

SUL CONFRONTO TRA IL PRIMA E IL DOPO

Testo inviato da Simona Sertorio (educatrice, counselor, RSA Ente Morale Pio XI, Bresso, Milano).

Il nome della paziente e ogni altro dato che possa permetterne l'identificazione è stato alterato per rispettarne la privacy. La conversazione è stata registrata con il dittafono ben in vista, dopo aver ottenuto il consenso informato della paziente e del familiare di riferimento.

La nuova ospite e il contesto

Bice è una signora di 90 anni. Ha scelto autonomamente di entrare in RSA, è orientata T/S, autonoma nella deambulazione con ausilio (bastone). Arriva in RSA di venerdì, accompagnata dalla nipote. Al momento dell'ingresso chiede espressamente di poter avere una stanza singola che però in quel momento non è disponibile. L'educatrice la incontra sabato e le anticipa che il lunedì le avrebbe chiesto qualche minuto per fare un colloquio inerente il giorno del suo ingresso in struttura. Bice acconsente.

Il testo: Io voglio la camera singola

1. EDUCATRICE: Buongiorno signora, come le ho anticipato sabato, le chiedo se mi concede un po' del suo tempo per fare un colloquio... magari ci spostiamo nella sua stanza, così siamo più tranquille e nessuno ci disturba...
2. BICE: Certo volentieri.
(ci spostiamo nella stanza della signora. Avviso le assistenti che siamo lì, in modo che non vengano a disturbare. Ci accomodiamo su due sedie, una al fianco dell'altra e posiziono il registratore su un tavolino che abbiamo di fronte)
3. EDUCATRICE: Le chiedo il permesso di registrare la nostra conversazione...
4. BICE: A cosa le serve?
5. EDUCATRICE: In questo modo posso riascoltare le nostre parole, perché il motivo di questo colloquio è raccogliere informazioni sull'ingresso delle persone nuove in questa struttura per migliorare sempre di più il servizio dell'accoglienza, le chiedo infatti se mi può raccontare com'è andato il primo giorno qui, come è stata accolta, chi ha incontrato...
6. BICE: Insomma, non tanto bene, nel senso che... vieni via da casa, da sola e così e vieni in un posto, e quella gridava come una bestia e non si poteva più starci *(si riferisce alla compagna di stanza)*, tanto è vero che come sono arrivata il dottor Soncini, che è tanto che io lo conosco *(si riferisce al Direttore Sanitario che lei conosceva dall'epoca del ricovero di suo marito)*, o meglio lo conoscevo, adesso è tanto che non lo vedo perché io ho avuto mio marito che ha avuto l'ictus e ho dovuto ricoverarlo qui, era sulla sedia a rotelle e io ho passato una vita tremenda negli ultimi anni, almeno 10, 11 anni e dopo io sono sempre stata bene. Adesso è un po' di tempo che ho cominciato, sono stata operata alle anche e poi sono rimasta sola, perché non ho più niente e ho detto, cosa sto qui a fare? In un certo momento mi conviene ritirarmi in un posto...
7. EDUCATRICE: Quindi lei ha parlato con il dottor Soncini prima di entrare...
8. BICE: No, il dottor Soncini l'ho trovato qui.
9. EDUCATRICE: Ah! L'ha trovato qua.
10. BICE: Me lo ricordo da quando c'era mio marito, allora ci parlavamo sempre... io so che è un bravo dottore e allora sono venuta volentieri...
11. EDUCATRICE: Quindi ha deciso lei autonomamente di entrare qui...
12. BICE: Ho deciso io, tanto è vero che dove abito mi hanno detto, ma no! ma Bice perché?! no, ma non andare, non fare... Senti, io ancora rimbambita non sono, se devo stare a casa, cado per terra, la suocera di una mia amica è caduta per terra e l'hanno trovata lì dopo tre giorni morta, da sola... ho detto, io devo fare una fine così? vado lì, starò bene, starò male, devo accontentarmi...
13. EDUCATRICE: Certo... e com'è andato il momento in cui è arrivata qua? Chi l'ha accolta?

