

592. Conversazione con un'ultranovantenne con demenza di grado moderato-severo

Testo inviato da Silvia Bordianu, Operatrice Socio-Sanitaria al Centro Servizi Assistenziali S. Antonio Chiampo e Alta Valle (VI), analizzato il 31 maggio 2022 in occasione del 3° appuntamento del corso di formazione al personale condotto dal dottor Vigorelli. La conversazione è stata registrata in modo palese con il consenso informato del conservante e del suo amministratore di sostegno.

La trascrizione è fedele, comprese le parole ma formate, tronche, ripetute e le frasi senza senso. Il nome del conversante e ogni dato che possa permettere l'identificazione sua o di altre persone e luoghi è stato alterato per rispettarne la privacy.

Il conversante

Erminia, 92 anni, residente presso il Centro Servizi S. Antonio da circa 1 anno. Vedova, ha due figli. La figlia che la seguiva a casa ha deciso l'inserimento in struttura per le difficoltà di assistenza e i disturbi comportamentali. Erminia presenta decadimento cognitivo di grado moderato-severo. Nei primi mesi di inserimento era molto agitata e confusa, poi gradualmente la situazione è migliorata. Ora si relaziona con gli altri ed esprime i propri bisogni concreti nonostante il disorientamento; ha ancora alcuni episodi di agitazione, soprattutto quando ha paura di stare da sola o durante gli spostamenti da un ambiente ad un altro.

Il contesto

Il colloquio è avvenuto nello spazio comune del Reparto che è anche una zona di passaggio verso gli ascensori.

Durata della conversazione: 14 minuti.

Il testo: Sfogarsi un po'

1. OPERATRICE: Buongiorno Erminia, che dici parliamo un po' insieme?
2. ERMINIA: Ciao, se dici che devo, perché te sei una donna a quanto ho capito, sei una donna al quale si può affidarsi a dire quello che si vuole e tu sei una donna affidabile insomma ecco tutto qui. Basta.
3. OPERATRICE: Grazie Erminia, come stai oggi?
4. ERMINIA: Oggi sto... piuttosto male. Tutto il giorno. Perché ieri sono venuti... è venuto Gino e anche Lina, siamo stati in giro... come... sul prato sai.
5. OPERATRICE: Hm...
6. ERMINIA: E dopo ho... hm... il...coso... del...della balestra a fare...fare cose. E sono contenta perché mi risulta sempre bene la ginnastica in palestra. Poi basta, cosa vuoi che ti dico? Mi avevano chiamato per andare a giocare... che gioco fanno? quello là... non mi ricordo... era una signorina, e un gioco che giocate voi, grande così. (*ha fatto vedere con le braccia*) E ho detto no, è un gioco che non mi va. E giocare carte non so, insomma... non mi ricordo che gioco che era... e non mi piaceva. Ho detto no. E adesso ero qui che pensavo che... e la penso ... ho detto no? ... se fossi andata... forse mi perdevo via un po' di più.
7. OPERATRICE: Eh...
8. ERMINIA: ...mi perdevo un po'... hm... mi intendo... che mi... mi perdevo via, dai, in dialetto... ma come si dice in italiano?
9. OPERATRICE: E cosa intendi dire?
10. ERMINIA: Eh?

