



SOCIETÀ ITALIANA
DI GERONTOLOGIA
E GERIATRIA

Comunicare con le persone affette da demenza

Ci sono strategie utili?

DOTT.SSA DHURATA IVZIKU

Infermiere Ricercatore

Direzione Assistenziale delle Professioni Sanitarie

Fondazione Policlinico Campus Bio Medico di Roma



SOCIETÀ ITALIANA
DI GERONTOLOGIA
E GERIATRIA

1° WEBINAR SIGG NURSING-COMUNICARE CON LE PERSONE AFFETTE DA DEMENZA-11 MAGGIO 2022

Indice della presentazione

1. La comunicazione e i modi di comunicare
2. La demenza e i suoi effetti sulla comunicazione
3. I fattori che influenzano la comunicazione
4. Le conseguenze di una comunicazione inefficace
5. Alcune strategie di comunicazione

Indice della presentazione

1. La comunicazione e i modi di comunicare
2. La demenza e i suoi effetti sulla comunicazione
3. I fattori che influenzano la comunicazione
4. Le conseguenze di una comunicazione difficile
5. Alcune strategie di comunicazione

La comunicazione è il processo e la modalità di trasmissione di un'informazione da un individuo a un altro, attraverso lo scambio di un messaggio elaborato secondo le regole di un determinato codice comune

(Luigi Anolli, 2006)

Gli elementi della comunicazione



Proprietà della comunicazione

- La comunicazione è un processo dinamico e continuo
- La comunicazione è una transazione che influenza entrambi gli individui e richiede competenze intrapersonali e interpersonali
- La comunicazione è contesto specifica
- La comunicazione è multidimensionale

Northouse e Northouse (1998)

I Canali della Comunicazione



Indice della presentazione

1. La comunicazione
- 2. La demenza e i suoi effetti sulla comunicazione**
3. I fattori che influenzano la comunicazione
4. Le conseguenze di una comunicazione difficile
5. Alcune strategie di comunicazione

La demenza è un declino delle capacità mentali, che colpisce la memoria, il pensiero, la risoluzione dei problemi, la concentrazione e la percezione.

Mental Health Foundation (2009)

Sintomi della demenza



Perdita della
memoria



Alterazione
d'umore



Difficoltà a comprendere
la lingua parlata e scritta



Incapacità di completare
compiti complicati



Dimenticarsi
le parole



Disorientamento
spazio-temporale

Classificazione dei sintomi della demenza in base alla fase di progressione della malattia

Fase iniziale o lieve	Fase moderata	Fase grave
<ul style="list-style-type: none">– disorientamento spazio-temporale;– difficoltà nel ricordare eventi recenti;– difficoltà nel trovare le parole con relativa conservazione della capacità di comprensione;– disturbi dell'umore es. ansia, depressione e negazione di malattia;– difficoltà sul lavoro e nello svolgimento delle attività strumentali di vita quotidiana;	<ul style="list-style-type: none">– disorientamento spazio-temporale;– deficit di memoria di entità moderato-grave interferente con le attività quotidiane;– chiaro disturbo del linguaggio (parafasie, anomie, circonlocuzioni e deficit di comprensione);– aprassia (ovvero l'incapacità di compiere movimenti volontari finalizzati) bradicinesia e segni extra-piramidali;– alterazioni comportamentali (deliri, allucinazioni, vagabondaggio);– necessità di assistenza per la cura della propria persona.	<ul style="list-style-type: none">– Perdita delle abilità cognitive con difficoltà nel riconoscere volti o luoghi familiari;– perdita del linguaggio fino a mutismo;– rigidità, bradicinesia, crisi epilettiche e mioclonie;– disturbi del comportamento (es. aggressività e vagabondaggio);– completa perdita dell'autosufficienza;– incontinenza sfinterica.

Indice della presentazione

1. La comunicazione
2. La demenza e i suoi effetti sulla comunicazione
- 3. I fattori che influenzano la comunicazione operatore-persona assistita**
4. Le conseguenze di una comunicazione difficile
5. Alcune strategie di comunicazione

Cosa influenza la comunicazione?

