



Ακρωνύμιο έργου: RESIL4CARE
Κωδικός έργου: 2021-1-IT02-KA220-ADU-000035220
Πλήρης τίτλος του έργου: RESIL.ience FOR informal CARE.givers

RESIL4CARE PR5.A4 Σχεδιασμός των μεθοδολογιών και επιβεβαίωση των συμπερασμάτων και των συστάσεων

Οργάνωση: LAS NAVES

Κύριοι συγγραφείς:

Delmir Giner LAS NAVES

Άλλοι συγγραφείς:

Elena Rocher LAS NAVES

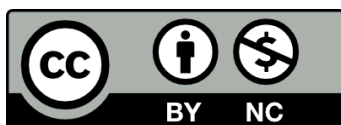
Sara Ceron ISRAA

Marta Mattarucco ISRAA

EU DISCLAIMER

The European Commission support for the production of this document does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Project Reference: 2021-1-IT02-KA220-ADU-000035220



The ownership of this document is of RESIL4CARE project. Remind that this document is protect by Creative Commons Licenses (CC). This license lets others remix, tweak, and build upon your work non-commercially, and although their new works must also acknowledge you and be non-commercial, they don't have to license their derivative works on the same terms.

If you need the word version of this document, please send an email to the Innovation & Development Department of Istituto per Servizi di Ricovero e Assistenza agli Anziani – ISRAA (Italy): faber@israa.it

Πίνακας περιεχομένων

Συνοπτική παρουσίαση	3
1. Εισαγωγή	4
2. Μεθοδολογία	4
3. Διάγνωση της τρέχουσας κατάστασης του φροντιστή	6
3.1. Γενικό πλαίσιο	6
3.2. Διαθέσιμες δημόσιες πολιτικές	7
3.3. Κύριες προκλήσεις.....	7
4. Υιοθέτηση και εφαρμογή του Resil4Care σε οργανισμούς.....	8
4.1. Εμπειρία σε διαδικτυακές ομάδες υποστήριξης	9
4.2. Βασικά στοιχεία για την εφαρμογή	10
4.3. Οφέλη.....	11
4.4. Προβλήματα.....	12
4.5. Γνώμη εάν ο οργανισμός εφάρμοσε το Resil4Care	13
5. Συμπεράσματα.....	14
6. Συστάσεις.....	14

Συνοπτική παρουσίαση

Σε προηγούμενα έγγραφα εργασίας του PR5 - Υιοθέτηση και εφαρμογή σε οργανισμούς, οι εταίροι του Resil4Care έχουν εμβαθύνει στην τρέχουσα κατάσταση των άτυπων φροντιστών στην Ευρώπη, έχουν καθορίσει τις βασικές κατευθυντήριες γραμμές για τη διεξαγωγή ομάδων εστίασης και έχουν οργανώσει συστηματικά τις πληροφορίες που παρείχαν οι εμπειρογνώμονες στις ομάδες εστίασης. Τώρα, το παρόν έγγραφο ολοκληρώνεται με τη συγκέντρωση των προηγούμενων πληροφοριών για την παροχή των βασικών οδηγιών για την υιοθέτηση και την εφαρμογή της μεθοδολογίας Resil4Care σε κάθε οργανισμό, ακολουθώντας μια δομή παρόμοια με εκείνη της ανάπτυξης των ομάδων εστίασης.

1. Εισαγωγή

Το χρηματοδοτούμενο από το Erasmus+ έργο Resil4Care στοχεύει στη βελτίωση της ανθεκτικότητας των άτυπων φροντιστών μέσω της χρήσης των μέσων κοινωνικής δικτύωσης και περιλαμβάνει εταίρους από την Πάτρα (Ελλάδα), το Τρεβίζο (Ιταλία), τη Λιουμπλιάνα (Σλοβενία), τη Νίκαια (Γαλλία) και τη Βαλένθια (Ισπανία). Το έργο προτείνει τη δημιουργία ομάδων στο Facebook που χρησιμεύουν ως μέθοδος διαβούλευσης προβλημάτων, ανταλλαγής εμπειριών και διάδοσης πρακτικών και χρήσιμων πληροφοριών για τους άτυπους φροντιστές στην καθημερινή τους εργασία. Αυτές οι ομάδες Facebook μπορούν να λειτουργούν από κοινωνικές οργανώσεις που εργάζονται στον τομέα της φροντίδας και βρίσκονται σε επαφή με τους άτυπους φροντιστές. Ακριβώς, στόχος του παρόντος οδηγού είναι να σχεδιάσει τον τρόπο με τον οποίο οι κοινωνικές οργανώσεις μπορούν να υιοθετήσουν και να εφαρμόσουν αυτή τη μεθοδολογία, καθώς και να επισημάνει τις πτυχές που πρέπει να ληφθούν υπόψη κατά την εφαρμογή της. Για το σκοπό αυτό, ο οδηγός βασίζεται σε πληροφορίες που συλλέχθηκαν σε άλλα μέρη του έργου, όπως το PR5. A1, το οποίο εμβάθυνε στα ευρωπαϊκά πολιτικά και κοινωνικά πλαίσια που σχετίζονται με τη φροντίδα και την άτυπη φροντίδα, και επίσης βασίστηκε ιδιαίτερα στη συμμετοχική έρευνα που διεξήχθη με εμπειρογνώμονες, η οποία καθιερώθηκε στο PR5. A2 και αντανάκλαται στο PR5. A3.

2. Μεθοδολογία

Η μεθοδολογία της συμμετοχικής έρευνας, στην οποία βασίζεται ο παρών οδηγός, έχει ήδη εξηγηθεί εκτενώς στο PR5. A2. Ωστόσο, με συνθετικό τρόπο και λαμβάνοντας υπόψη την πιθανή ανεξάρτητη ανάγνωση και των δύο αποτελεσμάτων του έργου, προχωρούμε τώρα στη σύνοψη των κατευθυντήριων γραμμών που θεσπίστηκαν στο PR5. A2 - Συμμετοχική έρευνα.

Προκειμένου να συγκεντρωθούν απόψεις από εμπειρογνώμονες με βαθιά γνώση του τομέα της φροντίδας και της άτυπης φροντίδας, αποφασίστηκε να διεξαχθούν ομάδες εστίασης σε τέσσερις από τις χώρες εταίρους του έργου: Ελλάδα, Ιταλία, Σλοβενία και Ισπανία. Αυτές οι ομάδες εστίασης χωρίστηκαν σε δύο μέρη. Το πρώτο μέρος αποσκοπεί στη διάγνωση της κατάστασης των άτυπων φροντιστών σε κάθε χώρα, με λεπτομέρειες σχετικά με το γενικό πλαίσιο, τις διαθέσιμες δημόσιες πολιτικές που αφορούν την ομάδα αυτή και τις κύριες προκλήσεις που αντιμετωπίζουν οι άτυποι φροντιστές. Και το δεύτερο μέρος με στόχο τη συλλογή των απόψεων των εμπειρογνομώνων σχετικά με διάφορες πτυχές που σχετίζονται με την εφαρμογή της μεθοδολογίας Resil4Care: προηγούμενη εμπειρία, οφέλη, προβλήματα ή περιορισμοί, βασικά στοιχεία για να μπορέσει κανείς να εφαρμόσει τη μεθοδολογία και τελική αξιολόγηση της εργαλειοθήκης με την υπόθεση ότι ο δικός σας οργανισμός θα εφαρμόσει αυτή την πρωτοβουλία. Με βάση αυτόν τον διαχωρισμό των μπλοκ, ο παρών οδηγός είναι επίσης δομημένος ακολουθώντας αυτή τη λογική, έτσι ώστε, μετά από αυτή την ενότητα, να υπάρχει ένα μπλοκ που αποσκοπεί στην ανάλυση της κατάστασης των άτυπων φροντιστών σε κάθε χώρα και, στη συνέχεια, να εμβαθύνει σε συγκεκριμένες πτυχές της εφαρμογής της πρωτοβουλίας Resil4Care.

