

486.Covid-19. Sulla comprensione del contesto, la competenza a contrattare, il cambiamento

Testo inviato da Roberta Borri, medico geriatra, responsabile di RSA per il Corso di formazione di 2° livello tenutosi a distanza nel maggio-giugno 2020. 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 dell'anziano e ogni dato che possa permettere l'identificazione sua o di altre persone e luoghi è stato alterato per rispettarne la privacy. Inviando il testo l'operatore ne autorizza la pubblicazione su www.gruppoanchise.it e l'utilizzo a scopo didattico e di ricerca, purché sia garantita la privacy del conversante.

Il Conversante

Gina ha 88 anni, è affetta da demenza di grado severo, presenta completo disorientamento spazio temporale, pensiero disturbato da deliri e confabulazioni, anche se è in grado di parlare e conversare. Ha un carattere volitivo e tende a dare ordini a tutti, conserva molti bei ricordi del suo passato, si identifica con "la migliore ricamatrice del paese". Non è in grado di riconoscere individualmente gli operatori, ma accetta l'assistenza fornita, in particolare non sa che io sono il suo medico ma ogni volta che mi ripresento mi riconosce come una persona con cui ogni tanto parla. E' affetta da tumore in stadio avanzato, da 8 mesi è considerata terminale, le terapie oncologiche sono state sospese ed è in trattamento palliativo. La signora per lo più ricorda di avere il tumore per cui, dopo iniziali rifiuti, di solito accetta le terapie, in particolare quelle analgesiche. Domenica, prima di isolare il reparto abbiamo festeggiato il suo compleanno con una torta mandata dalla nipote, che lei adora. Sta abitualmente a letto e ci resta volentieri. Quando le ho fatto il tampone le ho spiegato ancora che serviva per capire se aveva preso questa brutta influenza che gira. E' risultata positiva, ma non ha sintomi. Mini Mental State Examination non somministrabile perché si rifiuta di rispondere alle domande che ritiene inutili

Il contesto

È mattina, siamo nel Nucleo Alzheimer di una RSA del pavese con 97 ospiti. Il Nucleo Alzheimer, da 20 posti letto, è diventato reparto Covid dalla fine di aprile. A causa dell'emergenza gli ospiti si sono ritrovati isolati nelle loro stanze, per la maggior parte del tempo a letto, molti di loro con contenzione fisica. Ci vedono solo completamente vestiti, con camici, doppie mascherine e visiere e li tocchiamo attraverso uno strato di doppi, se non tripli, guanti. Quella mattina eravamo io e l'infermiera a fare il giro e a praticare la terapia iniettiva sottocutanea e intramuscolo. Nessuno si è spaventato degli operatori così vestiti, cerchiamo di farci riconoscere come le solite presenze che li accudiscono. Tutti hanno comunque accettato di buon grado la situazione. Ho praticato a tutti il tampone informandoli di quanto stava succedendo e a loro modo sono stati tutti collaborativi, con un'unica eccezione.

La conversazione

La conversazione si è svolta durante la somministrazione della sottocutanea e del cambio del pannolino, perché la signora si era scaricata. Eravamo io e un infermiera e vi sono state poche pause e silenzi, è stata piuttosto scorrevole, considerando la situazione. La conversazione non è stata registrata ma viene trascritta come me la ricordo; è durata pochi minuti.

Il testo: *No no, non voglio*

- 1) OPERATORE : Buon giorno Gina, come va? Sono la Dottoressa e sono venuta con Giulia, l'infermiera, a vedere come stai e a farti la solita iniezione.
- 2) GINA: Che iniezione e iniezione, basta con queste storie, piantatela! Non voglio farla.