11. OPERATRICE: Cosa intendi dire? (*amplificando il suono della voce*)
12. ERMINIA: Volevo dirti che mi avrei perso via un po' di più, in dialetto.
13. OPERATRICE: Ah ho capito...
14. ERMINIA: Mi avrei perso via un po' di più se fossi andata invece non sono andata.
15. OPERATRICE: Ho capito...
16. ERMINIA: Volevo dirtelo a te ma in parole bene... mi sono persa via e una parola in dialetto, tu mettilo in italiano.
17. OPERATRICE: Va bene, lo metto in italiano. Mh?
18. ERMINIA: Basta. Cosa vuoi sapere adesso?
19. OPERATRICE: Quello che hai piacere a dirmi...
20. ERMINIA: Quello che... oggi cerco compagnia e non... ieri c'era anche troppa, ieri c'era Gino e Lina, c'erano nel giardino che allora giocavamo... non giocavamo sai, ma ci perdevamo via in giardino sai... era bello stare anche sulle panchine così... invece oggi non ho nessuno. Nessuno. Là, sono stata seduta un bel po' (*indica l'altra saletta*), seduta là, dove c'è la squadra di... che ascolta la televisione.
21. OPERATRICE: Ehm...
22. ERMINIA: Eh... non c'era nessuno, che mia cugina, che era dentro sai, ma lei è una ragazza che parla mica, parla proprio mica... Allora ogni tanto diceva, Vittorina si chiama, ma la chiamano Alba. Lei la conosce come Alba.
23. OPERATRICE: Sì...
24. ERMINIA: Invece a casa dov'è nata e cresciuta con me lei era Vittoria, Vittorina. Allora quando io la chiamo la chiamo sempre così... subito quando la chiamano non viene mica, bisogna che la chiamo come la chiamano qua. Alba.
25. OPERATRICE: Ehm...
26. ERMINIA: Ehm, ma dico, ma io che ti ho cresciuta, ehm tu che sei cresciuta con me, e tu eri Vittorina, io non sono capace cambiare nome. Ogni tanto mi dico. Io sono così.
27. OPERATRICE: Ehm come?
28. ERMINIA: Invece di parlare... che lei vuole il suo nome, Alba, no? Le avranno messo quando l'hanno battezzata... io non l'avrei mai detto, mai pronunciato. Sì, comunque lei è cresciuta insieme a me...(*registrazione non comprensibile*)... io ero là prima, me lei insomma non parla mica guarda solo la televisione. Allora ho detto no? Beh adesso vado a vedere se è venuto su qualcuno, se c'è qualcuno, invece non c'è nessuno.
29. OPERATRICE: Ah...
30. ERMINIA: Poi sono andata in bagno... Ero con te che ti ho chiesto?
31. OPERATRICE: No perché avevo da fare prima. Anch'io ho fatto i miei compiti sai, di lavoro. Adesso che... (*la signora mi interrompe*)
32. ERMINIA: Ecco ... e allora sono andata in bagno... e ancora sono qui e ho visto quella signora lì e basta. Ho detto mi prendo una sedia e mi siedo qua.
33. OPERATRICE: Eh... perché adesso che ho un po' di tempo pensavo di tenerti un po' di compagnia.
34. ERMINIA: Ecco, allora andiamo a fare un giretto... a piedi...
35. OPERATRICE: Vuoi camminare un po'?
36. ERMINIA: Sì
37. OPERATRICE: Hai piacere? Allora cosa dici che...
38. ERMINIA: Ti pare andare per dove a te?
39. OPERATRICE: Dove vuoi... Facciamo un giretto nei corridoi qua... Va bene?
40. ERMINIA: Nei corridoi qua...
41. OPERATRICE: Aspetta che ti aiuto ad alzarti. Va bene? (*si alza e si gira per prendere la borsa*) Ti porti via anche la borsa?
42. ERMINIA: Altro che... sempre... e anche...
43. OPERATRICE: Cosa?

44. ERMINIA: Eccolo che ti faccio vedere (*tira fuori il telefono*)
45. OPERATRICE: Ah il telefono? Ah, perché ti serve... perché così sai quando ti chiamano?
46. ERMINIA: Sì. Ma anche se fossi capace io lo farei... telefonare... anch'io.
47. OPERATRICE: Eh... dai che andiamo fare un giretto che ti piace tanto camminare, vero? Fai quattro passi, eh?
48. ERMINIA: Sì. Mi fanno bene anche, perché io sto imparando a camminare...
49. OPERATRICE: Ah sì?
50. ERMINIA: Vado giù dalla... il coso... da... dalla....
51. OPERATRICE: Dalla fisioterapista?
52. ERMINIA: Ecco e faccio passi, cammino... questo qua fino in cima (*indica il corridoio*) ... no neanche. C'è troppa gente.
53. OPERATRICE: Allora vuoi che andiamo sull'altro corridoio?
54. ERMINIA: Sì se l'altro è vuoto...
55. OPERATRICE: Hm... ti senti più sicura?
56. ERMINIA: Beh anche perché non disturbi la gente.
57. OPERATRICE: Ah, ok. Sei tanto premurosa tu.
58. ERMINIA: Beh sì... non voglio mica disturbare la gente. Guarda qua c'è uno solo.
59. OPERATRICE: Ah... e così facciamo una passeggiata.
60. ERMINIA: Eh. Allora volevo dirti che ieri è venuta la Lina e anche Gino.
61. OPERATRICE: E?
62. ERMINIA: E mi è piaciuto. Ero felice di averli.
63. OPERATRICE: Ecco...
64. ERMINIA: Invece oggi ero in malinconia, perché qua, da quel gruppo lì, non c'è una che dice una parola.
65. OPERATRICE: Eh.
66. ERMINIA: E tutti che guarda la televisione. La televisione fa quello sempre quello e allora ero partita per venire qua (*indica il posto dove parlavamo prima*) Signora, buongiorno (*saluta una ospite passando*). Siamo partiti, siamo venuti qua.
67. OPERATRICE: Eh.
68. ERMINIA: Siamo stati qua un pezzo... e adesso che... facciamo un altro? Facciamo un altro giro?
69. OPERATRICE: Sì. Facciamo un altro giro allora.
70. ERMINIA: Sì.
71. OPERATRICE: E quindi mi dicevi che avevi la malinconia?
72. ERMINIA: Molta. Ma molta. E allora mi sono seduta lì per guardare la televisione. C'era un romanzo, bello anche da ascoltare...
73. OPERATRICE: Hm...
74. ERMINIA: Ecco, sono stata seduta lì finché sei arrivata tu. E ho detto bene, quella lì la conosco, solo guardando, che... solo guardarti ero contenta, perché era una che conoscevo. (*sorride*)
75. OPERATRICE: Mi fa piacere sai? Anche a me piace stare in compagnia.
76. ERMINIA: Così arriviamo là in cima poi torniamo indietro. Fino lì andiamo.
77. OPERATRICE: Sì dai vediamo chi c'è anche là se vuoi. (*Camminando*)... E adesso pensi di star meglio? Perché prima mi dicevi di star male?
78. ERMINIA: Sì. Adesso sto un pò meglio visto che le donne poverette hanno la stessa cosa mia... allora torniamo indietro...
79. OPERATRICE: Vuoi tornare indietro? Te la senti mica camminare di più?
80. ERMINIA: Sì... (*con aria stanca*)
81. OPERATRICE: Preferisci sederti?