Ως αποτέλεσμα, πραγματοποιήθηκαν ομάδες εστίασης σε τέσσερις διαφορετικές χώρες με τη συμμετοχή 55 εμπειρογνομώνων στον τομέα, από διαφορετικούς τύπους οργανώσεων:

(1) ενώσεις εξαρτημένων ατόμων/φροντιστών, (2) ιδιωτικές πρωτοβουλίες που σχετίζονται με τη φροντίδα, (3) ΜΚΟ και εθελοντικές οργανώσεις για ηλικιωμένους ή σχετικές με τη φροντίδα, (4) οργανώσεις για τις επικρατούσες συνθήκες μεταξύ των ηλικιωμένων, (5) δημόσιες οργανώσεις που σχετίζονται με τη φροντίδα ηλικιωμένων και την άτυπη φροντίδα, (6) κέντρα υγείας, κατοικίες, κέντρα ημέρας κ.λπ. με πρόσβαση σε άτυπους φροντιστές.

3. Διάγνωση της τρέχουσας κατάστασης του φροντιστή

Σκοπός της παρούσας ενότητας είναι να αναλύσει την τρέχουσα κατάσταση των άτυπων φροντιστών στις χώρες του πιλοτικού προγράμματος (Ιταλία, Σλοβενία, Ελλάδα και Ισπανία). Για το σκοπό αυτό, στις ομάδες εστίασης, οι εμπειρογνώμονες ρωτήθηκαν σχετικά με (1) το γενικό πλαίσιο όσον αφορά τα οικονομικά, πολιτικά και κοινωνικά ζητήματα της άτυπης φροντίδας, (2) τις διαθέσιμες δημόσιες πολιτικές που στοχεύουν σε αυτές και (3) τις κύριες προκλήσεις που αντιμετωπίζουν οι άτυποι φροντιστές. Αυτά τα τρία σημεία μαζί θα μας επιτρέψουν να καταλήξουμε στο συμπέρασμα της ανάγκης εφαρμογής της μεθοδολογίας Resil4care, το οποίο εξετάζεται στην επόμενη ενότητα.

3.1. Γενικό πλαίσιο

Όσον αφορά το γενικό πλαίσιο, όλες οι ομάδες εστίασης συμφωνούν ότι, από οικονομική άποψη, η κατάσταση του άτυπου φροντιστή είναι μάλλον επισφαλής. Μια πιθανή εξήγηση είναι ότι παραιτούνται από μέρος της εργάσιμης ημέρας τους, δηλαδή εργάζονται λιγότερες ώρες για να έχουν περισσότερο χρόνο για να μπορούν να εκτελούν εργασίες φροντίδας. Αυτό είναι ένα φαινόμενο που παρατηρείται σε όλες τις χώρες που αναλύθηκαν και, ως αποτέλεσμα, μειώνει το εισόδημα του φροντιστή και, τελικά, επιδεινώνει την οικονομική του κατάσταση. Λαμβάνοντας υπόψη το κοινωνικό και πολιτισμικό πλαίσιο των φροντιστών, συνήθως είναι ένα μέλος της οικογένειας που αναλαμβάνει τη φροντίδα ενός ατόμου που χρήζει φροντίδας, με ποσοστά μεταξύ 70 και 80%. Επιπλέον, στις περισσότερες περιπτώσεις είναι γυναίκες, ηλικίας μεταξύ 50 και 70 ετών, που αναλαμβάνουν αυτόν τον ρόλο του φροντιστή. Όλες οι ομάδες εστίασης συμφώνησαν να επισημάνουν ότι το μεγαλύτερο μέρος της άτυπης φροντίδας πραγματοποιείται από γυναίκες, γεγονός που μας επιτρέπει να δηλώσουμε τη θηλυκοποίηση της φροντίδας ως θεμελιώδες χαρακτηριστικό του γενικού πλαισίου. Από την άλλη πλευρά, το γεγονός της τοποθέτησης ενός μέλους της οικογένειας σε οίκο ευγηρίας θεωρείται κοινωνικά ως στίγμα, ως σύμπτωμα έλλειψης ενδιαφέροντος για την οικογένεια. Αυτό θα μπορούσε να οφείλεται στο γεγονός ότι οι συμμετέχουσες χώρες μοιράζονται, σε κάποιο βαθμό, μια μεσογειακή κουλτούρα στην οποία οι οικογενειακοί δεσμοί είναι ιδιαίτερα σημαντικοί ως δίκτυα υποστήριξης, ιδίως όσον αφορά τη φροντίδα. Μια άλλη πτυχή που πρέπει να επισημανθεί είναι το αίσθημα ενοχής που έχουν πολλοί φροντιστές μπροστά στη δυσκολία να επιτελέσουν με επιτυχία τα καθήκοντά τους και να μην παρέχουν καλή φροντίδα στο άτομο που λαμβάνει φροντίδα. Αυτό συμβαίνει λόγω της έλλειψης κατάρτισης και ειδικών γνώσεων σχετικά με το σχήμα του φροντιστή, με αποτέλεσμα οι φροντιστές να αισθάνονται καταβεβλημένοι. Γενικά, είναι ευρέως διαδεδομένο ότι δεν υπάρχει συνειδητοποίηση της αξίας της φροντίδας στην κοινωνία, δηλαδή υπάρχει έλλειψη κοινωνικής αναγνώρισης. Στην πολιτική σφαίρα, οι φροντιστές δεν αποτελούν σημαντική ομάδα, με την έννοια ότι οι απόψεις τους δεν έχουν αντίκτυπο στη δημόσια συζήτηση. Όσο κι αν οι ενώσεις προσπαθούν να ασκήσουν πιέσεις για τα αιτήματά τους, δεν καταφέρνουν να έχουν αρκετή δύναμη ώστε η φωνή τους να καθορίζει την πολιτική ατζέντα.

3.2. Διαθέσιμες δημόσιες πολιτικές

Όσον αφορά τις δημόσιες πολιτικές, οι συμμετέχοντες συμφωνούν ότι δεν υπάρχει σύνολο δημόσιων πολιτικών που να στοχεύουν ειδικά στην αύξηση της ανθεκτικότητας αυτού του τομέα του πληθυσμού. Ενώ υπάρχουν πρωτοβουλίες και πόροι που απευθύνονται στους άτυπους φροντιστές, όπως σχολές κατάρτισης και εκστρατείες ευαισθητοποίησης, η συντριπτική πλειονότητα προέρχεται από το χώρο των ΜΚΟ, δηλαδή δεν αποτελούν κυβερνητικές δράσεις. Εκτός από την έλλειψη δημόσιων πόρων που είναι διαθέσιμοι στους φροντιστές, υπάρχει επίσης έλλειψη γνώσης σχετικά με αυτούς τους δημόσιους μηχανισμούς που απευθύνονται σε αυτούς. Υπό αυτή την έννοια, η γραφειοκρατική επιβάρυνση που συνεπάγεται η υποβολή αίτησης για βοήθεια αποτελεί εμπόδιο, δεδομένου ότι πολλοί φροντιστές δεν έχουν ούτε ειδικές διοικητικές γνώσεις ούτε χρόνο για να ενημερωθούν λεπτομερώς σχετικά. Μία από τις πολιτικές που εκτιμώνται περισσότερο από τους επαγγελματίες είναι τα "προγράμματα ανάπαυλας", τα οποία αποσκοπούν στην παροχή χρονικά περιορισμένων διαλειμμάτων στους φροντιστές μέσω της διοργάνωσης συλλογικών δραστηριοτήτων που απευθύνονται στους αποδέκτες της φροντίδας. Σε κάθε περίπτωση, υπάρχει μεγάλο χάσμα μεταξύ του επιπέδου της ανάγκης για δημόσιες δράσεις και του τελικού δημόσιου πόρου που προσφέρεται. Αυτό που προσφέρεται είναι πάντα πολύ μικρό σε σύγκριση με αυτό που χρειάζεται. Συμπερασματικά, υπάρχει πλήρης συμφωνία ότι υπάρχει κενό στις δημόσιες πολιτικές που στοχεύουν ειδικά στους άτυπους φροντιστές γενικά και στην προώθηση της ανθεκτικότητάς τους ειδικότερα. Επιπλέον, προτείνεται μια πιθανή εξήγηση γι' αυτό, και αυτή είναι ότι οι δημόσιες διοικήσεις έχουν συνηθίσει τους κοινωνικούς φορείς να επιλύουν στο μέτρο του δυνατού ορισμένες προβληματικές καταστάσεις που θα έπρεπε να είναι ευθύνη των διοικήσεων, αφού στοχεύουν στην κοινωνική ένταξη και την ευημερία του πληθυσμού.