- 3) OPERATORE: Ma Gina, la facciamo tutti i giorni, così poi stai bene... vedi, siamo venute io e la Giulia per vedere se hai bisogno di qualcosa.
- 4) GINA: No no, non voglio, mi dite sempre le solite storie.
- 5) INFERMIERA: Ti ricordi che domenica abbiamo festeggiato il tuo compleanno?
- 6) OPERATORE: Io sì sì, ho visto le foto... sai Gina, ho delle bellissime foto fatte domenica, adesso appena riesco te le stampo e te le porto.
- 7) GINA: Foto? ma che foto, no no, non vale la pena, lascia stare...
- 8) OPERATORE: No no, te le porto, sono molto belle.
- 9) INFERMIERA: Abbiamo cantato tanti auguri, hai spento le candeline e la torta era buona.
- 10) GINA: Sì, la torta... era buona ... me l'ha mandata mia nipote.
- 11) OPERATORE: *(nel frattempo abbiamo spogliato la signora, che utilizza un pigiama intero con la cerniera sulla schiena, per praticare l'iniezione sottocutanea sull'addome; ci siamo accorte che era sporca)* Sì, tua nipote è proprio un tesoro! Adesso girati che togliamo il pigiama, così facciamo la puntura... dobbiamo anche cambiarci, che sei bagnata.
- 12) GINA: Io non sono bagnata!
- 13) OPERATORE: No no, tu non sei bagnata, ma il pigiama e il letto sì.
- 14) GINA: Io non sono bagnata.
- 15) OPERATORE: Vedi, si è bagnato il pigiama e il lenzuolo, mi sa che è successo qualcosa.
- 16) GINA: *(pausa di pochi secondi)* Sì, mi sono scaricata.
- 17) OPERATORE: Dai che ora ti mettiamo a posto, nel pulito come piace a te, mettiamo tutto a posto.
- 18) GINA: Sì, dai, mettimi a posto.

Gli operatori fanno l'iniezione e lavano la signora, che resta tranquilla a farsi sistemare, cambiano il letto, il pigiama, parlano un attimo tra loro per accertarsi di stare smaltendo correttamente il pannolino e gli indumenti sporchi (nei ROT – Rifiuti Ospedalieri Trattati - e nei sacchi appositi, io di solito non cambio gli ospiti, quindi ho chiesto conferma alla infermiera).

- 19) GINA: Sì sì, mettimi a posto bene, ma... con questo virus che c'è in giro... hanno detto che lo prendiamo tutti... tu cosa ne dici?
- 20) OPERATORE: *(pausa di qualche secondo)* Sì, vedi, noi siamo vestiti così proprio per questo... tu lo sai che lo hai preso anche tu?
- 21) GINA: Sì sì... l'ho capito...
- 22) OPERATORE: Hai paura?
- 23) GINA: Eh un po' sì, mah... con quello che dicono... però io sto bene... poi ci siete qui voi, vero?
- 24) OPERATORE: Certo, come vedi siamo qui, qui vicino a te, e adesso ti mettiamo a posto bene, non preoccuparti.
- 25) GINA: Sì sì, mettetemi a posto bene, poi mi porti l'acqua e mi cerchi le scarpe.
- 26) OPERATORE: Subito, vado.

Nel frattempo abbiamo terminato di sistemarla, le porto l'acqua, mi assicuro che beva e le sistemo il comodino in modo che possa prendere il bicchiere da sola.

- 27) OPERATORE: E' tutto a posto. Sei tranquilla?
- 28) GINA: Sì sì, adesso vai, ma ricordati di cercarmi le scarpe, che gli altri si dimenticano.

Commento (a cura di *Roberta Borri e Pietro Vigorelli*)

Gina è una grande anziana (old old) con una demenza di grado severo, un tumore avanzato, un'infezione da Covid-19 (asintomatica) ma in questa conversazione manifesta in modo evidente

- la capacità di comprendere il contesto;
- le sue competenze elementari: competenza a parlare, a comunicare, emotiva, a contrattare, a decidere (competenze che le vengono riconosciute e che si sente libera di esprimere).

Sulla capacità di comprendere il contesto

Probabilmente mentre gli operatori parlano tra loro delle modalità di smaltimento del pannolino, di fare attenzione a cosa va messo e dove, la signora comprende il contesto (è *l'io sano* che si

manifesta!), capisce che le modalità di smaltimento dipendono dalla presenza dell'epidemia (di cui nessuno aveva ancora parlato) e al turno 19 pone una domanda agli operatori a proposito del virus (*tu cosa ne dici?*) ed esprime la sua idea (*lo prenderemo tutti*), dimostrando di essere consapevole e bene orientata nella situazione che sta vivendo. L'operatore al turno 20 conferma la signora dicendo che *sì, lo ha già preso anche lei* poi al turno 22 le chiede *se ha paura*, confermando la sua comprensione del contesto e trattandola così in modo paritario. Al turno 23 Gina risponde lucidamente e coerentemente, di avere un po' di paura, ma anche di stare bene e di sapere che ci sono delle persone che si prendono cura di lei, poi ai turni 25 e 27 manifesta il suo abituale modo di essere (il suo *io sano*), dando ordini agli operatori.

