



**Η επικοινωνία ως χρήσιμο εργαλείο για τους φροντιστές  
ηλικιωμένων στη μακροχρόνια φροντίδα**

**2020-1-DE02-KA204-007685**

**Πνευματικό αποτέλεσμα 1**

**Μελέτη βάσης: Συγκεντρωτική αναφορά**



## Πίνακας περιεχομένων

1. Περίληψη .....	3
2. Εισαγωγή.....	4
3. Μεθοδολογικό Σχέδιο.....	5
3.1 Μέθοδοι.....	5
3.2 Ανάλυση κινδύνων.....	6
4.1 Υπάρχουσα κατάσταση στην τυπική/άτυπη φροντίδα ηλικιωμένων .....	7
4.2 Αντίκτυπος της καλής επικοινωνίας .....	8
4.3 Προκλήσεις στην επικοινωνία μεταξύ των φροντιστών και των ληπτών φροντίδας .....	9
4.4 Υφιστάμενα παρόμοια προγράμματα .....	9
4.5 Διαθέσιμη υποστήριξη για τη βελτίωση της επικοινωνίας .....	9
4.6 Απαιτήσεις ειδικές για κάθε χώρα .....	10
4.7 Συμπεράσματα.....	10
5. Συνεντεύξεις.....	12
5.1 Επισκόπηση.....	12
5.2 Οδηγίες για τις συνεντεύξεις .....	13
5.3 Ανάλυση των δεδομένων .....	15
Αποτελέσματα συνεντεύξεων .....	17
5.3.1 Φροντιστές.....	17
5.3.2 Λήπτες φροντίδας.....	21
5.3.3 Ειδικοί .....	23
4. Μελέτες περίπτωσης .....	28
5. Βιβλιογραφία και πηγές .....	32



## 1. Περίληψη

Αυτή η "Συνοπτική έκθεση βασικής μελέτης" παρουσιάζει και συζητά τα ευρήματα από την έρευνα που πραγματοποιήθηκε στο πλαίσιο του χρηματοδοτούμενου από την ΕΕ προγράμματος "Communicare – Η επικοινωνία ως χρήσιμο εργαλείο για τους φροντιστές στη μακροχρόνια περίθαλψη ηλικιωμένων." Η έκθεση παρέχει μια ολοκληρωμένη επισκόπηση της τρέχουσας κατάστασης σε όλες τις χώρες εταίρους - Αυστρία, Γερμανία, Ελλάδα και Ιταλία. Η έκθεση θεωρείται σημαντικό ορόσημο στην αρχή του έργου, καθώς θα καθοδηγήσει την εργασία που θα ακολουθήσει σχετικά με την ανάπτυξη, τον έλεγχο, την παραγωγή και την εφαρμογή της πλατφόρμας μικτής μάθησης Communicare. Τα αποτελέσματα αυτής της μελέτης θα καθορίσουν τον προσανατολισμό και το περιεχόμενο του μαθήματος Communicare για την επίτευξη υψηλότερης ποιότητας ζωής χρησιμοποιώντας τη επικοινωνία ως εργαλείο φροντίδας ηλικιωμένων στη μακροχρόνια φροντίδα.

### Ευχαριστίες

Κάθε χώρα εταίρος παρείχε συγκεκριμένες πληροφορίες από την αντίστοιχη Εθνική βιβλιογραφική ανασκόπηση που χρησιμοποιείται για αυτήν την Ευρωπαϊκή βιβλιογραφική ανασκόπηση. Επιπλέον, κάθε χώρα διεξήγαγε συνεντεύξεις με την ομάδα – στόχο και ανέπτυξε μελέτες περιπτώσεων:

Austria: Berufsförderungsinstitut Oberösterreich - Ute Schultz

Germany: Duale Hochschule Baden-Württemberg - Rose Seifert, Sebastian Bauch and Wohlfahrtswerk für Baden-Württemberg - Katrin Temme, Ruth Dankbar

Greece: Frontida Zois - Georgios Koumanakos

Italy: Cooperativa Sociale – Lorenza Lupini, Niccolò Soccerò

Η έκθεση βάσης έχει συνταχθεί από το ίδρυμα Wohlfahrtswerk für Baden-Württemberg.

Η κοινοπραξία του έργου επιθυμεί να εκφράσει την ειλικρινή ευγνωμοσύνη της προς όλους τους τυπικούς και άτυπους φροντιστές, τους παρόχους υπηρεσιών φροντίδας, τους δικαιούχους φροντίδας και τους εμπειρογνώμονες που συμμετείχαν στην ανάλυση των αναγκών είτε μέσω συνεντεύξεων είτε μέσω μελετών περιπτώσεων.



## 2. Εισαγωγή

Το προγραμματισμένο χρονοδιάγραμμα για τη βασική μελέτη ήταν από: Σεπτέμβριος 2020 - Ιούνιος 2021. Ο σκοπός αυτής της βασικής μελέτης είναι να καθορίσει συγκεκριμένα δεδομένα στα οποία θα βασιστούν τα μελλοντικά πνευματικά αποτελέσματα (ΠΑ) αυτού του έργου. Σε αυτά συμπεριλαμβάνονται το ΠΑ 2 - Ανάπτυξη περιεχομένου και διδακτικών μεθόδων, το ΠΑ 3 - Πλατφόρμα ηλεκτρονικής μάθησης, και το ΠΑ 5 - Δράσεις βιωσιμότητας και πιστοποίηση, καθώς και τα σχέδια διάδοσης προκειμένου να διασφαλιστεί η μακροπρόθεσμη εκμετάλλευση και βιωσιμότητα αυτού του έργου. Ως εκ τούτου, καθορίζει το πλαίσιο και τις παραμέτρους στις οποίες βασίζεται το εκπαιδευτικό περιεχόμενο για τη βελτίωση και την αναβάθμιση των δεξιοτήτων επικοινωνίας για άτυπους φροντιστές στη μακροχρόνια φροντίδα.

Το επίκεντρο αυτής της μελέτης βασίστηκε στις ακόλουθες κύριες ερωτήσεις:

- Τι αντίκτυπο έχει μια καλά βασισμένη επικοινωνία μεταξύ του φροντιστή και του λήπτη της φροντίδας;
- Ποιες είναι οι κύριες προκλήσεις στην επικοινωνία;

Το πεδίο της βασικής μελέτης είναι να αναλύσει τον αντίκτυπο μιας καλής επικοινωνίας στα εξής:

- ενδυνάμωση των ασθενών
- αποφυγή ιδρυματοποίησης
- κοινωνική ένταξη
- καλύτερη ποιότητα ζωής για τους ηλικιωμένους στη μακροχρόνια φροντίδα
- ευημερία του φροντιστή

### **Ομάδες στόχου:**

Σύμφωνα με την πρόταση, οι ομάδες - στόχοι είναι: άτυποι και τυπικοί φροντιστές από διαφορετικών κοινωνικοπολιτισμικών πλαισίων και μπορούν να ονομαστούν εμπειρογνώμονες βιωματικής γνώσης. Οι εταίροι συμφώνησαν στον ακόλουθο ορισμό για τις ομάδες - στόχους:

«Η επίσημη περίθαλψη για ηλικιωμένους συνήθως αναφέρεται σε υπηρεσίες αμειβόμενης φροντίδας που παρέχονται από ένα ίδρυμα υγειονομικής περίθαλψης ή πρόσωπο για ένα άτομο που έχει ανάγκη. Η άτυπη περίθαλψη αναφέρεται στη μη αμοιβόμενη φροντίδα που παρέχεται από την οικογένεια, στενούς συγγενείς, φίλους και γείτονες. Και οι δύο μορφές φροντίδας περιλαμβάνουν ένα φάσμα καθηκόντων, αλλά οι άτυποι φροντιστές σπάνια λαμβάνουν αρκετή



εκπαίδευση για αυτές τις εργασίες. Οι τυπικοί φροντιστές εκπαιδεύονται στον τομέα, αλλά το βάθος της εκπαίδευσής τους ποικίλλει ». (Li & Song 2019).

#### **Περιβάλλον:**

Η κύρια εστίαση σε αυτήν την έρευνα ήταν στο περιβάλλον φροντίδας στο σπίτι και το περιβάλλον φροντίδας της κοινότητας.

### 3. Μεθοδολογικό Σχέδιο

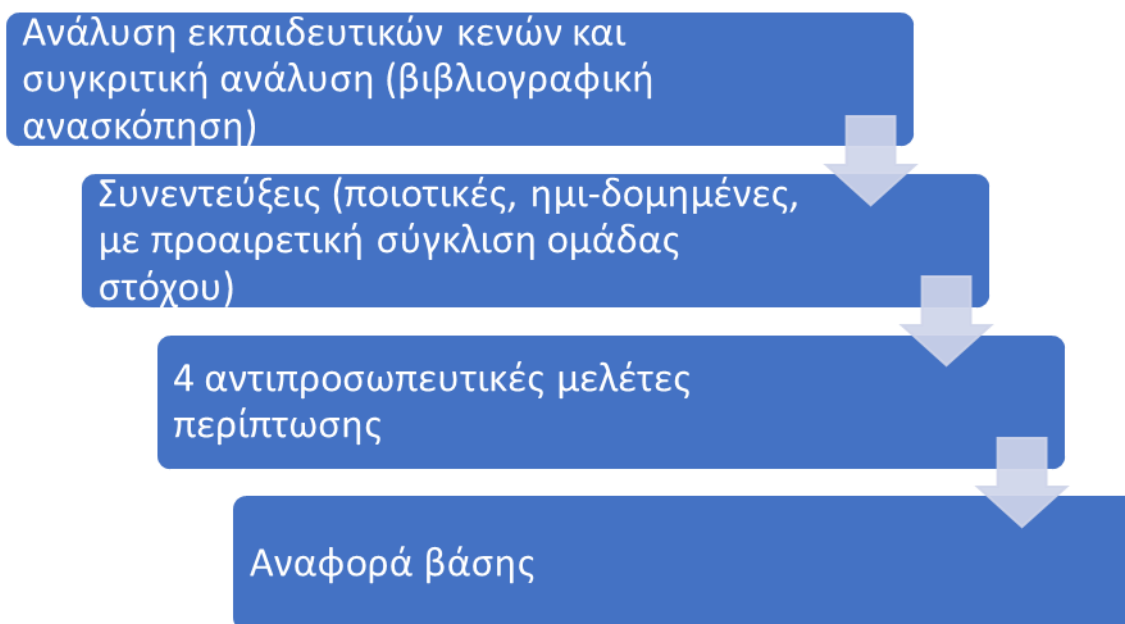
Η μεθοδολογία για αυτό το ΠΑ οριστικοποιήθηκε από την Wohlfahrtswerk für Baden-Württemberg στο Τελικό Μεθοδολογικό Σχέδιο (Αποτέλεσμα Π Α1), το οποίο περιείχε συγκεκριμένες οδηγίες, στόχους, υλικά και προθεσμίες για κάθε μία από τις φάσεις της έρευνας (Έκβαση ΠΑ1, Α2 και Α3). Όλα τα υλικά που χρησιμοποιήθηκαν σε αυτό το ΠΑ εξετάστηκαν και συμφωνήθηκαν από όλους τους εταίρους πριν ξεκινήσουν οι εργασίες στην πρώτη φάση.

#### 3.1 Μέθοδοι

Μια επισκόπηση όλων των φάσεων και δράσεων δίνεται στο Σχήμα 1. Εκτός από τις έρευνες και τις εκτιμήσεις αναγκών της ομάδας - στόχου που αναφέρεται σε αυτό το έγγραφο, μια ανάλυση εκπαιδευτικών κενών και συγκριτική ανάλυση στην εκπαίδευση (Έκβαση ΠΑ1, Α2) καταρτίστηκε με βάση την εθνική έρευνα όλων των εταίρων στη χώρα τους σχετικά με την τρέχουσα κατάσταση στη φροντίδα των ηλικιωμένων και την παροχή προγραμμάτων κατάρτισης πάνω στην επικοινωνία για τους φροντιστές. Κάθε ένας από τους εταίρους του έργου θα αναλύσει την κατάσταση στη χώρα του, λαμβάνοντας υπόψη την πολιτική, καθώς και τις κοινωνικο-πολιτιστικές και οικονομικές επιρροές.



Εικόνα 1: Σύνοψη της μεθοδολογίας



### 3.2 Ανάλυση κινδύνων

Ένα άλλο κομμάτι του μεθοδολογικού σχεδίου είναι η αναγνώριση πιθανών κινδύνων κατά τη διάρκεια της έρευνας βάσης. Ο πίνακας 1 δείχνει μια επιθεώρηση των κινδύνων και των προτεινόμενων λύσεων.

Πίνακας 1: Επιθεώρηση της ανάλυσης κινδύνων

Εξωτερικές απειλές	Προτεινόμενη πρόληψη/Λύση
Προβλήματα στην επαφή/έλλειψη ενδιαφέροντος της ομάδας στόχου	Κατασκευή βάσεως δεδομένων των ενδιαφερομένων το συντομότερο δυνατό
Λόγω της πανδημίας COVID-19 λιγότερες επιλογές για αλληλεπίδραση με την ομάδα στόχου	Θεώρηση των εκδοχών υγιεινής.
Εσωτερικές αδυναμίες	Προτεινόμενη πρόληψη/Λύση
Χρόνος για το προσωπικό	Κατάλληλος προηγμένος σχεδιασμός των δραστηριοτήτων

Κακή ποιότητα των αναφορών	Αναφορά προβλημάτων στο Wohlfahrtswerk το συντομότερο δυνατό.  Υποστήριξη από εταίρους που είναι έμπειροι ερευνητές
----------------------------	---

#### 4. Ανάλυση εκπαιδευτικού κενού και συγκριτική ανάλυση - βιβλιογραφική ανασκόπηση (Π1.A1)

Τα αποτελέσματα της εθνικής βιβλιογραφικής ανασκόπησης παρέχουν μια ολοκληρωμένη επισκόπηση της τρέχουσας κατάστασης σε όλες τις χώρες εταίρους - Αυστρία, Γερμανία, Ελλάδα και Ιταλία. Οι λεπτομέρειες περιγράφονται λεπτομερώς σε ξεχωριστό έγγραφο (Communicare Literature Review Report) το οποίο είναι επίσης διαθέσιμο στον ιστότοπο του Communicare. Η έκθεση θεωρείται σημαντικό ορόσημο στην αρχή του έργου. Σκοπός αυτής της ανασκόπησης είναι:

- να αιτιολογήσει τα προγραμματισμένα αποτελέσματα του έργου δείχνοντας την τρέχουσα κατάσταση όσον αφορά τη φροντίδα ηλικιωμένων γενικά και συγκεκριμένα την επικοινωνία.
- να παρέχουν προγράμματα βέλτιστων πρακτικών που θα διασφαλίζουν υψηλή ποιότητα και καταλληλότητα του περιεχομένου
- να εκτιμήσει τις ανάγκες της ομάδας στόχου για την προγραμματισμένη ηλεκτρονική πλατφόρμα μάθησης, η οποία θα δώσει στους φροντιστές πληροφορίες πως να βελτιώσουν την επικοινωνία με τους ασθενείς τους.

