

PERÒ MI HA IMBOCCATO LA SIGNORINA

Testo inviato da Zaira R. (arteterapeuta) e discusso al Seminario Multiprofessionale Anchise del 25 gennaio 2011.

La conversazione è stata registrata in modo palese con il consenso informato del paziente e del familiare di riferimento. Il nome del paziente e ogni dato che possa permettere l'identificazione sua o di altre persone e luoghi è stato alterato per rispettarne la privacy. Si tratta di un colloquio avvenuto il giorno successivo al ricovero, inserito in un progetto di ricerca sull'accoglienza dei nuovi ospiti, nell'ottica dell'Approccio Capacitante.

Il Lettore si può esercitare a individuare nel testo:

- le *Tecniche* impiegate per tener viva la competenza conversazionale di un'ospite con demenza di tipo vascolare (Rispettare la lentezza, Aspettare in silenzio, Non interrompere, Non correggere, Risposte in eco, Restituzione del motivo narrativo, Risposte riassuntive, Risposte di Effettività)
- l'emergere delle *Competenze Elementari* (Competenza a parlare e a comunicare, emotiva, a contrattare e a decidere – a partire dal turno 2)
- la separazione dal *Mondo del prima* e il disagio nel *Mondo del dopo* (Persone, Oggetti, Luoghi, Abitudini – nel *Mondo del prima* era abituata a mangiare da sola, a camminare con il walker, a dormire in stanza da sola, a portare occhiali e protesi dentaria)

La paziente

Angelina ha 75 anni. E' stata ricoverata il giorno precedente, proveniente da un casa albergo per anziani abbastanza autonomi. Dalla diagnosi d'ingresso risulta un'encefalopatia multifartuale con decadimento cognitivo (MMSE 13/30). È portatrice di una fistola produttiva a seguito di un intervento di artroprotesi di ginocchio, ma è in grado di camminare con ausilio (walker).

Il contesto

Incontro la signora Angelina in infermeria, dove arriva in carrozzina, accompagnata dall'infermiere, dopo la medicazione in camera. E' mattina e non ci sono parenti in visita. E' spaventata, appena mi vede mi riconosce.

Ci eravamo presentate il giorno prima a mezzogiorno, quattro ore dopo il suo arrivo in struttura; era stata sistemata a letto e aveva già incontrato i medici. Anche in tale occasione appariva spaventata: per il cambiamento di struttura, per il fatto di trovarsi a letto mentre solitamente cammina con walker, di trovarsi in camera con "una matta" (la sua compagna di stanza, affettuosa con tutti, è malata di Alzheimer in fase avanzata ed è abituata a parlare da sola con la sua bambola. Angelina è molto sorpresa e ha "paura di essere finita con i matti" e "di essere stata internata").

Dall'infermeria propongo ad Angelina di trasferirci in sala da pranzo dove saremmo state più tranquille. La sala è buia e suscita un senso di vuoto. Comincio col commentare che la sala deve ancora essere apparecchiata per il pranzo, che successivamente si sarebbe riempita di persone, che le altre signore sono solite trascorrere la mattinata insieme, in soggiorno. Alzo le tapparelle. Scelgo un tavolo un po' appartato e ci sediamo. Noto che non ha né gli occhiali, né la protesi dentaria che portava il giorno prima. Appoggio sul tavolo il quaderno e il registratore. Angelina non sembra farci caso. Le spiego il motivo del nostro colloquio e le chiedo il permesso di usare il registratore. Angelina acconsente e rafforza il suo consenso verbale con un ampio gesto della testa. Durante la conversazione oltre ad agganciarmi con lo sguardo afferra la mia mano con la sua.

La conversazione dura 45 minuti.

