

Sintonizziamo l'ascolto: l'ascolto dei parenti (Bergamo 22 febbraio 2010)

Dott.ssa Barbara Corti

Coordinatrice Area Anziani e Adulti
Comune di Scanzorosciate

Oggi sono qui per parlarvi della nostra esperienza con lo sportello Alzheimer.

E' un'esperienza di ascolto relativamente giovane, ma già significativa.

Lo sportello offre fondamentalmente ASCOLTO e per noi ascolto è già dare una risposta a un bisogno.

Apri i propri sportelli nell'aprile del 2013 come punto di arrivo di un percorso che è durato quasi due anni di collaborazione, di condivisione, di ricerca con le varie realtà del territorio che a vario titolo si occupavano di questo tema.

Siamo partiti dalla rielaborazione dell'osservazione che hanno fatto i servizi sociali, dove arrivavano già situazioni di sofferenza, di non più ritorno.

Ci siamo chiesti come prevenire alcune situazioni, come accompagnarle, avvicinarle ai servizi prima che si trovino in una situazione di difficoltà così manifesta.

Abbiamo iniziato banalmente raccogliendo dei numeri, con i medici di assistenza primaria del nostro territorio incontrati individualmente e i loro dati erano in linea con i dati provinciali e nazionali di un fenomeno abbastanza consistente.

A questi sono seguiti incontri con alcuni enti (casa di riposo, i centri diurni,,,) che a vario titolo si occupavano di Alzheimer per valutare con loro l'entità dei bisogni dei familiari.

Il tutto si è concluso con la realizzazione di un convegno nell'aprile 2013 aperto alla cittadinanza.

L'equipe che lavora allo sportello è composta:

- da un'educatrice specializzata in demenze, formata su tutti gli approcci non farmacologici, su tutte quelle strategie che permettono di offrire assistenza a un malato di Alzheimer e che possono essere insegnate, suggerite, condivise con i famigliari.
- La coordinatrice sanitaria (che nello specifico sono io) che ha una visione più progettuale, più sistemica di contatto con le diverse realtà del territorio
- l'assistente sociale

Si accede liberamente nei giorni di martedì e giovedì oppure su appuntamento in caso di necessità di un momento dedicato, diverso.

Il nostro sportello è un servizio gratuito che offre ascolto ai familiari di persone affette da demenza di Alzheimer o da altre demenze. L'ascolto è trasversale cioè non sono informazioni da manuale, ma un'informazione situata, calata all'interno di quella specifica storia e segue un ascolto che necessariamente viene fatto prima..

Quindi l'operatore raccoglie una storia e si pone in ascolto per poi suggerire delle strategie, delle informazioni, e si accompagna la famiglia in questo percorso.

Sono consigli molto pratici per l'assistenza al malato e per la gestione dei disturbi del comportamento, che sono quelli che mettono a dura prova la famiglia, i disturbi cognitivi, legati alla

memoria e i disturbi del comportamento (invertire il giorno con la notte, il bisogno di vagare, di uscire di casa, di camminare...senza sapere come tornare).

L'operatore offre anche un'informazione e un orientamento ai servizi e agli enti specializzati del territorio, raccoglie la fatica del parente a pensare a una soluzione come quella di un centro diurno o della casa di riposo, soprattutto quando entrano in gioco i sensi di colpa.

Nonostante il bisogno di ascolto abbiamo notato che le persone per affidarsi devono prima fidarsi e per fidarsi devono prima conoscere.

Ecco l'importanza di far conoscere un servizio, ma anche come questo servizio lavora, sospendendo soprattutto il giudizio. Sono persone che sono accanto a coniugi che hanno sposato 50 anni prima e che non riconoscono più, che vivono un'aspettativa che non è più quella di godersi una vecchiaia serena, la casa costruita con tanti sacrifici, i nipoti...e che invece si trovano ad accudire il proprio coniuge che non è più la stessa persona.

La cosa su cui fanno più fatica è il non essere più riconosciuti dal proprio caro, ma soprattutto non riconoscere più la stessa persona con la quale hanno condiviso fino ad allora la loro vita.

Ecco un po' la nostra esperienza:

siamo aperti da meno di un anno, un servizio giovane, che deve essere conosciuto sul territorio, ma abbiamo già dei risultati soddisfacenti.

Allo sportello si sono rivolti sia persone di Scanzorosciate che di paesi limitrofi.

Le prime persone che vengono allo sportello sono di solito i figli, solo in un secondo momento, grazie anche all'operatore, si avvicina il coniuge.

Si rivolgono allo sportello autonomamente o dietro consiglio di persone vicine (parroco, medico di base, assistente sociale...).

Il primo contatto con lo sportello è difficile perché comporta da parte della persona che viene l'accettazione della patologia di un proprio caro, passaggio difficile che spesso sappiamo, ma difficilmente ammettiamo.

Altro strumento importante è la visita domiciliare: ci permette di entrare nelle case, nei contesti, nelle storie di vita.

Un breve cenno a cosa significa ascolto della persona affetta da Alzheimer:

l'ascolto dell'operatore è rivolto ai parenti, ma anche ai pazienti. E' un ascolto molto tecnico con la somministrazione di una terapia non farmacologica che non è ancora diffuso: l'approccio capacitante, la terapia conversazionale di Vigorelli.

Consiste nel dividere quella che è la conversazione, dal comunicare.

Il malato di Alzheimer è in grado di conversare, di rispettare i tempi della conversazione, ma fatica a comunicare perché vive in un mondo che è diverso dal nostro..

Se non lo ascolto, anche quando sono cosciente che dice cose diverse dalla realtà, ma delle quali lui è convinto, induco un senso di frustrazione e lo induco al silenzio e nel tempo perderà la capacità di conversare.

Importante quindi attuare una serie di tecniche per entrare il più possibile nel mondo del malato:

- Non porre delle domande
- Ripetere quello che l'altro dice....

Se si sente ascoltato il paziente comincia ad allargare la conversazione.

Fondamentale attuare un ascolto tecnico, ma anche molto empatico, vicino, attento alle emozioni, ai segni di stanchezza.