

## **MMSE 8/30. Sul fare eco e la restituzione del motivo narrativo**

---

**Tesi finale del corso di formazione per Operatore capacitante di 1° livello. Anno 2024**

**Federica Starnino, fisioterapista**

### **Come la tecnica del fare eco e la restituzione del testo permettano l'emergere di capacità non prevedibili in una paziente con gravi compromissioni delle abilità cognitive**

#### **INTRODUZIONE**

Dopo tanti anni nel mondo della riabilitazione pura, dalle protesi di anca e ginocchio, agli amputati, ai bambini affetti da SMA, ai pazienti affetti da SLA e Sclerosi Multipla ecc. sapevo che prima o poi sarei entrata nel mondo della riabilitazione nelle RSA. Era un'esperienza che mancava alla mia formazione professionale e personale. Un anno fa circa, ho iniziato a lavorare come fisioterapista per il San. Raffaele di Trevignano, poi al San Raffaele Flaminia di Roma (entrambe RSA). Un po' per carattere, un po' per la mia forte empatia, mi trovavo a riconoscere le emozioni di quei pazienti ricoverati, con tutta la loro storia di vita chiusa in quelle mura. Perché diciamo, non è detto che un operatore scelga con empatia, cuore e missione di prestare il proprio servizio in queste strutture, donando delicatezza alle vite che lo animano, con la loro fragilità e sensibilità sconcertante che vira a volte verso un'apparente resistenza/aggressività, visibile ai pochi. Sin dall'inizio, mentre parlavo con i miei pazienti, mi sono sempre avvicinata con rispetto, essendo consapevole che avevo davanti una Luciana dove l'Alzheimer l'aveva condotta in un altro mondo, ma il suo c'era, con tutte le difficoltà di memoria. E ad un certo punto mi sono proprio chiesta (me lo ricordo ancora oggi): come posso aiutarli concretamente? Cosa posso fare di più per il prof. Giorgio, per Antonietta o per Giovanna? Mentre mi ponevo queste domande osservavo la comunicazione che utilizzavano alcuni operatori OSS e colleghi. Ero rattristata ed imbarazzata. Davo per scontato che il percorso di studi formava un fisioterapista o un T.O anche per le conoscenze neurologiche. Mi aspettavo un atteggiamento più umano ed empatico proprio per le nozioni acquisite. Invece ogni giorno avevo la conferma che un titolo di laurea non fa necessariamente un buon operatore, incapace di avvicinarsi ad un mondo così delicato, infatti notavo atteggiamenti che andavano a distruggere e a silenziare quella fiammella che, se opportunamente stimolata, avrebbe ridato nuova linfa a tutti quei pazienti presenti in struttura. Ricordo ancora le battute nei miei confronti: "se continui a parlare così diventi come lei". Terrificante! Ero addolorata, non per me, ma per la non considerazione, la non comprensione del grande tesoro che noi operatori potevamo vivere e sperimentare con i nostri pazienti. Presi sempre più le distanze da chi era lì per lavorare solo per un superficiale scopo. Parlai e mi confrontai con lo psicologo che avevamo in struttura. Dopo avergli confidato i miei disagi e la necessità di migliorarmi per questa tipologia di pazienti presenti in RSA, mi consegnò 4 testi del prof. Vigorelli: 5 minuti per l'accoglienza in RSA, L'approccio capacitante, Il gruppo ABC, Aria nuova per le case per anziani. Avevo tra le mani le risposte; in questi libri ho trovato la conferma che esiste un metodo per poter aiutare maggiormente, ma soprattutto per me, fornendomi uno strumento qualitativamente utile, concreto e professionale. Da quel momento ho iniziato a mettere in pratica subito l'approccio capacitante. Ho agganciato la curiosità di pochi, rari operatori ma non dei miei colleghi. Altro aspetto importante che avevo