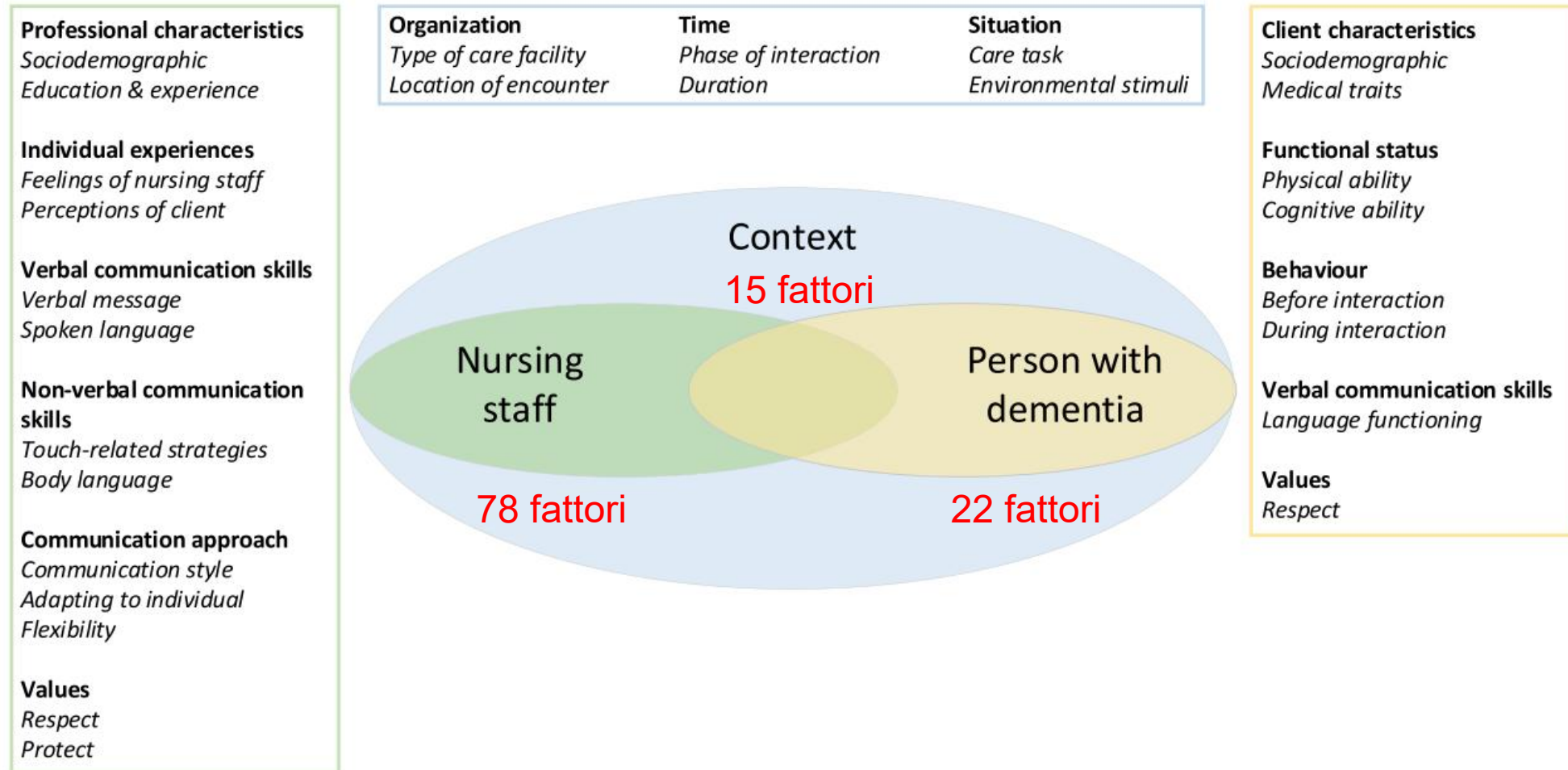


Fig. 2. The Contac-d Model: factors associated with communication between nursing staff and people with dementia.

(van Manen et al. A communication model for nursing staff working in dementia care: Results of a scoping review 2021)

Conclusioni della revisione

- Quando una persona con demenza perde la capacità di comunicare verbalmente, i caregivers possono compensare utilizzando diverse strategie di comunicazione non verbale.
- Si evidenzia la necessità di formare i caregiver sulla comunicazione verbale, non verbale e nel garantire il rispetto dei bisogni, dell'identità e della privacy delle persone con demenza.
- Il luogo di cura, la durata dell'interazione e la musica possono influenzare la qualità della comunicazione.
- L'attività assistenziale, il tempo e l'organizzazione hanno significato nella comunicazione.
- Gli stimoli ambientali possono essere fattori aggiuntivi associati alla comunicazione per la cura della demenza.
- Le persone con demenza devono essere visti come partner attivi nella comunicazione, in grado di contribuire nonostante i loro deficit cognitivi o fisici. Le loro capacità possono essere utilizzate dai caregivers per trovare un significato e creare con successo un equilibrio comunicativo.

