

224. Sul disagio dell'operatore e quello dell'anziano

Testo inviato da Emanuela Copes (Coordinatrice infermieristica, Ospedale Casa di Cura della Bregaglia - Spino, Graubünden, Svizzera) durante il Corso di formazione sull'Accoglienza capacitante, tenutosi a Milano, IMMES e Pio Albergo Trivulzio, aprile-dicembre 2015. La conversazione è stata registrata in modo palese con il consenso informato del conversante e del familiare di riferimento. Il nome dell'ospite e ogni dato che possa permettere l'identificazione sua o di altre persone e luoghi è stato alterato per rispettarne la privacy.

Il conversante e il contesto

Vittorio (nome fittizio) ha 87 anni. Vedovo da un anno, ha 3 figli maschi e una femmina. Prima è stato ricoverato in ospedale per un insulto ischemico cerebrale, poi è stato trasferito in un reparto di lungodegenza. Tra le altre diagnosi ha quella di un processo demenziale. Dopo 3 mesi in lungodegenza viene trasferito in reparto per dementi. Ha un'andatura incerta. È stato fatto un addestramento per l'uso di un bastone e di un deambulatore senza successo. MMSE 9/30.

La conversazione

Il colloquio è avvenuto nella stua (salotto che permette la privacy) di reparto.

Durata: minuti 11:30

Il testo: *Io non è che mi piace tanto*

1. OPERATRICE: Oh, buongiorno signor Vittorio.
2. VITTORIO: Buongiorno.
3. OPERATRICE: Buongiorno, come le dicevo... facciamo una chiacchierata oggi in questa sala. Va bene? (*pausa di silenzio*) Questo è un registratore, perché quello che ci diciamo lo registriamo, perché a me serve per imparare a poter parlar meglio con gli anziani... (*pausa di silenzio*) E' d'accordo? È d'accordo signor Vittorio?
4. VITTORIO: Perché io non ho nessun... non ho nessun interesse.
5. OPERATRICE: Non ha interesse (*pausa di 30 secondi*) Ma per cosa non ha nessun interesse signor Vittorio, che lei è anche un bel chiacchierone, di solito parla molto. (*silenzio per un minuto*) È che in questi giorni non è stato bene, vero?
6. VITTORIO: No.
7. OPERATRICE: Quindi si sente un po' stanco.
8. VITTORIO: Èh.
9. OPERATRICE: Ma ha male da qualche parte?... ha qualche disturbo? (*silenzio per 15 secondi*)
10. VITTORIO: ... Le gambe.
11. OPERATRICE: Alle gambe. (*silenzio di 10 secondi*) Uh, che sbadiglio, ha sonno o fame?
12. VITTORIO: (*bisbiglio incomprensibile*) Sonno piuttosto.
13. OPERATRICE: Non è riuscito ad aver un buon riposo questa notte? (*silenzio per 10 secondi*) Ma le dà fastidio questo? (*indico il registratore*)
14. VITTORIO: Noo, è anche bello. (*ride*)
15. OPERATRICE: È anche bello eh... Perché trovo strano che non chiacchiera, di solito è un chiacchierone... non riesco a capire se è il registratore che la disturba o se proprio lei non si sente, non è in forma.
16. VITTORIO: Questo dovrebbe essere buono. (*indica il registratore*)
17. OPERATRICE: Sì, registra la voce cosicché io possa ancora riascoltarlo e scrivere quello che ci diciamo. (*silenzio di 10 secondi*) Sa, di questo ho informato anche Piero suo figlio, lui lo sa che facciamo questo lavoro.

