

### **223.Colloquio d'accoglienza: sulla competenza a contrattare e a decidere, sulla presenza e l'assenza di disturbi comportamentali**

Testo inviato da Samanta Franchini (educatrice-animatrice, R.S.A. I Tigli, Novara) durante il Corso di formazione sull'accoglienza dei nuovi ospiti in RSA, tenutosi a Milano, IMMeS e Pio Albergo Trivulzio, aprile-dicembre 2015. 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**

Per rispetto della privacy sono stati cambiati sia il nome della signora che quello dei luoghi.

Maria ha 82 anni.

Diagnosi: decadimento cognitivo da encefalopatia atrofica; stato confusionale con episodi di agitazione psico-motoria.

MMSE in ospedale: 18/30.

#### **La conversazione e il contesto**

Maria è arrivata in RSA di venerdì, accompagnata dal parente-tutore che abita in Toscana. Il colloquio d'accoglienza è avvenuto il lunedì successivo.

Ho preferito fare il colloquio in terza giornata, perché la signora è stata accompagnata in struttura con l'inganno e nel momento dell'ingresso era confusa e agitata. Due settimane prima era stata accompagnata in ospedale per accertamenti da un conoscente perché trovata in strada con un rallentamento ideo-motorio, in uno stato acuto di confusione e disorientamento ST. Il parente-tutore, approfittando della dimissione dall'ospedale le aveva detto che l'avrebbe portata in un centro di recupero per alcuni giorni prima di tornare a casa. All'ingresso la signora appare subito in uno stato di ansia e agitazione. Io e la referente OSS di turno l'abbiamo accolta con il nipote all'ingresso della struttura e insieme siamo entrati nel nucleo e andati nella sua camera. Ci siamo presentate, dicendo il nostro nome, ma subito ha iniziato ad agitarsi sempre più: si rivolgeva al nipote, gli diceva che voleva andare a casa sua, che l'aveva ingannata, che tutti l'avevano ingannata. Non voleva dar retta né a me né alla referente. Noi cerchiamo di accoglierla, ma lei aveva occhi solo per suo nipote e per la porta d'uscita. Ad un certo punto ha iniziato a disperarsi, urlando frasi sconnesse, benché il nipote provasse a rassicurarla. Qualsiasi nostro intervento era vano. Nel frattempo arriva anche l'infermiera per prendere i parametri di routine, come d'uso con i nuovi ospiti. Io e la referente decidiamo di uscire dalla camera e di lasciare l'infermiera al suo lavoro: notiamo che Maria quasi subito si calma e si lascia visitare. Poco dopo il parente, dopo aver messo a posto l'armadio, se ne va per andare a completare delle pratiche amministrative per Maria a Novara. Lui abita in Toscana ed era venuto a Novara per la zia. Infatti Maria vive da sola. Dopo l'ingresso turbolento, Maria è rimasta nel nucleo con i nuovi compagni, assistita dai due OSS di turno.

Il lunedì mattina prima di andare a conoscere Maria leggo velocemente le consegne del nucleo: OSS e IP riferiscono che nel week-end la signora aveva alternato momenti di tranquillità e accettazione del nucleo, facendo amicizia con alcuni ospiti (ha girato spesso per il corridoio a mano con Rosa, ha dato segni di riconoscimento dei vari spazi, come la sala da pranzo e il suo posto al tavolo dove pranza con Wilma...) a momenti di delirio, confusione e aggressività verbale e fisica verso chiunque. Ci sono stati due episodi particolarmente turbolenti in 3 giorni: urla e imprecazioni, si attaccava al maniglione antipánico della porta d'uscita perché voleva andarsene via, diceva che era in galera e picchiava tutti quelli che cercavano di intervenire. Ogni volta è servito l'intervento dell'infermiere con calmanti prescritti al bisogno per stabilizzarla.

Premesso questo, mi armo del cellulare da usare come registratore e vado nel Nucleo Ginestra.

