

239. Colloquio d'accoglienza: sul desiderio di parlare

Testo inviato da Agnese Federici (infermiera professionale, Fondazione Le Rondini, Lumezzane) durante il Corso di formazione sull'Accoglienza capacitante, tenutosi a Milano, IMMES e Pio Albergo Trivulzio, aprile-dicembre. 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, il contesto e la conversazione

La signora Anita (100 anni, MMSE 8/30) entra in struttura accompagnata dalla figlia (caregiver principale) e dalla badante. Al momento dell'ingresso la figlia presenta la mamma come una signora con un carattere forte e dice che "la mamma sa che resta". Io però non capisco se Anita ne è davvero consapevole. La rivedo due giorni dopo, nella sua stanza. Il ritmo della conversazione è molto lento, inframmezzato da frequenti sospensioni e pause di silenzio. Durata: 9 minuti (il tempo del silenzio supera largamente quello del parlato).

Il testo: *Venga lei a cercarmi*

1. INFERMIERA: Buon pomeriggio signora Anita, ha voglia di fare due chiacchiere con me, per conoscerci meglio?... Se me lo permette registriamo con questo apparecchio (*il cellulare*) quello che ci diciamo... per riascoltarlo.
2. ANITA: (*fa un cenno con il capo, mi guarda, poi guarda il cellulare*) Questo?
3. INFERMIERA: Questo! (*pausa*) Come si trova qui da noi? Sono passati due giorni dal suo arrivo.
4. ANITA: Mi trovo... Vuole sapere se mi trattano con gentilezza?... mi trovo... ci sono persone buone... anche i miei ragazzi sono persone buone... i miei figli... bravi eh... hanno tutti un lavoro. Sì, lavorano.
5. INFERMIERA: E' un bene che lavorino tutti.
6. ANITA: Sì, uno va alla caserma, alla caserma dove ci sono i soldati... cosa fanno... cosa fanno i soldati...
7. INFERMIERA: Suo figlio lavora in caserma e fa il soldato.
8. ANITA: Sì, lei sa cosa fanno?
9. INFERMIERA: No, con precisione. Non so dirle.
10. ANITA: Lavora dalle 8 della mattina alla sera e viene via per il pranzo... va a mangiare dalla sua mamma e dal suo papà.
11. INFERMIERA: Anche lei allora ha mangiato?
12. ANITA: Guardi, sono molto malata al cuore, ma mi cura bene il dottor Furlan, ma... adesso ho sete... mi dà un po' d'acqua?
13. INFERMIERA: Certo eccola qui (*le porgo il bicchiere che c'è sul comodino*).
14. ANITA: Ma non c'è!
15. INFERMIERA: Alziamo un po' il bicchiere che la troviamo (*Anita beve*).
16. ANITA: Io sto qui a S. Silvestro, anche lei è di qui? È un bel paese...
17. INFERMIERA: Mi dicono che è un bel paese, ma no, io non abito qui.
18. ANITA: Dove?
19. INFERMIERA: A Cesorio.
20. ANITA: Ah! Dove ci sono i... ci sono... (*7 secondi di silenzio*)
21. INFERMIERA: Non saprei, non conosco nessuno lì, ci abito solo da 4 mesi.

22. ANITA: Ah... (*si ripiega in avanti sulla carrozzina, mi sembra stanca*)
23. INFERMIERA: Non voglio stancarla... Chiacchieriamo ancor quando vuole, è stato piacevole conoscerci meglio.
24. ANITA: Venga lei a cercarmi, io... vede... non posso camminare... e poi guardi, qui ci sto poco...
25. INFERMIERA: Verrò sicuramente. Ci vedremo tante volte vedrà. Buona continuazione di pomeriggio.

Commento (a cura di *Pietro Vigorelli*)

Anita è una signora centenaria, da due giorni si trova in una casa per anziani e non sappiamo quanto abbia capito che si tratta di un ricovero permanente (c'è una discrepanza tra quanto dice la figlia "la mamma sa che resta" e quanto dice lei al turno 24 "qui ci sto poco").

L'infermiera lungo tutto il colloquio d'accoglienza offre attenzione e ascolto, rispetta la lentezza del parlare e le pause di Anita; la segue sull'argomento del lavoro del figlio-nipote (turni 4-10); risponde concretamente alla sua richiesta di bere un po' d'acqua (turni 12-15); accetta di rispondere alle sue domande parlando di sé (turni 16-22).

In pochi minuti l'infermiera non si è dedicata a raccogliere informazioni ma ha ottenuto un risultato importante. Come appare evidente dalle parole di Anita, lei si è sentita bene e desidera rivedere ancora l'infermiera:

- 24.ANITA: Venga lei a cercarmi, io... vede... non posso camminare... e poi guardi, qui ci sto poco...