##### 4.1 Υπάρχουσα κατάσταση στην τυπική/άτυπη φροντίδα ηλικιωμένων

Σε κάθε χώρα των εταίρων (Γερμανία, Αυστρία, Ελλάδα, Ιταλία) ο πληθυσμός γερνά και η ανάγκη για φροντίδα αυξάνεται με την ηλικία. Η πλειοψηφία της φροντίδας παρέχεται στο σπίτι από μέλη της οικογένειας, κυρίως γυναίκες και βρίσκονται σε δύσκολη οικονομική κατάσταση (προσπαθώντας να εξισορροπήσουν την εργασία με τη φροντίδα ή είναι άνεργοι). Επίσης, τα άτομα που φροντίζουν τους συγγενείς τους είναι κυρίως 40 ετών+. Ορισμένα έχουν υποστήριξη από υπηρεσίες κίνησης. Επίσης, η υποστήριξη που προσφέρεται από εργαζομένους που έρχονται από ξένες χώρες αυξάνεται πολύ. Από τη μία πλευρά, πρόκειται για καταρτισμένους και υψηλής εξειδίκευσης επαγγελματίες, οι οποίοι συνάπτουν συμβόλαια με οργανισμούς. Από την άλλη πλευρά, πρόκειται για ανειδίκευτους εργάτες και κυρίως γυναίκες μετανάστριες, που συχνά δεν έχουν καν σύμβαση και ζουν με τις οικογένειες στο σπίτι σε ένα αδήλωτο εργασιακό περιβάλλον.

Αυτό σημαίνει ότι τα πολιτιστικά ζητήματα στην επικοινωνία είναι ένα σημαντικό θέμα. Ειδικά στην Ελλάδα και την Ιταλία η μακροχρόνια περίθαλψη παραμένει «οικογενειακή υπόθεση» και δεν έχει σύστημα υποστήριξης ή ειδική προστασία. Γενικά υπάρχει μια ανισορροπία φύλου καθώς οι περισσότεροι από αυτούς που λαμβάνουν φροντίδα είναι γυναίκες, αλλά και των φροντιστών, ιδιαίτερα των άτυπων φροντιστών, που επίσης είναι κυρίως γυναίκες. Σε κοινωνιολογικό επίπεδο, αυτός είναι ένας παράγοντας που μπορεί να ειπωθεί μέσα από τη δυσκολία του χάσματος μεταξύ των φύλων στη φροντίδα.

## 4.2 Αντίκτυπος της καλής επικοινωνίας

Όταν εξετάζουμε τον αντίκτυπο της καλής επικοινωνίας, κανείς πρέπει να λαμβάνει υπόψιν του διαφορετικές απόψεις. Στην Αυστρία βοήθησε πολύ η συνειδητοποίηση και η αναγνώριση της φροντίδας ως «δουλειάς». Αυτό βοηθά τους συγγενείς να αποστασιοποιηθούν από τις προκλήσεις που έρχονται με τη φροντίδα, όπως δύσκολες καταστάσεις λόγω αλλαγών στη σχέση, κακή συνείδηση κλπ. Επίσης, το άτομο που φροντίζει αισθάνεται πιο υποστηριζόμενο και είναι πιο ανοιχτό σε πρόσθετους πόρους όπως πληροφορίες και συναισθηματική υποστήριξη. Δείχνει επίσης ότι η καλή επικοινωνία είναι απαραίτητη για τη διαδικασία διαπραγμάτευσης που ξεκινά μεταξύ των οικογενειών όταν οι άνθρωποι μπαίνουν στη λήψη φροντίδας. Η ιταλική έρευνα δείχνει ότι η καλή επικοινωνία έχει αντίκτυπο στην αυτοπεποίθηση των νοσηλευτών, στην επαγγελματική τους κατάσταση και μειώνει το άγχος.

Στη Γερμανία, η έρευνα δείχνει ότι η καλή επικοινωνία έχει θετικό αντίκτυπο στη συμπτωματική κατάθλιψη, στην ποιότητα ζωής και επομένως μπορεί να βοηθήσει στην αποφυγή της ιδρυματοποίησης. Η έλλειψη επικοινωνίας συχνά συνοδεύεται από την έλλειψη αναγνώρισης και αντίληψης των αναγκών του λήπτη φροντίδας και ως εκ τούτου θα πρέπει να αντιμετωπιστεί με περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις ασθένειες και τις στρατηγικές επικοινωνίας.

Η έρευνα στην Ελλάδα δείχνει βραχυπρόθεσμα αποτελέσματα (πληροφόρηση, ικανοποίηση των ασθενών), ενδιάμεσα αποτελέσματα (συμμόρφωση με θεραπείες κ.λπ.) και μακροπρόθεσμα αποτελέσματα, όπως μείωση των συμπτωμάτων και βελτίωση της ποιότητας ζωής. Επίσης, η ιταλική έρευνα δείχνει τη σημασία της επικοινωνίας ως μέσο για τη διατήρηση των κοινωνικών ρόλων και ως μέρος της κοινωνικής ένταξης.

Συνολικά η καλή επικοινωνία έχει θετικό αντίκτυπο στον φροντιστή και επίσης στον λήπτη της φροντίδας. Η επικοινωνία έχει σημαντικό ρόλο στη διευκόλυνση της φροντίδας και μπορεί να θεωρηθεί ως ένα χρήσιμο εργαλείο για μια πιο αποτελεσματική φροντίδα.





### 4.3 Προκλήσεις στην επικοινωνία μεταξύ των φροντιστών και των ληπτών φροντίδας

Η έρευνα μεταξύ των χωρών των εταίρων δείχνει διαφορετικά επίπεδα προκλήσεων. Πρώτα υπάρχουν σωματικές καταπονήσεις όπως η σωματική άσκηση. Δεύτερον, υπάρχουν ψυχικές πιέσεις όπως συναισθήματα ενοχής μεταξύ των φροντιστών, καθώς και αλλαγές που επέρχονται στη σχέση και στην οικογενειακή δομή. Επίσης η κοινωνική απομόνωση αποτελεί πρόκληση για την επικοινωνία. Όταν ρίχνουμε μια πιο προσεκτική ματιά σε αυτές τις προκλήσεις, πρέπει επίσης να λαμβάνουμε υπόψη την ειδική σχέση μεταξύ φροντιστή και λήπτη φροντίδας που συχνά οδηγεί σε μια πιο λειτουργική ομιλία, προσάτη ομιλία, διπλή ή πολλαπλών εργασιών επικοινωνία και βρεφική ομιλία. Ως εκ τούτου, η επικοινωνία είναι πάντα συμφραζόμενη. Επιπλέον, το ποσοστό συμμετοχής των ληπτών φροντίδας στη συνομιλία είναι χαμηλό και ως εκ τούτου, η διατήρηση μιας συνομιλίας με τους λήπτες φροντίδας είναι μια κύρια πρόκληση για τους φροντιστές.

Μια άλλη πρόκληση για την καλή επικοινωνία με τους λήπτες φροντίδας είναι οι συνέπειες που συνοδεύουν τις ασθένειες: Η επίτευξη επικοινωνίας με άτομα με βαρηκοΐα ή κώφωση, με τυφλούς ή άτομα με δυσκολίες στην όραση, με άτομα με κατάθλιψη, με άτομα που έχουν Πάρκινσον, άτομα με αφασία, άτομα με άνοια, άτομα που δυσκολεύονται να μιλήσουν, ή έχουν προβλήματα ανάκτησης λέξεων. Η επικοινωνία είναι απαραίτητη για την αντιμετώπιση των συμπτωμάτων και επομένως για την επίτευξη καλών θεραπευτικών αποτελεσμάτων.

Επίσης, σε ολόκληρη την Ευρώπη υπάρχει διάδοση της άτυπης φροντίδας που παρέχεται από αλλοδαπούς. Εκτός από τις διαφορετικές γλώσσες, φέρνουν διαφορετικούς πολιτισμούς και πεποιθήσεις που έχουν αντίκτυπο και στη διαδικασία της επικοινωνίας.

### 4.4 Υφιστάμενα παρόμοια προγράμματα

Δεν υπάρχει παρόμοιο πρόγραμμα σε καμία από τις εμπλεκόμενες χώρες. Στην Αυστρία, ένα έργο που ονομάζεται "KOMMA" επικεντρώνεται κυρίως στην κατ'οίκον παρηγορητική φροντίδα και στην Ιταλία ένα έργο που ονομάζεται "AdiHealthMob" δεν παρέχει μια πλατφόρμα εκμάθησης. Στη Γερμανία υπάρχουν διαδικτυακές πλατφόρμες που περιλαμβάνουν μαθήματα σχετικά με την επικοινωνία, αλλά οι χρήστες πρέπει να πληρώσουν. Επομένως, δεν έχουν όλα τα άτομα πρόσβαση σε αυτά τα προγράμματα.

### 4.5 Διαθέσιμη υποστήριξη για τη βελτίωση της επικοινωνίας

Η διαθέσιμη υποστήριξη σε όλες τις χώρες είναι πολύ διαφορετική. Στην Αυστρία υπάρχει υποστήριξη μέσω κέντρων ικανότητας εκ μέρους του Υπουργείου Κοινωνικών Υποθέσεων: οι φροντιστές μπορούν να λαμβάνουν δωρεάν επισκέψεις στο σπίτι από εκπαιδευμένους



εργαζόμενους στον τομέα της υγειονομικής περίθαλψης που τους υποστηρίζουν με πληροφορίες και συμβουλές. Κάτι παρόμοιο υπάρχει στη Γερμανία που ονομάζεται "Pflegeberatungsbesuch". Επίσης, υπάρχουν πολλές ΜΚΟ που παρέχουν πληροφορίες και μαθήματα, αλλά αυτές συχνά κοστίζουν χρήματα και επομένως δεν μπορούν να αντεπεξεχθούν σε όλους. Το κύριο πρόβλημα εδώ είναι ότι οι συγγενείς κυρίως δεν γνωρίζουν για αυτά. Αντίθετα, δεν υπάρχει επίσημη υποστήριξη στην Ελλάδα ή την Ιταλία, αλλά ορισμένες ιστοσελίδες και ΜΚΟ που αντιμετωπίζουν αυτά τα ζητήματα.

#### 4.6 Απαιτήσεις ειδικές για κάθε χώρα

Οι απαιτήσεις για κάθε χώρα είναι πολύ διαφορετικές. Στην Αυστρία οι προαναφερθείσες επισκέψεις στο σπίτι δείχνουν τη σημασία της υποστήριξης στους συγγενείς λόγω των ψυχολογικών πιέσεων της φροντίδας: Η επικοινωνία είναι ένα μεγάλο και σημαντικό μέρος της ανακούφισης για τους φροντίζοντες συγγενείς. Στη Γερμανία υπάρχουν ζητήματα όπως η γλώσσα και η κατανόηση που ανέρχονται όλο και περισσότερο λόγω των εργαζομένων από ξένες χώρες. Οι άτυποι και μη τυπικοί φροντιστές αντιμετωπίζουν συχνά έλλειψη χρόνου και ανεπάρκεια προσόντων ή έλλειψη κατάρτισης και περαιτέρω εκπαίδευσης.

Στην Ελλάδα υπάρχει έλλειψη αναγνώρισης των μη τυπικών και άτυπων φροντιστών. Αυτό δεν οδηγεί σε σαφώς διατυπωμένη πολιτική και υποστήριξη. Οι οικογενειακοί φροντιστές αντιμετωπίζονται ως διαθέσιμοι πόροι και όχι ως άνθρωποι που χρειάζονται υποστήριξη. Στην Ιταλία, από την άλλη πλευρά, ο ρόλος και τα καθήκοντα των φροντιστών περιλαμβάνονται στον νόμο.

#### 4.7 Συμπεράσματα

Αυτή η βιβλιογραφική ανασκόπηση υπογραμμίζει τη σημασία της καλής επικοινωνίας σε περιβάλλον μακροχρόνιας περίθαλψης σε όλες τις χώρες που επισκοπήθηκαν.

Πρώτα απ' όλα σε κάθε χώρα ο πληθυσμός γερνάει και με αυτό αυξάνεται η ανάγκη περίθαλψης. Η πλειοψηφία της φροντίδας παρέχεται στο σπίτι από μέλη της οικογένειας, ενώ η κατάστασή τους είναι ελάχιστα αναγνωρισμένη, ειδικά στην Ιταλία και την Ελλάδα. Η πλειοψηφία των δικαιούχων φροντίδας καθώς και των φροντιστών, άτυπων και μη τυπικών, είναι γυναίκες και βρίσκονται σε δύσκολη οικονομική κατάσταση. Αυτό οδηγεί σε ανισορροπία μεταξύ τωμ φύλλων στο περιβάλλον φροντίδας. Επιπλέον, ο αριθμός των εργαζομένων από ξένες χώρες στον τομέα της φροντίδας αυξάνεται πολύ. Ως εκ τούτου, τα πολιτιστικά ζητήματα και οι πτυχές που απορροούν από το φύλλο είναι ένα σημαντικό θέμα, το οποίο μπορεί επίσης να έχει αντίκτυπο στο περιβάλλον επικοινωνίας. Επιπλέον, οι λήπτες και οι δότες φροντίδας εκτίθενται σε διαφορετικές προκλήσεις, οι οποίες έχουν



τεράστιο αντίκτυπο στην επικοινωνία: σωματικά, ψυχικά και κοινωνικά άγχη. Το περιβάλλον έχει επίσης τεράστιο αντίκτυπο: Μεταξύ φροντιστή και λήπτη φροντίδας υπάρχει πάντα μια ειδική σχέση, αφενός σε οικείο επίπεδο, αφετέρου σε θεσμικό επίπεδο. Αυτά τα πλαίσια επηρεάζουν την επικοινωνία (π.χ. λειτουργικός λόγος, κηδεμονευτική ομιλία). Ένας άλλος τεράστιος παράγοντας είναι οι συνέπειες διαφόρων ασθενειών όπως η άνοια ή το πάρκινσον.