Trovo Maria già seduta al suo posto alla tavola da pranzo con la sua nuova amica Wilma e un altro ospite, Giuseppe (erano le 10.45). Saluto tutti come al solito e mi avvicino a lei, salutandola personalmente. Lei appare sorridente, mi fa una carezza e allora mi ripresento, dandole il benvenuto tra di noi. Le chiedo se potevamo fare due chiacchiere e se potevo registrare quello che dicevamo col cellulare (glielo faccio vedere), spiegandole che dovevo fare un compito su come riesco a parlare e speravo di fare bene. Lei ride, è contenta di questa cosa; poi le chiedo di venire con me in un altro salottino per stare più tranquille, ma lei mi dice che vuole restare lì con la sua amica Wilma e gli altri. Io accolgo la sua richiesta, prendo una sedia, mi metto vicina a lei e appoggio il cellulare sul tavolo, bene in vista. Nella sala da pranzo ci sono altri ospiti: Wilma e Giuseppe (che dorme) seduti al tavolo di Maria, altri 3 ospiti seduti a un altro tavolo, 2 in carrozzina e 3 che vagano (wandering) come ogni giorno, nella loro quotidianità. Lei non pare disturbata dalla presenza degli altri compagni, forse sono io che dovevo cercare di tenere l'attenzione su di lei; quindi rispetto la sua decisione e provo ad iniziare la registrazione.

La conversazione è inframezzata da numerose pause e silenzi (v. i puntini di sospensione).

Durata: 7 minuti e 22 secondi.

**Il testo: E' Maria che prende l'iniziativa**

1. MARIA: (*mi guarda*) DI' QUELLO CHE VUOI.
2. EDUCATRICE: PARLIAMO DI QUELLO CHE VOGLIO IO?
3. MARIA: SI'.
4. EDUCATRICE: ALLORA, DA QUANDO SEI ARRIVATA QUI STAI BENE?
5. MARIA: (*con tono deciso*) SI'!
6. EDUCATRICE: COME TI TROVI? HAI TANTI AMICI, COMPAGNI.
7. MARIA: SI' SI', TUTTI COMPAGNI, QUESTI SIAMO QUI.
8. EDUCATRICE: HAI AMICI, ADESSO, ANCHE QUI DENTRO.
9. MARIA: AMICI... IH IH NO NO, QUESTI AMICI.
10. EDUCATRICE: SONO TUOI AMICI, LA WILMA.
11. MARIA: (*si guarda intorno e ride*) EH EH (*non parla per circa 7 secondi*)
12. EDUCATRICE: VEDO CHE SEI SEMPRE VESTITA BENE, COLORATA, ESTIVA.
13. MARIA: TUTTA ROBA VECCHIA!
14. EDUCATRICE: BEH CARINA, MODERNA PERO'!
15. MARIA: (*si guarda gli abiti*) MA SI'.
16. EDUCATRICE: BELLA COLORATA, SEI SEMPRE TUTTA BELLA COLORATA!
17. MARIA: EH MI PIACE!
18. EDUCATRICE: TI PIACE, SI VEDE, SI VEDE. TI MANTIENI GIOVANE!
19. MARIA: (*con tono deciso*) SI'!
20. EDUCATRICE: NE'?
21. MARIA: NON SO NEANCHE IO QUANTI ANNI HO!
22. EDUCATRICE: SEMBRI ABBASTANZA GIOVANILE! SE NON LO SAI TE, PER ME NE PUOI AVERE... 65 DI ANNI!
23. MARIA: 65? FORSE SONO DI PIU'!
24. EDUCATRICE: PERO' LI PORTI BENE. TI MANTIENI BENE, BEI COLORI.
25. MARIA: (*si sovrappone alla mia ultima parola*) SI' SI'.
26. EDUCATRICE: QUI DENTRO AIUTI?
27. MARIA: SI', ADESSO C'E' TROPPO... (*non parla per 5 secondi*)
28. EDUCATRICE: C'E' TROPPO.
29. MARIA: EH... (*sospira, si ferma, poi riprende a parlare a voce bassa*). C'E' TROPPI GENTE CHE NON VA!