(van Manen et al. 2021)

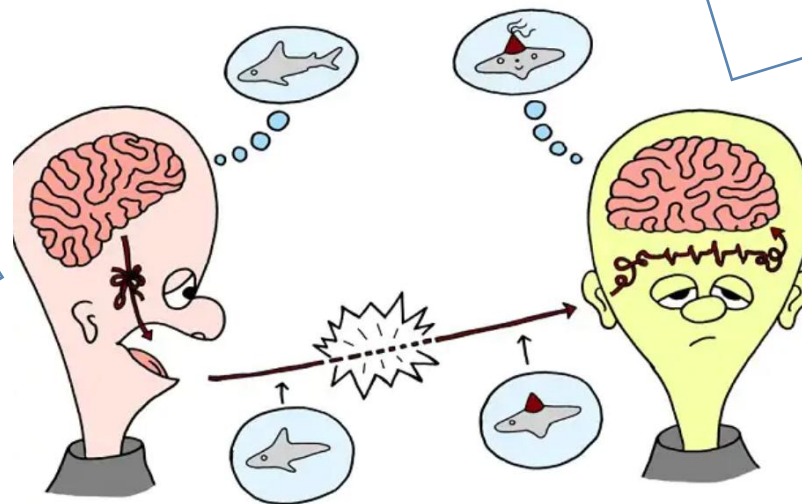
Indice della presentazione

1. La comunicazione
2. La demenza e i suoi effetti sulla comunicazione
3. I fattori che influenzano la comunicazione operatore-persona assistita
- 4. Le conseguenze di una comunicazione inefficace**
5. Alcune strategie di comunicazione

Comunicazione inefficace

Caregivers

- Frustrazione
- Disagio
- Incomprensione
- Stress
- Allontanamento



Pazienti

- Bisogni non soddisfatti
- Incomprensione
- Perdita di fiducia
- Rifiuto
- Agitazione
- Mostrare poca o nessuna emozione/apatia
- Depressione
- Ansia
- Contatti superficiali e brevi
- Isolamento sociale
- Ridotta qualità di vita

(van Manen et al. 2021)

Indice della presentazione

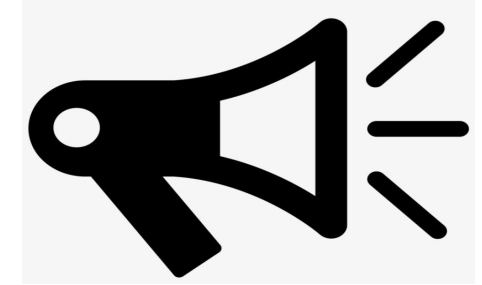
1. La comunicazione
2. La demenza e i suoi effetti sulla comunicazione
3. I fattori che influenzano la comunicazione operatore-persona assistita
4. Le conseguenze di una comunicazione difficile
- 5. Alcune strategie di comunicazione**

Strategie di Comunicazione

La persona affetta da demenza ha bisogno di sentirsi soddisfatta della comunicazione.

Le persone con demenza conservano capacità come ricordi a lungo termine, rispondere a sensi come l'olfatto, il tatto e il gusto, hanno il senso dell'umorismo, e altre abilità sociali, come cantare e ballare, che possono essere utilizzate per migliorare la comunicazione.

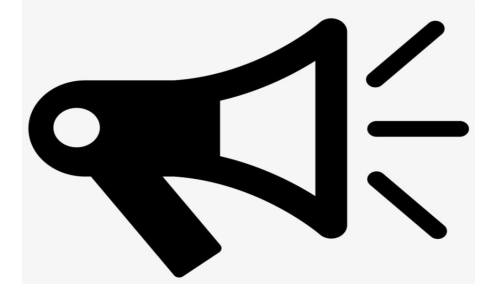
(Harwood et al. 2018)



Strategie di Comunicazione Verbale

- Usa un linguaggio semplice, frasi brevi, e parla lentamente.
- Ripeti le frasi utilizzando la stessa dicitura, da un'istruzione alla volta.
- Utilizza domande a risposta chiusa, "sì" o "no", anziché domande "aperte".
- Parafrasare i messaggi ripetuti.
- Parla con il paziente da adulto e non parlare in presenza della persona come se non fosse lì.
- Non interrompere e non correggere il paziente se commette errori.
- Non fare pressione sulla persona affinché risponda.
- Concedi il tempo di elaborare le informazioni, completare i suoi pensieri, e di rispondere.
- Evita di contraddire e discutere con il paziente.