Il testo

1. ZAIRA: come le avevo accennato ieri, abbiamo questo momento per noi, per parlare del suo arrivo in questa residenza e per far sì che lei possa stare qui con noi e sentirsi bene. Permette che registri questo colloquio?
2. ANGELINA: Sì... se posso...
3. ZAIRA: Adesso vorrei sentire da lei come è andata la sua prima giornata qui da noi. Riesce a raccontarmi come è andata la sua prima giornata, in modo abbastanza preciso, così come se lo ricorda... partendo proprio dal momento del suo arrivo? (*pausa di silenzio molto lunga, Angelina guarda altrove, Zaira tace*) Tutto quello che sente di raccontarmi per me è importante... va bene...
4. ANGELINA: (*pausa*) mi sono fatta portare... (*pausa*)
5. ZAIRA: Sì è fatta portare...
6. ANGELINA: Dall'Albergo Focolare ... da mio papà... (*bisbiglio incomprensibile*) mi lasci ricordare eh perché... perché... il sentimento va...
7. ZAIRA: Il sentimento va... (*pausa*) ieri c'era qua sua figlia e sua nipote e suo figlio...
8. ANGELINA: Ho due figli e due nuore.
9. ZAIRA: Ho visto Sandra, c'era anche lei. Conosco Sandra, lavora da noi in ufficio... ieri.
10. ANGELINA: Sì (*pausa lunga*) poi... sono venuti all'asilo... all'Albergo Focolare ... non mi ricordo più.
11. ZAIRA: Ieri i suoi familiari, sono venuti all'Albergo Focolare e insieme siete venuti qua... c'era sua figlia, la Simona...
12. ANGELINA: ... Sì.
13. ZAIRA: Poi siete saliti qua al secondo piano... e come è stato? Ha visto delle persone nuove? Delle ragazze nuove?
14. ANGELINA: ... gentile... (*lunga pausa, 10 secondi*) e mi hanno messo a letto e sono venuti su i dottori... 3 o 4 dottori... no, un momento, 3 dottori! A Gantico ero a letto ed è venuto il dottore, ieri sera... non mi ricordo...
15. ZAIRA: è venuto il dottore a visitarla...
16. ANGELINA: Sì e poi (*bisbiglio incomprensibile*) ...e poi son venuta (*bisbiglio incomprensibile, poi lunga pausa*)
17. ZAIRA: Allora è venuta qua, e ha visto 3 dottori, un dottore, poi ne è arrivato un altro e poi un'altra, la dottoressa...
18. ANGELINA: C'era anche la donna, sì!
19. ZAIRA: Come è andata con loro... l'hanno visitata, le hanno detto delle cose...
20. ANGELINA: Mi hanno detto, vedremo domani... domani... domani... eh! Vedremo domani, che è oggi! (*pausa*)
21. ZAIRA: ... che è oggi. (*pausa lunga*) Forse ha parlato un po' di più con la dottoressa...
22. ANGELINA: Perché?
23. ZAIRA: Perché la dottoressa di solito resta a chiacchierare, le piace parlare solitamente... gli altri sono stati un po' più veloci...
24. ANGELINA: Forse sì...
25. ZAIRA: Alla dottoressa piace parlare... è quella che chiacchiera dei tre... Ieri mattina è stata accompagnata qua dai suoi familiari, siete saliti al secondo piano, è stata portata in camera sua, sono venuti tre medici a visitarla, l'hanno messa a letto, e c'era anche una dottoressa.
26. ANGELINA: ... ero già a letto... (*pausa*)
27. ZAIRA: Era già a letto.