14. BICE: Adesso non mi ricordo, so che sono tutti gentili e tutte carine.
15. EDUCATRICE: Ha trovato persone accoglienti.
16. BICE: Assolutamente sì, tutte carine e gentili!
17. EDUCATRICE: E l'hanno accompagnata subito nella sua stanza?
18. BICE: Sì, io ho detto, voglio la camera per conto mio, perché non voglio una che russa da non poter dormire, perché sennò torno a casa mia! perché la mia casa io non la vendo finché sarà... Io c'ho una nipote sola, perché la mia figlia mi è morta di un brutto male al seno e così sono rimasta con questa nipote, però sono sempre stata autonoma, la nipote c'ha la sua famiglia, abita ad Inverigo, viene una volta alla settimana ad aiutarmi a fare la spesa... perché devo sempre anche dare fastidio... e allora ho deciso di venire qui... solo che questa si continua a lamentare!
19. EDUCATRICE: La sua compagna di stanza?
20. BICE: Il dottore mi ha detto... ma quando lo incontro glielo dico, è bella calma, vedrà che si troverà bene. Perché ho detto, io voglio la camera da sola, vengo via da casa mia, insomma, preferivo stare... e poi ha cominciato a chiamare, a suonare... e non mi hanno messo bene, e tutte queste cose... e non ho dormito tutta la notte...
21. EDUCATRICE: Quindi questa è stata la cosa che le ha fatto fare un po' più di fatica.
22. BICE: Sì, che io ho detto, quasi quasi mi conviene tornare a casa.
23. EDUCATRICE: E con le assistenti, con gli operatori, con i medici ha avuto modo di incontrare qualcuno? Di conoscere qualcuno?
24. BICE: No, no, non conosco nessuno perché uno viene che c'ha su il camice e io credo che sia un dottore, magari è un infermiere, non posso sapere finché non li conosco...
25. EDUCATRICE: Per il momento lei della sua compagna di stanza non ne ha parlato con nessuno.
26. BICE: No no! Sapevano... io non mi sento di stare qua... e non so se era un dottore e mi ha detto, si vedrà, mi ha detto, appena che c'è il posto... io voglio la camera da sola, gliel'ho detto due volte o tre e ha detto, signora non ce n'è, ma a me mi avevano promesso che mi davano la camera, perché mi hanno fregato e questa fregatura non mi piace.
27. EDUCATRICE: Certo, perché uno viene qua con un'idea e con delle aspettative e magari trova... altro.
28. BICE: E' così, poi quella che continua a gridare, e tiratemi su, e tiratemi giù... e dopo io il giorno dopo gliel'ho detto, signora guardi che io voglio andare nella camera singola.
29. EDUCATRICE: Ah, gliel'ha detto!
30. BICE: Sì, a me piace essere chiara! Io gliel'ho detto, se lei fa così io me ne vado via, cambio camera o sennò torno a casa mia, così lei ha taciuto un po' e poi dopo non ha detto niente... il giorno dopo sono andata lì e le ho detto, come sta? guardi che dobbiamo andare d'accordo, siamo nella camera assieme... Aveva acceso il televisore alto e poi dormiva, allora ho chiamato le ragazze, signorine, a una certa ora chiudete... se io voglio vedere una certa cosa e lei un'altra, come si fa? Io avevo portato il televisore e mia nipote se l'è riportato a casa perché non c'è il posto, non possiamo mica aprire due televisori! Ma se alla sera voglio vedere qualche cosa che sono abituata anche a casa... credevo di essere qui bella tranquilla, invece no, perché siamo in due...
31. EDUCATRICE: Lei ha comunque richiesto di avere la stanza singola.
32. BICE: Voglio la stanza singola, ma sarà difficile, ho già capito dal discorso che hanno fatto.
33. EDUCATRICE: A chi ha fatto questa richiesta? Lei ha presente la persona con cui ha parlato? Ha chiesto direttamente al dottor Soncini?
34. BICE: No, non l'ho mai più visto lui.
35. EDUCATRICE: Io le dico, qua ci sono delle camere singole, ma non sono tantissime...

