

256. Colloquio d'accoglienza: Sul cominciare bene, il non correggere, il PIF, la restituzione del tema narrativo

Testo inviato da Mirko Gallarate (receptionist nella RSA I Tigli di Novara) durante il Corso di formazione sull'Accoglienza capacitante, tenutosi a Milano, IMMES e Pio Albergo Trivulzio, nel periodo 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

La Signora che ho chiamata Elisa è arrivata ai Tigli da un'altra struttura in cui viveva col marito. Dopo il colloquio ho raccolto qualche notizia per introdurre la situazione clinica dell'ospite.

La signora Elisa ha 90 anni, è diabetica, presenta attacchi di epilessia, decadimento cognitivo tipo Alzheimer. Ha una netta riduzione di autonomia nelle attività di vita quotidiana; necessita di assistenza continua, deambula con un supporto per episodi di instabilità. Ha presentato momenti di aggressività fisica. MMSE 11/30.

Il contesto

Elisa è arrivata ai Tigli da un'altra struttura in cui viveva nell'ultimo periodo con il marito. La situazione per il coniuge è diventata invivibile, già a casa lui si occupava della moglie, ma con l'aggravamento di lei e i problemi di salute di lui, il marito ha dovuto trovare un'altra soluzione, per curarsi e poter garantire alla moglie cure adeguate: avevano deciso così di ricoverare Elisa in un'altra struttura del Novarese, per riabilitarla. Nel frattempo il marito è stato in ospedale e da lì l'hanno mandato nella stessa struttura della moglie, stessa camera. Per lui il recupero era faticoso, Elisa ha iniziato a non dormire e cognitivamente peggiorava sempre più. Secondo lui a Elisa non venivano garantite le cure idonee. A questo punto, d'accordo con il figlio, il marito ha deciso di portare Elisa ai Tigli, nel reparto protetto Alzheimer.

Al momento dell'ingresso Elisa si presenta alla reception a braccetto della nuora, con il marito e la nipote. E' ben vestita, curata, tinta nera ai capelli e gioielli. Sapendo che era lei l'ospite, ho accolto tutti, ma in particolar modo mi sono rivolto a lei, aspettando gli infermieri che poi l'avrebbero accompagnata nel nucleo.

La conversazione

Il consenso alla registrazione l'avevamo già chiesto al marito quando è venuto a parlare con la direttrice per il trasferimento di Elisa. Il colloquio è durato 1' e 55".

Il testo: A casa c'è mia nonna e mio papà

1. RECEPTIONIST: Buon giorno, benvenuta.
2. ELISA: Sì.
3. RECEPTIONIST: Io sono Mirko, piacere.
4. ELISA: Ciao, piacere.
5. RECEPTIONIST: Lei è la signora Elisa, benvenuta.
6. ELISA: Sì sì. Sono venuta qui.
7. RECEPTIONIST: E noi siamo contenti, si troverà bene da noi.
8. ELISA: Sì, per due giorni, mia mamma è andata a Treviso, io non ce la faccio.
9. RECEPTIONIST: Lontano Treviso!
10. ELISA: Sì, sono stanca, sono venuta qui. Lei fa queste cose (*e sfiora con le mani la camicia che indossa, come per indicare il lavoro a maglia*), ma è lontana e io sono stanca.

11. RECEPTIONIST: Sì, stia pure qui per quanto vuole, Treviso è lontano, poi quando vuole ne riparlamo.
12. ELISA: Sai, io sto qui per 2 giorni, poi a casa c'è mia nonna e mio papà. Mia nonna porta sempre a casa le uova di Gorizia e io cucino per tutti.
13. RECEPTIONIST: Ha una famiglia numerosa...
14. ELISA: Bè... mia mamma, mio papà, la mia nonna, poi lui e loro (*indica il marito, la nuora e la nipote*).
15. RECEPTIONIST: Allora buon soggiorno (*arrivano gli infermieri per accompagnarla nel nucleo*).
16. ELISA: Buon giorno, buon giorno.

Commento (a cura di *Pietro Vigorelli*)

Questa conversazione è un esempio di accoglienza capacitante fin dal momento dell'ingresso, in portineria.

Mirko infatti accoglie la signora riconoscendo la sua *competenza a parlare e a comunicare*:

- *Rivolge la parola a lei per prima.*
- *Ascolta con attenzione.*
- *Non corregge.*
- *Cerca un Punto d'Incontro Felice.*
- *Restituisce il tema narrativo.*
- *Si presenta e si congeda come si fa normalmente secondo le regole della buona educazione.*

Interessanti sono alcune sue risposte:

- al turno 9, non contraddice la signora e neanche la asseconda ma *cerca un Punto d'Incontro Felice* (PIF) nel *Mondo delle parole*, costruendo il suo intervento sulla parola *Treviso*:

8.ELISA: Sì, per due giorni, mia mamma è andata a Treviso, io non ce la faccio.

9.RECEPTIONIST: Lontano Treviso!

- al turno 13 non contraddice la signora e neanche la asseconda ma *Restituisce il tema narrativo*:

12.ELISA: Sai, io sto qui per 2 giorni, poi a casa c'è mia nonna e mio papà. Mia nonna porta sempre a casa le uova di Gorizia e io cucino per tutti.

13.RECEPTIONIST: Ha una famiglia numerosa...