3.3. Κύριες προκλήσεις

Τέλος, οι εμπειρογνώμονες ρωτήθηκαν σχετικά με τις (3) κύριες προκλήσεις που αντιμετωπίζουν οι φροντιστές. Από την άποψη αυτή, ξεχωρίζουν οι ακόλουθες:

- Η έλλειψη ειδικής κατάρτισης των φροντιστών, καθώς πρέπει να αντιμετωπίσουν σύνθετες καταστάσεις που απαιτούν ειδικές γνώσεις (για παράδειγμα, πώς να ενεργήσουν σε περίπτωση που το άτομο που φροντίζει αρνείται να πάρει τα συνταγογραφούμενα φάρμακα). Οι φροντιστές δεν επιδίωξαν να έχουν αυτόν τον ρόλο, αλλά τους έπεσε ξαφνικά- ως εκ τούτου, δεν έχουν την απαραίτητη προηγούμενη προετοιμασία.
- Οι φροντιστές δυσκολεύονται να έχουν πρόσβαση σε πόρους όπως η φροντίδα ανάπαυλας, οι ομάδες υποστήριξης κ.λπ. λόγω γραφειοκρατικών περιορισμών και επειδή δεν γνωρίζουν πού να ψάξουν για ακριβείς, αξιόπιστες πληροφορίες ή χρήσιμη καθοδήγηση.
- Κίνδυνος επαγγελματικής εξουθένωσης, ζητήματα που σχετίζονται με την ψυχική υγεία, όπως το άγχος ή το στρες. Το να είσαι φροντιστής είναι μια ασταμάτητη ευθύνη, χωρίς σταθερό πρόγραμμα, που καταλήγει να δημιουργεί άγχος και την αίσθηση ότι δεν υπάρχει ποτέ χρόνος για τον εαυτό σου, καθώς αφιερώνεις πάντα χρόνο στους άλλους.

- Τα συναισθήματα μοναξιάς, κοινωνικής απομόνωσης και έλλειψης κοινωνικής αναγνώρισης και ψυχολογικής υποστήριξης αποτελούν πραγματικές προκλήσεις για τους άτυπους φροντιστές. Εξ ου και η σημασία της ενίσχυσης της ανθεκτικότητας αυτής της ομάδας.
- Όσον αφορά τις ανισότητες στην υγεία λόγω φύλου, το προφίλ των φροντιστών είναι κυρίως γυναικών ηλικίας 50 έως 70 ετών. Ενώ πρόκειται για άτομα που μπορούν να φροντίσουν απόλυτα τον εαυτό τους, είναι επίσης αρκετά μεγάλης ηλικίας για να τους φροντίζουν και όχι απλώς να τους φροντίζουν. Περισσότεροι άνδρες πρέπει να συμμετέχουν στην άτυπη εργασία φροντίδας προκειμένου να επιτευχθεί μια πραγματικά δίκαιη κοινωνία. Στην πραγματικότητα, όταν είναι ένας άνδρας που αναλαμβάνει κατά κύριο λόγο την άτυπη φροντίδα, αυτό θεωρείται εξαιρετικό.
- Ισχυρή οικονομική επιβάρυνση, καθώς η ανάληψη άτυπης φροντίδας μπορεί να οδηγήσει σε μείωση των ωρών εργασίας και απώλεια εισοδήματος και δυνατοτήτων κέρδους.

Όλες αυτές οι πολύτιμες συνεισφορές των εμπειρογνομόνων θα μπορούσαν να διαφανούν εκ των προτέρων. Η PR5.A1 - Βιβλιογραφική ανασκόπηση έχει ήδη επισημάνει την παρουσία πολλών από τις προκλήσεις που αντιμετωπίζουν σήμερα οι άτυποι φροντιστές. Ενδεικτικά, το προαναφερθέν έγγραφο εργασίας υπογράμμισε την έλλειψη αναγνώρισης και τον κίνδυνο κοινωνικού αποκλεισμού, την απουσία εκπροσώπησης και πολιτικού λόγου, τη δυσκολία συμβιβασμού της φροντίδας με την εργασία και την προσωπική ζωή, το αίσθημα μοναξιάς, τα οικονομικά προβλήματα που απορρέουν από το χαμηλό εισόδημα και την παραίτηση από μέρος της εργάσιμης ημέρας, τη χαμηλή πρόσβαση σε κοινοτικές υπηρεσίες, τις περιορισμένες ειδικές γνώσεις και δεξιότητες, το ψυχικό και συναισθηματικό στρες και την εξάντληση, καθώς και τον αρνητικό αντίκτυπο στις κοινωνικές σχέσεις. Η οργάνωση των ομάδων εστίασης μας επιτρέπει να αντιπαραβάλουμε και να επιβεβαιώσουμε τα σημεία που επισημάνθηκαν προηγουμένως από τη βιβλιογραφική ανασκόπηση.

Συμπερασματικά, η ανασκόπηση της διαθέσιμης βιβλιογραφίας για τους άτυπους φροντιστές και η διαβούλευση με εμπειρογνώμονες σε κάθε χώρα μας επιτρέπουν να δηλώσουμε χωρίς αμφιβολία ότι υπάρχει ένα ανεκπλήρωτο ή ανεπαρκώς καλυμμένο κενό στις δημόσιες πολιτικές που αποσκοπούν στην αντιμετώπιση της επισφαλούς κατάστασης των φροντιστών, ιδίως για την αύξηση της ανθεκτικότητας και της ικανότητάς τους να προσαρμόζονται στις καθημερινές προκλήσεις. Όπως σημειώνεται στην PR5.A1, οι ανάγκες των άτυπων φροντιστών έχουν μελετηθεί για αρκετά μικρό χρονικό διάστημα και δεν έχει ακόμη αναπτυχθεί ένα σύνολο δημόσιων πολιτικών για την αντιμετώπιση της κατάστασής τους. Εν ολίγοις, υπάρχει μια κενή θέση στην αγορά την οποία στοχεύει να καλύψει η πρωτοβουλία Resil4Care.

4. Υιοθέτηση και εφαρμογή του Resil4Care σε οργανισμούς

Ο κύριος στόχος του προγράμματος Resil4Care είναι να αυξήσει την ανθεκτικότητα των άτυπων φροντιστών στις ευρωπαϊκές κοινωνίες. Για το σκοπό αυτό, προτείνεται η δημιουργία και διαχείριση από τις κοινωνικές οργανώσεις ομάδων υποστήριξης στο Facebook, όπου οι φροντιστές μπορούν να ανταλλάσσουν εμπειρίες και γνώσεις σε θέματα που τους ενδιαφέρουν. Ένα σημαντικό ζήτημα σε αυτό το σημείο είναι η διάκριση των

κοινωνικών οργανώσεων με βάση τα χαρακτηριστικά τους. Το μέγεθος της οργάνωσης, ο προσανατολισμός της σε κερδοσκοπικό ή μη κερδοσκοπικό σκοπό ή ο τομέας στον οποίο παρέχει φροντίδα (για παράδειγμα, αν απευθύνεται σε άτομα με Πάρκινσον, Αλτσχάιμερ κ.λπ.) είναι μεταβλητές που επηρεάζουν καθοριστικά τη μορφή και τα βήματα που πρέπει να γίνουν για την υιοθέτηση και εφαρμογή του Resil4Care στην οργάνωση. Ωστόσο, στόχος του παρόντος οδηγού δεν είναι να εξηγήσει λεπτομερώς όλα τα βήματα που πρέπει να γίνουν από κάθε υπάρχοντα οργανισμό στον κόσμο, αλλά να συγκεντρώσει τις κοινές πτυχές σε κάθε τύπο οργανισμού και που πρέπει να λαμβάνονται υπόψη κατά την προώθηση μιας τέτοιας πρωτοβουλίας.