36. BICE: Sì, me l'hanno detto quello... io ho fatto la domanda a settembre e ho detto che volevo una camera da sola e quando mi hanno chiamato pensavo che mi davano la camera e quindi ci sono rimasta male.
37. EDUCATRICE: Certo... perché lei si aspettava questa cosa...
38. BICE: Io che abbia 90 anni d'accordo, però insomma, se ragiono ancora... voglio la camera singola... sono venuta via da casa mia che c'ho la casa bella e tutto, vengo qui ad aver sempre quella che apre il televisore quando vuole e poi lo spegne e poi lo riaccende... io mi stavo già addormentando e sento parlare ed era ancora acceso, poi magari non so se lo guarda o no.
39. EDUCATRICE: Perché magari si addormenta...
40. BICE: Non ha la testa a posto! Quei tipi lì bisogna... non dovevano mettermi qui... io non sono ancora rimbambita!
41. EDUCATRICE: A casa lei era completamente da sola? Aveva qualcuno che l'aiutava a parte sua nipote?
42. BICE: Non avevo nessuno! Io ho detto, badanti non ne voglio, vado in casa di riposo. Allora se io decido di venire qui devo avere la camera, sono rimasta malissimo, cosa devo fare? O torno a casa, la camera singola sarà difficile che me la danno, ho già capito... lei... se fossi sua nonna cosa farebbe?
43. EDUCATRICE: Io posso provare a chiedere alla caposala, di solito è lei che si occupa degli spostamenti delle stanze...
44. BICE: Con la caposala ho parlato... è quella signora un po' cicciottella?
45. EDUCATRICE: No, è una signora magrettina, smilza.
46. BICE: Allora no...
47. EDUCATRICE: Dovrebbe averla incontrata...
48. BICE: Sì, probabilmente sì, ma non mi ricordo... mi confondo se sono infermieri, se sono medici ... ha capito? non conosco nessuno, non è che sono venuta dentro perché conoscevo qualcuno che lavora qui, allora è un'altra cosa...
49. EDUCATRICE: Io posso provare a sentire...
50. BICE: Brava.
51. EDUCATRICE: Magari non per la stanza singola, questo non glielo posso promettere, però magari una persona a fianco più tranquilla...
52. BICE: Ma come facciamo... se uno deve andare al gabinetto e c'è dentro quell'altro... io il primo giorno che sono arrivata ero lì al gabinetto, apro la porta e... un uomo!
53. EDUCATRICE: Un operatore o un ospite?
54. BICE: Un uomo, un vecchio... gli ho detto, scusi, non si può entrare! eh no, così no!
55. EDUCATRICE: Questi sono purtroppo i disagi del vivere...
56. BICE: Eh lo so cara mia, però... non si può mica metter gli uomini insieme, io sono lì magari nuda che mi sto vestendo... a me mi secca, anche se a loro non ci interessa niente.
57. EDUCATRICE: Certo...
58. BICE: Va bene che devo accontentarmi, però...
59. EDUCATRICE: Ha ragione, darebbe fastidio a chiunque.

Commento (a cura di Pietro Vigorelli)

Commentiamo i primi 59 turni verbali (su un totale di 100): sono sufficienti per renderci conto di come le prime ore e i primi giorni della nuova ospite sono centrati sul confronto tra il *Mondo del prima* e il *Mondo del dopo*.

Il Mondo del prima

Bice è una donna anziana che ha già vissuto tanti lutti (turno 6: mio marito che avuto l'ictus, sono rimasta sola, non ho più niente; turno 18: mia figlia mi è morta di un brutto male al seno).

Nel Colloquio d'accoglienza parla del *Mondo del prima*, costituito di persone, oggetti, abitudini e luoghi:

- persone: la nipote (turno 66: adesso la nipote è l'unica che mi sta vicino perché ho solo lei).
- oggetti: la televisione.
- abitudini: guardare quello che vuole alla televisione (turno 82: io volevo portare il televisore, a me la sera mi piace vedere una cosa su Rete 4, ma lei vuol vedere quello che vuole lei... è come se non c'avessi neanche il televisore!).
- luoghi: la camera personale (turno 18 e segg.: voglio la camera per conto mio), la casa (turno 18: la mia casa; turno 38: c'ho la casa bella).

Il disagio del Mondo del prima e la scelta del ricovero

Bice è una donna consapevole e critica, è attaccata al *Mondo del prima*, ma si rende conto che a novant'anni, con una deambulazione insicura e il rischio di cadere, senza parenti vicini, è meglio andare in Casa di Riposo. Bice fa la sua scelta in modo autonomo e responsabile.

