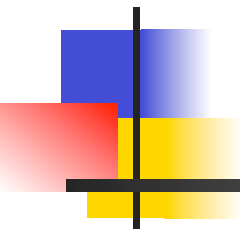


L'accompagnement téléphonique du REPPPOP 69



Jacqueline BOURRU, diététicienne
Magali GROSS, psychologue clinicienne
Florence MARTINEZ, diététicienne

CN REPPPOP
Le 6 décembre 2011



Historique

En 2005, le REPPPOP 69 innove et expérimente l'Accompagnement téléphonique en binôme diététicienne et psychologue auprès des enfants en surcharge pondérale



La philosophie

- Ensemble de pratiques diverses qui consistent à
 - Orienter
 - Aider
 - Informer
 - Soutenir
 - Traiter
- Dispositif de soutien auprès de publics en souffrance psychologique et/ou sociale



Les fondamentaux

- Ecoute
- Acceptation
- Absence de jugement
- Empathie
- Congruence



Les techniques

- Les questions ouvertes
- La reformulation de contenus
- La reformulation des émotions et des sentiments
- La clarification
- La focalisation
- Les silences
- La technique du reflet



Les aspects organisationnels

- Dans les locaux de la coordination
- En binôme **psychologue** & **diététicienne**
- Proposé de façon facultative
- Chaque famille est appelée une fois par mois sur une durée d'un an
- Rédaction d'une synthèse des échanges dans le dossier patient informatisé partagé
- Existence d'une permanence téléphonique



Objectifs principaux



- Soutenir les familles,
- Faciliter l'observance (réponses aux questions ,s'assurer du suivi régulier, anticiper, comprendre et désamorcer ensemble les raisons d'abandon, la démotivation...)
- Redynamiser le processus du suivi dans le réseau





En pratique



La démotivation

- Obstacles à la prise en charge liés aux évènements extérieurs rencontrés par la famille
- Baisses cycliques (3,9,12 mois) de la motivation



La fausse croyance de la maîtrise du suivi

« Je peux m'en sortir seul »

« Je pense pouvoir maîtriser mon alimentation et mes tentations »

« Maintenant que j'ai perdu du poids en peu de temps, je sais comment cela marche »

« Plus besoin du réseau »



Nos constats

- Irrégularité des consultations médicales
- Besoins d'orientation vers diététicienne/psychologue/éducateur en activité physique adaptée
- Difficultés de suivi des micro objectifs fixés en accord entre les professionnels et les familles
- Abandons de la prise en charge



Le soutien proposé

- Conseils individualisés pour l'atteinte des micro objectifs.
- Valorisation des résultats obtenus, en:
 - Revenant sur les idées reçues,
 - Relativisant les éventuelles reprises de poids passagères,
 - Valorisant les savoirs faire des parents,
 - Rassurant et encourageant.



Bilan chiffré

- 1239 familles suivies depuis Janvier 2005 jusqu'au 31 décembre 2010. Actuellement environ 260 suivis mensuels.
- 97% des familles investissent l'AT depuis 2005



Souhaits et attentes des familles

♪(Enquête de satisfaction réalisée auprès des familles en février 2011)

- Un accompagnement téléphonique plus long
- Des tranches horaires plus étendues
- Des temps d'échange en face à face familles/ accompagnantes





Intérêts principaux de l'Accompagnement téléphonique

- Echanges favorisés auprès des professionnels du réseau
- Accessibilité immédiate
- Libération de la parole
- Suivi au plus près des réalités familiales
- Possibilité de tenir des propos consensuels
- Complémentarité des compétences

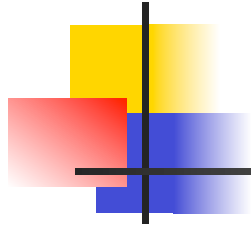




Conclusion

L'accompagnement téléphonique est le point central de médiation entre les familles, les professionnels et le Reppop 69.





Complémentarité des compétences entre la diététicienne et la psychologue