28. ANGELINA: (*bisbiglio incomprensibile*) ... domani... (*bisbiglio incomprensibile*) ... bisogna portarla là...
29. ZAIRA: Domani bisogna portarla là...
30. ANGELINA: Là, ha detto quel nome di qua, che non sono mica buona di ricordarlo... da spiegarlo... (*pausa lunga*)
31. ZAIRA: Qua, alla casa di riposo di Pineto... Maria Messa chiama... Poi la giornata è stata impegnativa... cosa altro ricorda di ieri? (*entra in sala il signor Carletto accompagnato dalla nipote, senza sapere nulla del nostro colloquio. Mi scuso con Angelina per l'interruzione e ne approfitto per farli conoscere. Dico che sono entrambi appena arrivati e rispiego a Carletto che anche alla signora stavo chiedendo come era stato il suo primo giorno*). Allora, dove eravamo, è arrivata ieri, l'hanno messa a letto, le ragazze erano gentili, poi sono arrivati i tre medici, ben tre, che l'hanno visitata... e hanno detto che vedremo domani, e domani è oggi...
32. ANGELINA: ... Sì, ecco.
33. ZAIRA: Ha mangiato in camera o qui?
34. ANGELINA: In camera... una o due... in camera... eravamo, due...
35. ZAIRA: Ha mangiato in camera con la signora Gianna, la signora che parla con la sua bambola...
36. ANGELINA: Sì, (*bisbiglio incomprensibile*) ...
37. ZAIRA: Le è sembrato strano vedere questa signora che parlava con la bambola...
38. ANGELINA: E' malata
39. ZAIRA: ... si è impressionata?
40. ANGELINA: Impressione no... ma malata... un po' matta ho pensato io...
41. ZAIRA: No, la signora Gianna non è matta. Ha difficoltà a parlare, si prende cura della bambola, è una persona molto dolce... molto educata e affettuosa, con tutti, anche con la bambola, si prende cura delle altre signore, sistema loro i capelli... è una persona molto affettuosa e dolce... ... Quindi ha conosciuto Gianna e la sua bambola... entrare in un ambiente nuovo ha le sue difficoltà, si vedono cose a cui non si è abituati, che sembrano strane, e ci si spaventa certe volte... Allora Angelina, le persone che lei conoscerà qua sono tutte diverse, ognuna ha la sua storia, le sue difficoltà... ci sono persone con cui si hanno cose in comune, esperienze... altre che sono persone diverse... ci sono cose che si condividono quando si arriva qui, come la paura per il cambiamento o il desiderio di conoscersi e di trovare qualcuno con cui parlare... anche certe difficoltà sono simili, come non ricordarsi le cose, e che si prende rabbia quando non ce le si ricorda... il mio lavoro è proprio ascoltare ognuno di voi... e la propria storia...
42. ANGELINA: Sì... conoscersi... perché la mia mamma... matrigna, ha sposato un altro uomo e allora ho cominciato a lavorà per portare a casa i dané... il padre imputativo gli piacevan i dané..
43. ZAIRA: Gli piacevan i dané, mmm... piacciono un po' a tutti, temo! (*sorrido*)
44. ANGELINA: A lui troppo! ... Avevo 19 anni... preparare la roba per la seta...
45. ZAIRA: Lavorava in stabilimento, nello stabilimento della seta... molte signore qui hanno lavorato la seta...
46. ANGELINA: Tante volte non stavo bene... ma dovevo portare a casa i dané...
47. ZAIRA: Tante volte non stava bene. (*pausa*) Ma andava lo stesso, per portare a casa i soldi... era faticoso.
48. ANGELINA: ... il papa?
49. ZAIRA: Era faticoso lavorare in stabilimento?
50. ANGELINA: Lavorare con le mani può essere... (*bisbiglio incomprensibile*) ... si iniziava perché insomma tante volte... io ho provato a... (*bisbiglio incomprensibile*)
51. ZAIRA: Mi sembra una signora molto forte Angelina, ha lavorato tanto...