Σε προσωπικό επίπεδο, η καλή επικοινωνία έχει αντίκτυπο στον φροντιστή αλλά και στο λήπτη της φροντίδας. Η έρευνα δείχνει ότι έχει αντίκτυπο στην αυτοπεποίθηση και την επαγγελματική κατάσταση των φροντιστών και ότι μειώνει το άγχος. Για τους δικαιούχους φροντίδας έχει αντίκτυπο στη μείωση των συμπτωμάτων κατάθλιψης, στην τήρηση των θεραπειών, βελτιώνει την ποιότητα ζωής και μπορεί να βοηθήσει στην αποφυγή της θεσμοθέτησης. Η καλή επικοινωνία μπορεί να θεωρηθεί ως ένα χρήσιμο εργαλείο για μια πιο αποτελεσματική φροντίδα. Αυτά τα ευρήματα τονίζουν τη σημασία της υποστήριξης της καλής επικοινωνίας όχι μόνο για τα άτομα που εμπλέκονται αλλά και για το σύστημα φροντίδας.

Συνολικά μια μελέτη στην Αυστρία δείχνει ότι η αναγνώριση της φροντίδας ως εργασίας βοηθά τους συγγενείς που φροντίζουν να αντιμετωπίσουν το άγχος. Σε ιδιωτικό αλλά και σε κοινωνικό επίπεδο, αυτή η αναγνώριση των φροντιστών θα μπορούσε να βοηθήσει να γίνει πιο ορατή και αξιοπρόσεκτη η εργασία περίθαλψης. Έτσι, η καλή επικοινωνία στη μακροχρόνια περίθαλψη δεν είναι μόνο ένα ιδιωτικό αλλά και ένα κοινωνικό θέμα ως προς το «να μιλήσουμε για τη φροντίδα», το οποίο πρέπει να αντιμετωπιστεί και να ληφθεί υπόψη.

Αυτή η αναγνώριση ή η έλλειψη αναγνώρισης έχει τεράστιο αντίκτυπο στις συγκεκριμένες απαιτήσεις της χώρας σε σχέση με την παροχή συνθηκών καλύτερης επικοινωνίας και επομένως στην υποστήριξη που είναι διαθέσιμη στις διάφορες χώρες. Μπορεί να αναφερθεί ότι η έλλειψη αναγνώρισης του έργου της φροντίδας οδηγεί σε λιγότερη υποστήριξη στο σύστημα, ειδικά στην Ελλάδα ή την Ιταλία, τόσο για τυπικούς όσο και για άτυπους φροντιστές: Οι θέσεις εργασίας είναι ως επί το πλείστον χαμηλά αμειβόμενες ή σε ένα αδήλωτο εργασιακό περιβάλλον και οι συγγενείς θεωρούνται ως διαθέσιμοι πόροι αντί για άτομα που χρειάζονται υποστήριξη και αναγνώριση για το έργο που κάνουν για την κοινωνία. Στην Ελλάδα και την Ιταλία δεν υπάρχει επίσημη υποστήριξη για τη φροντίδα συγγενών, ορισμένες ΜΚΟ και ισότοποι αντιμετωπίζουν αυτά τα ζητήματα. Στην Αυστρία υπάρχει υποστήριξη μέσω των κέντρων ικανότητας εκ μέρους του Υπουργείου Κοινωνικών Υποθέσεων με επισκέψεις κατ'οίκον από εκπαιδευμένους υγειονομικούς εργαζόμενους που αναφέρονται και στην επικοινωνία. Κάτι παρόμοιο υπάρχει στη Γερμανία, το "Pflegebaratungsbesuch". Εδώ, το πρόβλημα είναι συχνά, ότι οι συγγενείς δεν γνωρίζουν για αυτά ή δεν τα εκμεταλλεύονται λόγω αισθημάτων ντροπής ή έλλειψης χρόνου. Συνολικά μπορεί να



δηλωθεί ότι οι άτυποι και μη τυπικοί φροντιστές σε όλες τις χώρες αντιμετωπίζουν έλλειψη χρόνου και ανεπαρκή ή πλήρη έλλειψη κατάρτισης και περαιτέρω εκπαίδευσης, ειδικά στον τομέα της επικοινωνίας.

Συνολικά αυτά τα ευρήματα τονίζουν τη σημασία της αναγνώρισης για τους άτυπους και μη τυπικούς φροντιστές, σε προσωπικό αλλά και κοινωνικό επίπεδο, καθώς και τη σημασία της καλής επικοινωνίας και τον θετικό αντίκτυπο στη σχέση, την αποτελεσματικότητα της φροντίδας και την κοινωνία στο σύνολό της. Αυτή είναι η βάση για καλή και χρήσιμη υποστήριξη που υποστηρίζει επίσης την κοινωνία.

## 5. Συνεντεύξεις

### 5.1 Επισκόπηση

Με βάση τα αποτελέσματα της βιβλιογραφικής ανασκόπησης σε κάθε χώρα εταίρο πραγματοποιήθηκαν ημιδομημένες συνεντεύξεις με λήπτες φροντίδας, φροντιστές και επίσης ειδικούς του χώρου. Ο στόχος ήταν να καλυφθούν τα κενά που εντοπίστηκαν σε όλη τη βιβλιογραφική ανασκόπηση. Επίσης, στόχος ήταν να αποκτήσουμε μια βαθιά εικόνα των προκλήσεων και των απαιτήσεων που βασίζονται στην καθημερινή ζωή και εμπειρία. Ως εκ τούτου, ήταν σημαντικό να πάρουμε συνέντευξη και από τις δύο πλευρές, καθώς και από εμπειρογνώμονες που μπορούν να δώσουν μια άλλη πιο γενική άποψη για τα θέματα. Σκοπός των συνεντεύξεων είναι να συμβάλουν στην ανάλυση αναγκών που προορίζεται για τον καθορισμό και την ανάπτυξη του κατάλληλου εκπαιδευτικού και επιμορφωτικού περιεχομένου για τους άμεσους χρήστες.

### Συμμετέχοντες

Οι συμμετέχοντες στις συνεντεύξεις (τυπικοί/άτυποι φροντιστές) επιλέχθηκαν μέσω του τοπικού δικτύου συνεργασίας κάθε εταίρου του έργου. Γενικά οι συμμετέχοντες επιλέχθηκαν με βάση τον:

- Τύπο (τόσο μη τυπικοί όσο και άτυποι φροντιστές και επίσης ειδικοί)
- Φύλο (γυναίκες και άνδρες)
- Εμπειρία σε μακροχρόνια φροντίδα ή φροντίδα στο σπίτι

### Δεοντολογικά ζητήματα

Οι συμμετέχοντες έπρεπε να υπογράψουν την ενημερωμένη συγκατάθεση αφού ειδοποιήθηκαν και ενημερώθηκαν για το πεδίο του έργου Communicare και συμφώνησαν να συμμετάσχουν στο έργο με δική τους βούληση. Θα έπρεπε να κατανοήσουν ότι αυτή η συμφωνία περιλαμβάνει τη συμμετοχή σε συνεντεύξεις που επικεντρώνονται στην αναγνώριση και ανάλυση των



εκπαιδευτικών αναγκών του έργου *Communicare*. Ενημερώθηκαν ότι μπορούν να αποσυρθούν ανά πάσα στιγμή και ότι μπορούν να αρνηθούν να απαντήσουν σε ορισμένες ερωτήσεις κατά τη διάρκεια της συνέντευξης.

### **Συλλογή δεδομένων**

Τα δεδομένα συλλέχθηκαν μεταξύ Ιανουαρίου και Απριλίου 2021 από 4 εταιρείες (WW, BFI, FRONTIDA, COOSS) σε 4 χώρες: Γερμανία, Αυστρία, Ιταλία και Ελλάδα. Ο συνολικός αριθμός των συμμετεχόντων στις συνεντεύξεις ήταν 56. Τα δεδομένα μεταφράστηκαν στα αγγλικά από τους εταιρείες και αναλύθηκαν από τον επικεφαλής του Π.Α.

## **5.2 Οδηγίες για τις συνεντεύξεις**

Μια συνέντευξη είναι μια τεχνική συλλογής πληροφοριών που είναι ιδιαίτερα χρήσιμη για την απόκτηση εμπειριστατωμένων πληροφοριών γύρω από ένα θέμα (π.χ. απαιτήσεις χρηστών). Στις επόμενες γραμμές, ένας οδηγός αποσκοπεί να διασφαλίσει ότι οι ίδιοι γενικοί τομείς πληροφοριών συλλέγονται από κάθε συνεντευξιαζόμενο και ότι συλλέγουμε συγκρίσιμα δεδομένα. Αυτό προσφέρει περισσότερη εστίαση σε σχέση με μια προσέγγιση συζήτησης, αλλά μέσω ανοιχτών ερωτήσεων επιτρέπουμε στον ερωτώμενο έναν βαθμό ελευθερίας στο να επιλέξει τον τρόπο απάντησης σε μια ερώτηση αλλά και προσαρμοστικότητα στην απόκτηση πληροφοριών από τον συνεντευξιαζόμενο.

### **Προετοιμασία για τις συνεντεύξεις**

- Πρώτα, μεταφράστε το πρότυπο της συνέντευξης στη δική σας γλώσσα. Με αυτόν τον τρόπο δεν θα χάσετε το νόημα της ερώτησης.
- Είναι προτιμότερο να κάνετε μια δοκιμαστική συνέντευξη. Διαβάστε προσεκτικά όλες τις ερωτήσεις, για να διατηρήσετε σαφή εστίαση στην πρόθεσή τους και ελέγξτε το περιβάλλον/τον τεχνολογικό εξοπλισμό.
- Προγραμματίστε λίγο επιπλέον χρόνο πριν από τη συνέντευξη. Το να αφήσετε λίγα λεπτά πριν ξεκινήσετε βοηθά τον συνεντευξιαζόμενο να προσαρμόσει την κατάσταση.
- Επιλέξτε ένα σημείο χωρίς περισπασμούς για εσάς και τον συνεντευξιαζόμενο. Αποφύγετε τους θορύβους, βεβαιωθείτε ότι ο συνεντευξιαζόμενος είναι άνετος (μπορείτε να τον ρωτήσετε αν είναι) κ.λπ. Συχνά, μπορεί να αισθάνονται πιο άνετα στους χώρους εργασίας, αποκατάστασης ή των σπιτιών τους.



- Εξηγήστε το σκοπό της συνέντευξης και εξηγήστε για ποιον σκοπό θα χρησιμοποιηθούν οι πληροφορίες, στο πλαίσιο του έργου.
- Διευκρινίστε τους όρους του δωρεάν και εθελοντικού χαρακτήρα της συμμετοχής.
- Υπενθυμίστε στο συνεντευξιαζόμενο ότι δεν χρειάζεται να πει ή να καταχωρήσει κάπου το όνομά του. Η συνέντευξη και η ηχογράφηση θα ξεκινήσουν μόνο μετά από προφορική έγκριση από τον ίδιο και τον συνεντευκτή. Θα χρησιμοποιήσουμε τον ακόλουθο κώδικα:

Τι;	Τι ακριβώς;	Παράδειγμα
Όνομα	Πρώτο γράμμα του ονόματος	<u>R</u> uth
Ημερομηνία	Ημερομηνία συνέντευξης	01.02.2021
Πόλη	Πρώτο γράμμα της πόλης κατοικίας	<u>S</u> tuttgart
Κωδικός		R01022021S

- Σημειώστε τυχόν όρους εμπιστευτικότητας. Εξηγήστε ποιος θα έχει πρόσβαση στις απαντήσεις τους και πώς θα αποθηκευτούν και θα αναλυθούν οι απαντήσεις τους. Είναι ευθύνη του ερευνητή να προστατεύει τους συμμετέχοντες στη συνέντευξη και τις πληροφορίες που παρέχουν. Ενημερώστε τους για το απόρρητο της ταυτότητάς τους και ότι μπορούν να αποσυρθούν από τη συνέντευξη όποτε θέλουν. Σε αυτό το σημείο παρέχονται και υπογράφονται ενημερωμένη συγκατάθεση και φύλλο πληροφοριών.
- Εξηγήστε τη μορφή της συνέντευξης. Εξηγήστε το είδος της συνέντευξης που πραγματοποιείτε και τη φύση της. Εάν θέλετε να κάνουν ερωτήσεις, καθορίστε εάν θα τις κάνουν στη διάρκεια ή στο τέλος της συνέντευξης.
- Αναφέρετε πόσο διαρκεί συνήθως η συνέντευξη.
- Πείτε τους πώς να έρθουν σε επαφή μαζί σας αργότερα, αν το θέλουν.
- Ρωτήστε τους εάν έχουν ερωτήσεις πριν ξεκινήσετε και οι δύο τη συνέντευξη.
- Μην βασίζεστε στη μνήμη σας για να ανακαλέσετε τις απαντήσεις τους. Ζητήστε άδεια για να ηχογραφήσετε τη συνέντευξη.

## Διενέργεια των συνεντεύξεων

- Κατά διαστήματα επαληθεύστε ότι λειτουργούν τα εργαλεία εγγραφής σας (π.χ. κάμερα, συσκευή εγγραφής φωνής).
- Κάντε μια ερώτηση κάθε φορά.
- Πρέπει να ακούτε προσεκτικά την απάντηση του συμμετέχοντα.
- Προσπαθήστε να παραμείνετε όσο το δυνατόν πιο ουδέτεροι. Δηλαδή, μην δείχνετε έντονες συναισθηματικές αντιδράσεις στις απαντήσεις τους. Προσπαθήστε να συμπεριφέρεστε σαν να "τα έχετε ξανακούσει όλα".
- Ενθαρρύνετε τις απαντήσεις με περιστασιακά νεύματα στο κεφάλι, "αχα, μάλιστα, κλπ." Θυμηθείτε ότι θέλουμε να λάβουμε συγκεκριμένα δεδομένα αλλά και σημαντικές προσωπικές πληροφορίες.
- Μην προσπαθήσετε να προβλέψετε τι είδους απαντήσεις μπορεί να λάβετε.
- Παρέχετε τη μετάβαση μεταξύ των κύριων θεμάτων, π.χ. "μιλήσαμε για (κάποιο θέμα) και τώρα θα ήθελα να προχωρήσω σε (άλλο θέμα)".
- Μην χάσετε τον έλεγχο της συνέντευξης. Αυτό μπορεί να συμβεί όταν οι ερωτηθέντες παρεκκλίνουν σε άλλο θέμα, χρειάζονται τόσο πολύ χρόνο για να απαντήσουν σε μια ερώτηση που ο χρόνος αρχίζει να τελειώνει, ή ακόμα όταν αρχίζουν να κάνουν ερωτήσεις στον συνεντευκτή.