30. EDUCATRICE: URCA! C'E' GENTE CHE NON TI VA!
31. MARIA: SI', MA NON LO FACCIIO VEDERE!
32. EDUCATRICE: CARA, GRAZIE!
33. MARIA: *(fa riferimento a Nicola, seduto ad un altro tavolo, che ogni tanto mi rivolge la parola)* E INSOMMA, QUELL'UOMO LA', BLA BLA BLA BLA.
34. EDUCATRICE: TI DISTURBANO?
35. MARIA: EH?
36. EDUCATRICE: TI DISTURBANO?
37. MARIA: NO *(pausa di 5 secondi, poi guarda verso Nicola)* E' SEMPRE LA' DA SOLO EH EH *(poi farfuglia in modo incomprensibile)*.
38. EDUCATRICE: DICI CHE NICOLA DISTURBA, QUEL SIGNORE LI'.
39. MARIA: NO NO, NON E' CHE MI DISTURBA, IO MI FACCIIO... SE DICE QUALCOSA IO TIRO DRITTA E VIA VADO!
40. EDUCATRICE: *(arriva la nipote dell'ospite Wilma per portarla fuori, guarda Maria che sta parlando con me e Maria si distrae)* E DOVE VAI?
41. MARIA: *(si rivolge alla nipote di Wilma. Questa la saluta ed esce con Wilma)* EHI EHI RAGAZZA!
42. EDUCATRICE: AH, CONOSCI GIA' TUTTI QUA DENTRO!
43. MARIA: E SI' BEN, E' TANTO!
44. EDUCATRICE: SEI TRATTATA BENE, SI VEDE!
45. MARIA: SI' SI', SIII. HO ANCHE MANGIATO BENE!
46. EDUCATRICE: AH MANGI BENE...
47. MARIA: SI' SI'
48. EDUCATRICE: NON MALE, C'E' ANCHE UNA BELLA CUCINA GIU'.
49. MARIA: *(si sovrappone alla mia ultima parola)* SI'!
50. EDUCATRICE: CON I CUOCHI CHE CERCANO DI DARSÌ DA FARE!
51. MARIA: MA MI SEMBRA CHE ANCHE... ANCHE QUI SOPRA.
52. EDUCATRICE: LA FANNO ANCHE QUI SOPRA, ARRIVA IL CARRELLO COL MANGIARE.
53. MARIA: *(si sovrappone ancora alla mia ultima parola quasi per voler confermare quello che sto dicendo)* SI' SI'.
54. EDUCATRICE: E QUI TU MANGI, TU MANGI!
55. MARIA: SI', E' ANCHE BUONA!
56. EDUCATRICE: AH UNA BUONGUSTAIA SEI, GRAZIE. LO DIRO' AL CUOCO ALLORA. QUALCHE GIORNO POSSIAMO ANDARE ANCHE A CONOSCERLO, TE LO FACCIIO CONOSCERE!
57. MARIA: *(ride di gusto)* EH EH EH!
58. EDUCATRICE: SI CHIAMA ANDREA, E ANCHE COSI' E' CONTENTO, COSI' VEDE CHE VIENE APPREZZATO. OH BENE, GLIELO DIRO' POI ALL'ANDREA, CHE C'E' UNA BUONA INTENDITRICE SU.
59. MARIA: MA NO, MI PIACE ANCHE LI', NON E' CHE STO LI' A DIRE, NO QUESTO, NON LO VOGLIO, QUELL'ALTRO NON MI PIACE. EH INSOMMA TUTTO COSI'. QUELLO CHE C'E' C'E'!
60. EDUCATRICE: QUELLO CHE C'E' C'E', MENO MALE SE FOSSERO TUTTI COME TE! ALCUNI INVECE...
61. MARIA: NO NO, QUI QUI, INVECE TUTTI QUESTI QUA; SIAMO VENUTI VIA PER FARE UNA PASSEGGIATA, MA COSI', MA LORO SONO... *(resta in silenzio per 5 secondi)*.
62. EDUCATRICE: SIETE ANDATI A FARE UNA PASSEGGIATA.