Sulla competenza a contrattare e a decidere e su quella emotiva

Gina malgrado il deficit cognitivo ha dimostrato di avere la capacità di contrattare e decidere gli argomenti su cui ha voluto chiedere il parere degli operatori, ha sempre mantenuto un controllo su quello che le stavamo facendo, negando o dando il benestare per eseguire le operazioni necessarie. Gli operatori hanno "accolto e rispettato" la sua personalità, accettando di lasciarle il ruolo di decidere cosa fare e quando. Gina è una persona che ha sempre vissuto da sola, ma ha sempre aiutato gli altri. Da diversi anni lotta contro un tumore maligno metastatizzato e ora si è trovata in questo contesto epidemico, fragile e totalmente dipendente, a letto, confinata in stanza, ma ha avuto la capacità di esprimere la propria paura del virus e, per una volta, di chiedere a qualcuno un parere (turno 19: *tu cosa ne dici*), per poi subito dopo esprimere fiducia a noi che la stavamo curando e riprendere il suo atteggiamento di controllo dando ordini.

Gina spesso ci ha già stupiti con momenti di totale lucidità. Quando parla della sua lotta contro il tumore, ha espresso diverse volte affetto agli operatori che la accudiscono, ma cerca sempre di mantenere il controllo della situazione e il suo ruolo di comando, dimostrando di avere personalità e competenza a contrattare e decidere. E' stata in grado, nell'ambito di una conversazione fatta mentre veniva cambiata, di esporre le proprie emozioni in modo chiaro, con poche ma significative parole.

Sul cambiamento

In questa conversazione si nota un cambiamento tra la parte iniziale e quella finale, sia dal punto di vista linguistico che dal punto di vista del comportamento.

Il cambiamento linguistico

Nella prima parte, in risposta alle parole dell'operatore prevalgono gli avverbi di negazione:

- Turno 2: Non voglio farla
- Turno 4: No no, non voglio
- Turno 7: no no, non vale la pena
- Turno 12: lo non sono bagnata
- Turno 14: lo non sono bagnata
- Troviamo avverbi affermativi solo nei turni 6 e 10 in risposta all'infermiera che interviene introducendo il tema della festa di compleanno.

Nella seconda parte, in risposta alle parole dell'operatore prevalgono gli avverbi affermativi:

- Turno 16: Sì, mi sono scaricata
- Turno 18: Sì, dai, mettimi a posto
- Turno 19: Sì sì, mettimi a posto bene
- Turno 21: Sì sì
- Turno 23: Eh un po' sì
- Turno 25: Sì sì, mettetemi a posto bene
- Turno 28: Sì sì

Il cambiamento comportamentale

Fausta inizialmente non vuole fare l'iniezione sottocutanea, nega di essere bagnata e non vuole farsi cambiare; nella seconda parte ammette di essersi scaricata, chiede lei stessa di essere messa a posto (turni 18 e 19) e conferma di sentirsi a posto e tranquilla (turno 28).

Quando è avvenuto il cambiamento?

Il cambiamento avviene progressivamente tra i turni 10 e 16 di Gina.

- Dal punto di vista linguistico il primo passaggio dalle negazioni alle affermazioni lo si osserva al turno 10, quando Gina conferma che la torta di compleanno era buona, poi torna a essere oppositiva negando di essere bagnata ai turni 12 e 14 per ammettere infine di essersi scaricata la turno 16 e cominciare così una serie di conferme: sì, sì...
- Dal punto di vista del comportamento Gina comincia a collaborare, lasciandosi spogliare, durante il turno 11 dell'operatore, poi passa progressivamente a un consenso attivo chiedendo lei stessa di essere messa a posto.

Perché è avvenuto il cambiamento?

Per cercare i motivi dei cambiamenti che sono avvenuti cerchiamo i fattori causali nelle parole dell'operatore che precedono i cambiamenti osservati.

Al turno 9 l'infermiera introduce un tema nuovo e piacevole (la festa di compleanno con la torta), estraneo al conflitto sul fare/non fare l'iniezione. Al turno 13 l'operatore, dopo aver ascoltato Gina e avere capito che il suo amor proprio non le permette di ammettere di essersi bagnata, sposta l'attenzione sul fatto che ad essere bagnato è il pigiama e, dopo un primo insuccesso, al turno 15 ripete lo stesso concetto, ma in forma dubitativa: *mi sa che è successo qualcosa*.

Il cambiamento quindi è iniziato quando l'infermiera ha introdotto un tema su cui era probabile trovare un consenso (la festa di compleanno) ed è proseguito quando l'operatore ha trovato le parole adatte per rispettare l'amor proprio, l'autostima, dell'interlocutore.