

340.Sul disorientamento e il fermarsi ad ascoltare

Testo inviato da Maria Lillo (OSS RSA Olcenengo - VC) e discusso con Stefano Serenthà (geriatra, Sovico – MI) durante il Seminario Multiprofessionale Anchise che si è tenuto a Milano il 18 settembre 2017. La conversazione è stata registrata in modo palese con il consenso informato del conversante e del familiare di riferimento. La trascrizione è fedele, comprese le parole mal formate, tronche, ripetute e le frasi senza senso. Il nome del conversante e ogni dato che possa permettere l'identificazione sua o di altre persone e luoghi è stato alterato per rispettarne la privacy.

Il conversante

Gelsomina (il nome è di fantasia) ha 90 anni. Affetta da decadimento cognitivo in trattamento con neurolettici, è in struttura da un anno per una difficoltà ingravescente di orientamento che ha ridotto in modo significativo l'autonomia personale. Cammina con ausilio e si alimenta autonomamente ma necessita di aiuto per l'igiene e l'abbigliamento. Non è orientata nello spazio e nel tempo e in alcuni momenti pare esserne consapevole con sensazione di paura e smarrimento. I disturbi di orientamento prevalgono sui deficit della memoria a breve termine.

Il punteggio del MMSE è risultato 19, lievemente migliorato rispetto all'ingresso dopo introduzione di terapia.

Il contesto e la conversazione

Il colloquio avviene nel soggiorno della struttura dopo pranzo.

Gelsomina è, come sempre, ben disposta al colloquio.

Durata della conversazione: 4 minuti e 10 secondi.

Il testo: *Che belle parole che mi dici*

1.OPERATRICE: (*indica il registratore*) Questo qua registra, tu mi dici quello che vuoi dirmi.

2.GELSOMINA: (*pausa lunga*) Vorrei dirti... dimmi che ore sono adesso?

3.OPERATRICE: Adesso sono l'una e venticinque.

4.GELSOMINA: E perché che... e... che... è l'una e venticinque e c'è ancora il sole fuori, ancora e tutto...

5.OPERATRICE: Eh perché è l'una e venticinque del pomeriggio.

6.GELSOMINA: Ma no!... Pomeriggio... eh... come si fa...

7.OPERATRICE : A fare che cosa?

8.GELSOMINA: Io... ho paura. (*sottovoce*)

9.OPERATRICE: Ma di che cosa hai paura?

10.GELSOMINA: (*pausa lunga*) Ho pa... paura perché adesso vado a dormire...

11.OPERATRICE: Ma non vai adesso a dormire, vai poi stasera...

12.GELSOMINA: Ma perché allora, allora, e allora arrivavi... io credevo che fosse alle... otto... . alle sette...

13.OPERATRICE: Stamattina?

14.GELSOMINA: Adesso!

15.OPERATRICE: Adesso sono l'una e mezza, hai appena finito di fare il pranzo. Per andare a dormire tu vai stasera alle sette e mezza, otto.

16.GELSOMINA: (*pausa lunga*) Non... io non capisco...

17.OPERATRICE: Hai appena finito di fare il pranzo. Adesso per andare a dormire tu vai stasera alle sette e mezza, otto!

18.GELSOMINA: E adesso mi hai portato qui... per... cosa faccio qui?

- 19.OPERATRICE: Sei qua seduta insieme a tutti gli altri... ti guardi un po' di televisione.
- 20.GELSOMINA: Mi... mi prende una cosa qui...
- 21.OPERATRICE: Tu devi stare tranquilla gioia! Cerca di stare tranquilla e non agitarti, poi se tu hai bisogno noi siamo tutti qua con te!
- 22.GELSOMINA: Che belle parole che mi dici, Maria!
- 23.OPERATRICE: Ma sono parole vere! Va bene? Posso andare a finire di lavorare?
- 24.GELSOMINA: Ma sì...
- 25.OPERATRICE: Tu stai tranquilla?
- 26.GELSOMINA: Perché anche non faccio mai un passo... andare avanti...
- 27.OPERATRICE: Allora ti prometto che adesso che finisco ti faccio camminare un pochino! Va bene?
- 28.GELSOMINA: Ma no... c'hai i tuoi lavori...
- 29.OPERATRICE: Eh mi prenderò un pochino di tempo... se riesco... Va bene?
- 30.GELSOMINA: Mah... guarda te... Maria...
- 31.OPERATRICE: Tu sei qua tranquilla adesso?
- 32.GELSOMINA: No, non sono tranquilla...
- 33.OPERATRICE: Ancora? E perché?
- 34.GELSOMINA: Non so cosa mi sento... mi sento...
- 35.OPERATRICE: Un po' agitata?
- 36.GELSOMINA: Tanto! Tanto! Maria.
- 37.OPERATRICE: Però adesso essendo giorno tu sei qua tranquilla, poi dopo andiamo a fare anche una bella passeggiata!
- 38.GELSOMINA: Ma guarda sempre... sempre... nella mattina, se alle sette e mezza... fino... fino... adesso ... sempre seduta... le gambe vengono che...
- 39.OPERATRICE: Guarda, dopo arriverà anche la Anika (*la fisioterapista*) che ti farà camminare un pochino...
- 40.GELSOMINA: Viene stasera, no?
- 41.OPERATRICE: Adesso arriva... tra un po' arriva...
- 42.GELSOMINA: Allora non capisco più l'ora... l'ora... che l'ora...
- 43.OPERATRICE: Adesso sono l'una e mezza, la Anika arriva alle due...
- 44.GELSOMINA: Va bene... scusami Maria...
- 45.OPERATRICE: Figurati, gioia.
- 46.GELSOMINA: Non c'è più nessuno...
- 47.OPERATRICE: Stai tranquilla.

Commento (a cura di *Elena Giachetti*, Direttore Sanitario RSA Olcenengo)

Questa conversazione è una delle prime registrate in struttura durante il corso di formazione annuale sull'*Approccio capacitante*. Nel testo emerge il riconoscimento della competenza a provare ed esprimere emozioni (turni 8,10,20,32,34) e della competenza a contrattare di Gelsomina (28,30). Maria favorisce questo riconoscimento attraverso l'ascolto, il rispetto delle pause e della lentezza, rispondendo alle domande e riconoscendo le emozioni di Gelsomina in modo empatico.

Commento (a cura di *Pietro Vigorelli*)

In questo testo, da una parte emerge chiaramente il disorientamento di Gelsomina e il suo disagio-agitazione che ne consegue, dall'altra si può osservare il particolare atteggiamento dell'operatrice. Colpisce in particolare la sua disponibilità all'ascolto, il suo fermarsi ad ascoltare, il rispetto delle pause e il suo saper cogliere il disagio dell'interlocutrice e cercare le parole migliori per rassicurarla. Questo atteggiamento, anche aldilà della scelta stessa delle parole, produce un risultato: Gelsomina si

sente riconosciuta e accolta e, pur persistendo il suo danno cerebrale all'origine del disorientamento, percepisce l'intenzione positiva dell'operatrice e il valore delle sue parole:

22.GELSOMINA: Che belle parole che mi dici, Maria!