(Jootun & McGhee G 2011)



Strategie di Comunicazione Verbale

- Incoraggia l'individuo a utilizzare qualsiasi modalità di comunicazione con cui si sente a proprio agio ad esempio usando gesti o annotare le cose, scrivere la parola che sta cercando di esprimere e leggerla ad alta voce.
- Utilizza una griglia con immagini o disegni, il paziente può trovare utile "compilare" le risposte richieste come "Ho bisogno" o "Voglio" semplicemente indicando l'immagine appropriata.
- Evita di essere troppo veloce per indovinare cosa sta provando ad esprimere la persona.

(Jootun & McGhee G 2011)

Strategie di Comunicazione Paraverbale



- Avvicinati alla persona lentamente e standogli di fronte.
- Stabilisci e mantieni il contatto visivo.
- Usa i gesti per spiegare i comandi.
- Usa un tono di voce calmo e una voce ferma.
- Metti una musica di sottofondo o canta.
- Assicurati che l'ambiente sia tranquillo e privo di distrazioni.
- Usa l'enfasi eccessiva e l'espressione facciale esagerata.
- Usa le espressioni facciali appropriate anche se può sembrare un po' esagerato, ad esempio sorridendo quando discuti di eventi felici.

(Jootun & McGhee G 2011)

Strategie di comunicazione non verbale



- Dai alla persona alcuni segnali: un tocco del braccio o della mano, oppure usa il nome della persona prima di iniziare una conversazione.
- Usa il tocco per aiutare la concentrazione, per stabilire un'altra via di comunicazione e per offrire rassicurazione e incoraggiamento.
- Usare il tocco strumentale per supportare o guidare la persona attraverso le attività.

(Jootun & McGhee G 2011)

L'importanza dell'ascolto

L'ascolto è un "costrutto multidimensionale" che consiste in processi complessi:

- a) **processi cognitivi**, come la cura, la comprensione, la ricezione e l'interpretazione dei messaggi;
- b) **processi affettivi**, come essere motivati e stimolati a prestare attenzione ai messaggi di un'altra persona;
- c) **processi comportamentali**, come rispondere con feedback verbale e non verbale

(de Vries et al. 2013)

L'importanza dell'ascolto

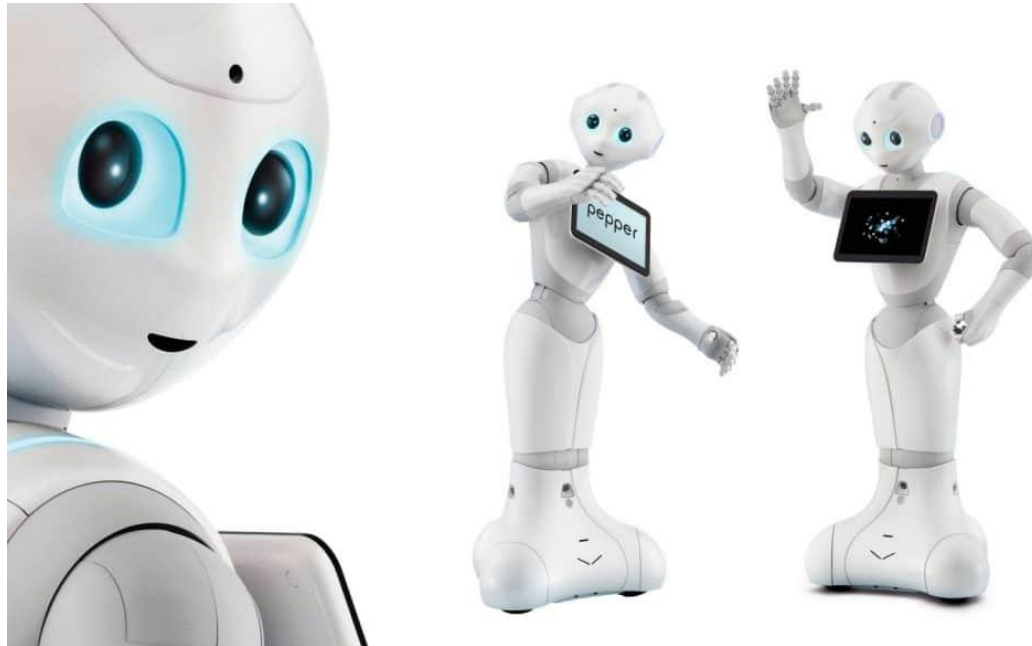


Esistono diversi "tipi" di ascolto:

- **Ascolto attivo:** ascoltare con tutti i suoi sensi
- **Ascolto attivo-empatico:** che richiede il coinvolgimento attivo, consapevole ed emotivo nel tentativo di comprendere ciò che l'altro sta provando durante un'interazione
- **Ascolto compassionevole:** durante il quale l'obiettivo primario è riconoscere la connessione tra coloro che stanno comunicando
- **Ascolto di supporto:** che implica il supporto emotivo, è centrato sulla persona e non verbalmente immediato.
 1. Essere centrato sulla persona, in cui l'ascoltatore usa "messaggi di conforto", cioè espressioni di simpatia e cordoglio, per legittimare i sentimenti dell'altro.
 2. Usare comportamenti come annuire con la testa, contatto visivo e sporgersi in avanti per comunicare e segnalare approccio, coinvolgimento, attenzione e consapevolezza.