63. MARIA: (*guarda Giuseppe, seduto al suo tavolo che dorme*) SI', QUEL SIGNORE LI', C'HA TANTI DI QUEGLI ANNI!
64. EDUCATRICE: SIETE TUTTI GIOVANI QUA! (*rido*)
65. MARIA: (*guarda Giuseppe ridendo*) SI' SI' SI', SIAMO TANTI ANNI QUESTO, EH EH.
66. EDUCATRICE: DORME, NON E' IN FORMA COME TE!
67. MARIA: (*ride e alza le spalle*) EH.
68. EDUCATRICE: NO, TU SEI IN FORMA, MA NOI DONNE SIAMO PIU' FORTI!
69. MARIA: NE' SI'?
70. EDUCATRICE: HO RAGIONE ALLORA.
71. MARIA: SI'!
72. EDUCATRICE: NOI DONNE! OH BRAVA MARIA, SONO CONTENTA DI TROVARTI BENE!
73. MARIA: SI', EH SI' (*ci pensa e poi mi ripete*) SI'!
74. EDUCATRICE: SEI ALLEGRA..
75. MARIA: E TU QUANTI ANNI HAI?
76. EDUCATRICE: IO HO 34 ANNI!
77. MARIA: (*con tono stupito*) ACCIPICCHIA!
78. EDUCATRICE: COME ACCIPICCHIA! SONO VECCHIA?
79. MARIA: NOO, NON PENSAVO CHE AVESSI QUEI!
80. EDUCATRICE: SONO TANTI?
81. MARIA: SI'!
82. EDUCATRICE: NE DIMOSTRO DI MENO NE'?
83. MARIA: SI' SI' MOLTO!
84. EDUCATRICE: ME LO DICONO; ALMENO UNA MAGGIORENNE SONO?18 ANNI, DAI, ME LI DAI!
85. MARIA: AH SI', 18 SI' MA... (*silenzio*)
86. EDUCATRICE: 34 ne ho!
87. MARIA: MAMMA!
88. EDUCATRICE: EH PASSANO GLI ANNI MARIA!
89. MARIA: SI' PASSANO (*silenzio per 5 secondi*)
90. EDUCATRICE: OH MA MENO MALE CHE POSSIAMO RACCONTARCELA PERO'! HO ANCHE UN BIMBO, HO UN BAMBINO!
91. MARIA: (*mi guarda fissa in viso*) HAI UN BAMBINO, CHE BELLO!
92. EDUCATRICE: DI 4 ANNI E MEZZO. POI QUANDO VIENE QUA TE LO PRESENTO, OGNI TANTO LO PORTO.
93. MARIA: E SI DEVE CAMMINARE ANCHE LUI.
94. EDUCATRICE: TANTI QUA LO CONOSCONO IN STRUTTURA, OGNI TANTO LO PORTO E SONO TUTTI CONTENTI!
95. MARIA: EH SI'.
96. EDUCATRICE: MAGARI TI FA PIACERE DI VEDERE UN BAMBINO, QUALCUNO DI DIVERSO.
97. MARIA: EH SI', PORTALO, SI', COSI' LO VEDO (*non parla per 7 secondi*)
98. EDUCATRICE: ALLORA SONO GIOVANE MARIA, MA ANCHE TE TI MANTIENI BENE.
99. MARIA: MA NO, C'HO MAL DI TESTA OGGI!
100. EDUCATRICE: MAL DI TESTA, SARA' IL CALDO, SARA' UN PO' IL CALDO QUA DENTRO! ALLORA TI LASCIO TRANQUILLA.
101. MARIA: VA BENE, CIAO, CI VEDIAMO DOPO. DOPO VIENI A TROVARMY?
102. EDUCATRICE: APPENA POSSO ARRIVO. CIAO.

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

Maria è stata ricoverata in RSA due giorni prima del colloquio in esame. E' spesso agitata e confusa, disorientata e aggressiva.

In questo colloquio d'accoglienza osserviamo che Maria non presenta disturbi comportamentali e che, invece, emergono con evidenza le sue *Competenze elementari* (competenza a parlare, a comunicare, emotiva, a contrattare, a decidere). Nel commento finale farò un'ipotesi sulle cause del cambiamento, dalla presenza all'assenza di disturbi comportamentali.

***La competenza a parlare e a comunicare, gli interventi dell'educatrice***

In questo colloquio è Wilma che prende l'iniziativa fin dal primo turno verbale (turno 1).

L'educatrice *risponde alle sue richieste* (turno 4, 101), *risponde alle domande*, anche quelle personali (turno 76), *risponde in eco* (turno 28, 60, 100), *cerca di non fare domande* ma di *utilizzare frasi dichiarative* prendendo spunto dal qui e ora della situazione che stanno vivendo (turni 8, 10, 12, 14, 16, 18, 22, 24), *rispetta le pause e i silenzi, non interrompe* (turno 11, 27, 37, 61, 85, 89, 97) *non giudica* e preferisce piuttosto *restituire il motivo narrativo* (turno 30, 62).

***La competenza emotiva***

Durante il colloquio Wilma manifesta chiaramente anche la sua competenza emotiva: esprime il proprio benessere (turno 5, ), il piacere per i propri vestiti e il proprio aspetto (turno 15, 17, 19, 25, ), la disapprovazione per certa gente (turno 29, 31), il piacere di quello che ha mangiato (turno 45, 47, 49, 51, 53, 57, 59); partecipa alla gioia di avere un bambino (turno 91) e desidera vederlo (turno 97).