## Αμέσως μετά τη συνέντευξη

- Επαληθεύστε εάν τα εργαλεία εγγραφής σας λειτούργησαν καθ 'όλη τη διάρκεια της συνέντευξης. Αποθηκεύστε το αρχείο με ασφάλεια.
- Καταγράψτε τυχόν παρατηρήσεις ή γεγονότα που συνέβησαν κατά τη διάρκεια της συνέντευξης. Βεβαιωθείτε ότι έχετε προωθήσει αυτές τις πληροφορίες μαζί με το αντίγραφο (αγγλική έκδοση) της συνέντευξης.

## 5.3 Ανάλυση των δεδομένων

Προκειμένου να παρασχεθούν συγκρίσιμα δεδομένα, όχι μόνο κατά τη διεξαγωγή των συνεντεύξεων, περιγράφηκαν οι ακόλουθες εκδοχές για όλους τους εταίρους.



**Μεταγραφή:** Κατά κανόνα, οι συνεντεύξεις μαγνητοφωνούνται. Οι μεταγραφές των θεματικά συναφών αποσπασμάτων αποτελούν προϋπόθεση για την ανάλυση. Η μεταγραφή ολόκληρης της ηχογράφησης - σε αντίθεση με την εργασία με βιογραφικές συνεντεύξεις - δεν είναι τυπική. Η μεταγραφή είναι επίσης λιγότερο λεπτομερής, τα προσωπικά και παραγλωσσικά στοιχεία σημειώνονται μόνο σε κάποιο βαθμό.

**Παράφραση:** Η αλληλουχία του κειμένου με βάση θεματικές ενότητες γίνεται εύκολα, όπως ήταν, με τον τρόπο της κοινής λογικής. Προκειμένου να αποκλειστεί η μείωση της θεματικής σύγκρισης των αποσπασμάτων από τις διαφορετικές συνεντεύξεις - το επόμενο αλλά κύριο βήμα στην ανάλυση - και για να αποφευχθεί η «εγκατάλειψη της πραγματικότητας», η παράφραση θα πρέπει να ακολουθήσει την εξέλιξη της συνομιλίας και να αναφέρει τις απόψεις του συνεντευξιζόμενου.

**Κωδικοποίηση:** Το επόμενο βήμα στη συμπύκνωση του υλικού είναι να οργανώσετε θεματικά τα παραφρασμένα αποσπάσματα. Ο διερμηνέας μένει κοντά στο κείμενο και υιοθετεί την ορολογία του ερωτώμενου. Στην καλύτερη περίπτωση, ένας όρος ή φράση μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως έχει. Το εάν μια ή περισσότερες κατηγορίες κωδικοποίησης επισυνάπτονται σε ένα απόσπασμα εξαρτάται από το πόσα θέματα εξετάζονται. Επιτρέπεται και είναι απαραίτητο να επιμεριστεί η διαδοχικότητα του κειμένου επίσης σε αποσπάσματα, αφού το αντικείμενο της ανάλυσης δεν είναι το σύνολο της ζωής του κάθε ατόμου. Το πλαίσιο αναφοράς σε αυτό το στάδιο της ανάλυσης εξακολουθεί να είναι η μεμονωμένη συνέντευξη. Συμπυκνώματα, τυποποιήσεις, αφαιρέσεις παραμένουν στον ορίζοντά της.

**Θεματική σύγκριση:** Από αυτό το στάδιο και μετά η ανάλυση ξεπερνά τα όρια του κάθε αποσπασμάτος του κειμένου. Η λογική της διαδικασίας αντιστοιχεί σε αυτήν της κωδικοποίησης, αλλά τώρα θεματικά συγκρίσιμα αποσπάσματα από διαφορετικές συνεντεύξεις συνδέονται μεταξύ τους (βλ. Nagel, 1986). Ο σχηματισμός κατηγοριών κοντά στη γλώσσα των δεδομένων πρέπει να διατηρηθεί, η θεωρητική αφαίρεση πρέπει να απέχει, εάν είναι δυνατόν. Δεδομένου ότι κατά τη διάρκεια της θεματικής σύγκρισης συμπυκνώνεται ένας μεγάλος όγκος δεδομένων, είναι απαραίτητο να ελέγξουμε και αν χρειαστεί να αναθεωρήσουμε τις αποφάσεις κωδικοποίησης. Τα αποτελέσματα της θεματικής σύγκρισης πρέπει να ελέγχονται συνεχώς υπό το πρίσμα των άλλων σχετικών αποσπασμάτων στις συνεντεύξεις, για να εξεταστεί εάν είναι εύλογα, πλήρη και έγκυρα.



## Αποτελέσματα συνεντεύξεων

### 5.1.1 Φροντιστές

Καθώς οι φροντιστές είναι η κύρια ομάδα-στόχος, τους έγινε συνέντευξη για να ανακαλυφθούν οι πραγματικές ανάγκες και οι πραγματικές απόψεις τους. Ο στόχος ήταν να αποδειχθούν τα ευρήματα και οι υποθέσεις από τη βιβλιογραφία. Συνολικά 31 φροντιστές συμμετείχαν στις συνεντεύξεις. Σε αυτούς περιλαμβάνονται για παράδειγμα συγγενείς, γείτονες, βοηθοί νοσηλευτικής ή σύντροφοι στην καθημερινή ζωή. 25 από αυτούς ήταν γυναίκες και μόνο έξι από αυτούς άνδρες. Αυτό επιβεβαιώνει ή αντικατοπτρίζει τη δήλωση ότι η φροντίδα είναι θηλυκή. Οι περισσότεροι συμμετέχοντες φροντιστές ήταν μεταξύ 30-50 ετών, έξι ήταν κάτω των 30 ετών και τέσσερις άνω των 70. Το μεγαλύτερο ποσοστό των φροντιστών είχε 1-5 χρόνια εμπειρίας στη φροντίδα. Πέντε συμμετέχοντες είχαν 6-10 χρόνια, επτά μεταξύ 11-20 ετών και τρία άτομα είχαν περισσότερα από 20 χρόνια εμπειρίας στη φροντίδα.

#### Προϋποθέσεις για την επίτευξη καλής επικοινωνίας:

Για όλους τους φροντιστές η επικοινωνία ήταν το πιο σημαντικό εργαλείο και μια κεντρική πτυχή στη φροντίδα. Περιέγραψαν ότι η επικοινωνία είναι απαραίτητη για να εξηγήσει τα πράγματα, να διευκρινίσει τις προσδοκίες, να κατανοήσει τις συνθήκες και επίσης να επηρεάσει τη σχέση. Ως εκ τούτου, είναι απαραίτητο να χρησιμοποιούμε εύκολες και κατανοητές λέξεις, να γνωρίζουμε την τυπική ή την άτυπη γλώσσα και μερικές φορές να μιλάμε πιο αργά και δυνατά. Οι φροντιστές είναι εύκολο να επικοινωνήσουν όταν γνωρίζουν κάτι για τον δέκτη φροντίδας, όταν έχουν ήδη ένα είδος σχέσης, όταν ο δέκτης φροντίδας ενδιαφέρεται και είναι ανοιχτός. Οι γνωστικές ικανότητες επηρεάζουν τη συζήτηση. Ορισμένοι αντικατοπτρίζουν επίσης ότι εξαρτάται από τα δύο μέρη και το πώς αισθάνονται μεταξύ τους. Είναι σημαντικό να επικοινωνείτε στο ίδιο επίπεδο.

Η επικοινωνία μπορεί να γίνει ευκολότερη υπό συναισθηματικές, περιβαλλοντικές, διαπροσωπικές συνθήκες που μπορεί να επηρεάσουν τόσο τον λήπτη της φροντίδας (κυρίως) όσο και τον παρέχοντα τη φροντίδα. Γενικά, υπάρχουν διάφοροι παράγοντες που μπορούν να διαμορφώσουν ένα καλό κανάλι επικοινωνίας, για τους ερωτηθέντες μας αυτοί είναι:

- Να υπάρχει χρόνος και καμία άλλη εργασία σε εκκρεμότητα
- Να είστε ξεκούραστοι και χαλαροί
- Να υπάρχει ένα περιβάλλον χωρίς υπερβολικό θόρυβο και περισπασμούς
- Και τα δυο μέρη να ενδιαφέρονται για τον άλλον και να θέλουν να χτίσουν μια σχέση



## Προκλήσεις:

Οι φροντιστές εντόπισαν διάφορες προκλήσεις στην επικοινωνία. Ακολουθούν οι κύριες προκλήσεις:

- Γλώσσα
- Πολιτισμός
- Χαρακτήρας
- Είδος σχέσης/συγγενικότητας
- Απαιτήσεις της νόσου
- Οικογενειακό/κοινωνικό περιβάλλον
- Έλλειψη χρόνου

Η γλώσσα είναι μια σημαντική πτυχή και μπορεί είτε να σχετίζεται με τον φροντιστή είτε με τον δέκτη φροντίδας. Για τους ηλικιωμένους ένα πολιτισμικό κενό μπορεί να είναι ένα πρώτο εμπόδιο, αλλά, με την ενσυναίσθηση και τη δημιουργία σχέσης εμπιστοσύνης, κάθε εμπόδιο θα μπορούσε να γίνει μικρότερο. Για τους συγγενείς που φροντίζουν, η σχέση έχει μεγάλη επιρροή καθώς ορισμένα πρότυπα επικοινωνίας μπορεί να έχουν την προέλευσή τους στο παρελθόν και να προκαλούν παρεξηγήσεις. Οι άτυποι φροντιστές συχνά αντιμετωπίζουν ορισμένα θέματα υγείας που μπορούν επίσης να επηρεάσουν την επικοινωνία. Όσον αφορά τον δέκτη φροντίδας, αναφέρθηκαν οι συνέπειες της νόσου όπως η άνοια, συμπεριλαμβανομένης της αλλαγής του χαρακτήρα, της κακής ακοής και της απώλειας του λόγου. Μια συγκεκριμένη πρόκληση είναι η μετάβαση από την κατ'οίκον φροντίδα σε γηροκομείο. Αυτό είναι δύσκολο για όλα τα εμπλεκόμενα μέρη. Μια μεγάλη πρόκληση/ εμπόδιο για την ενίσχυση των πτυχών της επικοινωνίας ήταν και είναι η έλλειψη χρόνου.

Και πάλι, όλες οι παραπάνω πτυχές είναι πολύ ουσιώδεις. Πολλές φορές, η σχέση μεταξύ ενός φροντιστή και ενός λήπτη φροντίδας δημιουργεί εμπόδια στην απόκτηση μιας ομαλής επικοινωνίας. Ο χαρακτήρας του ασθενούς είναι επίσης πολύ σημαντικός, σε σχέση με το είδος της νόσου και τις απαιτήσεις της. Οι μισοί από τους ερωτηθέντες δήλωσαν τις απαιτήσεις της νόσου, ως τον νούμερο ένα παράγοντα.

Αλλά η χειρότερη πτυχή ήταν η απομόνωση λόγω της κατάστασης του COVID που οδήγησε στην αποφυγή κάθε είδους εξωτερικής επαφής (και επικοινωνίας) και «έκλεβε» χρόνο σχέση από τη σχέση για τη διαχείριση πρακτικών ασφαλείας.



### Υποστήριξη:

Για την υποστήριξη ή την αντιμετώπιση των προαναφερθέντων προκλήσεων, οι φροντιστές βρήκαν τη συλλογική ανταλλαγή, και την ανταλλαγή καλών πρακτικών και συμβουλών ως πολύ χρήσιμων, αλλά και τα προγράμματα κατάρτισης που αναφέρθηκαν. Αυτές οι εκπαιδεύσεις θα πρέπει να περιλαμβάνουν πληροφορίες για συγγενείς/άτυπους φροντιστές, όπως: Πληροφορίες για το πώς να αντιμετωπίζουν καλύτερα την κατάσταση; Εξηγήσεις, λόγοι για τους οποίους ορισμένα πράγματα γίνονται με τον τρόπο που γίνονται (εάν ένα άτομο μεταφέρεται από το σπίτι στο νοσηλευτικό ίδρυμα). Ή για τους τυπικούς φροντιστές: Πώς πρέπει να αντιδράσουν σε καταστάσεις που δεν καταλαβαίνουν τον δέκτη φροντίδας; Πώς μπορούν να φερθούν με σεβασμό και να τους δώσουν την αίσθηση ότι τους καταλαβαίνουν;

Επιπλέον, περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη διαχείριση ασθενειών ειδικά για τα ακόλουθα: αρχική και προοδευτική άνοια, αφασία αλλά και διαβήτης κ.λπ. Ένα άλλο βασικό πράγμα που αναφέρθηκε ήταν η εκπαίδευση σε θέματα επικοινωνίας του ίδιου του ασθενούς, καθώς και η εκπαίδευση του σε θέματα καθημερινής τεχνολογίας, ώστε να διατηρηθεί η αυτονομία του χωρίς τη συνεχή παρουσία του φροντιστή. Η εκπαίδευση κρίθηκε απαραίτητη από όλες τις συνεντεύξεις, με τους ερωτηθέντες να δίνουν έμφαση στα οφέλη της εκπαίδευσης στον καλύτερο χειρισμό του λήπτη φροντίδας και στην καλύτερη αναγνώριση των αναγκών του.

### Κίνητρα για μάθηση:

Για να αναπτύξουμε μια ενδιαφέρουσα και ελκυστική εκπαιδευτική πλατφόρμα θέλαμε να μάθουμε τι τους παρακινεί να ξεκινήσουν ή να συνεχίσουν να μαθαίνουν.

Εξαρτάται από το άτομο, αλλά όλοι συμφώνησαν ότι μια ποικιλία υλικών και επιλογών θα ήταν ωραία. Η χρήση διαφορετικών προσεγγίσεων θα μπορούσε επίσης να βοηθήσει. Σε κάποιους άρεσε η πτυχή της παιχνιδοποίησης και ανέφεραν τα κουίζ ως εργαλείο μέτρησης της επιτυχίας. Τα σήματα επίδοσης πρέπει να χρησιμοποιούνται με προσοχή. Οι ηλικιωμένοι φροντιστές δεν τα συνηθίζουν και μπορεί να τους φαίνονται γελοία και όχι παρακινητικά. Οι φροντιστές πρέπει να δουν τη χρησιμότητα και το όφελος για τον εαυτό τους αμέσως. Οι ερωτηθέντες ανέφεραν επίσης την ανάγκη το εκπαιδευτικό υλικό να είναι σαφές και καλά δομημένο, εύκολα κατανοητό, με πρακτικά παραδείγματα και οπτικές αναπαραστάσεις, αν είναι δυνατόν. Το κίνητρο δεν είναι απαραίτητο καθώς η υπόσχεση για μια καλύτερη επικοινωνία είναι το κύριο κίνητρο από μόνη της.