Για το σκοπό αυτό, στις ομάδες εστίασης, οι συμμετέχοντες ρωτήθηκαν σχετικά με διάφορα ζητήματα που σχετίζονται με την εφαρμογή των ομάδων υποστήριξης στο Facebook. Έτσι, ακολουθούν οι συνεισφορές των συμμετεχόντων σε σχέση με τις ακόλουθες βασικές πτυχές για την εφαρμογή του Resil4Care: (1) προηγούμενη εμπειρία σε διαδικτυακές ομάδες υποστήριξης, (2) ποια στοιχεία θα χρειάζονταν για την υλοποίηση αυτής της πρωτοβουλίας, (3) οφέλη και (4) προβλήματα ή περιορισμοί και τέλος (5) τι θα σκέφτονταν αν ο οργανισμός τους εφάρμοζε αυτή την ιδέα.

4.1. Εμπειρία σε διαδικτυακές ομάδες υποστήριξης

Όσον αφορά την εμπειρία σε διαδικτυακές ομάδες υποστήριξης, όλοι οι εταίροι αναφέρουν ότι υπάρχει πολύ χαμηλός βαθμός προηγούμενης εμπλοκής σε τέτοιου είδους πρωτοβουλίες. Λόγω της πανδημίας, υπήρξαν αρκετές περισσότερες ή λιγότερες επιτυχημένες προσπάθειες προώθησης παρόμοιων πρωτοβουλιών, καθώς η πρόσωπο με πρόσωπο επαφή ήταν πολύ περιορισμένη και ήταν απαραίτητο να οργανωθούν διαδικτυακές εναλλακτικές λύσεις. Οι λίγοι συμμετέχοντες που προώθησαν αυτές τις πρωτοβουλίες τις περιγράφουν ως πολύπλοκες και με αποτέλεσμα που δεν ήταν απολύτως ικανοποιητικό, κυρίως λόγω της έλλειψης γνώσεων των χρηστών σχετικά με τα κοινωνικά δίκτυα. Βέβαια, επρόκειτο για έναν πόρο που χρησίμευε για να καλύψει προσωρινά την ανάγκη που προκαλούσε η πανδημία, αν και οι άνθρωποι ήταν ήδη πρόθυμοι να επιστρέψουν στη μάθηση πρόσωπο με πρόσωπο. Ορισμένοι από τους κινδύνους που εντοπίστηκαν στις διάφορες εμπειρίες που αναφέρθηκαν είναι οι εξής:

- Μερικές φορές οι γραπτές πληροφορίες τείνουν να παρερμηνεύονται, ακόμη περισσότερο στο διαδίκτυο. Μπορεί να συμβεί να αποκτήσει η ομάδα μια ατμόσφαιρα περισσότερο καταστροφική παρά επικοινωνιακή.
- Μερικές φορές ο μεγάλος όγκος πληροφοριών μπορεί να καταβάλει τα μέλη της ομάδας και να μειώσει τη συμμετοχή και τη δέσμευση.
- Ο ψηφιακός αναλφαριθμητισμός των μελών περιπλέκει τη λειτουργία της ομάδας: η απλή πράξη της δημιουργίας ενός ονόματος χρήστη και ενός κωδικού πρόσβασης είναι ήδη περίπλοκη γι' αυτούς. Μερικές φορές δεν συμμετέχουν σε ομάδες απλώς και μόνο επειδή δεν ξέρουν πώς να το κάνουν. Είναι απαραίτητο να ληφθεί υπόψη το προφίλ της πλειοψηφίας των άτυπων φροντιστών: γυναίκες μεταξύ 50 και 70 ετών με μικρή ψηφιακή ικανότητα.

Ορισμένες ενδιαφέρουσες ιδέες που συζητήθηκαν από την εμπειρία σε διαδικτυακές ομάδες είναι να συμπεριληφθεί μια αρχική φόρμα κατά την εγγραφή στην ομάδα, στην οποία θα ερωτώνται πώς βρήκαν την ομάδα και τι θέλουν από αυτήν, καθώς και να προειδοποιούνται οι νέοι χρήστες ότι αν δημοσιεύσουν περιεχόμενο που δεν έχει καμία σχέση με τον σκοπό της ομάδας, θα αποβληθούν από την ομάδα.

Η περιορισμένη εμπειρία των συμμετεχόντων σε διαδικτυακές ομάδες υποστήριξης αποτελεί σαφή ένδειξη του καινοτόμου χαρακτήρα της προτεινόμενης ιδέας. Ωστόσο, μακριά από το να αποτελεί ένα δύσκολο πρόβλημα προς επίλυση, είναι μια ευκαιρία να πειραματιστούμε με δυνατότητες που, με καινοτόμο τρόπο, απαντούν στο πρόβλημα της χαμηλής ανθεκτικότητας των άτυπων φροντιστών στην Ευρώπη.

4.2. Βασικά στοιχεία για την εφαρμογή

Το τι θα χρειαζόταν ένας οργανισμός για να υλοποιήσει αυτή την ιδέα είναι ένα ουσιαστικό ζήτημα, καθώς οι συμμετέχοντες παρέχουν την άποψή τους σχετικά με τους πόρους που απαιτούνται για την αποτελεσματική και αποδοτική υλοποίηση αυτής της ιδέας. Στο πλαίσιο αυτό, οι συμμετέχοντες επισημαίνουν δύο είδη πόρων που απαιτούνται: (Α) το προσωπικό και (Β) τον ψηφιακό γραμματισμό των μελών της ομάδας.

- A. Προτείνεται ένας κατάλογος χαρακτηριστικών που πρέπει να πληροί ο εργαζόμενος του οργανισμού που είναι υπεύθυνος για τη λειτουργία της ομάδας στο Facebook. Πρώτα απ' όλα, είναι απαραίτητο να πρόκειται για κάποιον που γνωρίζει πλήρως τη λειτουργία των κοινωνικών δικτύων και τον τομέα της δημιουργίας περιεχομένου, ο οποίος είναι σε θέση να κάνει ελκυστικές, σχετικές δημοσιεύσεις εστιασμένες στον στόχο της ομάδας, χωρίς να την κατακλύζει ή να την κορεάζει με υπερβολικές πληροφορίες. Δεύτερον, λόγω της λειτουργίας της επίλυσης αμφιβολιών και της διάδοσης αυστηρών πληροφοριών, το πρόσωπο που διαχειρίζεται την ομάδα αυτή πρέπει απαραίτητα να είναι κάποιος με τεχνικές γνώσεις σχετικά με την άτυπη φροντίδα, ικανός να διαβάζει και να κατανοεί τις επιστημονικά τεκμηριωμένες δημοσιεύσεις, με εμπειρία επίσης στην παροχή φροντίδας, ο οποίος μπορεί να απαντήσει σε ερωτήσεις επαγγελματικής φύσης. Τρίτον, θα πρέπει να είναι ένα άτομο που παρακολουθεί τη λειτουργία της ομάδας σε τακτική βάση: που δίνει προσοχή στις αλληλεπιδράσεις μεταξύ των συμμετεχόντων, που διαγράφει άσχετα, ψευδή ή αγενή σχόλια και αναρτήσεις. Τέλος, πρέπει να φροντίζει να προστατεύονται οι προσωπικές και ευαίσθητες πληροφορίες των συμμετεχόντων, καθιστώντας την ομάδα έναν ασφαλή χώρο.
- B. Εξίσου σημαντικό με το πρόσωπο που διαχειρίζεται την ομάδα είναι να υπάρχουν άνθρωποι που συμμετέχουν ενεργά σε αυτήν. Με δεδομένο το προφίλ του πληθυσμού, με μικρές δεξιότητες στο Facebook, θα ήταν σκόπιμο να εκπαιδευτούν οι άνθρωποι στη χρήση του Facebook, προκειμένου να δημιουργηθεί μια ενεργή κοινότητα χρηστών, ως βασικό κομμάτι της επιτυχίας της πρότασης. Διαφορετικά, η ομάδα δεν θα εκπληρώσει ποτέ τη λειτουργία της. Για το λόγο αυτό, θα ήταν απαραίτητο να εξεταστεί το ενδεχόμενο οργάνωσης βασικής κατάρτισης σχετικά με τη λειτουργία του Facebook ως κοινωνικού δικτύου.