riscontrato: come il non dire, non spiegare ma al contrario, raccontare bugie durante l'accoglienza del paziente smemorato e disorientato, conduceva lo stesso paziente ad un'amplificazione del suo stato di confusione. Ogni volta che entravo in struttura, questi pazienti smemorati e disorientati sapevano che in me avrebbero potuto trovare un barlume di chiarezza. Ecco, la chiarezza, un semplice termine da poter applicare nell'immediato pur di donargli tranquillità. Le domande erano quasi sempre le stesse: "perché sono qua? Mi aiuti a capire? Mi sento tanto confuso/a". Li accoglievo in separata sede o nelle loro camere, e nel mio piccolo delle ancora iniziali conoscenze, cercavo di guidarli a fare un po' di ordine. Dentro di loro un cumulo di bugie create dai familiari stessi. Ma i nostri pazienti hanno ancora un IO sano che vigila ed urla al momento giusto... "perché sono qui? Mio figlio mi ha detto che devo fare degli esami, ci vuole ancora tutto questo tempo? ecc." Per quanto mi sia stato possibile ho sempre cercato di "rimettere a posto" ciò che sistematicamente sia dai parenti, ma anche dagli stessi operatori veniva ribaltato. Ho scelto di andare via da una struttura e dare l'esclusiva ad un'altra, ove il grado/livello dell'equipe è decisamente più umano, ma c'è tanto da fare. Perché il discorso è profondo e sottile e non è per tutti. Ed è anche per questo motivo che potermi certificare come Operatrice Capacitante mi fa sentire più strutturata. Mi sento autorizzata ad avvicinarmi in modo libero e protetto con i miei pazienti, non solo come fisioterapista ma al contempo utilizzando questo importante strumento. Perché, durante la seduta di terapia, non ho mai scisso la riabilitazione al riconoscere e dar voce alle emozioni dei miei pazienti. Tutto diviene terapia. Grazie prof. Vigorelli, grazie per avermi permesso di entrare in questo meraviglioso mondo capacitante e donare dignità ai nostri ospiti in modo professionale.

## **IL TESTO**

Testo inviato da Federica Starnino (fisioterapista in RSA e estensivo per DCCG S. Raffaele-Flaminia) per il Corso di formazione Operatore capacitante di primo livello, tenutosi in modo ibrido (online e in telepresenza con Zoom) nell'anno 2024. La conversazione è stata registrata in modo palese con il consenso informato del conversante e del familiare (figlio) di riferimento. La trascrizione è fedele, comprese le parole malformate, tronche, ripetute e le frasi senza senso. Il nome dell'anziana e ogni dato che possa permettere l'identificazione sua o di altre persone e luoghi è stato alterato per rispettarne la privacy. Inviando il testo ne autorizzo la pubblicazione su [www.gruppoanchise.it](http://www.gruppoanchise.it) e l'uso per attività di ricerca, formazione, divulgazione scientifica e cura.

### **Il conversante**

Antonia ha 86 anni ed è ricoverata dal 2021 presso la struttura RSA con diagnosi di Alzheimer (wandering in carrozzina, può deambulare ma è contenuta per motivi di sicurezza). Il punteggio MMSE è di 8/30.

### **Il contesto**

La conversazione è avvenuta tra me e Antonia, nella stanza dello psicologo, nel primo pomeriggio.

### **La conversazione**

La conversazione è durata 11 minuti e 14 secondi con un ritmo tranquillo e costante.

### **Il testo: Bene bene, mai mai!**

1. FISIOTERAPISTA. Ciao Antonia.
2. ANTONIA. Ciao, che c'hai?
3. FISIOTERAPISTA. Sono Federica.
4. ANTONIA. Federica?!
5. FISIOTERAPISTA. Sì, sono Federica.
6. ANTONIA. Ehm, io non ti vedo.
7. FISIOTERAPISTA. Non mi vedi?!

8. ANTONIA. No... Mio padre non è che sembra... sai tanto, sai di lui... eh
9. FISIOTERAPISTA. Io sono vicino a te. Mi vedi meglio adesso? Mi avvicino a te. Come stai Antonia?
10. ANTONIA. Eh, come sto?! Bene bene, mai mai, proprio niente niente, meno meno, mai mai... guarda, guarda (*mi mostra la sua collana*)
11. FISIOTERAPISTA. E' bellissima.
12. ANTONIA. E' bellissima, sì. L'ho messa così fatta... dove l'hanno messo il bottone del dottore... ehm mamma mia... eh no sotto.
13. FISIOTERAPISTA. Stai cercando qualcosa? Ti posso aiutare?
14. ANTONIA. Sì sì, no dice che uno le usi... queste sono le due (*prende un foglio*).
15. FISIOTERAPISTA. Antonia hai una collana meravigliosa.
16. ANTONIA. E' vero?! Sì sì.
17. FISIOTERAPISTA. E' la tua?
18. ANTONIA. No no, non è la mia... (*inizia a canticchiare*). Stare insieme con un'altra persona è diverso.
19. FISIOTERAPISTA. Sono d'accordo con te, stare con un'altra persona è diverso...
20. ANTONIA. Io ho visto tanti capolavori della danza e poi che farei? Che darei?
21. FISIOTERAPISTA. Hai visto tanti capolavori.
22. ANTONIA. Sì, per forza, perché mi stanco, sì.
23. FISIOTERAPISTA. Io ti trovo bene.
24. ANTONIA. Sì beh. sì sono stanca per forza, queste sono persone che si sono... parole e voglio farlo fare... vedo, però portarle è peggio ancora.
25. FISIOTERAPISTA. E' peggio ancora.
26. ANTONIA. Eh certo, eh certo io ora sto male perché io ho (*si tocca l'addome*).
27. FISIOTERAPISTA. Hai mal di pancia?!
28. ANTONIA. Eh sì questo, ma non solo... protesta, anche quando sono stata messa dentro... non lo so, non lo so, ma posso fare (*tenta di aprire la porta*) ma non credo...
29. FISIOTERAPISTA. Mi farebbe piacere se tu restassi ancora un po' con me.
30. ANTONIA. ... guarda, guarda (*si affaccia alla porta*).
31. FISIOTERAPISTA. Non c'è nessuno.
32. ANTONIA. Hai fatto bene.
33. FISIOTERAPISTA. Hai fatto tu bene a richiudere la porta. Grazie Antonia.
34. ANTONIA. Certo, sì sì.
35. FISIOTERAPISTA. Ma questa collana chi te l'ha regalata?
36. ANTONIA. Sono perle di mare.
37. FISIOTERAPISTA. Ti va di parlare di te, di quando eri giovane?
38. ANTONIA. Perché?
39. FISIOTERAPISTA. Sono curiosa.
40. ANTONIA. Davvero?!
41. FISIOTERAPISTA. Sì, ma solo se ti va.
42. ANTONIA. Sì, vabbè, mai io c'ho le cose che quando le fai tutte, tutte (*pausa*) mi fanno soffrire.
43. FISIOTERAPISTA. Ti fanno soffrire.
44. ANTONIA. Eh sì, un po'... facciamo come ho pensato che... il piccolo, il piccolo... ma aspetta non posso tenere questo tutto pulito, tutto pulito, non lo posso fare. Mio figlio Patrizio (*nella realtà il figlio non si chiama così*), il figlio di lei, aspetta però, fammi scrivere.