Άλλοι απάντησαν:

- Η υποστήριξη μέσω ειδοποιήσεων και υπενθυμίσεων θα ήταν πολύ χρήσιμη.



- Το προσωπικό ενδιαφέρον για το θέμα είναι το πιο σημαντικό πράγμα.
- Η μάθηση μαζί με άλλους είναι πολύ σημαντική.
- Έχοντας ένα καλό και χαλαρό περιβάλλον μάθησης και επίσης μια καλή εισαγωγή στα εργαλεία από έναν εκπαιδευτή.
- Η άμεση ανατροφοδότηση είναι το πιο σημαντικό πράγμα, χωρίς ανατροφοδότηση μια άσκηση είναι άσκοπη
- Ενότητες/εργαλεία αφιερωμένα σε συγκεκριμένες επιμέρους καταστάσεις, δηλ. Πώς να διαχειριστείτε αυτήν τη συγκεκριμένη προκλητική κατάσταση; (μια λεκτική / σωματική επιθετικότητα, πως να επικοινωνήσετε κάτι δυσάρεστο, άτομο με βαθιά άνοια που δεν συνεργάζεται,...)
- Να υπάρχει ένα αρχικό μέρος «θεωρίας» και ένα δεύτερο πιο πρακτικό
- να υπάρχει δυνατότητα διαμοιρασμού των εμπειριών με συναδέλφους άλλων δομών/υπηρεσιών ή με άλλους επαγγελματίες που εργάζονται με την ίδια ομάδα -στόχο (πολυεπιστημονικές συνεδρίες)
- Η τακτική φιλοξενία εμπειρογνομώνων που να μιλούν για θέματα που επιλέγονται σύμφωνα με τα πραγματικά προβλήματα που συναντώνται θα διατηρούσε το κίνητρο και το ενδιαφέρον.

### Περιεχόμενο της πλατφόρμας:

Για τους φροντιστές η πλατφόρμα θα πρέπει να περιέχει θέματα και ασκήσεις όπως: Εκπαίδευση πώς να αντιμετωπίζετε άτομα με άνοια, επιβεβαίωση, αύξηση ευαισθητοποίησης για τη χρήση σεβασμού λόγου, εκπαίδευση πώς να αντιδράτε και να επικοινωνείτε με τους ανθρώπους μετά από μια πολύ ενοχλητική και άβολη στιγμή (δηλαδή όταν ντρέπονται επειδή δεν πήγαν στην τουαλέτα αρκετά γρήγορα. Επίσης, σημαντικά θέματα ήταν:

- Γνώση των ιδιαιτεροτήτων της νόσου
- Χρήση τεχνολογίας
- Οδηγίες για σωστή διατροφή και υγιεινή
- Μέθοδοι αποφόρτισης για αποφυγή υπερφόρτωσης
- Διαχείριση κινδύνου
- Αρχές καλής επικοινωνίας



- Ενημέρωση και εκπαίδευση για εναλλακτικές και ευέλικτες μορφές επικοινωνίας
- Πώς να οικοδομήσουμε εμπιστοσύνη έτσι ώστε ο φροντιστής να μιλά ανοιχτά; Πώς μπορεί κάποιος να εκτιμήσει σωστά τα πρότυπα πόνου; Πώς να επικοινωνήσουμε ανθρώπινα κάποια δυσάρεστα πράγματα (ακράτεια κ.λπ.) ή πρέπει να πάμε στο νοσοκομείο για να κάνουμε έναν έλεγχο.
- Η ενσυναίσθηση και η κατανόηση για τους ηλικιωμένους είναι η κορυφαία προτεραιότητα.
- Είναι επίσης σημαντικό για τους φροντιστές να αυτο-προβληματίζονται. Θα πρέπει να είναι σε θέση να αυξάνουν τον αυτοστοχασμό σε ένα μετα-επίπεδο και να αναγνωρίζουν το ρόλο που έχει ο αναδυόμενος θυμός τους στην επικοινωνία
- Νοηματική γλώσσα ή κατανόηση μη λεκτικής επικοινωνίας.

### Δόμηση της πλατφόρμας

Οι περισσότεροι φροντιστές προτιμούν σύντομα και κλειστά μαθήματα με αυτόνομα θέματα μεταξύ 15-30 λεπτών, ώστε να μπορούν να το κάνουν οποιαδήποτε στιγμή της ημέρας και να μην είναι τόσο χρονοβόρα. Θα αυξήσει το κίνητρο η δημιουργία προσωποποιημένων σειρών μαθημάτων ή η δυνατότητα να έχει πρόσβαση κάποιος μόνο στα θέματα που τον ενδιαφέρουν με λιγότερα μαθήματα, όπου η συγκέντρωση ενδεχομένως να είναι καλύτερη. Από την άλλη πλευρά, ορισμένοι θεώρησαν ευνοϊκό ένα εργαστήριο 4 ωρών που περιλαμβάνει πολλές ασκήσεις, παιχνίδια ρόλων, παραδείγματα κ.λπ. Η εστίαση και ο χρόνος αναφέρθηκαν ως θετική πτυχή εδώ.

Σε ένα γηροκομείο για παράδειγμα θα ήταν καλό να δημιουργηθεί μια σταθερή ομάδα που θα ασχολείται με το θέμα της επικοινωνίας. Θα μπορούσαν να συναντώνται τακτικά και να εξετάζουν τις συγκεκριμένες προκλήσεις εντός αυτού του ιδρύματος. Αυτό θα μπορούσε να έχει πραγματικό αντίκτυπο στην καθημερινή ζωή.

#### 5.1.2 Λήπτες φροντίδας

Λόγω της πανδημίας του Covid19 ήταν πιο δύσκολο για όλους τους συνεργάτες να επικοινωνήσουν με τους λήπτες φροντίδας. Παρ 'όλα αυτά, ερωτήθηκαν 9 άτομα. Όσον αφορά το φύλο, είχαμε τέσσερις γυναίκες δέκτες φροντίδας και πέντε άνδρες. Ο ένας ήταν μεταξύ 50-70 ετών. Οι υπόλοιποι συμμετέχοντες ήταν άνω των 70 ετών. Οι περισσότεροι έλαβαν φροντίδα από 1-5 ετών, ο ένας λαμβάνει περίθαλψη για 6-10 χρόνια και δύο άτομα χρειάζονται φροντίδα για 11-20 χρόνια.

### Προϋποθέσεις για καλή επικοινωνία:

Για τον δέκτη φροντίδας, η επικοινωνία είναι επίσης μια από τις πιο σημαντικές πτυχές στη φροντίδα. Στις περισσότερες περιπτώσεις η επικοινωνία χαρακτηρίστηκε ως καλή πράγμα που οφείλεται επίσης στην καλή σχέση. Αντίστροφα, η καλή σχέση θεωρείται ως προϋπόθεση για καλή επικοινωνία. Είναι σημαντικό να έχετε την αίσθηση ότι επιτρέπεται να κάνετε ερωτήσεις. Ορισμένοι φροντιστές δεν έχουν αρκετό χρόνο και αυτό επηρεάζει την επικοινωνία και τη σχέση τους με τους επωφλούμενους. Μια άλλη πτυχή που ανέφεραν οι δέκτες φροντίδας ήταν: όταν ο φροντιστής απολαμβάνει τη δουλειά και δείχνει ενδιαφέρον, ενσυναίσθηση και εργασιακή εμπειρία. Οι νεότεροι νοσηλευτές δηλαδή, πρέπει να μάθουν να ελέγχουν το χρόνο και επίσης να επικοινωνούν.

### Προκλήσεις:

Οι δέκτες φροντίδας περιέγραψαν επίσης τις ακόλουθες προκλήσεις στην επικοινωνία:

- Η γλώσσα όταν ο φροντιστής δεν μιλά καλά την τοπική γλώσσα
- Ο πολιτισμός μερικές φορές, αλλά ως μικρή πρόκληση, συνήθως ο χαρακτήρας ήταν πιο σημαντικός ή είχε μεγαλύτερη επιρροή στην επικοινωνία
- Είδος σχέσης/συγγενικότητας
- Απαιτήσεις της νόσου
- Οικογενειακό/κοινωνικό περιβάλλον

### Υποστήριξη

Ο λήπτης φροντίδας πιστεύει επίσης ότι η υποστήριξη είναι πολύ σημαντική και ότι μπορεί να είναι χρήσιμη σε συγκεκριμένα θέματα. Θα ήταν καλό εάν οι φροντιστές μπορούσαν ή ήθελαν να πάρουν περισσότερο χρόνο για επικοινωνία πρώτα απ' όλα. Γιατί τότε θα μπορούσαν να αντιδράσουν καλύτερα σε μια δεδομένη κατάσταση, δηλαδή όταν κάποιος έχει περισσότερο πόνο από το συνηθισμένο ή σχετικά με τη διαχείριση της νόσου.

Ο λήπτης φροντίδας υποθέτει ότι η υποστήριξη μπορεί να είναι πιο αποτελεσματική εάν παρέχεται σε συνδυασμό με τις ανάγκες του φροντιστή. Η υποστήριξη είναι σημαντική γιατί κάποια στιγμή νοιώθει ένα αίσθημα αχρηστίας και ότι αποτελεί βάρος για τους φροντιστές.

Σίγουρα η εκπαίδευση μπορεί να δώσει λύσεις σε ζητήματα που φαίνονται άλυτα. Επιπλέον, η εκπαίδευση μπορεί να βελτιώσει την επικοινωνία και να βοηθήσει τους λήπτες της φροντίδας να συνειδητοποιήσουν και να κατανοήσουν τα λάθη τους. Τέλος, η καλή επικοινωνία θα μπορούσε να εξοικονομήσει χρόνο και να βοηθήσει τους λήπτες της φροντίδας να αποφύγουν πιθανό εκνευρισμό.



## Περιεχόμενα της πλατφόρμας

Για να αποκτήσουμε την οπτική των ληπτών φροντίδας, τους ζητήσαμε τα πιο σημαντικά θέματα που πρέπει να αντιμετωπίσουμε με τις εκπαιδεύσεις του Communicare. Ανέφεραν τα εξής:

- Μιλώντας κατάλληλα για ασθένειες (μιλώντας ανοιχτά για αυτές)
- Θάνατος διαμένοντα
- Αντιμέτωπιση οικονομικών προβλημάτων
- Ανοικτή επικοινωνία σχετικά με τη φαρμακευτική αγωγή. Ενεργοποιήστε μια συνομιλία με το γιατρό (ποια φάρμακα λαμβάνονται τότε και για ποιο σκοπό προορίζονται)
- Θετική διάδοση
- Χρήση διαδικτύου, κινητού τηλεφώνου
- Εναλλακτικές μέθοδοι επικοινωνίας. όπως το διάβασμα των γλωσσών του σώματος
- Σωστή προσέγγιση για την επίλυση ενός προβλήματος και τη διαχείριση αγχωτικών και στεσογόνων καταστάσεων
- Δίνοντας συμβουλές, π.χ. πιείτε περισσότερο

### 5.1.3 Ειδικοί

Για να αποκτήσουν μια βαθιά εικόνα για τις ανάγκες τόσο των φροντιστών όσο και των ληπτών φροντίδας, οι εταίροι πήραν επίσης συνέντευξη από ειδικούς του χώρου. Συνολικά 16 (πέντε άνδρες, δέκα γυναίκες, έντεκα ηλικίας μεταξύ 30 και 50 ετών, πέντε μεταξύ 50 και 70 ετών) έχουν δώσει συνέντευξη και προέρχονται από ένα ευρύ φάσμα επαγγελμάτων: Τέσσερις εκπαιδευτές, οι οποίοι ειδικεύονται στο θέμα της επικοινωνίας, τέσσερις ειδικοί εργάζονται σε κέντρα κατάρτισης/εκπαίδευσης, ένας κοινωνικός λειτουργός και επίσης συντονιστές των Υπηρεσιών Μακροχρόνιας Φροντίδας. Εκτός από έναν εμπειρογνώμονα με επαγγελματική εκπαίδευση, όλοι οι ειδικοί έχουν πτυχίο πανεπιστημίου, ένας εργάζεται με μερική απασχόληση και οι άλλοι εργάζονται όλοι με πλήρη απασχόληση. Οι περισσότεροι από τους εμπειρογνώμονες (εννέα εμπειρογνώμονες) έχουν εργασιακή εμπειρία άνω των 20 ετών, τέσσερις εμπειρογνώμονες έχουν εμπειρία 11 - 20 ετών και δύο από αυτούς 6 - 10 έτη. Στη συνέχεια συνοψίζονται τα αποτελέσματα αυτών των συνεντεύξεων.

### Προυποθέσεις καλής επικοινωνίας

Οι ειδικοί ανέφεραν διάφορες αρχές που είναι σημαντικές στην επικοινωνία για τη φροντίδα: Πρώτα απ' όλα είναι πολύ σημαντικό να συναντιόμαστε ως ίσοι, στο «επίπεδο των ματιών» και να μην βλέπουμε το άλλο άτομο ως υποκείμενο. Η επικοινωνία και από τις δύο πλευρές πρέπει να έχει σεβασμό, εκτίμηση, ενσυναίσθηση, αφοσίωση, εμπιστοσύνη και αυθεντικότητα, να προάγει τη σχέση και να βασίζεται στην αμοιβαία κατανόηση χωρίς να προκαλεί ψευδείς καταστάσεις.





Ειδικά στη φροντίδα ηλικιωμένων οι φροντιστές θα πρέπει να προασπίζουν το χρονικό πλαίσιο που έχουν με το λήπτη της φροντίδας. Η καλή επικοινωνία απαιτεί θετική θεώρηση των ανθρώπων και θετική στάση, που χαρακτηρίζεται από σεβασμό και εκτίμηση. Αφορά επίσης την εκτίμηση της ηλικίας, το να μην βλέπουμε τον πελάτη ως τον ηλικιωμένο άρρωστο, αλλά να δίνουμε προσοχή σε αυτό που έχουν ήδη επιτύχει.