4.3. Οφέλη

Οι συμμετέχοντες που ερωτήθηκαν επισήμαναν πολλές ευεργετικές επιπτώσεις που θα μπορούσε να επιφέρει η εφαρμογή των ομάδων στο Facebook:

- Η ομάδα θα μπορούσε να γίνει ένα αποθετήριο αξιόπιστων και αυστηρών εκπαιδευτικών πηγών που είναι διαθέσιμες σε όλα τα μέλη, κάτι που δεν συμβαίνει πάντα στο διαδίκτυο, καθώς πολλοί φροντιστές τείνουν να μην αντιπαραβάλλουν επαρκώς τις πληροφορίες που λαμβάνουν από το διαδίκτυο. Χάρη στην εκπαίδευση του ατόμου που διαχειρίζεται την ομάδα, το οποίο δημοσιεύει αυστηρό περιεχόμενο, οι πληροφορίες που υπάρχουν στην ομάδα του Facebook θα είναι πάντα απολύτως αξιόπιστες.
- Ο διαδικτυακός χαρακτήρας επιτρέπει στα μέλη να χρησιμοποιούν την ομάδα όποτε και όπου θέλουν, γρήγορα, εύκολα και ευέλικτα.
- Ένα πλεονέκτημα της διαδικτυακής ομάδας είναι ότι επιτρέπει σε ορισμένα άτομα να θέτουν ερωτήσεις που διαφορετικά δεν θα έθεταν αλλού. Εμβαθύνοντας σε αυτό, μια σχετική συμβολή των εμπειρογνομόνων σχετίζεται με τα άτομα που ζουν σε περιβάλλοντα με χαμηλή πυκνότητα συλλόγων και κοινωνικών οργανώσεων. Ένα σημαντικό μέρος του πληθυσμού ζει σε αυτού του είδους τους δήμους, όπου δεν υπάρχουν ενώσεις που να υποστηρίζουν πολλούς ανθρώπους που χρειάζονται βοήθεια. Σε αυτό το πλαίσιο, πρέπει να σκεφτούμε ότι σε αυτού του είδους τα περιβάλλοντα, αγροτικά γενικά, ο ρόλος των ομάδων υποστήριξης στο Facebook θα μπορούσε να είναι πολύ σημαντικός, καθώς θα χρησιμεύσει για να "φέρει πιο κοντά" τους συλλόγους που προωθούν την κοινωνική ένταξη σε μέρη στα οποία δεν φτάνουν επί του παρόντος αυτοπροσώπως.
- Σε σχέση με τα παραπάνω, ένα σημαντικό πρόβλημα κατά την αντιμετώπιση της ασθένειας ενός μέλους της οικογένειας από τους φροντιστές είναι ο κοινωνικός στιγματισμός, ιδίως στο πρώτο στάδιο της ασθένειας. Αυτού του είδους τα προβλήματα αναφέρθηκαν ιδιαίτερα από τους συμμετέχοντες που εργάζονται σε συλλόγους που βοηθούν άτομα με Πάρκινσον και Αλτσχάιμερ. Εκτιμάται θετικά ότι η δυνατότητα προώθησης αυτών των ομάδων σε ηλεκτρονική μορφή θα επέτρεπε στους άτυπους φροντιστές να διαγράψουν το "στίγμα" που έχουν όταν πηγαίνουν αυτοπροσώπως σε αυτούς τους συλλόγους αναζητώντας βοήθεια.
- Μια πιθανή συνέπεια της εφαρμογής των ομάδων στο Facebook θα ήταν η συμμετοχή περισσότερων δημογραφικών ομάδων στη φροντίδα άλλων ανθρώπων, ιδίως των νέων που έχουν περισσότερες ψηφιακές δεξιότητες, έτσι ώστε η φροντίδα να μην πέφτει πάντα στην ίδια ομάδα ανθρώπων. Οι νέοι, σε αντίθεση με τους ηλικιωμένους, δεν βλέπουν τον ψηφιακό κόσμο ως κάτι παράξενο και ξένο, αλλά ως έναν χώρο όπου είναι δυνατόν να βρει κανείς ενσυναίσθηση και εγγύτητα και, επομένως, η λειτουργία των κοινωνικών δικτύων γενικά και του Facebook ειδικότερα δεν θα τους ήταν παράξενη.
- Καθώς πρόκειται για ένα εργαλείο που μπορεί να μεταφερθεί σε διάφορες περιοχές και χώρες, οι εμπειρίες μπορούν να συγκριθούν και, κατά συνέπεια, μπορούν να εισαχθούν οι συγκεκριμένες πτυχές της λειτουργίας των ομάδων σε άλλες χώρες που θεωρούνται επιθυμητές.

- Αν και είναι αλήθεια ότι ο νεαρός πληθυσμός είναι πιο έμπειρος στη χρήση των νέων τεχνολογιών, οι φροντιστές (συνήθως ηλικίας μεταξύ 50 και 70 ετών) έχουν τεράστιο ανεκμετάλλευτο δυναμικό για να μάθουν από τη χρήση των ΤΠΕ.
- Αν η λειτουργία είναι σωστή, μετά από λίγο καιρό δεν θα δημιουργηθεί μόνο μια ομάδα στο Facebook, αλλά μια κοινότητα ανθρώπων με παρόμοιες ανάγκες και προβλήματα, με την αίσθηση ότι ανήκουν σε μια ομάδα που τους κάνει να βλέπουν ότι δεν είναι μόνοι τους και, με αυτόν τον τρόπο, καταπολεμούν το αίσθημα μοναξιάς που είναι τόσο διαδεδομένο μεταξύ των άτυπων φροντιστών.
- Μια άλλη ευεργετική πτυχή της εφαρμογής αυτής της ιδέας συνδέεται με εταιρείες που παρέχουν υπηρεσίες βοήθειας στο σπίτι. Η βοήθεια αυτή παρέχεται για πολύ μικρά χρονικά διαστήματα, συνήθως μιας ώρας, κατά τα οποία ένας επαγγελματίας φροντιστής έρχεται στο σπίτι του ατόμου που χρειάζεται φροντίδα. Ωστόσο, η ανάγκη για φροντίδα δεν εξαφανίζεται όταν ο επαγγελματίας φεύγει. Ελλείψει του επαγγελματία φροντιστή, οι άτυποι φροντιστές έχουν αμφιβολίες, ερωτήσεις και αβεβαιότητες σχετικά με διάφορα θέματα που αφορούν τη φροντίδα, και η εφαρμογή αυτής της ιδέας θα μπορούσε να αποτελέσει ένα αποτελεσματικό κανάλι επαφής μεταξύ του παρόχου κατ' οίκον φροντίδας και της ομάδας των άτυπων φροντιστών των ατόμων που λαμβάνουν την υπηρεσία της εταιρείας.

