



AUPRÈS

L'espace régional pour votre santé

Un service soutenu par

France Assos Santé Auvergne-Rhône-Alpes

Union régionale des associations agréées du système de santé

140 associations agréées

800 bénévoles représentants des usagers

Dans les 12 départements, au plus près des besoins



La voix des usagers de la santé en Auvergne-Rhône-Alpes



Rapprocher les usagers de leurs services de santé de proximité

- > **Un constat** : le mésusage du système de santé est favorisé par la méconnaissance par les usagers de son organisation et des missions des différents acteurs.
- > **Une conviction** : Pour les associations d'usagers, l'amélioration de la pertinence des parcours passe par une information personnalisée des usagers et de leurs proches.

Créé en 2017 par France Assos Santé Auvergne-Rhône-Alpes, AUPRES est un **service personnalisé d'information, de soutien et d'accompagnement** de tous les usagers dans leurs parcours de santé, complémentaire des solutions numériques.



Gratuit et ouvert à tous, le service AUPRES propose information, soutien et accompagnement vers les ressources en santé de proximité. Le dispositif proposé est à la fois :

- ✓ Humain et personnalisé
- ✓ Agile et découplé
- ✓ Efficace, responsable et durable



Humain et personnalisé

- pas de boîte vocale, un contact direct entre l'équipe et la personne en demande.
- Un numéro de téléphone régional, une équipe formée à l'écoute et à l'accompagnement en santé qui élabore, avec la personne, un plan d'action personnalisé.
- Complémentaire des ressources numériques disponibles (SPIS, Ameli direct etc.)



Agile et décloisonné

- *Accès aux soins, aux aides humaines, matérielles et financières, situations de handicap, de maladie aiguë, chronique, perte d'autonomie etc.* les professionnels du service passent en revue l'environnement de la personne pour identifier les ressources pertinentes et la mettre en lien avec celles-ci.



Efficient, responsable et durable

Chaque journée d'hospitalisation évitée représente a minima une économie collective de plus de 1000 euros (pour les situations les moins critiques).

- Pour les personnes, AUPRES **prévient les ruptures de parcours**, améliore le recours au système et renforce leur capacité à être actrices de leur santé.

30%, tel serait le pourcentage de la consommation médicale affecté à des soins inutiles. Autant de temps, d'énergie que les professionnels, les établissements pourraient consacrer à des actes pertinents.

- Pour les services de santé (sanitaires, sociaux, médico-sociaux), AUPRES **améliore l'usage** : mieux informés, les usagers mobilisent les effecteurs de santé avec mesure et pertinence : gain d'énergie.

50 Milliards, c'est ce que coûterait chaque année à la communauté l'impertinence des parcours de santé à la collectivité.

- Pour le système dans son ensemble, AUPRES **potentialise les ressources** et s'inscrit dans une approche durable de mobilisation du système de santé.



Assure une fonction d'observatoire et de consolidation

- **Observer les dysfonctionnements** pour enrichir le plaidoyer et la contribution à l'amélioration de la qualité;
- **Répertorier** les structures, services professionnels ... (possible alimentation de la démarche ROR/SPIS)



Territoire d'intervention : Région Auvergne-Rhône-Alpes

Composition de l'équipe : 7 personnes mobilisées.

- 1 coordonnateur
- 1 écoutant téléphonique : information, soutien à distance et développement partenarial
- 1 référent parcours de santé : accompagnement renforcé des situations complexes et développement partenarial
- 4 chargées de mission territoriales : développement du maillage partenarial dans les départements pour des réponses contextualisées et territorialisées.

Comment contacter AUPRES : un **numéro unique** régional 04 78 62 17 02

Illustrations

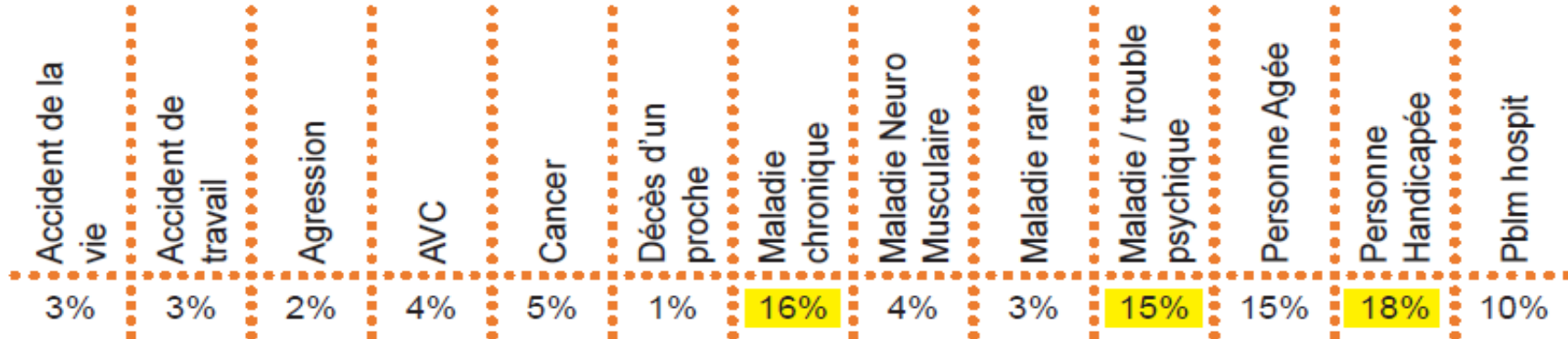
Léa R. 20 ans, étudiante, Clermont-Ferrand
« J'ai besoin d'aller chez le dentiste et on m'a dit que c'était cher. Sécu, mutuelle, je suis perdue. Je ne sais pas par où commencer et vers qui me tourner pour faire mes démarches. »

