

156. SUL PARLARE NELLA CASA PER ANZIANI

Testo inviato da Simona Sertorio (educatrice e counselor, RSA Casa dell'anziano Pio XI, Bresso, Milano) e discusso al Seminario Multiprofessionale Anchise sull'accoglienza dei nuovi ospiti, a Milano il 21 maggio 2013. 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.

La paziente e il contesto

Anna è vedova e non ha figli. Dopo la morte del marito si trasferisce dalla Toscana a Bresso dove vivono la sorella e la nipote. Quest'ultima si occupa di lei fino a quando è sufficientemente autonoma ma, nel momento in cui un leggero ictus le rallenta l'andatura e le compromette parzialmente l'indipendenza, Milena prende in considerazione la scelta del ricovero definitivo. Con l'aiuto del medico di base Milena convince la zia ad entrare in "clinica" per un "periodo di riabilitazione" e la signora Anna con un po' di titubanza accetta.

La signora Anna (MMSE 15/30) entra in RSA accompagnata dalla nipote Milena. All'ingresso viene accolta dall'educatrice che l'accompagna in camera, mentre la nipote si trattiene con la caposala e la coordinatrice delle ASA.

Il colloquio è stato registrato il giorno successivo all'ingresso.

Il testo: *Se sono a casa da sola con chi parlo?*

1. SIMONA: Le ho chiesto di dedicarmi dieci minuti per sapere un po' com'è andata ieri, come prima giornata qua...
2. ANNA: Sì, è stata buona, bella... il primo giorno è sempre sulle spine.
3. SIMONA: Sì... era un po' agitata venendo qua.
4. ANNA: Però sono stata bene, stanotte ho dormito.
5. SIMONA: E ieri l'accoglienza, e il primo impatto... si è sentita accolta?
6. ANNA: Sì, sono tutti gentili qua, le persone...
7. SIMONA: Bene, mi fa piacere... e come ha trascorso ieri la prima giornata qua...
8. ANNA: Non ho fatto niente, sono stata qua a guardare così.
9. SIMONA: Ha osservato quello che succedeva... per capire un po' come passano le giornate qua... (*pausa*)... e che cosa ha visto?
10. ANNA: Ho visto che qua sono gentili le persone... (*pausa*)
11. SIMONA: Bene... credo che sia importante questo...
12. ANNA: Eh sì, questo è importante... è bello...perché altrimenti sarebbe brutto... perché quando una si sente trattata male (*silenzio*)
13. SIMONA: Certo... ha conosciuto la sua compagna di stanza anche?
14. ANNA: Sì, però abbiamo parlato poco con lei... è stata quasi tutto il giorno a letto...
15. SIMONA: Le avevo detto infatti che è una signora abbastanza grave...
16. ANNA: Ah! È grave?
17. SIMONA: Eh... abbastanza sì... è in carrozzina...
18. ANNA: Parla poco.
19. SIMONA: Parla poco...
20. ANNA: Non abbiamo parlato niente... adesso una, quella lì, la conosco... Bice...
21. SIMONA: Ah! Ecco...
22. ANNA: Quella la conosco... abita dove abito io...
23. SIMONA: Certo...