Οι συνεδριάσεις με εμπειρογνώμονες στον τομέα της περίθαλψης αποκάλυψαν ορισμένα οφέλη που δεν είχαν προηγουμένως προβλεφθεί από την ομάδα έργου, καθώς και άλλα που θα μπορούσαν να προβλεφθούν. Εν ολίγοις, ο θετικότερος αντίκτυπος που θα επέφερε η εφαρμογή του Resil4Care από τους οργανισμούς θα ήταν η ενδυνάμωση των άτυπων φροντιστών, ανταποκρινόμενοι στα κύρια προβλήματά τους σε καθημερινή βάση.

4.4. Προβλήματα

Προφανώς, η έναρξη λειτουργίας των ομάδων του Facebook θα μπορούσε επίσης να οδηγήσει στην εμφάνιση ορισμένων προβλημάτων για την οντότητα, εκτός από ορισμένους περιορισμούς ή συναφείς κινδύνους, οι οποίοι θα πρέπει να ληφθούν υπόψη. Τα προβλήματα που εντοπίστηκαν από τους εμπειρογνώμονες μπορούν να ταξινομηθούν σε τρεις τομείς: (1) συντονιστής, (2) συμμετέχοντες και (3) ηλεκτρονική μορφή. Τα μέτρα για την αποφυγή των προβλημάτων αυτών περιλαμβάνονται στην ενότητα των συστάσεων.

Όσον αφορά τον (1) συντονιστή, υπάρχει ο κίνδυνος να μην υπάρχει το κατάλληλο άτομο για τη διαχείριση της ομάδας, είτε λόγω έλλειψης δεξιοτήτων στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης είτε λόγω χρονικών περιορισμών που δεν επιτρέπουν την προσεκτική παρατήρηση για την παρακολούθηση της λειτουργίας της ομάδας. Ένα άλλο πιθανό πρόβλημα είναι ότι, μετά από λίγο καιρό, υπάρχει έλλειψη δημιουργικότητας εκ μέρους του διαχειριστή με αποτέλεσμα το ενδιαφέρον της κοινότητας να εξασθενεί σιγά-σιγά και, ως εκ τούτου, ο στόχος του έργου δεν θα επιτευχθεί. Τέλος, ένας αντίθετος κίνδυνος από τον προηγούμενο είναι η δημοσίευση υπερβολικού περιεχομένου και ότι έχει το ίδιο αποτέλεσμα να χαθεί η εμπλοκή της κοινότητας λόγω κορεσμού.

Ένα δεύτερο σύνολο προβλημάτων που πρέπει να εξεταστούν αφορά (2) τους συμμετέχοντες. Η δυναμική της λειτουργίας της ομάδας μπορεί να οδηγήσει σε ανεπιθύμητα

σενάρια, όπως η γενική παθητικότητα και η μονοπώληση από ένα μέλος ή μια μικρή ομάδα μελών, ή η εμφάνιση διαφορών ή διαλεκτικών συγκρούσεων μεταξύ των μελών που δημιουργούν αρνητική ατμόσφαιρα. Άλλοι συμμετέχοντες μπορεί να κάνουν υπερβολικά προσωπική χρήση του εργαλείου, αφηγούμενοι εμπειρίες και βιώματα άσχετα με τον στόχο της ομάδας και άσχετα με τα υπόλοιπα μέλη της ομάδας, απομακρυνόμενοι έτσι από τον αρχικό σκοπό της πρωτοβουλίας. Άλλα προβλήματα που μπορεί να δημιουργηθούν από τη δραστηριότητα των συμμετεχόντων είναι η ανταλλαγή παραπλανητικών πληροφοριών, για τα οποία ο διαχειριστής πρέπει να είναι πολύ προσεκτικός ώστε να τα εξαλείψει το συντομότερο δυνατό.

Όσον αφορά τη διαδικτυακή μορφή (3), υπάρχουν ορισμένοι περιορισμοί ή προβλήματα που πρέπει να γνωρίζετε. Πρώτον, η ψυχολογική υποστήριξη εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από την πρόσωπο με πρόσωπο και τη φυσική επαφή, η οποία δεν θα μπορούσε να συμβεί μέσω του Facebook, εκτός εάν συμπληρώνεται από δραστηριότητες πρόσωπο με πρόσωπο. Έχουμε συνηθίσει να χρησιμοποιούμε το διαδίκτυο για ψυχαγωγία, επίλυση συγκεκριμένων αμφιβολιών κ.λπ., αλλά όσον αφορά την ψυχολογική υποστήριξη, το διαδίκτυο δεν είναι το καταλληλότερο εργαλείο. Και δεύτερον, σύμφωνα με όσα ανέφεραν ορισμένοι εμπειρογνώμονες σε ομάδες εστίασης, αν και η χρήση του διαδικτύου είναι ευρέως διαδεδομένη στην κοινωνία, τα άτομα με χαμηλότερο κοινωνικοοικονομικό επίπεδο είναι λιγότερο επιρρεπή στα κοινωνικά δίκτυα από τον μέσο όρο. Ως εκ τούτου, θα πρέπει να ληφθεί υπόψη ότι αυτή η προκατάληψη της κοινωνικής τάξης δεν εμφανίζεται με κάποιο τρόπο και ότι κανείς δεν αποκλείεται από τη δυνατότητα συμμετοχής στο έργο.

4.5. Γνώμη εάν ο οργανισμός εφάρμοσε το Resil4Care

Όλοι οι συμμετέχοντες συμφωνούν στην τρέχουσα επισφαλή κατάσταση των άτυπων φροντιστών, με προβλήματα σε διάφορους τομείς της δραστηριότητάς τους ως φροντιστές και με την ύπαρξη πολλαπλών προκλήσεων που πρέπει να αντιμετωπιστούν από τις δημόσιες διοικήσεις, οι οποίες απαιτούν καινοτόμο απάντηση.

Αν και η διάγνωση της τρέχουσας κατάστασης είναι ευρέως αποδεκτή από όλους, υπάρχει μεγαλύτερη διάσταση απόψεων όσον αφορά την εφαρμογή του Resil4Care. Σε κάθε περίπτωση, η άποψη της πλειοψηφίας είναι ότι το Resil4Care θα μπορούσε να είναι ένα πολύτιμο εργαλείο, το οποίο θα μπορούσε να λύσει -ή να συμβάλει σε κάποιο βαθμό στην επίλυση- προβλημάτων που αφορούν όλους τους άτυπους φροντιστές και το οποίο θα άξιζε να εφαρμοστεί στους οργανισμούς τους. Επιπλέον, πολλοί συμμετέχοντες δηλώνουν ότι θα ήταν μια πρωτοβουλία που θα μπορούσε να μεταφερθεί άριστα σε άλλες ευρωπαϊκές κοινωνίες.

Υπάρχουν ορισμένες επιφυλάξεις σχετικά με την τεχνική υλοποίηση, τη λειτουργία της ομάδας, τον συντονιστή, τη διαδικτυακή μορφή και την ψηφιακή παιδεία των συμμετεχόντων. Ωστόσο, κάθε πιθανό πρόβλημα πιστώνεται με μια πιθανή λύση. Εν ολίγοις, η πλειονότητα των αναφορών των συμμετεχόντων στις ομάδες εστίασης είναι ότι θα εφάρμοζαν την πρωτοβουλία Resil4Care στους οργανισμούς τους, εάν διέθεταν τα απαραίτητα στοιχεία για να το πράξουν.