Le aspettative sul Mondo del dopo e le delusioni

Bice fa la sua scelta perché ha delle aspettative positive riguardo alla RSA ma va incontro a varie delusioni (turno 6: Insomma, non tanto bene, nel senso che... vieni via da casa, da sola e così e vieni in un posto, e quella gridava come una bestia e non si poteva più starci). La realtà in cui viene a trovarsi è diversa da quella che aveva richiesto in modo esplicito:

- si aspettava un luogo rassicurante (turno 6: mi conviene ritirarmi in un posto) e una camera singola e si trova invece a dover condividere la stanza con un'altra signora (turno 18).
- si aspettava di poter fare riferimento a un medico già conosciuto e apprezzato (turno 6, il dottor Soncini) e, dopo il primo incontro di venerdì, non l'ha più visto durante il weekend (turno 34).
- si aspettava di poter proseguire nelle sue abitudini e di guardare alla televisione i programmi preferiti e deve invece guardare quello che piace alla vicina di letto (turno 30).

Il confronto tra il prima e il dopo; l'inizio del processo di elaborazione del lutto

Abbiamo già detto che la separazione dal *Mondo del prima* è vissuta come un lutto e come tale va elaborata. Per favorire il processo di elaborazione l'operatore valorizza le occasioni di scambio di parole, a partire dal *Colloquio d'accoglienza*. Bice ne approfitta volentieri, descrive il *Mondo del prima* senza idealizzarlo e dice le sue richieste e aspettative sul *Mondo del dopo*. Purtroppo c'è una discrepanza tra quanto atteso e quanto effettivamente trovato. Le sue parole esprimono solitudine, paura, incertezza, ambivalenza:

6.BICE: (...) sono rimasta sola, perché non ho più niente e ho detto, cosa sto qui a fare? In un certo momento mi conviene ritirarmi in un posto...

12.BICE: Ho deciso io, tanto è vero che dove abito mi hanno detto, ma no! ma Bice perché?! no, ma non andare, non fare... Senti, io ancora rimbambita non sono, se devo stare a casa, cado per terra, la

suocera di una mia amica è caduta per terra e l'hanno trovata lì dopo tre giorni morta, da sola... ho detto, io devo fare una fine così? (...)

12.BICE: (...) vado lì, starò bene, starò male, devo accontentarmi...

20.BICE: Il dottore mi ha detto... ma quando lo incontro glielo dico, è bella calma, vedrà che si troverà bene. Perché ho detto, io voglio la camera da sola, vengo via da casa mia, insomma, preferivo stare... e poi ha cominciato a chiamare, a suonare... e non mi hanno messo bene, e tutte queste cose... e non ho dormito tutta la notte...

22.BICE: Sì, che io ho detto, quasi quasi mi conviene tornare a casa.

26.BICE: (...) io non mi sento di stare qua (...)

Più avanti, nel corso del colloquio, Bice comincia il suo percorso di adattamento a una situazione molto diversa da quella attesa:

42.BICE: Non avevo nessuno! Io ho detto, badanti non ne voglio, vado in casa di riposo. Allora se io decido di venire qui devo avere la camera, sono rimasta malissimo, cosa devo fare? O torno a casa, la camera singola sarà difficile che me la danno, ho già capito... lei... se fossi sua nonna cosa farebbe?

58.BICE: Va bene che devo accontentarmi, però...

Il ruolo dell'operatore

Bice vive una situazione di disagio che nasce dal confronto tra il *Mondo del prima* e il *Mondo del dopo*, in questo caso tra le aspettative di un mondo possibile rassicurante e la realtà del mondo della RSA così come l'ha incontrato. Nel corso del *Colloquio d'accoglienza* Bice comincia un suo personale percorso di adattamento.

L'operatrice ha qualche ruolo nello svilupparsi di questo personale percorso di Bice?