18. VITTORIO: Anche il Piero.
19. OPERATRICE: Il Piero sa, è informato che noi facciamo le registrazioni di un colloquio. (*silenzio*) È stato ben disposto, ben... (*silenzio di 20 secondi*) Ma io ho l'impressione che rimane troppo disturbato è... e lo guarda in maniera un po' strana.
20. VITTORIO: Quelle cose là... sono talmente precise...
21. OPERATRICE: Forse un po' moderne, troppo moderne.
22. VITTORIO: Uhm.
23. OPERATRICE: Però ci possono aiutare nel lavoro...
24. VITTORIO: Io non ho mai avuto nessun cosa...
25. OPERATRICE: Non ha mai avuto? Avrà avuto sicuramente un mangiadischi dei dischi.
26. VITTORIO: Quello sì.
27. OPERATRICE: Aveva dischi, canzoni.
28. VITTORIO: Voi, dei tempi moderni.
29. OPERATRICE: Eh sì, oggi non esistono più i dischi. (*silenzio*) Lei e sua moglie che dischi vi piaceva ascoltare? (*silenzio di 20 secondi*) Queste mosche...
30. VITTORIO: (*bisbiglio incomprensibile*)
31. OPERATRICE: Sono fastidiose. (*silenzio di 25 secondi*) È presto ora di pranzo. Ha fame?
32. VITTORIO: ... No... pochino.
33. OPERATRICE: Noo? Allora proprio non sta bene, perché di solito è sempre in cerca di cibo. (*silenzio di 10 secondi*) Ha fatto una caduta settimana scorsa e da lì è un po'... fa fatica a rimettersi.
34. VITTORIO: Le cadute... possono essere cattive. (*silenzio di 10 secondi*)
35. OPERATRICE: Cosa dice, allora ci incontriamo un'altra volta per parlare?
36. VITTORIO: Ma cara... io non è che mi piace tanto.
37. OPERATRICE: Non le piace tanto? (*silenzio*) Non le piace parlare?
38. VITTORIO: ... Appunto. (*silenzio di 10 secondi*)
39. OPERATRICE: Signor Vittorio, allora facciamo così. Oggi chiudiamo il nostro colloquio e lo facciamo nei prossimi giorni eh? E' d'accordo se tra due giorni ci proviamo ancora?
40. VITTORIO: (*bisbiglio incomprensibile poi silenzio*)
41. OPERATRICE: Lei starà meglio.
42. VITTORIO: Appunto. Sono stato maliccio.
43. OPERATRICE: È stato maliccio.
44. VITTORIO: ... male alle gambe, alle ginocchia... male dappertutto.
45. OPERATRICE: Male dappertutto, ma lo dica quando ha dolori che le diamo una pastiglia, so che lei non è amante delle medicine... no.
46. VITTORIO: Se proprio così... mai stato...
47. OPERATRICE: Così, mai stato... va bene signor Vittorio, allora ci incontreremo nei prossimi giorni e facciamo ancora una chiacchierata. Adesso l'accompagno in sala da pranzo va bene? dove riceverà qualcosa.
48. VITTORIO: Dove?
49. OPERATRICE: In sala da pranzo.
50. VITTORIO: Ah laggiù.
51. OPERATRICE: Laggiù. (*silenzio*) Va bene, andiamo allora.

Commento (a cura di *Pietro Vigorelli*)

L'operatrice che ha inviato il testo aggiunge in nota: *Durante il riascolto e la trascrizione del colloquio la mia frustrazione era molta, mi sono resa conto di quanto non rispetto le regole capacitanti che tanto ho studiato in questo ultimo anno. Spero di migliorare. Forse è stata un po' severa in questa autovalutazione: Vittorio è una persona con deficit cognitivi (MMSE 9/30), si sente "maliccio", è in un*

momento di malessere fisico per un male alla gamba che persiste dopo una caduta recente. Ciò nonostante partecipa al colloquio, è collaborante, parla in modo comprensibile e coerente. Tuttavia è evidente che in questo colloquio c'è del disagio. Durante il seminario ci siamo interrogati sul disagio dell'operatrice e su quello di Vittorio e abbiamo cercato altre parole possibili che in un colloquio futuro potrebbero evitare il disagio e favorire un momento di convivenza sufficientemente felice tra i due parlanti.