5. Συμπεράσματα

Η ανασκόπηση της ακαδημαϊκής βιβλιογραφίας σχετικά με τους άτυπους φροντιστές στην Ευρώπη στο PR5.A1 και η οργάνωση ομάδων εστίασης μας επιτρέπουν να καταλήξουμε σε ένα σαφές συμπέρασμα στον τομέα της άτυπης φροντίδας: υπάρχει ένα κενό, μια θέση, μια έλλειψη δημόσιων πολιτικών που αποσκοπούν στη βελτίωση της κατάστασης αυτής της σημαντικής ομάδας στις κοινωνίες μας. Το ξέσπασμα της πανδημικής κρίσης ανέδειξε τη δεινή θέση των άτυπων φροντιστών. Μια εις βάθος ανάλυση των προβλημάτων και των προκλήσεων που αντιμετωπίζει αυτή η ομάδα αποκαλύπτει την ανάγκη να αυξηθεί η ανθεκτικότητά τους προκειμένου να προσαρμοστούν καλύτερα στην κατάστασή τους. Στο πλαίσιο αυτό αναδύεται η μεθοδολογία Resil4Care, με στόχο την προώθηση της ανθεκτικότητας των άτυπων φροντιστών και, στην ουσία, την κάλυψη του προαναφερθέντος κενού.

Προφανώς, η εφαρμογή αυτής της ιδέας δεν είναι άμεση, καθώς υπάρχουν καταστάσεις που εμποδίζουν την άμεση επιτυχία της. Πρώτα απ' όλα, είναι απαραίτητο να υπάρχει ένα άτομο στο προσωπικό που να είναι υπεύθυνο για τη διοίκηση της ομάδας. Πρέπει να είναι ένα άτομο με πολύ συγκεκριμένο προφίλ, για το οποίο έχει προβλεφθεί ένας κατάλογος χαρακτηριστικών που πρέπει να πληροί ο εργαζόμενος. Και δεύτερον, μπροστά στο πρόβλημα του ψηφιακού αλφαριθμητισμού του τυπικού πληθυσμού των φροντιστών, η ομάδα Resil4Care, μέσω του Γάλλου εταίρου Interactive 4D, σχεδίασε μια δωρεάν πλατφόρμα εκμάθησης του τρόπου λειτουργίας του Facebook, ώστε να διασφαλίσει ότι όλοι οι χρήστες, ανεξάρτητα από το αρχικό επίπεδο γνώσεων, μπορούν να χρησιμοποιούν το Facebook χωρίς προβλήματα.

Εν κατακλείδι, το έργο αυτό προκύπτει από την υλοποίηση μιας ανάγκης, η οποία είναι η αύξηση της ανθεκτικότητας των άτυπων φροντιστών. Μέσω μιας καινοτόμου προσέγγισης, προτείνεται μια δέσμη δράσεων με στόχο τη βελτίωση των εκπαιδευτικών πόρων της συλλογικότητας των φροντιστών στην Ευρώπη, κάτι που ευθυγραμμίζεται πλήρως με το γενικό πνεύμα και τους στόχους του Erasmus+.

6. Συστάσεις

Μόλις πραγματοποιηθεί η ανάλυση των συνεισφορών των εμπειρογνομόνων, υπάρχουν αρκετές πληροφορίες για την κατάρτιση ενός καταλόγου με ορισμένες συστάσεις, ώστε οι οργανισμοί να μπορούν να εφαρμόσουν με επιτυχία την πρόταση Resil4Care. Για να γίνει αυτό, καθορίζονται χρονολογικά τα βήματα που πρέπει να ακολουθήσουν, υποδεικνύοντας τι μπορεί να γίνει για την επίτευξη του στόχου της.

1. **ΒΗΜΑ 1:** Εντοπισμός και παρακίνηση δυνητικών συμμετεχόντων
Οι οργανισμοί διατηρούν τακτικές επαφές με πολλούς άτυπους φροντιστές και έχουν ήδη λίγο πολύ καθιερωμένους διαύλους επικοινωνίας μαζί τους.

ΤΙ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΓΙΝΕΙ: Να εκμεταλλευτεί την ευκαιρία αυτή, ο οργανισμός θα πρέπει να διαδώσει στους άτυπους φροντιστές τη μελλοντική δημιουργία της ομάδας Facebook, τονίζοντας την προστιθέμενη αξία που θα παρέχει η ομάδα Facebook σε σύγκριση με τα υπάρχοντα καθιερωμένα κανάλια, καθώς θα επιτρέπει την ανταλλαγή πιο ελκυστικού περιεχομένου για την κοινότητα. Αυτή είναι επίσης μια καλή στιγμή για να ρωτήσετε τα

μελλοντικά μέλη ποια θέματα τους απασχολούν περισσότερο κατά την εκτέλεση της καθημερινής τους φροντίδας, καθώς πρόκειται για σχετικές πληροφορίες για τον σχεδιασμό του μελλοντικού περιεχομένου.

2. ΒΗΜΑ 2: Επιλέξτε έναν εργαζόμενο ειδικά για τη διαχείριση της ομάδας
Σύμφωνα με τις απαντήσεις των εμπειρογνομώνων, η ηγεσία μιας τέτοιας ομάδας θα ήταν αρκετά απαιτητική. Έτσι, απαιτείται μια σειρά από χαρακτηριστικά: άριστη διαχείριση των κοινωνικών δικτύων, γνώσεις σχετικά με τη φροντίδα και την άτυπη περίθαλψη και προσοχή στη δυναμική της ομάδας για να εξασφαλιστεί η καλή λειτουργία της.

ΤΙ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΓΙΝΕΙ. Θα ήταν σκόπιμο να ξεκινήσει μια διαδικασία επιλογής για την πρόσληψη κάποιου που ανταποκρίνεται σε αυτό το προφίλ και που μπορεί να παραμείνει για κάποιο χρονικό διάστημα στον οργανισμό που συνδέεται με την ύπαρξη της ομάδας στο Facebook.

3. ΒΗΜΑ 3: Ενημερωθείτε για μεθόδους και τεχνικές για την ενίσχυση της συμμετοχής στις ομάδες του Facebook
Η συμμετοχή αποτελεί βασικό παράγοντα για την επιτυχία και τη ζωτικότητα κάθε διαδικτυακής ομάδας. Για το λόγο αυτό θα πρέπει να εφαρμόζονται συγκεκριμένες στρατηγικές για τη συμμετοχή των μελών του facebook.

ΤΙ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΓΙΝΕΙ: Υπάρχουν πολλές κατευθυντήριες γραμμές που αντιμετωπίζουν το ζήτημα του πώς να αυξηθεί η συμμετοχή των συμμετεχόντων στο Facebook. Σε γενικές γραμμές, οι πιο συνηθισμένες μέθοδοι είναι: (1) η δημιουργία ελκυστικού περιεχομένου, με οπτικές αναρτήσεις όπως κολάζ ή ερωτήσεις ανοικτού τύπου- (2) η ενεργή αλληλεπίδραση των διαχειριστών, οι οποίοι πρέπει να συμμετέχουν τακτικά, να απαντούν σε ερωτήσεις, να καλωσορίζουν νέα μέλη και να παρέχουν σχετικές ενημερώσεις, (3) τη στρατηγική χρήση ερευνών και ανοικτών ερωτήσεων, οι οποίες όχι μόνο προσκαλούν στη συμμετοχή, αλλά και παρέχουν πολύτιμες πληροφορίες για τα ενδιαφέροντα και τις ανάγκες των μελών- (4) τη διοργάνωση εκδηλώσεων με ροή, όπως ομιλίες ή συζητήσεις για ένα συγκεκριμένο θέμα- και (5) την προσφορά κάποιου είδους ανταμοιβής για τη συμμετοχή, για παράδειγμα την επιλογή εξαιρετικών μελών, την απονομή εικονικών σημάτων ή ακόμη και τη διοργάνωση διαδικτυακών διαγωνισμών για συγκεκριμένα θέματα.