Και οι δύο πλευρές, ειδικά οι φροντιστές, πρέπει να έχουν υπόψη τους τη διατήρηση της αξιοπρέπειας της άλλης πλευράς και επίσης να λαμβάνουν υπόψη τις πιθανές βλάβες, που θα μπορούσαν να επηρεάσουν την επικοινωνία, όπως προβλήματα ακοής κ.λπ. Συνολικά, οι ειδικοί αναφέρουν ότι είναι σημαντικό να αναγνωρίζονται οι ανάγκες η κατάσταση και το καθεστώς στο οποίο βρίσκονται οι λήπτες φροντίδας και να προσαρμόζουν την επικοινωνία σε αυτά. Η καλή συναναστροφή πρέπει να είναι ισάξια, παραμερίζοντας τις προσωπικές ιδέες και εμπειρίες, να είναι ανοιχτή και φιλοπερίεργη στο τι χρειάζεται ο επωφελούμενος και επίσης να περιλαμβάνει την προθυμία επικοινωνίας μέσω της αφήγησης.

Ένας ειδικός μίλησε επίσης για τα πλαίσια που επηρεάζουν την επικοινωνία: Μια καλή επικοινωνία στηρίζεται πάντα σε συγκεκριμένα πλαίσια: Ποια συνομιλία είναι κατάλληλη σε κάθε περίπτωση; Ποια θέματα είναι καλά και πότε; Πότε είναι καλύτερο να σιωπάς αντί να μιλάς;

Ένα άλλο πολύ σημαντικό θέμα καλής επικοινωνίας, που ανέφεραν πολλοί ειδικοί, είναι η κατανόηση των λεκτικών ή μη λεκτικών μηνυμάτων (π.χ. χειρονομίες) του άλλου χωρίς εντάσεις ή έκφραση άλλων δυσάρεστων συμπεριφορών.

## Προκλήσεις

Οι ειδικοί ανέφεραν τις ακόλουθες προκλήσεις ως τις σημαντικότερες:

- Άτομα με άνοια

Οι συνήθειες και η συμπεριφορά των ατόμων με άνοια είναι συχνά δύσκολο να κατανοηθούν, η μη λεκτική επικοινωνία είναι πολύ πιο σημαντική.

- Νευρολογικά ή ψυχιατρικά προβλήματα
- Προκλητική συμπεριφορά των φροντιστών: Επιθετικότητα, συμπεριφορά παραίτησης
- Περιορισμένες δυνατότητες επικοινωνίας:

Αφασία, γνωστικές διαταραχές, άτομα με προβλήματα κινητικότητας (καμία δυνατότητα μη λεκτικής επικοινωνίας)

- Εσωστρεφής στάση του φροντιστή απέναντι στον λήπτη της φροντίδας και τις συνέπειες στην επικοινωνία
- Μεγάλες διαφορές μεταξύ της γενικής γνώσης του φροντιστή και του λήπτη φροντίδας καθιστούν δύσκολη την εύρεση θεμάτων στην επικοινωνία





- Μείωση του λήπτη φροντίδας
- Ο ρυθμός των ηλικιωμένων γίνεται κυρίως πιο αργός, από την άλλη πλευρά ο ρυθμός της φροντίδας γίνεται γρηγορότερος, επομένως η φροντίδα προσανατολίζεται κυρίως στη διαδικασία αντί του ατόμου.
- Δεν υπάρχει κυρίως αυτο-αντανάκλαση για την επικοινωνία
- Αναγνώριση ορίων και καθορισμός ορίων
- Οι συγγενείς των ληπτών φροντίδας

Μια μεγάλη πρόκληση για τους φροντιστές είναι συχνά να αναγνωρίζουν και να θυμούνται ότι πρόκειται για ένα άλλο άτομο και όχι για τον εαυτό τους και να το χειριστούν σωστά χωρίς να ξεπεράσουν τα όριά τους ή και τα όρια των άλλων: Πώς μπορώ να διατηρήσω τις δικές μου ανάγκες και όρια και ταυτόχρονα να αποδεχτώ και να αναγνωρίσω το άλλο άτομο;

### Υποστήριξη

Οι εμπειρογνώμονες ανέφεραν διάφορες δυνατότητες για την υποστήριξη των φροντιστών ή/και των ληπτών φροντίδας. Αρχικά ανέφεραν εκπαιδευτικές μεθόδους που είναι ήδη διαθέσιμες σε ορισμένες χώρες ως μέρος των εκπαιδύσεων πάνω στη φροντίδα, όπως η επικύρωση, η ενεργός ακρόαση, η χαρτογράφηση της φροντίδας άνοιας, η διέγερση, η κιναισθητική και η σύλληψη του Bobath.

Ένα άλλο σημαντικό μέσο υποστήριξης είναι η καθοδήγηση, η μαθητεία και η επίβλεψη και η τακτική ανταλλαγή απόψεων μεταξύ των συναδέλφων. Σε υπέρτατο επίπεδο, οι περισσότεροι ειδικοί αναφέρουν ότι είναι σημαντικό να υπάρχει κουλτούρα λαθών και διαχείριση απόψεων στον οργανισμό.

Για τους συγγενείς, η επικοινωνία είναι ως επί το πλείστον ένα θέμα ανάμεσα σε άλλα θέματα κατάρτισης, κυρίως στο θέμα της άνοιας. Εδώ, οι εμπειρογνώμονες ανέφεραν για παράδειγμα επισκέψεις συμβουλευτικής φροντίδας (Γερμανία και Αυστρία), ομάδες υποστήριξης συγγενών, υπηρεσίες υποστήριξης.

### Κίνητρα για μάθηση

Όλοι οι ειδικοί τόνισαν πόσο σημαντικό είναι να μαθαίνουμε σε παιγνιώδη μορφή, με εικόνες, βίντεο. Ανέφεραν επίσης ότι είναι πολύ σημαντικό να οικοδομήσουμε το μαθησιακό υλικό διαισθητικά, και με πολύ ισχυρή αναφορά στην καθημερινή ζωή και καταστάσεις, οπότε είναι προφανές για τους μαθητές, πώς και πότε μπορούν να ενσωματώσουν το μαθησιακό υλικό στην καθημερινή τους ζωή, με υψηλή αξία αναγνώρισης σε σχέση με τη δική τους ζωή.



Ένα άλλο σημαντικό κίνητρο είναι να εργαστείτε με τις αναμνήσεις του υλικού εκμάθησης, για παράδειγμα κάνοντας ερωτήσεις από το παρελθόν. Ένας ειδικός ανέφερε την «σπείρα της μάθησης» που χρησιμοποιείται στην Κινησιακή και θα μπορούσε να μεταφερθεί στα μαθησιακά μονοπάτια: προγραμματισμός - πράξη - αξιολόγηση - προγραμματισμός - πράξη - αξιολόγηση και ούτω καθεξής. Είναι επίσης ζωτικής σημασίας για τους μαθητές να ασχοληθούν με ενδιαφέροντα θέματα και διαφοροποιημένο υλικό.

Ένας εμπειρογνώμονας τόνισε τη σημασία της μάθησης πρόσωπο με πρόσωπο για κίνητρο, ειδικά στην ομάδα - στόχο των μη τυπικών και άτυπων φροντιστών. Ο εμπειρογνώμονας παρατήρησε ότι ειδικά οι συνομιλίες με τους ανωτέρους στο εργασιακό περιβάλλον ως μέρος της ανάπτυξης προσωπικού τους παρακινούν να ξεκινήσουν τη μάθηση και επίσης τείνουν προς αυτήν. Ο εμπειρογνώμονας ανέφερε επίσης ότι η αναγνώριση της εκπαίδευσης είναι ζωτικής σημασίας, ειδικά στο εργασιακό περιβάλλον και μέσω των ανωτέρων. Στην ομάδα των άτυπων και μη τυπικών φροντιστών είναι πολλοί άνθρωποι με υπόβαθρο μικρότερης αναγνώρισης στην εκπαίδευση. Οι ανώτεροι πρέπει να υπογραμμίσουν τη σημασία της εκπαίδευσης. Αυτό είναι ένας πολύ κινητροδοτικός παράγοντας για να λάβετε ένα αναγνωρισμένο πιστοποιητικό στο τέλος του μαθησιακού μαθήματος.

Επιπλέον, οι ειδικοί ονόμασαν τα κόμικς, τις ιστορίες και ιδιαίτερα τις μικρές εκτάσεις κειμένου ως ζωτικής σημασίας για να συμβαδίσουν με το εκπαιδευτικό υλικό. Επίσης αναφέρεται η προσέγγιση μέσω της τέχνης: Ζωγραφική, σχέδιο, λογοτεχνία, ποίηση.

Όλοι οι ειδικοί που ερωτήθηκαν τόνισαν τη σημασία του οπτικού περιεχομένου. Όταν οι λέξεις σχετίζονται με εικόνες και οπτικό περιεχόμενο, αφομοιώνονται καλύτερα. Επίσης, αυτό αποδुकνείται πολύ χρήσιμο όσον αφορά την κατανόηση του εκπαιδευτικού υλικού.

### **Περιεχόμενο της πλατφόρμας:**

Στις εκπαιδεύσεις είναι πολύ σημαντικό να ενισχυθούν οι φροντιστές στον χειρισμό των δικών τους συναισθημάτων (ντροπή, θυμός, ενοχές). Η επίγνωση του εαυτού και η προσοχή είναι η βάση για καλή επικοινωνία. Επίσης, οι φροντιστές πρέπει να μάθουν στρατηγικές αντιμετώπισης, ώστε να μπορούν να αντιμετωπίσουν διαφορετικές προκλητικές καταστάσεις. Ως μεθόδους που μπορούν να βρισκονται στην πλατφόρμα οι εμπειρογνώμονες ανέφεραν για παράδειγμα τη μη λεκτική επικοινωνία, αλλαγή προοπτικών, εμφάνιση υποδειγματικών καταστάσεων, ταινίες μικρού μήκους μιας κατάστασης (όταν κάτι πάει στραβά ή δεν λειτουργεί καλά), εκμάθηση μηχανισμών αντιμετώπισης, αντιμετώπιση προκλητικής συμπεριφοράς, εκτιμητική ολοκλήρωσης μιας συνομιλίας, εκπαίδευση αντίληψης, οικοδόμηση σχέσεων, ενεργή ακρόαση, τεχνική κενής καρέκλας, παιχνίδι ρόλων, ψυχοεκπαίδευση, ψυχογλωσσολογία, ασκήσεις αναπνοής.



Ως πιο σημαντικά θέματα ανέφεραν οι ειδικοί:

- Έγνωση (άμεση, μεριμνητική, εκτιμητική)
  - Ενσυναίσθηση προς τον εαυτό σας και τον λήπτη της φροντίδας
  - Προκλήσεις και πιέσεις
  - Μάθηση αντιμετώπισης προκλητικών καταστάσεων στην επικοινωνία: Εμφάνιση δυνατοτήτων αντίδρασης και εκμάθηση στρατηγικών αποκλιμάκωσης.
  - Μάθηση για την εκτίμηση συναισθημάτων και σημάτων μη λεκτικής επικοινωνίας
  - Μάθηση για τους λόγους πίσω από την προκλητική συμπεριφορά
  - Προτάσεις για το πώς μπορείτε να ενεργοποιήσετε την ευζωία: Πώς μπορώ να οργανώσω μια κατάσταση και ένα περιβάλλον που είναι θετικό και προκαλεί ευεξία;
  - Μη λεκτική επικοινωνία / γλώσσα σώματος
  - Ευαισθητοποίηση σώματος
  - Διαπολιτισμική επικοινωνία
  - Ενεργή ακρόαση
  - Τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της τρίτης ηλικίας
  - Οι τρόποι προσέγγισης και επικοινωνίας με άτομα μεγαλύτερης ηλικίας που έχουν συγκεκριμένες διαταραχές: όραση, προβλήματα ακοής, νευρολογικά ή ψυχιατρικά προβλήματα
  - Καλές δεξιότητες επικοινωνίας στην ομιλία και την κίνηση των χεριών από έναν φροντιστή
- Οι ειδικοί συμφωνούν ως επί το πλείστον ότι είναι ζωτικής σημασίας να υπάρχει η δυνατότητα συζήτησης των μαθησιακών υλικών με άλλους. Βοηθάει στο να γίνει πιο κατανοητό το μαθησιακό υλικό και τα θέματα, το να μιλήσουμε για αυτό μπορεί να αλλάξει οπτική που έχουμε. Για αυτό προτείνουν φόρουμ, συνομιλίες αλλά και πληροφορίες σχετικά με μέρη στα οποία μπορείτε να απευθυνθείτε για βοήθεια, για παράδειγμα ομάδες υποστήριξης. Από την άλλη, τονίζουν επίσης τη σημασία των προσωπικών συναντήσεων και ανταλλαγών απόψεων.

### **Δόμηση της πλατφόρμας μάθησης**

Ένας εμπειρογνώμονας προτείνει την επιλογή μιας μικτής πλατφόρμας μάθησης, επειδή είναι σημαντικό να υπάρχει επίσης διαπροσωπική διάδραση και επίσης μια αλλαγή συμπεριφοράς είναι κυρίως δυνατή μόνο με διάδραση. Ένας ειδικός δεν πιστεύει ότι μια πλατφόρμα εκμάθησης είναι μια καλή προσέγγιση για το θέμα της επικοινωνίας, διότι πρέπει να βασίζεται στη προσωπική σχέση μεταξύ των εμπλεκόμενων ατόμων.

Η πλατφόρμα πρέπει να είναι κατασκευασμένη με καλή και εύκολη προσβασιμότητα, και να είναι διαισθητική. Τα παιχνίδια και η παιγνιώδης μάθηση, όπως ένα κουίζ, θεωρούνται πολύ σημαντικά. Για τη δομή των μαθησιακών διαδρομών προτείνουν σύντομα βίντεο κλιπ και σύντομα και κατανοητά άρθρα. Καλό είναι να μην υπάρχει πολύ θεωρητικό υλικό αλλά σύντομα και περιεκτικά



κείμενα για να μην χάνουμε πολύ χρόνο διαβάζοντας. Η δομή δεν πρέπει να είναι πολύ σφιχτή, ένα πλαίσιο ναι, αλλά μεγάλη ποικιλία μέσα στο πλαίσιο.

Ένας ειδικός προτείνει αυτοτελείς ενότητες, οι οποίες δεν βασίζονται η μία στην άλλη, έτσι ώστε οι χρήστες να έχουν ευελιξία στον τρόπο χρήσης του υλικού, για παράδειγμα μια μονάδα που διαρκεί μιάμιση ώρα αλλά μπορεί επίσης να προσπελαστεί σε μικρότερα τεμάχια. Είναι σημαντικό να έχετε επίσης στο μυαλό σας ότι οι μαθητές δεν έχουν πολύ χρόνο, οπότε δεν μπορούν να επενδύσουν τόσο χρόνο άπαξ.