24. ANNA: Allora la conoscevo...
25. SIMONA: Avere una faccia conosciuta è un bell'aiuto!
26. ANNA: E' bello! (*pausa*) Mah, non so se ho fatto bene o male a venire qua... non lo so... perché a casa ero sempre da sola, mi ero stancata, sa non c'è una figlia, non c'è niente... c'è una nipote che mi fa tutto bene, ma venirmi a trovare è differente, non c'avevo nessuno... c'è una donna che mi faceva le pulizie (*silenzio*)
27. SIMONA: Qua sicuramente qualcuno con cui parlare, con cui chiacchierare lo trova...
28. ANNA: Eh sì... adesso cominciamo a farci amicizia...
29. SIMONA: E poi c'è il vantaggio che qua se ha bisogno c'è sempre qualcuno disponibile... quando invece uno è a casa da solo può avere anche paura...
30. ANNA: La sera quando andavo a letto sa, avevo molta paura... perché ero sola...
31. SIMONA: Eh sì...
32. ANNA: Mah... adesso poi verrà mia nipote perché è andata via... mia nipote... poi me l'ha detto il dottore, signora vada, me l'ha detto il dottore...
33. SIMONA: Gliel'ha consigliato lui...
34. ANNA: Di venire qua...
35. SIMONA: E lei si fida del suo dottore...
36. ANNA: Sì sì, è bravo!
37. SIMONA: Altrimenti non sarebbe venuta...
38. ANNA: No no, se non me lo diceva il dottore... me l'ha consigliato lui... signora fa un po' di ginnastica...
39. SIMONA: Esatto... signora, io ora se vuole le faccio vedere la palestra, poi bisognerà aspettare di fare la visita con il fisiatra che è il medico specialista, così poi potrà iniziare a fare la ginnastica, quella specifica per lei... intanto da oggi lei comunque può cominciare a fare la ginnastica insieme a tutti gli altri, la ginnastica di gruppo... poi ha visto che c'è un bel tavolo di signore che lavorano a maglia, se ha piacere...
40. ANNA: Sì.
41. SIMONA: Grazie Anna, noi poi ci vedremo tutte le mattine, se ha bisogno di qualsiasi cosa...
42. ANNA: Ah lei c'è di mattina...
43. SIMONA: Sì, io ci sono sempre di mattina, poi ci sono anche le colleghe al pomeriggio, ma visto che ci siamo conosciute noi, lei magari si ricorda più facilmente di me...
44. ANNA: Come si chiama?
45. SIMONA: Io mi chiamo Simona.
46. ANNA: Simona.
47. SIMONA: Se ha bisogno di qualsiasi cosa, lei me lo dica... poi quando ritorna anche Milena verrà spesso a trovarla e così anche la signora che la aiutava in casa...
48. ANNA: Mi ha detto che viene perché è tanto brava... mi voleva un bene!
49. SIMONA: Da quanti anni era da lei...
50. ANNA: Da pochi mesi...
51. SIMONA: Ah mesi, non era tanto!
52. ANNA: Perché io ho avuto un ictus e sono stata poco bene, mi era mancata la parola, facevo una fatica a parlare...
53. SIMONA: Ha recuperato bene! Adesso si esprime bene.
54. ANNA: L'ho avuto leggero...
55. SIMONA: Ha recuperato bene... è importante riuscire a parlare...
56. ANNA: Il dottore mi diceva, parla parla... e se sono a casa da sola con chi parlo?

57. SIMONA: Eh certo, bisogna tenerla viva la parola, esercitarsi a parlare. Però bisogna avere qualcuno con cui parlare.

58. ANNA: Con chi parlo, con il muro?

59. SIMONA: Esatto! E qua avremo occasione di parlare!

60. ANNA: Sì!

61. SIMONA: Bene! Grazie Anna!

62. ANNA: Grazie!

Commento (a cura di Pietro Vigorelli)

Quando l'educatrice ha fatto il colloquio conosceva il risultato del MMSE di Anna (score 15/30) e sapeva che era indicativo di una demenza di grado lieve-moderato. Tuttavia durante il colloquio non si è occupata di valutare il suo stato cognitivo e non si è neanche lasciata influenzare dalla diagnosi.

In base alla cartella di accettazione aveva già qualche notizia sulla signora, ma non si è dedicata a una verifica delle informazioni.

Quando esordisce chiedendole com'era andata la sua prima giornata di ricovero, manifestamente il suo unico scopo era di aprire uno spazio conversazionale in cui lei potesse parlare, dire quello che voleva ed esprimere le sue emozioni.

Anna ne ha approfittato e ha parlato dei suoi primi incontri in RSA, delle vicissitudini che l'hanno portata al ricovero e delle sue paure.

Al termine della conversazione emerge anche una lettura positiva del ricovero in RSA come luogo in cui lei non solo può fare fisioterapia ma può anche parlare, proprio come ha bisogno:

56. ANNA: Il dottore mi diceva, parla parla... e se sono a casa da sola con chi parlo?

Il colloquio è stata un'occasione in cui Anna ha potuto subito verificare che questo bisogno può essere soddisfatto.

L'educatrice, da parte sua e con la sua disponibilità, ha creato le condizioni per cui questo si avverasse e per cui Anna potesse esprimere la sua competenza a parlare.

Per riassumere, l'educatrice si è rivolta alla nuova arrivata senza lasciarsi abbagliare dalla precedente diagnosi di demenza, senza preoccuparsi di valutare il suo stato cognitivo e neppure di raccogliere informazioni.

In questo modo ha ottenuto il *risultato* di far emergere la competenza a parlare, a comunicare ed emotiva di Anna e questa, col suo parlare, non ha mostrato alcun segno di demenza!

Lavoro di gruppo e follow up (a cura di Simona Sertorio)

Il Seminario ha permesso di esplorare il Progetto accoglienza svolto presso la Casa dell'Anziano Pio XI di Bresso (Milano). La particolarità del Progetto consiste nell'attenzione data a un aspetto delicato e complesso nel passaggio dalla casa alla RSA: il segreto.

A questo proposito, a partire dal 2012 presso la RSA abbiamo iniziato un percorso che vuole affrontare gli effetti tossici del segreto attraverso alcuni cambiamenti sperimentali nelle abituali procedure di accoglienza.