(de Vries et al. 2013)

Se non comunichiamo noi qualcun'altro lo farà!



Stimolare il contatto sociale nella persona con demenza

Un robot socialmente assistivo (SAR) è un sistema che impiega strategie di interazione senza mani, incluso l'uso della parola, delle espressioni facciali e dei gesti comunicativi, per assistere in un particolare contesto sanitario.

Le SAR sono state utilizzate per promuovere l'interazione sociale e supportare le persone con demenza nelle loro terapie e nelle attività della vita quotidiana.

Cruz-Sandoval & Favela 2019

Ti presento Eva

- Eva è un robot semi-autonomo in grado di gestire interazioni semplici senza l'intervento umano.
- Per conversazioni più complesse richiede un operatore umano per inviare espressioni personalizzate, mostrare emozioni sul viso di Eva, attivare attività predefinite (saluti, battute, addio) e per cercare e riprodurre canzoni.
- Eva utilizza strategie di comunicazione per facilitare la comprensione di base e l'attuazione di una comunicazione educata e blanda su argomenti non importanti o non controversi (ad esempio, parlare in modo chiaro e lento, usare frasi brevi e semplici, uso di espressioni personalizzate).
- Ma Eva utilizza anche strategie necessarie per stabilire una conversazione prolungata, come parlare di argomenti di interesse e dimostrare interesse per la conversazione.



Cruz-Sandoval & Favela 2019

Ti presento Eva

Partecipanti

12 persone di età compresa tra 71 e 90 anni con diagnosi di demenza in stadio da lieve a moderato.

Risultati

- Eva instaura una relazione funzionale con la persona con demenza, migliora la comunicazione diretta (espressioni dirette) e le conversazioni sostenute.
- Eva offre anche musicoterapia. Le persone con demenza hanno apprezzato la musica cantando, battendo le mani e persino ballando.
- Eva genera divertimento nella persona con demenza.
- Le sessioni che enfatizzano la conversazione prolungata non sono più piacevoli di quelle incentrate sulla riproduzione di musica.
- Aumenta la comunicazione tra le persone con disabilità e il robot sociale.
- Questi risultati supportano la fattibilità dell'uso di strategie conversazionali per migliorare l'interazione persona con demenza-robot.

Cruz-Sandoval & Favela 2019

Bibliografia

- Jootun D, McGhee G (2011) Effective communication with people who have dementia. *Nursing Standard*. 25, 25, 40-46.
- de Vries K (2013) Communicating with older people with dementia. *Nursing Older People*. 25, 4, 30-37.
- van Manen, A. S., Aarts, S., Metzelthin, S. F., Verbeek, H., Hamers, J. P., & Zwakhalen, S. M. (2021). A communication model for nursing staff working in dementia care: Results of a scoping review. *International Journal of Nursing Studies*, 113, 103776. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2020.103776>
- Harwood RH, O'Brien R, Goldberg SE, Allwood R, Pilnick A, Beeke S, et al. A staff training intervention to improve communication between people living with dementia and health-care professionals in hospital: the VOICE mixed-methods development and evaluation study. *Health Serv Deliv Res* 2018;6(41).
- Cruz-Sandoval & Favela 2019. Incorporating Conversational Strategies in a Social Robot to Interact with People with Dementia. *Dement Geriatr Cogn Disord*; 47:140–148.

Risorse utili

- <http://www.alzheimer.it/>
- Come comunicare con una persona affetta da demenza. Linguaggio verbale e non verbale. https://www.youtube.com/watch?v=hm_EOBpv-6Y
- Consigli per chi assiste una persona con demenza - Programmare la giornata <https://www.youtube.com/watch?v=htyJSagMxoY>
- Consigli per l'assistenza di persone con demenza https://www.youtube.com/watch?v=wdZei_gcS1I
- Come Comunicare con Chi ha l' Alzheimer <https://www.medelit.com/it/portfolio-items/comunicare-con-chi-ha-l-alzheimer/>