

411. Sull'attenzione alle parole, la temperatura della sala da bagno e la Risposta di effettività

Testo inviato da Dania Dalla Valle e Francesco Tonin (OSS C.S.A. Chiampo), per l'incontro di formazione sull'Approccio capacitante del 21.3.2019 (gruppo del mattino).

La conversazione è stata registrata in modo palese con il consenso informato del conservante e del suo amministratore di sostegno.

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

Pia (in nome è di fantasia) ha 80 anni. Nubile, Vive in RSA da 4 anni. A casa viveva da sola e prima di era occupata dei genitori.

Presenta una compromissione cognitiva di grado severo con frequente wandering, più limitato recentemente anche per maggior compromissione motoria. È in terapia con antiepilettici, ansiolitici e antipsicotici. Ultimo MMSE: 7/30.

Il contesto

Il colloquio avviene durante l'esecuzione della doccia della signora Pia in un pomeriggio di febbraio.

La conversazione

Non tutte le parole sono risultate comprensibili a causa del contesto e del basso tono di voce dell'ospite. Durata della conversazione: 8 minuti.

Il testo: *Dopo il bagno sto bene?*

1 FRANCESCO: Devi portare pazienza cinque minuti.

2 PIA: No, non mi va, ho le sedie là. Guarda.

3 FRANCESCO: Cos'è che hai detto?

4 PIA: Ho le mie sedie.

5 FRANCESCO: Quando abbiamo finito di lavarci ti mettiamo nella sedia.

6 PIA : Dai, che ho freddo. Il mio socio.

7 FRANCESCO: Chi è che ha freddo? Il mio socio?

8 PIA: (*con voce più flebile*). Dai che ho freddo.

9 FRANCESCO: Dai, 5 secondi di pazienza, te l'ho già detto che dobbiamo fare il bagno.

10 DANIELA: Dopo ti vedi contenta sai... si sta bene dopo aver fatto il bagno.

11 PIA: Dopo il bagno sto bene?

12 DANIELA: Sì.

13 FRANCESCO: Ti senti pulita dopo.

14 PIA: Ti senti pulita dopo.

15 FRANCESCO: Guarda che bei capelli che hai, sei andata dalla parrucchiera stamattina?

16 PIA: Dalla parrucchiera non sono andata.

17 FRANCESCO: Ti piace andare dalla parrucchiera?

18 PIA: Non sono andata dalla parrucchiera.

19 FRANCESCO: Sì che sei andata, guarda che hai i capelli in ordine. Senti l'acqua.

20 PIA: Pulizia letti, com... e sedie.

21 DANIELA: Ah, ma stai leggendo là! Pulizia letti, comodini e sedie.

22 FRANCESCO: Quello è il secchio che usiamo per pulire i comodini, le sedie, i letti.

23 PIA: Dai che non ho mica voglia.
24 DANIELA: Dai che abbiamo quasi finito.
25 FRANCESCO: Ho finito di risciacquarti, poi sei a posto.
26 PIA: Dai che ho freddo adesso.
27 FRANCESCO: Finito, finito il bagno. Ti vedi contenta, ora, che abbiamo fatto il bagno, profumata, pulita? Ho acceso sia la stufa che il termosifone... poi fuori faranno 15 gradi oggi.
28 PIA: (*incomprensibile*).
29 FRANCESCO: Ti taglio i baffetti.
30 PIA: (*pausa lunga*). Le sedie.
31 FRANCESCO: Un secondo, Pia, che finisco, ecco qua (*pausa*).
32 PIA: Dai, asciugami le sedie, dai, fammi un piacere.
33 FRANCESCO e DANIELA: Non aver paura, siamo in due.
34 FRANCESCO: Vuoi un po' di deodorante, Pia?
35 PIA: No, no.
36 FRANCESCO: Stai meglio poi.
37 PIA: No, no.
38 FRANCESCO: Prova a stare più dritta Pia. Vuoi un po' di crema?
39 PIA: No, moio...
40 FRANCESCO: Niente allora.
41 PIA: Senti che profumo, senti le scarpe.
42 DANIELA: Senti che profumo! Ti metti sempre il profumo Pia?
43 PIA: Le scarpe sì (*pausa lunga*).
44 FRANCESCO: Mettiamo la maglietta Pia, così hai meno freddo. Dovresti metterti dritta, però, senza aver paura di cadere però, perché non cadi mica. Metti dentro le mani qua.
45 PIA: (*pausa lunga*). Un po' di crema, anche.
46 FRANCESCO: Vuoi anche un po' di crema? Va bene, ora te ne mettiamo su un po'. Dove la preferisci, la crema? Dove ti ho tagliato i baffetti?
47 PIA: Sì.
48 FRANCESCO: Aspetta dai, che fai fatica a scendere.
49 DANIELA: Dai.
50 FRANCESCO: Dovresti sentirti rilassata.
51 PIA: (*incomprensibile*)... la crema.
52 FRANCESCO: Adesso te la metto, ma dovresti esserti rilassata con il bagno, non indurita. Fai il contrario di quello che... (*lo dico sorridendo*). Ecco qua la crema.
53 PIA: In faccia?
54 FRANCESCO: La stendo in faccia, è una crema antirughe, questa.
55 DANIELA: Ti mettevi sempre la crema, anche a casa? No?
56 FRANCESCO: Adesso, senza paura, ti aiutiamo a scendere dalla vasca.
57 DANIELA: Bravissima, appoggiati, attaccati qua.
58 FRANCESCO: Vai avanti un attimo, per favore?
59 DANIELA: Dimmi, quanto si sta bene adesso?
60 FRANCESCO: Ti senti bene?
61 PIA: Il sedere.
62 DANIELA: Il sedere sta bene anche quello, perché è pulito.
63 FRANCESCO: Sì sì. Ecco qua Pia, metti su la maglia, i capelli sono in ordine, la crema l'ho messa, le unghie vanno bene... a posto, finito il bagno.
64 DANIELA: Ecco, adesso puoi andare. Ciao Pia.
65 FRANCESCO: Vai piano giù per di lì, che non cadi.