4. ΒΗΜΑ 4: Δημιουργήστε την ομάδα Facebook
Σε αυτό το σημείο, είναι σημαντικό να επιλέξετε προσεκτικά το όνομα της ομάδας. Η απλή αναπαραγωγή του ονόματος του οργανισμού μπορεί να είναι αναποτελεσματική για να προσελκύσει το ενδιαφέρον των συμμετεχόντων. Συνιστάται να επιλέξετε ένα όνομα που να αντιπροσωπεύει την ουσία της ομάδας. Για παράδειγμα, οι πιλοτικές εμπειρίες αυτών των ομάδων στο πλαίσιο του έργου ονομάστηκαν "Φροντίζοντας για όσους νοιάζονται", "Ας κρατήσουμε τα χέρια", μεταξύ άλλων, τα οποία δημιουργούν πιο θερμά συναισθήματα από την απλή τοποθέτηση του ονόματος της οργάνωσης. Εάν υπάρχουν αμφιβολίες σχετικά με τη διαδικασία δημιουργίας της ομάδας στο Facebook, η πλατφόρμα εκμάθησης μπορεί να αποτελέσει μεγάλη υποστήριξη, καθώς περιέχει ένα τμήμα που σχετίζεται ειδικά με αυτό.

ΤΙ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΓΙΝΕΙ: Μια δραστηριότητα που μπορεί να εξεταστεί με αυτόν τον στόχο είναι να οργανωθεί μια κοινή συνεδρίαση με τα μέλη της ομάδας και να αποφασιστεί συλλογικά το όνομα της ομάδας, έτσι ώστε να είναι αντιπροσωπευτικό της ομάδας και, με αυτόν τον τρόπο, να αρχίσει να δημιουργείται η αίσθηση του ανήκειν σε μια κοινότητα. Η ημέρα αυτή μπορεί επίσης να χρησιμοποιηθεί για την πραγματοποίηση περισσότερων δραστηριοτήτων στο πλαίσιο αυτών των συστάσεων, οι οποίες θα αναλυθούν λεπτομερώς στη συνέχεια.

5. ΒΗΜΑ 5: Εκπαιδεύστε τους φροντιστές σχετικά με το Facebook

Εξίσου σημαντικό με το να υπάρχει ένας εργαζόμενος ειδικά υπεύθυνος για την ομάδα του Facebook είναι να υπάρχει μια ενεργή κοινότητα που συμμετέχει στις δημοσιεύσεις, σχολιάζει, συνεισφέρει, κάνει ερωτήσεις, μοιράζεται εμπειρίες... δήλωσαν οι ειδικοί. Για το λόγο αυτό και λαμβάνοντας υπόψη το κοινό προφίλ των άτυπων φροντιστών (γυναίκες ηλικίας 50 έως 70 ετών με λίγες δεξιότητες στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης), είναι ζωτικής σημασίας να εκπαιδευτούν οι φροντιστές σχετικά με τον τρόπο χρήσης του Facebook.

ΤΙ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΓΙΝΕΙ: Οργανώστε μια κοινή εκπαιδευτική συνεδρία για τα μέλη με βάση την πλατφόρμα που αναπτύχθηκε από την Interactive 4D με στόχο να διευκολυνθούν οι χρήστες να μάθουν πώς να χρησιμοποιούν το Facebook. Υπάρχουν διάφορα πεδία στην πλατφόρμα εκμάθησης που απευθύνονται σε άτομα που είναι καινούργια στο Facebook, όπως (1) Τι είναι το Facebook, (2) Δημιουργία νέου λογαριασμού, (3) Σύνδεση με φίλους, (4) Δημοσίευση μηνύματος, (5) Αντίδραση σε μια δημοσίευση και (6) Συμμετοχή σε μια ομάδα του Facebook. Επιπλέον, κάθε ένα από αυτά τα πεδία έχει το δικό του τελικό ερωτηματολόγιο, ώστε να μπορούμε να βεβαιωθούμε ότι έχουμε αξιολογήσει πόσο έχουν μάθει οι χρήστες και να διορθώσουμε τα λάθη τους. Αυτή η εκπαιδευτική συνεδρία μπορεί να πραγματοποιηθεί την ίδια ημέρα με τη δραστηριότητα που συνιστάται στο βήμα 4 για την επιλογή του ονόματος της ομάδας.

6. ΒΗΜΑ 6: Περιοδική αξιολόγηση των αποτελεσμάτων

Είναι σημαντικό να λαμβάνετε ανατροφοδότηση από τα μέλη σχετικά με τη λειτουργία της ομάδας, προκειμένου να αξιολογείται ο αντίκτυπος της ομάδας στο Facebook και να βελτιώνονται τα αποτελέσματά της. Λαμβάνοντας υπόψη το προφίλ των δυνητικών χρηστών, καλό θα ήταν να αποφεύγονται τα μακροσκελή ερωτηματολόγια με πολλές ερωτήσεις με κλίμακες αξιολόγησης που θα μπορούσαν να δυσχεράνουν την καταγραφή σημαντικών πληροφοριών σχετικά με τις απόψεις των χρηστών.

ΤΙ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΓΙΝΕΙ : Διοργανώστε μια συνεδρία συλλογικής αξιολόγησης σε ανοικτή μορφή, όπου ο καθένας λέει τη γνώμη του για τη λειτουργία και ποιες αλλαγές θα έκανε για να τη βελτιώσει. Καλό θα ήταν να γίνει η συνεδρία με παιχνιδιοποίηση για να επιτευχθεί η μέγιστη δυνατή συμμετοχή των συμμετεχόντων. Ορισμένα κρίσιμα ζητήματα που θα πρέπει να αξιολογηθούν είναι το ενδιαφέρον του περιεχομένου, ο πραγματικός αντίκτυπος στην ευημερία τους ή θέματα που δεν έχουν αντιμετωπιστεί στην ομάδα και θα πρέπει να εξεταστούν.

7. ΒΗΜΑ 7: Ανάλυση της αξιολόγησης και λήψη διορθωτικών μέτρων

Αφού ληφθούν οι απόψεις των συμμετεχόντων σχετικά με τη λειτουργία των ομάδων, είναι καιρός να αναλυθούν οι συνεισφορές τους και να εκτιμηθούν οι πτυχές που θα

μπορούσαν να εφαρμοστούν και να απορριφθούν εκείνες που δεν έχουν θέση ή που δύσκολα μπορούν να υιοθετηθούν.

ΤΙ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΓΙΝΕΙ: Εξετάστε ποιες εισροές μπορούν ή δεν μπορούν να υιοθετηθούν, είτε σε μια συνάντηση με τη διοικητική ομάδα του οργανισμού είτε ατομικά με τον υπεύθυνο για την καθοδήγηση της ομάδας στο Facebook και επικοινωνήστε την απόφαση στην ομάδα για τη συμμετοχή της κοινότητας.

8. ΒΗΜΑ 8: Επικοινωνήστε τα αποτελέσματα

Η ιδέα μιας διαδικτυακής ομάδας υποστήριξης μπορεί να φαίνεται παράξενη στους ξένους, με αποτέλεσμα άνθρωποι που θα μπορούσαν δυνητικά να γίνουν μέλη να μην εντάσσονται σε αυτήν. Για το λόγο αυτό, η κοινοποίηση των αποτελεσμάτων είναι σημαντική, διότι μεταδίδει στα άτομα που δεν είναι ακόμη μέλη της ομάδας τον θετικό αντίκτυπο που έχουν τα μέλη της ομάδας.

ΤΙ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΓΙΝΕΙ: για παράδειγμα, πόσους συμμετέχοντες έχει η ομάδα, τον αριθμό των ερωτήσεων που τέθηκαν και λύθηκαν και τα θέματα που καλύφθηκαν στις δημοσιεύσεις τους. Αυτό μπορεί να γίνεται μία φορά κάθε έξι μήνες. Είναι σημαντικό να διαδίδεται αυτή η έκθεση στα κοινωνικά δίκτυα του οργανισμού και όχι μόνο στην ίδια την ομάδα του Facebook, ώστε οι πληροφορίες να φτάνουν σε χρήστες που δεν έχουν ακόμη ενταχθεί στην ομάδα.