I familiari che fanno domanda per il proprio caro spesso forniscono spiegazioni relative al ricovero reticenti e riduttive (vai a fare fisioterapia, ginnastica, visite mendicche ecc.). Si crea così un'atmosfera di segreto che persiste anche oltre il momento dell'ingresso e influisce negativamente su tutto il tempo successivo.

Per affrontare meglio la questione si è pensato di prendere in carico oltre l'anziano anche il familiare che, in quanto vittima secondaria della malattia, si trova coinvolto in tutti gli aspetti pratici, emotivi e psicologici derivati dalla demenza e dal ricovero stesso.

Abbiamo fatto ricorso a un'integrazione tra l'*Approccio capacitante* e la *Teoria dell'attaccamento* per favorire il riconoscimento della RSA come nuova *Base sicura* per l'anziano fragile, una base a cui affidarsi e di cui fidarsi per potersi sentire accolti anche e soprattutto nelle difficoltà legate a questo particolare momento del ciclo di vita.

Per quel che riguarda i familiari vengono proposti due momenti per elaborare ed affrontare le loro difficoltà:

1. un Gruppo ABC per i familiari in lista di attesa in cui le parole e le emozioni intorno al ricovero possano essere espresse e riconosciute in un contesto di condivisione.
2. alcuni colloqui post ingresso (da due a quattro) con i familiari. Tali incontri sono strutturati in modo tale che lo stile d'attaccamento dei caregiver e la relativa modalità di cura emergano e possano così mettere in luce elementi (paure, limiti, risorse) sui quali riflettere per far fronte alle difficoltà che emergono.

Tutto questo permette di ottenere non solo un miglioramento del benessere del caregiver ma anche un maggior benessere dell'anziano per il tangibile miglioramento nella qualità della relazione.

Lavoro di gruppo

Durante il Seminario è stato analizzato il *Colloquio d'accoglienza* con Anna: nonostante la demenza lieve-moderata (MMSE 15/30) è stata osservata una coerenza dei contenuti e una capacità comunicativa dell'ospite che ha sorpreso i presenti. Nel fare l'inventario delle emozioni è emerso quanto sia stato utile accogliere sia quelle positive che quelle negative: il loro riconoscimento da parte dell'operatrice ha infatti permesso alla nuova ospite di sentirsi accolta così com'è, anche nei suoi aspetti di fragilità. Il risultato lo si osserva al turno 44:

44.ANNA: Come si chiama?

Questa domanda racchiude il significato e il risultato della presa in carico pensata in struttura: Anna si sente accolta, con le sue emozioni e le sue fragilità. Chiedendo il nome dell'operatrice manifesta il desiderio di costruirsi una nuova *Base sicura* e trova subito il modo di cominciare: adesso che si trova in un mondo nuovo, il *Mondo del dopo*, sa di non essere sola; Anna conosce un'operatrice e si sente da lei riconosciuta.

Follow up

A distanza di pochi giorni dall'ingresso la signora Anna comincia a chiedere insistentemente alla nipote di tornare a casa. La nipote si sente a disagio per un doppio senso di colpa (avere ricoverato la zia e averle mentito sul ricovero) e chiede un incontro con la psicologa e la counselor per potersi confrontare. Le operatrici colgono l'occasione per invitarla ad un colloquio semistrutturato (vengono fatte domande ispirate all'*Adult Attachment Interview*) e a distanza di pochi giorni le viene data una restituzione che le permette di maturare la decisione di parlare chiaramente alla zia per spiegare la situazione del ricovero permanente, interrompendo così il circuito tossico del segreto. Non se la sente di farlo da sola, ha bisogno di un mediatore che le faciliti il compito e che la sostenga in questo passaggio. Così avviene. La nipote, in presenza della counselor, spiega alla zia che per motivi di salute non può più stare da sola: la RSA sarà la sua nuova casa. Anna, dal canto suo, mostra di capire quello che in realtà già sapeva e di accettarlo. Da quel giorno la sua integrazione in RSA ha avuto

un'evoluzione favorevole. Oggi Anna parla, comunica, esprime le sue emozioni, i suoi pensieri, contratta e decide su ciò che la riguarda.

Ad esempio, quando le viene proposto un cambio di stanza, con una compagna più in gamba, con cui avrebbe potuto trovare compagnia, prima si oppone, vuole stare dove è, poi decide di conoscerla, poi accetta di trasferirsi di letto.

Dopo un mese dall'ingresso Anna è consapevole che la RSA è la sua nuova casa, in essa cerca di costruire una nuova *Base sicura* e appare ben inserita.