1° Commento (a cura di *Stefano Serenthà*)

Tutti gli elementi di partenza sembrano rendere difficile una conversazione serena: Pia ha una demenza di grado severo e il contesto, quello dell'igiene assistita, è forse uno dei più complicati da gestire. Nel testo ritornano tanti fattori di disagio quali il freddo, il "moio" (che in dialetto significa il "bagnato"), la fretta di finire.

Nonostante questo, per ben 8 minuti Pia vive un momento non solo di accudimento, ma di relazione con i due OSS che la stanno aiutando.

Abbiamo provato ad evidenziare come, anche in un contesto difficile come questo, più che alle domande e agli stimoli sia possibile prestare attenzione alle parole di Pia per ritrovare temi che potrebbero fungere da traino per lo sviluppo della conversazione e il riconoscimento delle sue competenze a parlare e a comunicare:

- Non mi va... non ho mica voglia
- Le sedie
- Il freddo
- Il mio socio
- Non sono andata dalla parrucchiera
- Asciuga
- Il profumo
- Le scarpe
- Un po' di crema
- Il sedere

Ognuno di questi temi (a volte limitati a semplici parole, non chiaramente inseribili a prima vista in un contesto) può diventare oggetto di *Restituzione del motivo narrativo* o, dove non possibile altrimenti, di semplice *Risposta in eco*, così da restituire all'ospite il *Riconoscimento* di quanto ha detto e la valorizzazione di ciò che lei, nel *qui ed ora*, sta vivendo.

2° Commento (a cura di *Pietro Vigorelli*)

Le parole degli operatori sono tutte tese a mettere a proprio agio Pia e a portare a termine nel modo migliore il bagno assistito. Nonostante questo atteggiamento positivo degli operatori, le parole di Pia esprimono chiaramente il suo disagio. Come mai c'è questo divario tra i buoni propositi degli operatori e il malessere di Pia?

Il 1° commento ha messo bene in evidenza le difficoltà oggettive della situazione, oltre ad aver sottolineato i numerosi stimoli che Pia, con le sue parole, offre agli operatori mentre l'assistono per il bagno.

Qui vorrei aggiungere un'osservazione sul turno 6:

6 PIA : Dai, che ho freddo. Il mio socio.

Sulla percezione soggettiva del caldo e del freddo

Il tema del freddo, annunciato col turno 6, viene ripreso anche nei turni 8 e 26 e probabilmente è il principale motivo di disagio del bagno assistito di Pia, è il motivo per cui non vuole perdere tempo con la crema e ha una gran fretta di finire.

L'operatore ha già acceso la stufa e il termosifone. Dal suo punto di vista non fa freddo.

Eppure Pia, più anziana, nuda, forse magra, con una circolazione superficiale deficitaria come è quella degli anziani, ha freddo.

La temperatura che sarebbe adeguata per Pia, quella che la farebbe sentir bene anche da nuda, sarebbe di alcuni gradi ancora più calda. A quella temperatura probabilmente gli operatori avrebbero troppo caldo (avrebbero voglia di svestirsi anche loro!). Questo è il problema.

Di sicuro, se ascoltiamo Pia, è lei che ci indica la via d'uscita dal disagio del bagno: riscaldare ancora di più la stanza.

Questa scelta, ove sia possibile, è la soluzione più semplice al problema. Dal punto di vista capacitante la chiamiamo *Risposta di effettività*. In altre parole consiste nel prendere sul serio le parole dell'interlocutrice e nel far sì che queste parole producano un effetto nella realtà. In questo caso un cambiamento della temperatura della sala da bagno!