***La competenza a contrattare e a decidere***

Maria sa contrattare e decidere: contratta il tema del conversare, prende lei l'iniziativa (turno 1, 33, 45, 39, 61, 63, 75, 99), discute sull'età dell'educatrice (turni 75-79), esprime con fermezza la propria opinione sugli argomenti in discussione (turno 3, 5, 13, 15, 17, 19, 23, 25, 31, 37, 39, 43, 45, 47, 49, 51, 53, 55, 59, 61, 63, 65, 69, 71, 73, 77, 79, 81, 83, 85, 87, 89, 91, 93, 95, 97, 99). Alla fine invita l'educatrice a tornare a trovarla:

101. Va bene, ciao, ci vediamo dopo. Dopo vieni a trovarmi?

***Sulla presenza e l'assenza di disturbi comportamentali***

Il problema assistenziale emergente consiste nei disturbi comportamentali di Maria che già nei primi tre giorni hanno richiesto per due volte l'intervento dell'infermiere e la somministrazione di farmaci sedativi.

Dalle note anamnestiche risulta che Maria, già con deficit cognitivi, è recentemente peggiorata a causa di un trauma fratturativo con un ricovero ospedaliero di 10 giorni e il successivo trasferimento in RSA. Maria a causa della sua demenza non è stata coinvolta nelle scelte che la riguardano ed è stata quindi ricoverata in RSA con l'inganno, dicendole che si sarebbe trattato solo di alcuni giorni di riabilitazione. I disturbi comportamentali, il desiderio di fuga e l'aggressività si possono considerare quindi il risultato della sua fragilità mentale e delle vicissitudini avverse della vita.

D'altra parte durante il colloquio d'accoglienza tali disturbi non emergono ed emergono invece le sue *Competenze elementari*, in particolare quella a contrattare e a decidere.

***L'insegnamento del colloquio***

Questo colloquio ci mostra come una persona con demenza che non era stata coinvolta nelle scelte che la riguardano e che aveva reagito con disturbi comportamentali tale da richiedere una sedazione farmacologica, quando è stata messa nella condizione di poter contrattare e quando ha visto

riconosciuta questa sua competenza non ha più manifestato comportamenti disturbanti e ha invece manifestato segni di benessere. Questo è il risultato dell'*Approccio capacitante* adottato dall'operatrice durante il colloquio d'accoglienza.

### **Il Nucleo protetto Ginestra – Nucleo Alzheimer**

Il Nucleo Ginestra è l'unico nucleo della struttura R.S.A. I Tigli, compartimentato e protetto. Ha 20 posti letto distribuiti in 10 camere doppie, accoglie ospiti prevalentemente affetti da malattia di Alzheimer, demenze gravi con wandering e disturbi psichici conclamati. La maggior parte degli ospiti ha wandering, alcuni sono in carrozzina, alcuni manifestano momenti di aggressività verbale e soprattutto fisica, altri invece, a causa della patologia (psichiatrica o dementigena grave) vivono in un mondo a sé. Nel Nucleo sono presenti 2 OSS 24 ore su 24; inoltre c'è la presenza dell'infermiere e di fisioterapisti e animatori per le attività strutturate durante la settimana.

Strutturalmente il nucleo si trova al piano terra, davanti alla reception, si accede attraverso una porta antipanico che si può aprire con un pass che hanno solo gli operatori. Entrati nel Nucleo ci si trova davanti ad un corridoio dritto, lungo il quale si alternano le 10 camere (ciascuna con un bagno interno), una sala da pranzo e un salottino, spazi aperti e accessibili a tutti gli ospiti. Inoltre chiusi a chiave ci sono l'ufficio degli operatori, il bagno assistito, una sala riunioni e il vuotatoio: questi sono gli unici spazi dove gli ospiti non possono accedere, mentre il resto del Nucleo è libero e accessibile a tutti. Inoltre, lungo il corridoio, verso la fine, si trova un'altra porta antipanico che fa accedere, tramite pass, al giardino Alzheimer, un giardino all'aperto e protetto immerso nel verde con panchine e ombrelloni, dove gli ospiti possono uscire con gli operatori e i parenti e stare fuori in tranquillità, senza la preoccupazione che qualcuno possa allontanarsi dalla struttura.