## 6. Μελέτες περίπτωσης

Τα αποτελέσματα των συνεντεύξεων αποτέλεσαν τη βάση για τις ακόλουθες μελέτες περιπτώσεων. Κάθε συνεργάτης επέλεξε μία συνέντευξη για να αναλύσει τα θέματα που αναφέρονται παραπάνω σε βάθος. Στόχος είναι να επικεντρωθούμε σε παραδείγματα καλών πρακτικών, αλλά και στον εντοπισμό των κύριων προκλήσεων, που μπορούν να αντιμετωπιστούν καθ' όλη τη διάρκεια του έργου.

Μια μελέτη περίπτωσης θα διεξαχθεί σε κάθε χώρα εταίρο (Αυστρία, Ελλάδα, Ιταλία, Γερμανία). Για αυτό, κάθε συνεργάτης επιλέγει μια συνέντευξη για να αναλύσει περισσότερο σε βάθος. Ο στόχος είναι να επικεντρωθούμε σε υποδειγματικές καταστάσεις περίθαλψης και πώς η επικοινωνία και ιδιαίτερα η πλατφόρμα *Communicare* μπορεί να βοηθήσει στη διατήρηση και ενίσχυση της ευημερίας τόσο για τον φροντιστή όσο και για τον λήπτη της φροντίδας.

### Μελέτη περίπτωσης ένα

Η πρώτη μελέτη περίπτωσης από την Ελλάδα περιγράφει την κατάσταση μιας 77χρονης γυναίκας, της κυρίας Τ, η οποία ζει μόνη σε ένα διαμέρισμα στην πόλη της Πάτρας. Έχει δύο κόρες που είναι και οι δύο παντρεμένες και έχουν δύο παιδιά η κάθε μία, που την επισκέπτονται τακτικά. Εδώ και δύο χρόνια η κυρία Τ. εμφανίζει σποραδικά επεισόδια αμνησίας (τοπογραφικά, ή σε σχέση με πρόσφατα περιστατικά, εργασίες ή ονόματα ατόμων) και μια μικρή διαταραχή αποπροσανατολισμού. Αυτή η προγνωστική κατάσταση κάνει την κυρία Τ να νιώθει απογοητευμένη και περιορίζει τη θέλησή της να κοινωνικοποιηθεί και να συμβαδίσει με πράγματα που αγαπά, όπως η κηπουρική. Οι κόρες της αποφάσισαν να προσλάβουν έναν φροντιστή στο σπίτι για να επισκέπτεται την κυρία Τ, να της παράσχει ψυχολογική υποστήριξη και να την βοηθήσει στη διαχείριση της καθημερινής της ζωής. Ένας άτυπος φροντιστής, η κα. Ε, την βοηθά εδώ και μερικούς μήνες. Η καλή επικοινωνία είναι ουσιαστική στη δημιουργία και τη διατήρηση μιας καλής σχέσης μεταξύ της κας Τ. και της κας. Ε. Σε αυτό το παράδειγμα υπάρχει μία λήπτης φροντίδας με αυξανόμενα γνωστικά προβλήματα που επηρεάζουν τη διάθεσή της, την καθημερινή και την



κοινωνική της ζωή. Ο στόχος είναι να δημιουργηθεί ένα κανάλι επικοινωνίας που να επικεντρώνεται κυρίως στην ενσυναίσθηση και τη θετικότητα, ώστε να βοηθήσει την κυρία T να βρει στρατηγικές αντιμετώπισης των προχωρημένων γνωστικών προβλημάτων της που την περιορίζουν στον κοινωνικό και καθημερινό της βίο. Δεδομένης αυτής της επαχθούς κατάστασης, είναι σημαντικό για την κυρία E να γνωρίζει στρατηγικές για την πλήρη κατανόηση των αναγκών και των επιθυμιών της κυρίας T., για να την βοηθήσει με έναν διακριτικό και μη πατερναλιστικό τρόπο, αλλά και να έχει κατά νου τις δικές της προσωπικές ανάγκες. Σε αυτήν την περίπτωση, η επικοινωνία θα πρέπει να χρησιμοποιείται ως τρόπος προσέγγισης ενός ατόμου με συγκεκριμένες ανάγκες και απαιτήσεις και για την καθιέρωση μιας ομαλής και αποτελεσματικής μετάβασης σε έναν νέο τρόπο ζωής διατηρώντας όσο το δυνατόν περισσότερο τα επιθυμητά μέρη του παλιού τρόπου ζωής. Επίσης, θα πρέπει να χρησιμοποιείται ως εργαλείο ψυχολογικής υποστήριξης, το οποίο αποτελεί πολύ σημαντική προϋπόθεση για την επίτευξη της καλύτερης δυνατής ποιότητας ζωής τόσο για τον φροντιστή όσο και για τον λήπτη της φροντίδας.

### Μελέτη περίπτωσης δύο

Η δεύτερη μελέτη περίπτωσης από την Ιταλία επικεντρώνεται στον τρόπο προσέγγισης ενός ηλικιωμένου γενικά. Ένας ψυχολόγος που ερωτήθηκε μίλησε για τις καθημερινές εμπειρίες σχετικά με τις δυσκολίες προσέγγισης ενός ηλικιωμένου (για παράδειγμα ειδικά με άνοια) και πώς αυτές οι δυσκολίες στην προκαταρκτική φάση επηρεάζουν τη συνέχεια της σχέσης μεταξύ του φροντιστή και του λήπτη της φροντίδας και επίσης των συγγενών του. Ένα ηλικιωμένο άτομο χρειάζεται επικοινωνιακή και όχι προσεγγιστική άμεση επαφή. Ο φόβος ότι θα είναι ανεπαρκής, αδιάφορος, ή αναποτελεσματικός στην επικοινωνία εγείρει σημαντικές ανησυχίες για τους άτυπους φροντιστές. Ο φόβος του συγγενή του ηλικιωμένου προκαλεί συχνά ακατάλληλες ή τουλάχιστον αδέξιες εκφράσεις ή προσεγγίσεις. Αυτό δεν επιτρέπει στους ηλικιωμένους να υποκινηθούν με επικοινωνιακό τρόπο. Αυτή η κατάσταση προκαλεί ένα κενό επικοινωνίας. Αυτός είναι ο λόγος για τον οποίο μια αποτελεσματική προσέγγιση γίνεται εξίσου θεμελιώδης με την καλή ακρόαση. Η πρωταρχική πρόκληση είναι συχνά να ευαισθητοποιηθούν οι φροντιστές για την ασθένεια των ληπτών φροντίδας, να προσπαθήσουν να εργαστούν σε μια έγκυρη και επικοινωνιακή διαμεσολάβηση και να αποκτήσουν δεξιότητες που θα τους επιτρέπουν να απογοητεύσουν τον ασθενή όσο το δυνατόν λιγότερο. Η αποτελεσματική επικοινωνία δίνει τη δυνατότητα επιτάχυνσης μιας πορείας ευαισθητοποίησης μέσω και της ανάπτυξης τεχνολογιών που βοηθούν όσους έχουν εντελώς λανθασμένη προσέγγιση σε άτομα της τρίτης ηλικίας. Όχι μόνο αυτό, αλλά είναι και η βάση για τη δόμηση μιας υγιούς και επικοινωνιακής διάδρασης κατά τη διάρκεια επισκέψεων σε οίκους ευγηρίας.



## Μελέτη περίπτωσης τρία

Η τρίτη μελέτη περίπτωσης από την Αυστρία περιγράφει την κατάσταση ενός νεαρού άνδρα, του κ. G, ο οποίος είναι, ως μοναχοπαίδι, υπεύθυνος για την οργάνωση της φροντίδας και της καθημερινότητάς της μητέρας του. Η κυρία G, είναι 89 ετών και ζει μόνη της στο διαμέρισμά της. Έχει σωματικές αναπηρίες λόγω προβλημάτων μεσοσπονδύλιου δίσκου από τα 40 της και επίσης λόγω διαφόρων περιστατικών πτώσης που οδηγούν σε καταστάσεις έντονου πόνου. Επίσης, έχει διαβήτη και αρχική άνοια. Εξαιτίας αυτού είναι πολύ περιορισμένη στην κινητικότητά της, μπορεί να περπατήσει μόνο σε μικρές αποστάσεις στο διαμέρισμά της και ζει σε σχετική κοινωνική απομόνωση εκτός από την επαφή της με δύο αδελφές της ίδιας ηλικίας. Τώρα επισκέπτεται και υποστηρίζεται δύο φορές την ημέρα από φροντιστές από την κινητή γηριατρική περίθαλψη που παρέχει ο δήμος. Ο κ. G περιγράφει ότι η φθίνουσα κατάσταση της μητέρας του έχει μεγάλη αγχωτική επίδραση στον ίδιο. Επιπλέον, η ντροπή, η αμηχανία, οι φόβοι της μητέρας όταν σκέφτεται τα αυξανόμενα σωματικά της ελλείμματα και μερικές φορές η αφωνία της σε ορισμένα θέματα οδηγούν σε πραγματικές δυσκολίες στην κατανόηση του πώς είναι πραγματικά τα συναισθήματα και ο πόνος της και πώς μπορεί κάποιος να οργανώσει την καλύτερη βοήθεια για αυτήν. Ο κ. G αναζητά βοήθεια και πληροφορίες πώς να αντιμετωπίσει αυτές τις δυσκολίες και πώς μπορεί να ενισχύσει την επικοινωνία με τη μητέρα του. Ως κύρια πρόκληση περιγράφει ότι δεν υπάρχει σχεδόν καθόλου χρόνος για περαιτέρω δραστηριότητες εκτός από τη δουλειά του και τη φροντίδα της μητέρας του: Πώς μπορεί να πάρει τη γνώση χωρίς να ξοδέψει πάρα πολύ επιπλέον χρόνο; Η πλατφόρμα Communicare θα μπορούσε να είναι πολύ χρήσιμη για άτομα όπως για παράδειγμα ο Mr.G, που πρέπει να φροντίζει τον συγγενή του και δεν έχει σχεδόν καθόλου επιπλέον χρόνο για να παρακολουθήσει ένα μάθημα. Η δομή της πλατφόρμας και οι διαδρομές μάθησης θα δημιουργηθούν επίσης για άτομα που μπορούν να επενδύσουν μόνο λίγο χρόνο την ημέρα. Για αυτό είναι πολύ σημαντικό να υπάρχουν σύντομες ασκήσεις που βασίζονται στην καθημερινή ζωντανή ρουτίνα και ως εκ τούτου μπορούν να ενσωματωθούν εύκολα.

## Μελέτη περίπτωσης τέσσερα

Η τέταρτη μελέτη περίπτωσης από τη Γερμανία περιγράφει την κατάσταση ενός μεγαλύτερου ζευγαριού, του κ. & Της κυρίας D., και οι δύο 73 ετών. Ζουν μαζί σε μια υποβοηθούμενη εγκατάσταση διαβίωσης και πάσχουν και οι δύο από χρόνιες ασθένειες. Ο κ. D έχει άσθμα, υψηλή αρτηριακή πίεση και σπονδυλικά κατάγματα που προκαλούν πόνο και περιορίζουν τις κινήσεις του. Η κυρία Δ. πάσχει από μυασθένια, μια χρόνια ασθένεια που προκαλεί μυϊκή αδυναμία, διαβήτη και επίσης γλαύκωμα. Λαμβάνουν φροντίδα από μια υπηρεσία εξωτερικών φροντιστών τρεις φορές την ημέρα. Τους τελευταίους μήνες ο κ. D έχει μια αυξανόμενη λήθη που υποδηλώνει γνωστική εξασθένηση. Αυτή η κατάσταση είναι πολύ απαιτητική, αγχωτική και απογοητευτική για τη γυναίκα

30





του και αρχίζουν να μαλώνουν πιο συχνά. Η πλατφόρμα Communicare θα μπορούσε να είναι μια τεράστια βοήθεια για την κυρία D να λάβει πληροφορίες και γνώσεις σχετικά με τον τρόπο επικοινωνίας με άτομα που βρίσκονται στα αρχικά στάδια άνοιας. Θα μπορούσε να βρει συμβουλές για την καθημερινή της ζωή σχετικά με την άμεση επικοινωνία με τον σύζυγό της. Το να συμμετέχει σε μια ομάδα θα ήταν επίσης ένα πλεονέκτημα καθώς μπορεί να ανταλλάξει εμπειρίες με άλλους και να μάθει από αυτούς, ώστε να βρει καλές στρατηγικές αντιμετώπισης. Μια μεγάλη πρόκληση είναι ο περιορισμένος χρόνος λόγω των δικών της μειονεκτημάτων που την κάνουν να νιώθει πιο εύκολα αγχωμένη. Επίσης, είναι ακόμα δύσκολο για αυτήν να ασχοληθεί με ψηφιακές συσκευές. Για την οικοδόμηση της πλατφόρμας, οι εταίροι πρέπει να λάβουν υπόψη ότι ειδικά οι οικογενειακοί φροντιστές είναι συνήθως μεγαλύτερης ηλικίας και μπορεί να έχουν και κάποια προβλήματα υγείας. Η πλατφόρμα Communicare πρέπει να είναι εύκολα προσβάσιμη και καλά δομημένη.

### **Συμπεράσματα**

Οι τέσσερις μελέτες περιπτώσεων περιγράφουν πολύ διαφορετικές καταστάσεις φροντιστών και ληπτών φροντίδας και πόσο σημαντική είναι η ενίσχυση της επικοινωνίας για τη διατήρηση καλής φροντίδας και ευημερίας και για τις δύο πλευρές. Η πρώτη μελέτη περίπτωσης περιγράφει την κατάσταση μιας ηλικιωμένης γυναίκας και του άτυπου φροντιστή της και πώς η επικοινωνία μπορεί να βελτιώσει τη σχέση τους και να βοηθήσει και τους δύο να αντιμετωπίσουν τις δυσκολίες μιας αρχικής άνοιας. Η δεύτερη μελέτη περίπτωσης επικεντρώνεται στον τρόπο προσέγγισης ενός ηλικιωμένου ιδιαίτερα στην αρχή και πώς η γνώση σχετικά με αυτήν την προκαταρκτική φάση μιας σχέσης είναι σημαντική για την πορεία της σχέσης. Η τρίτη μελέτη περίπτωσης λαμβάνει υπόψη την προοπτική ενός φροντιστή συγγενή, ο οποίος αντιμετωπίζει προβλήματα με τις αυξανόμενες δυσκολίες υγείας της μητέρας του και έχει πολύ περιορισμένο χρόνο μεταξύ της φροντίδας της, της εργασίας του και της οικογένειάς του. Η τέταρτη μελέτη περίπτωσης περιγράφει την κατάσταση ενός μεγαλύτερου ζευγαριού, το οποίο πάσχει από χρόνιες ασθένειες και πρέπει να αντιμετωπίσει ο καθένας τα δικά του προβλήματα, αλλά και αυτά του συντρόφου.