Pierrick G. 34 ans, mécanicien, Aix-les-Bains
« En arrêt depuis 2 ans, je souhaite reprendre mon travail mais je ne peux pas car mes problèmes de santé m'en empêchent. Je ne sais pas comment faire ni à qui m'adresser. »

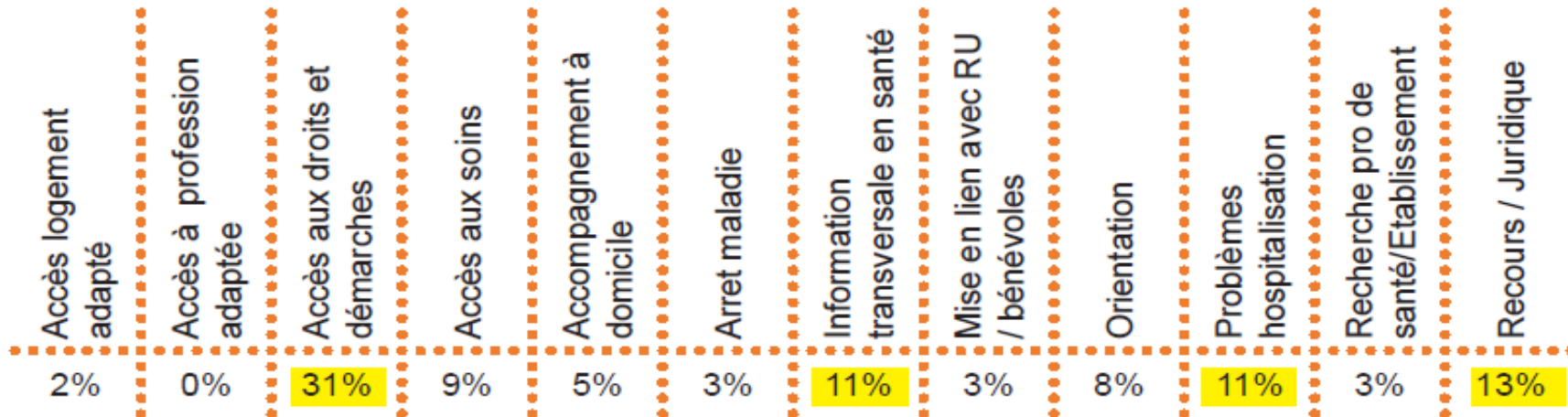
Jacky W. 62 ans, retraité, Montélimar
« On vient de nous dire que ma mère avait la maladie d'Alzheimer... Elle n'est pas gênée au quotidien par cette maladie mais le médecin nous a dit qu'il fallait commencer à faire des demandes pour mettre en place des aides à la maison. »

Quelques chiffres:

Profil des personnes (sur la base d'un échantillon de 222 personnes)



Nature de la demande (sur la base d'un échantillon de 222 personnes)



Un service en cohérence avec :

✓ les orientations de la stratégie nationale de santé:

- *Développer le **service public d'information en santé (SPIS)** afin de permettre aux usagers de recourir au système de santé de façon pertinente, de connaître leurs droits et d'accéder à une évaluation de la qualité des prises en charge (...)*
- *Réaffirmer la place des citoyens dans le système de santé*
- *Réaffirmer le rôle des usagers comme **acteurs** de leur parcours de santé*
- ***Lutter contre les inégalités** sociales et territoriales d'accès à la sante*
- ***Accompagner le recours aux services de santé** des personnes vulnérables ou qui en sont éloignées*



Un service en cohérence avec :

✓ les objectifs prioritaires de la stratégie régionale de santé du PRS 2018-2028:

- ***Asseoir la fonction de « référent de parcours » pour accompagner les usagers les plus vulnérables et les situations les plus complexes, afin d'accompagner la personne dans son parcours et éviter les ruptures.***
- ***Renforcer l'information des usagers sur leurs droits et sur leur santé***
- ***Accompagner l'utilisateur vers une information fiable et balisée, en s'appuyant sur des associations de Santé agréées et par le biais des nouveaux moyens de communication.***
- ***Contribuer en région à l'alimentation du service public d'information en santé.***



-
- ✓ Quel est votre processus de travailler/le circuit mis en place pour récupérer l'information auprès d'acteurs locaux ?

Deux modalités de rencontre des partenaires:

- Action continue: le service se mobilise près de 40 % de son temps sur la connaissance du maillage de partenaires de proximité
- Action ciblée: au gré des demandes, l'équipe réalise un état des lieux des solutions existantes de proximité.



- ✓ Quels sont les acteurs que vous mobilisez afin d'assurer une information complète à l'utilisateur ?
- Associations,
 - Institutions,
 - Etablissements, services, professionnels de santé,
 - Collectivités,
 - Services sociaux...



-
- ✓ Comment assurez-vous une cohérence avec les informations à l'échelle nationale ?
 - Lien resserré avec la ligne santé info droits (info juridique et sociale en santé)
 - Veille législative et réglementaire



-
- ✓ Quelles sont les questions et problématiques auxquelles vous êtes amenés à répondre le plus souvent ?
- Volatilité de l'information: celle-ci doit systématiquement être mise à jour. (Santé = innovation)
 - Caractère personne/ moyens dépendant des dispositifs de proximité (ex des CCAS)
 - Les opérateurs n'informent pas leur écosystème des évolutions de leurs services (ex des MILO)
 - Il n'existe pas d'outil de partage de cette information

La collecte est un processus dynamique et permanent.



<http://aupres-ara.org>

L'équipe est joignable :

@ : aupres-sante@cissara.org

Téléphone: 04 78 62 17 02