45. FISIOTERAPISTA. Dopo scrivi!
46. ANTONIA. Eh sì, così ricominci (*Antonia prende dei foglietti che ho sulla scrivania*).
47. FISIOTERAPISTA. Tranquilla Antonia ci ricordiamo tutto.
48. ANTONIA. Ma qui andiamo a finire, ma qui mica è una cosa importante... si sente molto... tu questo come lo metti? (*tenta nuovamente di aprire la porta ma la richiude subito*)
49. FISIOTERAPISTA. Hai fatto bene a chiudere, passa tanta gente e ci distrae.
50. ANTONIA. Certo, certo.
51. FISIOTERAPISTA. Ti va ancora di raccontarmi qualcosa di quando eri giovane?
52. ANTONIA. Sì sì certo, però, insomma, non è che sto sotto... le cose... fammi vedere però...
53. FISIOTERAPISTA. Cosa vuoi vedere?
54. ANTONIA. Voglio vedere il vedere per il piacere di vedere.
55. FISIOTERAPISTA. Per il piacere di vedere.
56. ANTONIA. Eh beh sì, sì l'ho fatto vedere da quella dell'altra insomma, hai visto? Questa malata, malita, salata che è una ladra, la data, la valata anche lei ha le sue... non mi costa tanto tanto, fare fare, ma sono belle (*tocca la collana*), sono molto belle.
57. FISIOTERAPISTA. Sono bellissime le tue perle.
58. ANTONIA. Eh si.
59. FISIOTERAPISTA. Antonia, come ti trovi qui?
60. ANTONIA. Io? Adesso sono contessima. Eh sì, perché prima non dicevano, non facevano sapere, dire. Insomma, prima tante cose non le finiva le persone così... invece adesso sta meglio, adesso sta meglio, sì sta meglio.
61. FISIOTERAPISTA. Perché ora le cose hanno un inizio e una fine.
62. ANTONIA. Sì sì, sembra di sì. Tu quando vieni?
63. FISIOTERAPISTA. Io sto ancora qui con te. Vuoi stare ancora con me?
64. ANTONIA. Tanto, tanto, tanto te. Dove siamo?
65. FISIOTERAPISTA. Ora ci troviamo al piano terra.
66. ANTONIA. E allora chiudi le strade! Perché sopra, non sono sicura, manca il sole.
67. FISIOTERAPISTA. E' vero Antonia, il sole è andato via. E' diventato un po' nuvolo.
68. ANTONIA. Eh beh certo, c'è n'è tanta di questa cosa. C'è un vecchio (*apre la porta*).
69. FISIOTERAPISTA. Ora chiudiamo la porta.
70. ANTONIA. E allora fammi riprendere le cose.
71. FISIOTERAPISTA. Esatto, e comunque la tua collana è stupenda.
72. ANTONIA. Ma anche quelle cucchine cucchine?
73. FISIOTERAPISTA. Anche.
74. ANTONIA. Queste sono queste, e non te lo posso dire perché, voglio dire sono... certo, strano.
75. FISIOTERAPISTA. Strano.
76. ANTONIA. Beh voglio dire è piano.
77. FISIOTERAPISTA. Antonia ci vediamo presto.
78. ANTONIA. Eh non lo so quando, quando, quando c'è la lezione del mio bambino, di mio figlio.
79. FISIOTERAPISTA. C'è la lezione di tuo figlio.
80. ANTONIA. Sì.
81. FISIOTERAPISTA. Va bene, non ti preoccupare, se non ti dovessi trovare vengo a cercarti.

