif. «Zurich» n'assume aucune responsabilité quant à l'exactitude des informations contenues dans ce document. Ce document ne constitue en aucun cas une offre d'assurance et aucune réclamation ne peut être dérivée de ce document. Pour de plus amples informations et pour vos propres besoins d'assurance, contactez votre Account Manager. Cette information peut être reproduite sans l'autorisation de «Zurich» pour un usage personnel uniquement.

003001f (06/17)