Dal punto di vista dell'*Approccio capacitante*, l'operatrice favorisce l'espressione delle sue *Competenze elementari* e le restituisce il *Riconoscimento*:

- Bice parla e l'operatrice l'ascolta.
- Bice fornisce varie informazioni e l'operatrice *Restituisce il motivo narrativo* (turni 11, 15, 27), chiede precisazioni (turni 7, 13, 17, 19, 23, 33), fa intendere di avere capito l'informazione (turni 9, 25, 29, 39, 53, 57), fornisce a sua volta informazioni utili (turni 35, 43, 45, 47).
- Bice esprime le sue emozioni e l'operatrice *Restituisce il riconoscimento dell'emozione espressa* (*fatica* al turno 21, *delusione* al turno 37, *fastidio* al turno 59).
- Oltre alle *Competenze a parlare e comunicare* e alla *Competenza emotiva*, Bice lungo tutto il colloquio esprime la sua *Competenza a contrattare e a decidere*. Dopo la contrattazione iniziale riguardo al colloquio stesso (turno 2) e all'uso del registratore (turno 4), Bice parla delle motivazioni che l'hanno portata a scegliere il ricovero in RSA, della contrattazione fallita riguardo alla stanza singola, della contrattazione con la vicina di stanza riguardo all'uso del televisore.

Le Risposte di effettività

Di fronte alla *Competenza a contrattare* di Bice l'operatrice non si limita a prenderne atto e a riconoscerla, ma *prende in seria considerazione la richiesta* della signora e fornisce varie *Risposte di effettività*:

49.EDUCATRICE: Io posso provare a sentire...

51.EDUCATRICE: Magari non per la stanza singola, questo non glielo posso promettere, però magari una persona a fianco più tranquilla...

L'operatrice si coinvolge in prima persona e cerca di *dare effetto* a quanto Bice va dicendo. Infatti il

suo interessamento va oltre le parole e cerca di influire sul mondo oggettuale. L'operatrice che ha inviato il testo annota in calce:

Subito dopo il colloquio incontro la caposala e cerco di capire con lei se la signora può essere spostata di stanza. La sua compagna in effetti è una signora particolarmente esigente con cui è difficile convivere. La caposala mi informa che cercherà di fare il possibile per trovare una sistemazione più adatta.

Metodi e Risultati

Lo studio di questo *Colloquio d'accoglienza* ha messo in evidenza il disagio di Bice causato dal confronto tra il *Mondo del prima* e il *Mondo del dopo*. L'operatrice ha favorito l'elaborazione di questo disagio fornendo a Bice

- l'occasione di parlare e di raccontarsi
- il *Riconoscimento* delle sue *Competenze elementari*
- le *Risposte di effettività*

L'importanza della parola nello svilupparsi di questo processo è dichiarato dalla stessa Bice nei suoi ultimi due turni verbali:

98.BICE: Io sono chiara, quello che devo dire dico, non sono sfacciata, non sono villana, però qualche volta che mi trattano in qualche maniera non mi piace... bisogna che prendono tutte insieme le ragazze per dire, voi non dovete comandare, non sono mica figli vostri, sono vecchi però non sono scemi e anche se ci sono quelli scemi non si possono obbligare...

99.EDUCATRICE: Grazie ancora! Passo a trovarla nei prossimi giorni.

100.BICE: La Bice ha parlato... arriverci a lei

Nonostante l'interessamento dell'operatrice, non è stato possibile cambiare stanza neppure nei giorni successivi, tuttavia Bice ha cominciato il suo personale percorso di adattamento:

Il giorno successivo vado a salutare la signora Bice e provo ad invitarla alla ginnastica di gruppo ed eventualmente a bere un caffè in compagnia di altre signore. Lei declina l'invito, preferisce restare al piano (ha preso un lassativo e preferisce stare nelle vicinanze del suo bagno). Dopo un paio d'ore la rivedo in compagnia di una volontaria che l'aveva accompagnata dalla parrucchiera.

Il giorno dopo ancora la trovo che partecipa alla ginnastica di gruppo. Mi trattengo a scambiare due parole e la trovo molto più serena (è ancora polemica con la compagna di stanza, ma meno angustata).

Sento dalle colleghe che ha partecipato ad alcune attività del pomeriggio (lezione dell'Università della Terza Età e cineforum).

Nei mesi successivi Bice non ha stretto amicizia con la compagna di stanza con cui ha instaurato un rapporto di civile convivenza e si è invece inserita felicemente nella vita della RSA.