Όλες αυτές οι περιπτώσεις δείχνουν διαφορετικές απόψεις σχετικά με την επικοινωνία και πόσο σημαντικό είναι να λαμβάνονται υπόψη η ατομική κατάσταση, οι συνθήκες υγείας, το υπόβαθρο και το κοινωνικο-πολιτισμικό πλαίσιο. Οι περιπτώσεις δείχνουν υποδειγματικά πόσο σημαντική είναι η δημιουργία μιας πλατφόρμας, η οποία να είναι προσβάσιμη για ένα ευρύ φάσμα ανθρώπων και που λαμβάνει ιδιαίτερα υπόψη τον περιορισμένο χρόνο και επίσης τους ψηφιακούς περιορισμούς των ομάδων - στόχων. Η κύρια εστίαση θα πρέπει να είναι πώς να οικοδομήσουμε και να δημιουργήσουμε μια σχέση εμπιστοσύνης και πώς να αντιμετωπίσουμε τις δυσκολίες που έρχονται με καταστάσεις ή/και ασθένειες που επηρεάζουν τον τρόπο επικοινωνίας.



## 7. Βιβλιογραφία και πηγές

Martin Nagl-Cupal, Franz Kolland, Ulrike Zartler, Mayer, Hanna, Marc Bittner, Martina Maria Koller, Viktoria Parisot und Doreen Stöhr ; Stand: Juni 2018 Angehörigenpflege in Österreich sozialministerium.at, 20.12.2020

Gesundheit Österreich GmbH (GÖG): Katharina Habimana, Julia Bobek, Florian Bachner, Herwig Ostermann, Joy Ladurner, Claudia Habl, Isabel Stadler-Haushofer BMASGK: Ulrike Schermann-Richter, Claudia Sedlmeier, www.sozialministerium.at BMASGK, Competence Centre for Quality Assurance in Home Care 2018, 16.12.2020

BMASGK, PFI- Pflegegeldinformation des HV der SV-Träger, Pflegedienstleistungsstatistik Dez. 2018, Österreichischer Pflegevorsorgebericht 2018 (sozialministerium.at) 15.12.2020

Ulrike Schneider u.a., Wiener Studie zur informellen Pflege und Betreuung älterer Menschen. WU Vienna - Research Institute for the Economics of Ageing, 2009, 12.12.2020; www.wu.ac.at/fileadmin/wu/d/ri/alterssoekonomie/FB12009.pdf

Insight into the situation of caring children and adolescents in Austria, BMASK, 2012, 2014; 12.12.2020 Kinder und Jugendliche als pflegende Angehörige sozialministerium.at

Provincial Long-Term Care Allowance (statistik.at).

ESPN Thematic Report on Challenges in long-term care, Austria 2018.

Source: Auer, E.; Auer, S.; Barkhordarian, A. u.a.: Austrian Dementia Report 2014, Österreichischer Demenzbericht (sozialministerium.at) 12.12.2020

Statistisches Bundesamt: Destatis. Demografischer Wandel. 09.03.2021. [https://www.destatis.de/DE/Themen/Querschnitt/Demografischer-Wandel/\\_inhalt.html#sprg371138](https://www.destatis.de/DE/Themen/Querschnitt/Demografischer-Wandel/_inhalt.html#sprg371138)

Statistisches Bundesamt: Destatis. Gesundheitspersonal. 09.03.2021 <https://www-genesis.destatis.de/genesis/online?sequenz=tabelleErgebnis&selectionname=23621-0001&zeitscheiben=10#abreadcrumb>

Statistisches Bundesamt: Destatis. 3,4 Millionen Pflegebedürftige zum Jahresende 2017. 09.03.2021 [https://www.destatis.de/DE/Presse/Pressemitteilungen/2018/12/PD18\\_501\\_224.html](https://www.destatis.de/DE/Presse/Pressemitteilungen/2018/12/PD18_501_224.html)

Source: ESPN Thematic Report on Challenges in long-term care Greece (2018) EC





Spasova, S., Baeten, R., Coster, S., Ghailani, D., Peña-Casas, R. and Vanhercke, B. (2018): Challenges in long-term care in Europe. A study of national policies, European Social Policy Network (ESPN), Brussels: European Commission.

OECD (2019), Health at a Glance (2019): OECD Indicators, OECD Publishing

L. December 27, 2017, n. 205, art 1 comma 254-255- 256

ISTAT: Istituto Nazionale di Statistica / National Institute of Statistics

Fianco A, Sartori RD, Negri L, Lorini S, Valle G, Delle Fave A., "The relationship between burden and well-being among caregivers of Italian people diagnosed with severe neuromotor and cognitive disorders." Res Dev Disabil. 2015;39:43-54.

Petrini, F. Cirulli, A. D'Amore, R. Masella, A. Venerosi and A. Carè, "Health issues and informal caregiving in Europe and Italy", Ann Ist Super Sanità 2019 | Vol. 55, No. 1: 41-50, p.

ISTAT: Istituto Nazionale di Statistica / National Institute of Statistics, 2018

ISTAT: Istituto Nazionale di Statistica / National Institute of Statistics, 2017

S. Casadei, M. Franceschetti, 2011, Le professioni sociali in Italia, Dimensione occupazionale e contenuto del lavoro, Osservatorio Isfol 1, 3-4,

F. Olivetti Manoukian, 2015, Oltre la crisi. Cambiamenti possibili nei servizi sociosanitari, Trasformazioni, Guerrini e associati

R. Fefè, 2019, Care Of The Elderly. Aging and New Demands for the Development of Care Work in Italy, INAPP- National Institute for Public Policies Analysis, Labour Market Department, Italy

Nagl-Cupal, M., Kolland, F., Zartler, U., Mayer, H., Bittner, M., Koller, M., Parisot, V., Stöhr, D., Bundesministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz (Hg.) (2018): Angehörigenpflege in Österreich. Einsicht in die Situation pflegender Angehöriger und in die Entwicklung informeller Pflegenetzwerke. Universität Wien.

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (2019): Gender Care Gap – ein Indikator für die Gleichstellung. Verfügbar unter <https://www.bmfsfj.de/bmfsfj/themen/gleichstellung/gender-care-gap/indikator-fuer-die-gleichstellung/gender-care-gap-ein-indikator-fuer-die-gleichstellung-137294> (15.07.2021).



- Steinmetz A. (2016) *Evaluierter Kommunikationstrainings in Dementenversorgung und Palliative Care*. In: *Nonverbale Interaktion mit demenzkranken und palliativen Patienten*. Springer VS: Wiesbaden.
- Magai et al (2002): *Impact of Training Dementia Caregivers in Sensitivity to Nonverbal Emotion Signals*. *International Psychogeriatrics*, Vol. 14, No. 1, 2002, pp. 25-38.
- McCallion et al. (1999). *Educating nursing assistants to communicate more effectively with nursing home residents with dementia*. *The Gerontologist*, 39(5), 546–558.
- Haberstroh et al. (2008): *Qualifizierungsmaßnahmen zur Steigerung der Lebensqualität demenzkranker Menschen über eine Förderung der Kommunikation und Kooperation in der ambulanten Altenpflege (Quadem)*, *Zeitschrift für Gerontopsychologie & -psychiatrie* (2008), 21, pp. 191-197.
- Silvestri et al. (2004): *Behavioral Disturbances in Alzheimer's disease: A non-pharmacological approach*. *Arch. Gerontol. Geriatr. Suppl.* 9, p. 379–386
- Egan et al. (2010): *Methods to Enhance Verbal Communication between Individuals with Alzheimer's Disease and Their Formal and Informal Caregivers: A Systematic Review*. *International journal of Alzheimer's disease* 2010
- Silvestri et al. (2004): *Behavioral Disturbances in Alzheimer's disease: A non-pharmacological approach*. *Arch. Gerontol. Geriatr. Suppl.* 9, p. 379–386
- Gysels et al. (2004): *Communication training for health professionals who care for patients with cancer: a systematic review of effectiveness*. *Support Care Cancer* 12, p. 692–700.
- Schofield et al. (2008). *Communication skills of health care professionals working in oncology – can they be improved?* *European Journal of Oncology Nursing* 12, p.4-13.
- Heaven & Maguire (1996): *Training hospice nurses to elicit patient concerns*. *JAN Leading global nursing research*, Vol 23 /2, p. 280 - 286.
- Eggenberger et al. (2013): *Communication skills training in dementia care: a systematic review of effectiveness, training content, and didactic methods in different care settings*. *International Psychogeriatrics* 2013; 25(3): 345-358.



Bradshaw (2001): Complexity of staff communication and reported level of understanding skills in adults with intellectual disability. *Journal of intellectual disability research*. Vol. 45/3, p. 233 – 243.

Engel, S. (2008) Gestörte Kommunikation bei Demenz aus Sicht der pflegenden Angehörigen. Wie Demenzerkrankungen die Bedingungen gelingender Kommunikation zerstören. Available: <https://econtent.hogrefe.com/doi/abs/10.1024/1011-6877.20.4.269>

Mark L. Knapp, John A. Daly, (2011): *The SAGE Handbook of Interpersonal Communication*, 4th edition, Editors Mark L. Knapp and John A.

<https://www.intechopen.com/books/nursing/effective-communication-in-nursing>

Silva et al, (2013): The needs of informal caregivers of elderly people living at home: an integrative review, *Scand J Caring Sci*; 27; 792–803

Woolhead et al, (2005): “Tu” or “Vous?”: A European qualitative study of dignity and communication with older people in health and social care settings, *Patient Education and Counseling*, Volume 61, Issue 3

Darshak M. Sanghavi (2006): What Makes for a Compassionate Patient-Caregiver Relationship?, *The Joint Commission Journal on Quality and Patient Safety*, Volume 32, Issue 5, Pages 283-292

[https://www.physiopeia.com/File:Benefits\\_of\\_Effective\\_Communication\\_Table.jpg](https://www.physiopeia.com/File:Benefits_of_Effective_Communication_Table.jpg)

<https://eurocarers.org/country-profiles/greece/>

Österreichisches Bundesinstitut für Gesundheitswesen, ÖBIG 2005, Situation Pflegender Angehöriger, Endbericht, [Microsoft Word - Endbericht\\_out .doc \(sozialministerium.at\)](#)

Sachweh (2003): Charakteristische Merkmale der Kommunikation zwischen Pflegepersonal und BewohnerInnen in der Altenpflege. In: Fiehler, Thimm (Hg.): *Sprache und Kommunikation im Alter*. Radolfzell: Verlag für Gesprächsforschung.

Ryan et al. (1995): Communication predicaments of aging: Patronizing behaviour toward older adults. *Journal of Language and Social Psychology* 14, p. 144-166.

Ryan et al. (1995): Changing the way we talk with elders: Promoting health using the Communication Enhancement Model. *The International Journal of Aging and Human Development* 41, p. 87-105.



Ryan et al. (1993): Negative stereotypes and patronizing talk to institutionalized elders. Paper presented at the Symposium on Perceptions and Misperceptions in Intergenerational Caregiving Relationships, Gerontological Society of America, New Orleans.

Hummert et al. (1996): Toward understanding variations in patronizing talk addressed to older adults: Psycholinguistic features of care and control. *International Journal of Psycholinguistics* 12 (2), p. 149-169.

Grainger (1990): Care and control: Interactional management in nursing the elderly. In: Clark et al. (Hg.): *Language and power. Papers from the Twenty-Second Annual Meeting of the British Association for Applied Linguistics held at the Lancaster University, September 1989.*

Whitbourne et al. (1995): Evaluation of infantilizing intonation and content of speech directed at the aged. *International Journal of Aging and Human Development* 41 (2), p. 109-116.

Sachweh, Svenja (2012) „Noch ein Löffelchen?": effektive Kommunikation in der Altenpflege. Schweiz: Huber.

CM Chichirez, VL Purcărea, (2018): Interpersonal communication in healthcare, *J Med Life*, Apr-Jun; 11(2): 119–122

Jennifer L. Bevan, Tessa Urbanovich & Maya Vahid (2019): Family Communication Patterns, Received Social Support, and Perceived Quality of Care in the Family Caregiving Context, *Western Journal of Communication*

KOMMA: Client: Hospice movement Düren-Jülich e.V. Duration: September 2017 to March 2019  
Contact person GÖG: Sabine Pleschberger

Weiterbildungsgesellschaft für Pflegeberufe mbH: Weiterbildung. 10.03.2021.

[https://www.lfk-weiterbildung.de/seminare/weiterbildung/pflege\\_deutsch\\_zur\\_sicheren\\_kommunikation\\_mit\\_den\\_pflegebeduerftigen.html](https://www.lfk-weiterbildung.de/seminare/weiterbildung/pflege_deutsch_zur_sicheren_kommunikation_mit_den_pflegebeduerftigen.html)

Stiftung Zentrum für Qualität in der Pflege (2019): Personalmangel in der ambulanten Pflege gefährdet gute Versorgung. 10.03.2021, <https://www.zqp.de/personalmangel-ambulante-pflege/>

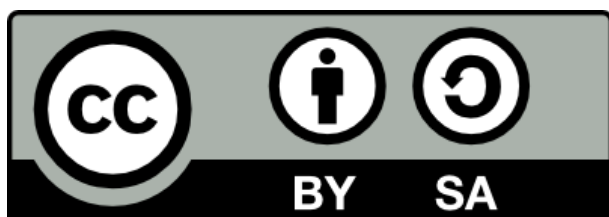
Hopitaux Universitaires de Genève (2011): Die motivierende Gesprächsführung, 10.03.2021, <https://www.youtube.com/watch?v=GtFvvpnSrQ4>



Stiftung Zentrum für Qualität in der Pflege (2019): Personalmangel in der ambulanten Pflege gefährdet gute Versorgung. 10.03.2021, <https://www.zqp.de/personalmangel-ambulante-pflege/>

<https://eurocarers.org/country-profiles/greece/>

Li J., Song Y. (2019) Formal and Informal Care. In: Gu D., Dupre M. (eds) Encyclopedia of Gerontology and Population Aging. Springer, Cham



Το έργο αυτό διατίθεται με άδεια Creative Commons Αναφορά Δημιουργού - Παρόμοια Διανομή 4.0 Διεθνές. Για να δείτε ένα αντίγραφο αυτής της άδειας, επισκεφθείτε το <http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/> ή στείλετε επιστολή στο Creative Commons, PO Box 1866, Mountain View, CA 94042, USA.