



SOUTIEN A L'ALLAITEMENT MATERNEL

« L'écoute par téléphone » : SOS ALLAITEMENT 75

Soins centrés sur l'enfant et sa famille

Mardi 1^{er} octobre 2019 de 14h à 17h30

(Accueil à partir de 13h45 autour d'un café)

Les formations Co-naître s'inscrivent dans l'approche des soins centrés sur l'enfant et sa famille. Cette approche des soins est construite sur un modèle collaboratif patient-professionnel et se base sur des données scientifiquement validées dans l'objectif de :

- Respecter la physiologie de la grossesse, de la naissance et des processus d'attachement
- Renforcer le développement de l'autonomie de la famille et les compétences parentales.

CADRE DE LA FORMATION

La formation sur « l'écoute téléphonique » autour de l'allaitement maternel est envisagée:

- avec l'apport de connaissances théoriques et cliniques pour développer les compétences professionnelles et le renforcement de ces compétences lors de « l'écoute téléphonique » à l'aide de documents pédagogiques adaptés remis au cours de la session de formation
- grâce à la présentation d'une démarche relationnelle d'accompagnement des familles basée sur des principes simples de communication – INPES 2010
- à partir d'une réflexion commune au cours de la session sur la cohérence des informations données en accord avec les recommandations internationales – HAS - OMS
- dans le but de sensibiliser les écoutantes aux devoirs, obligations et limites de cette activité particulière d'écoute téléphonique en sécurité pour elles et pour les familles.

DEMARCHE PEDAGOGIQUE ET CONTENU DU PROGRAMME

Sommaire

1. Analyse des connaissances théoriques et pratiques
2. Communiquer avec les parents et les informer en respectant leur choix
3. La charte de fonctionnement, les missions et engagements de l'écouterant
 - a. Principes et déontologie
 - b. Les missions des écoutants de la semaine
 - c. Les missions des écoutants le week-end
4. L'entretien téléphonique
5. Méthodologie et moyens pédagogiques



1. Analyse des connaissances théoriques et pratiques

Sur la base du « quiz » élaboré, diffusé et corrigé par le réseau, les stagiaires sont amenés à mobiliser leurs connaissances théoriques et pratiques et à faire le point sur leurs pratiques actuelles.

Les formateurs apportent des connaissances pratiques et théoriques et envisagent avec les stagiaires leurs implications dans l'écoute téléphonique.

2. Communiquer avec les parents et les informer en respectant leur choix

• Objectifs pédagogiques

L'approche des soins centrés sur l'enfant et sa famille : principes et concepts

Au terme de cette séquence le stagiaire doit être en mesure de :

- donner des informations en lien avec l'AM centrées sur les besoins présents des familles en se basant sur leurs préoccupations et en tenant compte de leur représentation de la situation
- accompagner la réflexion des parents afin qu'ils puissent trouver leur propre attitude soutenue par l'accompagnement du professionnel
- comprendre les objectifs des recommandations nationales et internationales concernant l'accompagnement des familles autour de l'allaitement maternel

• Contenu

Donner une information éclairée et centrée sur les besoins de la personne

Basé sur la Démarche éducative

"Grossesse et Accueil de l'enfant" – INPES 2010 - fiche action N°14 Allaitement maternel

- ✓ Favoriser l'expression et proposer une écoute
- ✓ Aborder et évaluer une situation
- ✓ Informer et expliquer
- ✓ Accompagner la réflexion de la mère et du père
- ✓ S'engager en tant que professionnel de santé
- ✓ Faire le lien avec les autres acteurs autour de la mère

3. La charte de fonctionnement, les missions et engagements des écoutants

• Principes et déontologie :

Il s'agit de définir les principes de fonctionnement de l'antenne téléphonique par un cadre déontologique précis et connu de chacun. Ces principes s'ordonnent selon deux axes :

1. Positionnement et responsabilité

La charte de fonctionnement a pour objet de définir les engagements des professionnels de santé impliqués dans le fonctionnement de la permanence téléphonique « SOS allaitement 75 ».

