

### 203. SULL'ACCOGLIENZA CAPACITANTE

Testo inviato da Giulia Arosio (fisioterapista, RSA L'Arca, Desio), discusso durante il Corso di formazione del 17 settembre 2014: *L'accoglienza e l'approccio capacitante dei nuovi ospiti in RSA*. 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 e il contesto

Franca è una signora di 85 anni, autonoma nel cammino, parla volentieri. Presenta segni di disorientamento S/T e talvolta è agitata con atteggiamento oppositivo. Il punteggio del MMSE (7) è indicativo di demenza di grado moderato-severo.

#### La conversazione

La conversazione avviene nella saletta adiacente alla palestra. I due conversanti sono seduti. La conversazione dura circa 5 minuti. Alcune parole dialettali sono state tradotte nella trascrizione.

#### Il testo: *La borsa*

1. TERAPISTA: Buongiorno signora Franca come va, mi racconta un po' come ha trascorso la sua prima giornata qui con noi?
2. FRANCA: Oggi è la prima giornata? E sto tanto tempo che vengo.
3. TERAPISTA: E' tanto che sei qui e allora raccontami com'è andata, come ti trovi.
4. FRANCA: Mi trovo perché mi piace di lavorare e di vedere quelle cose che non ho mai visto in giro così... e noi c'è chi non gli va bene e chi gli va bene, non siamo tutti uguali. Adesso non trovo le chiavi della casa, come faccio a entrare?
5. TERAPISTA: Non preoccuparti, ti accompagno io, le chiavi saranno rimaste su nella tua camera.
6. FRANCA: No, no, no.
7. TERAPISTA: Andiamo a cercarle insieme.
8. FRANCA: E chi apre la porta?
9. TERAPISTA: Suoniamo, c'è qualcuno dentro che ci apre.
10. FRANCA: Eh... vanno a lavorare tutti.
11. TERAPISTA: Non preoccuparti, io so come aprire, non preoccuparti delle chiavi.
12. FRANCA: Controllo meglio qui dentro (*guarda nella borsa*) prima che andiamo di là.
13. TERAPISTA: Va bene, controlla nella tua borsa. E' molto bella questa borsa.
14. FRANCA: Uh, è vecchia stravecchia.
15. TERAPISTA: Però è tenuta molto bene.
16. FRANCA: Io me l'ho comprata un'altra, ma era dura, dura ma dura...
17. TERAPISTA: Era scomoda.
18. FRANCA: Sì, non si voleva chiudere manco le cerniere... hai visto (*fruga nella borsa*) ci hanno preso i soldi, le chiavi.
19. TERAPISTA: Non le hai lì con te, attaccate?
20. FRANCA: No, no, no.
21. TERAPISTA: Allora tu porti sempre la borsa dove tieni tutte le tue cose.
22. FRANCA: Sì, sì. (*continua a guardare nella borsa*)
23. TERAPISTA: Lì cosa c'è?
24. FRANCA: Eh... eh...
25. TERAPISTA: Qualche moneta... i fazzoletti.
26. FRANCA: Fazzoletti di carta per pulirmi le mani, così.

27. TERAPISTA: Sei proprio una signora ordinata.
28. FRANCA: Eh, ci abbiamo cresciuto così cara mia, mia mamma è stata una donna che ci ha fatto crescere in santa pace...
29. TERAPISTA: (*pausa*) Vi ha cresciuto bene, è stata una brava mamma.
30. FRANCA: Mia mamma si ha comprato 14 figli, siamo tutti vivi.
31. TERAPISTA: Fratelli e sorelle...
32. FRANCA: Sì sì, e tutti che abbiamo il nostro mestiere, tutti. Chi fa una roba chi un'altra, chi fa il sarto chi il barbiere. Mio papà faceva il sarto e il barbiere, mia mamma fa la sarta, vedi? (*si tocca la camicetta*) tutte camicie che fa la mamma, camicie, pantaloni.
33. TERAPISTA: Bella, tutto fatto da tua mamma, molto belli, vi ha insegnato proprio bene.
34. FRANCA: Mi ha insegnato mio papà, perché mio papà fa ancora il sarto e il barbiere e fa i pantaloni, fa le camicie, le camicie da uomo, un po' di tutto.
35. TERAPISTA: E voi figli avete imparato.
36. FRANCA: (*guarda nella borsa*) Qua ci stanno le caramelle che io non me l'ho mangiate nessuna (*me le offre*).
37. TERAPISTA: Per me grazie, molto gentile, mi piacciono tanto queste caramelle. Mi ricordano quando ero bambina "le rossana". Molto buone. A te piacciono i dolci?
38. FRANCA: Sì, ma non esagerato però, una roba... tanto da assaggiare per stare un po' più...
39. TERAPISTA: Per stare un po' più su, ti danno un po' di forza.
40. FRANCA: 'Sta lettera non so di chi è, vediamo dentro che c'è scritto. Qualcuno me l'ha messa qui dentro e non so cosa significa.
41. TERAPISTA: Vediamo, qui c'è scritto che lunedì, ieri, ti dovevi presentare qui da noi per fare degli esami e ieri infatti sei arrivata.
42. FRANCA: Mah, io non la butto ugualmente, la metto qui dentro, se viene quello che me l'ha mandata, ce la do.
43. TERAPISTA: Bene Franca, ti vedo serena, tranquilla, giusto non mi sbaglio.
44. FRANCA: Sì, per forza devi essere così, a me non piace criticare...
45. TERAPISTA: Beh hai un bel carattere, brava.
46. FRANCA: La cosa principale è non criticare, perché poi vengono guai e peggio.
47. TERAPISTA: Bene, ora ci possiamo salutare. Ti accompagno di là in palestra e ti faccio vedere cosa facciamo. Ciao, grazie della chiacchierata.

### **Commento** (a cura di *Pietro Vigorelli*)

La differenza tra le parole di Franca e quelle della terapeuta, dal punto di vista capacitante, consiste nel fatto che Franca parla come può, a causa dei suoi deficit, invece la terapeuta può scegliere le parole da dire per ottenere un risultato.

### **Le parole di Franca**

In questa conversazione risultano evidenti alcuni segni di decadimento cognitivo (disorientamento temporale al turno 1 e 2, associazioni d'idee poco coerenti al turno 2, ideazione delirante di ladrocinio al turno 18, ripetitività al turno 34).

### **Le parole della terapeuta**

La terapeuta *non focalizza l'attenzione sui deficit, non giudica il vero o falso, non corregge, non interrompe, tende a non fare domande (ne fa poche e aperte), ma sceglie le parole da dire in modo da accompagnare Franca nel suo mondo e da far sì che lei si senta accolta così com'è.*

***I risultati***

Attraverso i suoi interventi capacitanti la terapeuta raggiunge un risultato importante: Franca, nonostante gli evidenti segni di demenza, riesce a parlare a lungo e volentieri, scegliendo gli argomenti che per lei sono importanti. Inoltre racconta elementi per lei importanti della propria vita (sulla madre, la famiglia, il padre) e esprime alcuni sentimenti che abitano in lei (il senso di essere derubata al turno 18 e il desiderio di vivere in pace al turno 28, il non criticare per evitare guai ai turni 44 e 46).

***Il punto di vista capacitante***

Dal punto di vista capacitante è importante sottolineare che la terapeuta con le sue parole non si è occupata di raccogliere notizie e neppure di valutare lo stato cognitivo della nuova arrivata. Franca, dal canto suo, ha potuto esprimere le sue *Competenze elementari* (competenza a parlare, a comunicare, emotiva, a contrattare, a decidere).