82. ANTONIA. Certo, io però, vabbè adesso vediamo.

83. FISIOTERAPISTA. Ciao Antonia, a presto.

84. ANTONIA. Eh a presto, sì.

*Prendo la carrozzina e accompagno Antonia fuori dalla stanza. Mentre chiudo la porta Antonia spontaneamente mi sorride. E' come se avesse percepito la fine del colloquio formale e l'inizio del momento successivo, informale. Mi chiede chi è il signore dietro di me, con un parlare più fluido. Il momento del prima è stato propedeutico al momento del dopo. Il giorno seguente sono andata a salutarla, lei mi ha riconosciuta e da quell'incontro ogni volta che mi avvicino a mi chiede "Vengo con te?".*

### **Commento**

Malgrado un punteggio del MMSE di 8/30, indicativo di una demenza di grado severo, Antonia riesce a parlare, nonostante le difficoltà a recuperare i nomi, le parole tronche, le frasi senza senso, espressioni del suo *io malato*. Nello stesso tempo, però, emerge il suo *io sano* quando si sforza di comunicare nonostante i disturbi del linguaggio. La comunicazione migliora col progredire della nostra conversazione. La conversazione è stata partecipata e abbastanza coerente. Le tecniche capacitanti più utilizzate durante il nostro colloquio sono state:

- Ascoltare;
- Non fare domande;
- Rispondere in eco (turno n.21,25,43,55,75,79);
- Riconoscere le emozioni (turno n. 10,22,24,26,28,42,56,60);
- Restituzione testo narrativo (turno n.9,15,19,33,57);
- Rispondere con empatia (turno n. 13,23,27,49,81);
- Non correggere;
- Accompagnare con le parole nel suo mondo (turno n. 13,53);
- Rispondere alle domande (turno n. 4,38,40,62,64,72);
- Punto di incontro felice (turno n. 60);

Ho analizzato le competenze elementari:

- Competenza a parlare: Antonia parla a lungo anche troncando e facendo insalata di parole;
- Competenza a comunicare: Antonia parla della sua collana;
- Competenza emotiva: Antonia manifesta il piacere di rimanere con me e anche di non stare con me. Esprime la sensazione di non stare bene (ne parla in terza persona) e la mia percezione mi porta a considerare la possibilità che parli di sé... bene bene, male male;
- Competenza a contrattare, evidente nel suo modo di partecipare attivamente alla conversazione;
- Competenza a decidere, evidente nel suo modo di partecipare attivamente alla conversazione.

## **CONCLUSIONI**

Come già accennato nell'introduzione, aver letto prima i vari testi del prof. Vigorelli sull'Approccio capacitante, e poi, sentire la necessità di approfondire e di conoscere maggiormente questo metodo, mi ha condotta qui, a partecipare ai vari zoom sull'argomento, sino ad arrivare a questa possibilità: seguire il corso per divenire una Operatrice capacitante. Sottolineo ancora una volta l'importanza di avere un titolo. Calarmi totalmente nella trascrizione della conversazione ha fatto emergere in me, una profonda consapevolezza sul significato delle parole. Quanta attenzione, studio, ma soprattutto la giusta considerazione nel poter affermare

che è un lavoro che va oltre ogni spiegazione tangibile. Emergono capacità che, ad un primo ascolto disattento e superficiale darebbero delle conclusioni negative di Antonia. Attraverso l'accoglienza e il riconoscimento è possibile raggiungere risultati inaspettati. Grazie all'acquisizione delle tecniche posso calibrare al momento giusto e nel giusto modo le parole. Profondi e continui sono i cambiamenti nei pazienti a cui mi sono avvicinata, seguendo i principi dell'A.C. Pazienti quasi completamente mutacici si sentono riconosciuti. Sono finalmente visti, a tal punto che riescono a pronunciare una, due, tre parole. Il lavoro continua. Alla luce di quanto affrontato in modo diretto, durante la conversazione con Antonia posso dire che è stato un momento in cui ho ricevuto delle forti emozioni. Ero io ad essere "intimidita" perché stavo entrando nel suo mondo, e volevo entrarci in punta di piedi. Ho acquisito la consapevolezza a dover rallentare, rispettare le pause e i silenzi e ad ascoltare di più. Porto queste riflessioni nella mia vita quotidiana. Tutto diviene coerente, quasi uno stile di vita. Decidere di scegliere le parole con cura, quelle da dire e da non dire.