82. ERMINIA: Sì... grazie, mi siedo là e guardo il film, è quello là... (*la signora si siede aiutata dalla operatrice*). Ecco, grazie, mi sono mossa un po', era un bel pezzo che non camminavo... mal di spalla di gambe. Ogni tanto per quello, mi piace passeggiare, muovere le gambe, sentire che mi portano ancora... (*sembra commuoversi ma cerca sorridere*)
83. OPERATRICE: Ecco allora mi ha fatto piacere averti fatto compagnia, averti fatto camminare.
84. ERMINIA: Sì... Sì... c'erano ancora prima, ma adesso saranno tutte in ferie. Tu invece hai preferito star qua, molte sono andate via in ferie.
85. OPERATRICE: Sì alcune sono andate in ferie. Finché loro sono in ferie, le altre lavorano. Ci diamo il cambio, funziona un po' così. Sì.
86. ERMINIA: Sì... sì... ecco... adesso sarebbe un momento vuoto, un momento un pò vuoto...
87. OPERATRICE: Di cosa? Lo pensi così?
88. ERMINIA: Sì... finché arrivano su gli altri.
89. OPERATRICE: Ah... sì, tra poco arrivano per cena.
90. ERMINIA: Ehi, signorina? (*Salutando una operatrice*)
91. OPERATRICE: Anche lei è una tua amica, sì?
92. ERMINIA: Sì, è stata la prima che ho conosciuto qua, ma adesso ha sempre tanto da fare.
93. OPERATRICE: Hm? Hai una buona memoria perché ti ricordi che è stata la prima che hai conosciuto.
94. ERMINIA: Sì è stata la prima da quando sono qua. Sono qua da poco, ma prima ero rimasta qua anni... un anno...
95. OPERATRICE: Va bene dai, Erminia, adesso che ti ho fatto camminare...
96. ERMINIA: Sì... (*sorride*)... sono contenta.
97. OPERATRICE: Sei contenta?
98. ERMINIA: E sto bene.
99. OPERATRICE: Mi fa piacere, mi fa molto molto piacere.
100. ERMINIA: Grazie. Grazie. Io a te ti saluto sempre... sei quella dei capelli bianchi... mi sei simpatica... chissà che cosa... (*si corregge*) dei capelli biondi, quella dei capelli biondi. Quando ti vedo, ti saluto anche così perché... per me quella dei capelli biondi (*sorride e tende la mano*)
101. OPERATRICE: Grazie, Erminia, sei affettuosa. (*tenendole la mano di Erminia*)
102. ERMINIA: Sì. Sì. Molto affettuosa (*si commuove*). Quando incontro i miei figli...
103. OPERATRICE: Eh...
104. ERMINIA: Allora la notte a letto, ho detto... adesso stasera, quando vado a letto... vedi le mie mani? Sono piene di vene, le guardo e racconto alle mie mani l'affetto che ho... Guarda, le racconto, alle vene... alle... da stupida (*sorride un po' imbarazzata*) ... tanto da perdermi via insomma...
105. OPERATRICE: Cos'è che racconti alle tue mani?
106. ERMINIA: Eh?
107. OPERATRICE: Cos'è che le racconti? I tuoi ricordi?
108. ERMINIA: Vedi sono... sono... perché loro quando vengono e mi vedono, non fanno niente, ma mi prendono la mano, così no? (*prende le mani dell'operatrice*)... allora vedi? (*parla alle mani con nostalgia*) Oggi abbiamo accarezzato, hanno fatto carezze all'uno anche l'altro... è una stupidaggine... ma...
109. OPERATRICE: Invece è una carineria... hm? Ti mancano i tuoi cari?
110. ERMINIA: Mi mancano i miei cari... molto... (*scoppia a piangere*) molto mi mancano (*parla con la voce rotta*) ... e li dico sempre vengo a casa. Mamma finché non vai a