2. Evaluation

De la qualité de la formation d'écouter : questionnaire de satisfaction des participants

De l'acquisition de connaissances : via un quizz avant et après la formation

De la qualité de l'écoute téléphonique « SOS allaitement » et de l'orientation de la maman vers un professionnel de santé spécialisé : questionnaire de satisfaction des utilisateurs de « SOS allaitement »

• Missions et engagements de l'écouter(e) en semaine

Les missions de l'écouter(e) sont :

- ✓ d'apporter un soutien en matière d'allaitement par l'écoute
- ✓ d'évaluer la nécessité d'une consultation en urgence



- ✓ d'orienter, si nécessaire, la mère allaitante vers une consultation adaptée dès le lendemain : à ses correspondants habituels (PMI, sage-femme...) ou vers une consultation spécialisée (réfèrent allaitement)

La permanence « SOS allaitement 75 » propose un temps d'écoute et des conseils et ne doit en aucun cas se substituer à une consultation médicale.

Le professionnel de santé doit être en capacité d'évaluer la situation de la femme en difficulté avec son allaitement afin de l'orienter vers un professionnel pour une consultation si nécessaire.

- **Missions et engagements des écoutant(e)s du week-end et jours fériés**

Les missions des écoutant(e)s sur cette permanence sont les suivantes :

- ✓ apporter un soutien en matière d'allaitement par l'écoute
- ✓ évaluer la nécessité d'une consultation en urgence
- ✓ proposer une consultation spécialisée si nécessaire à son cabinet, au domicile de la patiente, ou dans des locaux hospitaliers dédiés
- ✓ orienter si besoin la patiente vers un réfèrent de garde plus proche de son domicile

4. L'entretien téléphonique

- Questionnaire

Mener un entretien téléphonique

Notions d'écoute : les émotions, les messages verbaux, non verbaux

Répondre à l'appel : décrypter la demande réelle, orienter ou solutionner, repérer l'urgence, construire sa liste de ressources.

- Les situations de difficultés possibles

La prise de poids du nourrisson allaité

Les douleurs (gerçures, engorgement, mastite, canal bouché...)

Les pleurs du nouveau-né

Le quotidien avec le nouveau-né

La compatibilité d'un médicament avec l'allaitement

La sensation de baisse de lait

Le sevrage, la reprise du travail, la conservation du lait

- Les attentes du parent appelant

Ecoute, empathie, demande de recettes

Expression des émotions

Confiance en soi, recentrage sur le projet parental

5. Méthodologie et moyens pédagogiques

En vue d'atteindre les objectifs poursuivis, les formations Co-naître se proposent d'apporter les moyens suivants, en tenant compte des recommandations de la HAS :

- Un temps d'analyse des pratiques intégré à la démarche cognitive en début de formation à l'aide du QUIZ élaboré par le réseau
- Un temps d'acquisition et d'approfondissement des connaissances scientifiques –EBM- et des compétences-EBP- en matière de physiologie
- Des exercices pratiques individuels permettant :
 - de ressentir les effets de l'écoute ou des attitudes de non-écoute,
 - de s'exercer à écouter en silence, à utiliser des outils d'écoute,
 - de chercher des manières de renforcer la confiance en elle de la mère tout en restant dans son rôle (antenne téléphonique).
- Des fiches notes de cours reprenant les éléments des apports théoriques et pratiques ont remises aux stagiaires ainsi qu'une bibliographie



- Un dispositif de suivi proposé par les Formation Co-naître sous la forme d'un carnet pédagogique personnel

6. Organisation pratique

Nombre de participants : 15 personnes au maximum

La formation se déroulera sur une demi-journée

Elle est ouverte aux personnes ayant déjà suivi une formation initiale sur l'accompagnement de l'allaitement maternel. Les permanences des week-ends et jours fériés ne pourront être effectuées que par des médecins ou des sages-femmes. Ces derniers doivent être consultant en lactation ayant validé une formation IBCLC, ou avoir validé le DIU d'allaitement maternel, ou pouvoir justifier d'une formation reconnue en allaitement d'au moins 3 jours (soit 21h).