52. ANGELINA: ... eh sì... (*pausa lunga*)
53. ZAIRA: Ieri ha fatto anche un bel bagno nel pomeriggio, prima di venire in sala...
54. ANGELINA: Ieri... c'era, l'altro ieri... ieri...
55. ZAIRA: Ieri.
56. ZAIRA: Come è stata la doccia, difficile? L'hanno aiutata?
57. ANGELINA: Sono abituata a farla, lo facevo...
58. ZAIRA: E poi è arrivata in sala, mentre stavano festeggiando il compleanno della signora Clotilde... tante persone...
59. ANGELINA: Sì... tante...
60. ZAIRA: All'Albergo Focolare lei era solita stare con gli altri o per conto proprio? In stanza... in giardino...
61. ANGELINA: Ero su di sopra, in camera... da sola...
62. ZAIRA: Stava da sola... tranquilla... ieri deve essere stata una cosa nuova, con tutte quelle persone in sala...
63. ANGELINA: (*bisbiglio incomprensibile*) ... cosa vuoi... è così che va...
64. ZAIRA: Cosa voglio... mh... Angelina, è importante che lei sappia che nessuno vuole forzarla a fare cose che non si sente di fare... io ho parlato con le signore nei giorni scorsi, sono state informate che lei sarebbe arrivata, ed erano molto felici di averla qua, loro sono molto disponibili, e hanno sempre piacere a trovare con chi trascorrere il tempo e parlare... a conoscere persone nuove... sono contente di avere nuova compagnia, persone in più con cui sentirsi vicine. Ma anche per loro è un cambiamento, come per lei! E se lei non se la sente di conoscerle subito queste persone, non deve sentirsi obbligata a farlo, lo si farà quando lo crede, quando lo vorrà lei... le cose le possiamo fare con calma... mi piacerebbe che lei si sentisse a suo agio e non forzata... pian pianino ci conosceremo e quello che sembra troppo, lo si fa più piano...
65. ANGELINA: (*bisbiglio incomprensibile*) ... ho cenato in camera, e stamattina per il caffè... però mi ha imboccato la signorina...
66. ZAIRA: Lei fa fatica a mangiare da sola?
67. ANGELINA: Noo... noo.
68. ZAIRA: No.
69. ANGELINA: E mi ha imboccato mica tanto bene...
70. ZAIRA: (*rido*)
71. ANGELINA: (*ride*)
72. ZAIRA: E come è stato il caffè latte imboccato, mica tanto bene?
73. ANGELINA: (*ride*) ... è... come una malata...
74. ZAIRA: Sì è sentita una malata.
75. ANGELINA: Eeecco!
76. ZAIRA: Bene, lei dica che non è una malata e che sa mangiare da sola.
77. ANGELINA: Io l'ho detto, ma lei mi ha imboccato...
78. ANGELINA: C'era l'altra al tavolino e ha imboccato anche me... e...
79. ZAIRA: Le è sembrato troppo, questo essere imboccata.
80. ANGELINA: Eh sì.
81. ZAIRA: Bene, allora lo faremo presente insieme, quando torniamo di là, che lei non vuole essere trattata come una malata.
82. ANGELINA: No, non voglio.
83. ZAIRA: No, oh!
84. ANGELINA: Può darsi che sono malata... ma so mangiare...

85. ZAIRA: Può avere dei problemi di altra natura, ma non le impediscono di mangiare da sola, ho capito. Ci sono altre cose che le hanno dato fastidio?
86. ANGELINA: eh.... no.
87. ZAIRA: E poi siamo arrivate alla notte, come è stato dormire?
88. ANGELINA: Sola.
89. ZAIRA: Sola.
90. ANGELINA: Ho il moroso, ma non ho marito.
91. ZAIRA: Non si è sposata.
92. ANGELINA: No, fino ad adesso no, per intanto è così, vedremo a primavera...
93. ZAIRA: (*sorrido e guardo fuori dalla finestra*) Per intanto ci godiamo questo bell'autunno...
94. ANGELINA: (*bisbiglio incomprensibile*) ... le castagne, orca!
95. ZAIRA: Le hanno fatte qualche giorno fa per dolce, castagne con il miele e la panna... buone, le ho mangiate anch'io.
96. ANGELINA: Le castagne, come dice lei, eh son buone!
97. ZAIRA: (*rido, poi stiamo in silenzio*) Vedo che non porta gli occhiali stamani...
98. ANGELINA: Li ho lasciati a casa.
99. ZAIRA: Saranno sul suo comodino, le ragazze non sapevano che li portava, probabilmente... lei mi vede lo stesso?
100. ANGELINA: Ah... devo adoperare gli occhiali, li ho lasciati... stamattina...
101. ZAIRA: Glieli vado a prendere ora, saranno sul suo comodino, è importante vederci bene.
102. ANGELINA: Me li va a prendere allora?
103. ZAIRA: Sì, anch'io li porto e quando non li ho su vedo male...
104. ANGELINA: (*bisbiglio incomprensibile*) domani li trovo.
105. ZAIRA: Ieri sera in sala lei li aveva su... saranno sul comodino.
106. ANGELINA: Io ne ho due paia, uno in casa, uno qui... eh eh! Vada a vedere...
107. ZAIRA: Vado a vedere. Anch'io li porto, ma se non li metto perché li scordo a casa, vedo tutto sbiadito, e non mi piace,
108. ANGELINA: ... eh già!
109. ZAIRA: Perché mi sembra che tutte le cose sono distanti e poi mi viene sonno...
110. ANGELINA: (*bisbiglio incomprensibile*)... e anche i denti... vede, non li ho...
111. ZAIRA: Vedo... allora vado in camera sua a prenderle gli occhiali e la dentiera... e a informare l'operatrice che lei porta gli occhiali e la dentiera, di non scordarle!
112. ANGELINA: Grazie, vada a veder se son là...
113. ZAIRA: ... Stanno lavando il pavimento della sua stanza, dobbiamo aspettare che asciughi... arriverà l'operatrice addetta...
- (...)
114. ZAIRA: Le ragazze, se si scordano qualche cosa, lei deve dirlo, senza problemi, perché le ragazze son lì per aiutarla nelle sue cose, e devono anche conoscerla, conoscere le sue abitudini...
115. ANGELINA: Vero... allora c'erano, le ha trovate! e alla sera ho mangiato il minestrone, e ho fatto la zuppa... l'ho fatto scaldare...
116. ZAIRA: Le piaceva cucinare?
117. ANGELINA: E insomma... (*ride*)
118. ZAIRA: Non era appassionata di cucina... mi sembra di capire... e a guardarla così in linea non mi sembra una gran golosa...
119. ANGELINA: Mmh... del cioccolato...
120. ZAIRA: Al latte, bianco... o nero?