piedi da sola così, non possiamo mica stare a casa dal lavoro a star là a farti camminare. Invece qua loro ti fanno camminare...

111. OPERATRICE: E tu li dai ragione allora? Li capisci?

112. ERMINIA: Sì. (*risponde commossa*)

113. OPERATRICE: Ti ho fatto commuoverti.

114. ERMINIA: Sì... Sono cari e basta. Li hai visti? (*cerca nella sua borsa*)... Ce li ho qui. Ti faccio vedere una bella fotografia (*tira fuori una foto stampata su un foglio che ritrae lei con due nipoti*). Guarda questi sono quelli di Lina. Questo è Riccardo si chiama come mio marito e lei è... è... non mi ricordo come si chiama, ma ha un bel nome. E questa sono io.

115. OPERATRICE: Sì, ti ho riconosciuta. Sei tu, con il tuo bel sorriso.

116. ERMINIA: Sì... ma anche con la faccia fiappa.

117. OPERATRICE: Ti vedi fiappa?

118. ERMINIA: Sì... vecchia... ma... per forza! Ho tanti anni.

119. OPERATRICE: Tanti anni felici però, con tutti 'sti bei nipoti.

120. ERMINIA: Beh... sono contenta...

121. OPERATRICE: Mi ha fatto piacere...

122. ERMINIA: Mi hai anche fatto sfogare nei discorsi.

123. OPERATRICE: Mi ha fatto molto piacere...

124. ERMINIA: Grazie, sai!

125. OPERATRICE: Prego! Quando hai bisogno, se ci sono...

126. ERMINIA: Sei sempre la bionda, la bionda. Ti ho detto una volta, mi pare, che mi piacciono i tuoi occhi belli, ti ho detto una volta.

127. OPERATRICE: Vero, mi ricordo anch'io. Buon pomeriggio, intanto!

128. ERMINIA: Grazie e buon lavoro a te!

129. OPERATRICE: Grazie!

Commento emerso dal lavoro di gruppo (a cura di *Elisa Martinello e Federica Cornale*)

Da questa conversazione si evidenziano i quattro pilastri dell'Approccio Capacitante: la parola, le emozioni, il corpo e il fare insieme, che si esprimono al massimo grado quando Erminia e l'operatrice camminano insieme. L'attività di camminare è già di per sé fondamentale per la persona anziana, e svolta così, insieme l'operatrice di cui Erminia si fida, diventa un momento di riconoscimento importante per la persona e le sue competenze.

Le competenze elementari emerse:

- la *competenza a parlare*: Erminia parla molto (come risulta evidente dalla lunghezza del testo in rapporto alla durata della conversazione) e cerca anche di parlare in modo preciso (turni 8, 12 e 16), esprimendo in questo attenzione e considerazione verso la persona con cui sta parlando;

- la *competenza a comunicare*: già dal turno 2 esprime il piacere di parlare e comunicare, e la fiducia nell'interlocutore;

- la *competenza a decidere*, a dire quello che vuole.

In particolare emerge la fiducia di Erminia nella sua interlocutrice. Generalmente la persona con demenza a mano a mano che la malattia avanza perde fiducia in se stessa, e questa situazione diventa ancor più angosciante e terribile se la persona sente di non poter avere fiducia nell'Altro. Al contrario la demenza diventa più sopportabile se la persona sente di avere qualcuno al suo fianco di cui potersi fidare.

Il risultato si percepisce confrontando ciò che Erminia dice all'inizio della conversazione al turno 4 "Oggi sto... piuttosto male" con ciò che afferma alla fine: "sono contenta..." al turno 120 "mi hai anche fatto sfogare nei discorsi" turno 122.