121. ANGELINA: Al latte.
122. ZAIRA: Bene a sapersi allora! (*Angelina ride*) Va bene Angelina, è stato un piacere aver ascoltato la sua prima giornata qui da noi e aver potuto trascorrere con lei questa mattinata... mi è molto utile averla ascoltata... ora informeremo le ragazze che non vuole essere imboccata, che porta gli occhiali e la dentiera... così che anche loro lo sappiano.
123. ANGELINA: Ringrazio anch'io lei.
124. ZAIRA: Pian pianino ci conosceremo...
125. ANGELINA: Rimango qui a dormire?
126. ZAIRA: Io sarei felice di poterla incontrare ancora, e di averla qui con noi...
127. ANGELINA: Ma bisogna pagare?
128. ZAIRA: Quello è già a posto, non è una preoccupazione per lei, perché è già pagato. Piuttosto spero che lei possa trovarsi bene nel tempo insieme con me e con le altre signore...
129. ANGELINA: Lo spero, a tombola giocate?
130. ZAIRA: Sì, al venerdì le ragazze la organizzano... Lei è arrivata nel fine settimana... al sabato e alla domenica, questi due giorni sono un po' particolari perché le attività sono a riposo, durante la settimana ci sono molte cose che lei può scegliere di fare...
131. ANGELINA: Io lavoravo a maglia... le calze...
132. ZAIRA: Questo scialletto...
133. ANGELINA: No, questo no, ma è facile questa... le calze facevo...
134. ZAIRA: Facile? Lei è molto abile allora...
135. ANGELINA: Una volta sì, una volta, ero a casa... che lavorare... (*sospira rilassata*)
136. ZAIRA: Che bel sospiro.
137. ANGELINA: (*silenzio*) Tutti a riposare... eh?
138. ZAIRA: Non le sentiamo perché credo che le signore siano tutte in sala. A riposare vanno dopo pranzo, ma solo chi lo desidera, alcune restano alzate... come meglio credono loro...
139. ANGELINA: Le mie nipoti arriveranno...
140. ZAIRA: La Simona, con la bambina.
141. ANGELINA: I miei figli...
142. ZAIRA: Ho capito, avrà visite allora... Bene Angelina... allora vediamo se possiamo andare a prendere i denti e gli occhiali...
143. ANGELINA: ... andiamo allora...

PS Al termine della conversazione Zaira ha accompagnato Angelina nella sua stanza e la ha aiutata a mettersi gli occhiali e la protesi dentaria (*Risposta di Effettività*).