

# Quando un cliente è affetto da demenza

## Consigli per una buona interazione



---

Nel corso della vita professionale può accadere di dover interagire con persone affette dalla malattia di Alzheimer. Al fine di evitare difficoltà e incomprensioni, è importante poter riconoscere i segni della malattia e sapere come comportarsi in determinate situazioni. Il presente opuscolo contiene utili informazioni generali e la scheda allegata offre una serie di consigli pratici per la vita professionale.

---

Con il termine demenza si indica una sindrome che comporta l'alterazione di diverse funzioni cerebrali. In tutti i tipi di demenza la capacità mnemonica è compromessa, come pure almeno un altro ambito cognitivo come il linguaggio, l'azione, il riconoscimento di persone e oggetti, la capacità di programmare e organizzare i compiti quotidiani. Si parla di demenza quando la presenza di tali alterazioni limita la persona colpita nello svolgimento delle normali attività di tutti i giorni.

## Sintomi

---

La demenza si manifesta con l'insorgenza progressiva delle seguenti alterazioni:

- la persona ha sempre più difficoltà a imparare e a memorizzare nuove cose;
- ha difficoltà nel parlare perché non trova le parole giuste;
- non riconosce più oggetti, persone e luoghi;
- le azioni che prima venivano svolte facilmente, ora rappresentano un problema. La persona affetta da demenza ha difficoltà nel gestire il denaro e a orientarsi nel tempo e nello spazio. Non è più in grado di vestirsi in maniera adeguata alla stagione o al momento della giornata;
- compie azioni e prende decisioni inconsuete;
- ha difficoltà nel programmare e organizzare le sue giornate;
- trascura il proprio aspetto fisico e l'igiene personale;
- tende a isolarsi e appare priva di stimoli.

## Decorso

---

Le demenze vengono suddivise nelle fasi **iniziale**, **media** e **avanzata**. Si parla di **demenza iniziale** quando le facoltà sopraelencate sono leggermente alterate e

- gli avvenimenti recenti o le nuove informazioni vengono dimenticati;
- la percezione del tempo e dello spazio è compromessa;
- la gestione della vita quotidiana non avviene più senza difficoltà.

In questo stadio, molte persone affette da demenza tendono alla depressione e all'isolamento. Vivono in casa propria, talvolta perfino da sole, e hanno bisogno di un aiuto mirato.

Nel caso di una **demenza media** le facoltà sopraelencate risultano fortemente alterate. Inoltre, in questo stadio possono insorgere disturbi del comportamento come

- paura, inquietudine, irrequietezza e tendenza a girovagare senza meta;
- aggressività e rabbia, reazioni eccessive e panico;
- deliri e allucinazioni;
- depressione, tendenza all'isolamento e oscillazioni dell'umore;
- tendenza alla diffidenza e alla fuga.

In questo stadio, le persone affette da demenza possono ancora vivere in casa propria, ma hanno bisogno di aiuto quotidiano.

La perdita delle facoltà intellettuali, la grave alterazione del comportamento, i disturbi motori e una possibile incontinenza sono sintomo di **demenza avanzata**. In questo stadio molti pazienti sono completamente dipendenti dall'assistenza esterna e la maggior parte vive in case di cura.

## Frequenza e cause

---

In Svizzera vivono oltre 102 000 persone affette da demenza\*, a cui ogni anno si aggiungono altri 25 000 malati.

Le cause della demenza sono molteplici. Un fattore importante è rappresentato dall'età: se il rischio di ammalarsi prima dei 60 anni è estremamente ridotto, esso raddoppia ogni cinque anni di vita. Tra le persone di 70–79 anni, circa il 5–7% è affetto da demenza, mentre tra gli 80–90enni la percentuale tocca il 12–25% e tra gli ultranovantenni ne è affetto almeno uno su tre. Le forme di demenza più comuni sono la malattia di Alzheimer e la demenza vascolare. Ad oggi, la demenza rimane ancora una malattia incurabile.

\* Statistica della popolazione 2007 e Associazione Alzheimer Svizzera: Numeri chiave

## › Telefono Alzheimer: 024 426 06 06

Il Telefono Alzheimer informa e risponde a tutte le domande alla malattia di Alzheimer.

**In italiano, francese, tedesco / lu-ve, 8-12 e 14-17**

## › Su [www.alz.ch](http://www.alz.ch) trova:

- molte preziose informazioni
- uno shop dove richiedere gratuitamente una vasta gamma di brochure e opuscoli informativi sui diversi aspetti della vita con la demenza
- tutti gli indirizzi delle sezioni cantonali dell'Associazione Alzheimer Svizzera

Naturalmente può anche aderire all'Associazione in qualità di membro, per telefono oppure online.

## La polizia all'opera, in situazioni in cui sono coinvolte persone affette da demenza

Tra i compiti di un poliziotto vi è quello di soccorrere le persone in difficoltà. Se queste persone sono anziane può anche essere che siano affette da Alzheimer o da un'altra forma di demenza. Molte situazioni di emergenza sono causate proprio dalle percezioni distorte di questi malati che, tra le altre cose, possono avere problemi sensoriali (udito, vista, gusto, odorato) e di orientamento spazio-temporale. Tutto ciò può dare origine a situazioni di pericolo in cui siete chiamati a intervenire.

### ➤ A che cosa fare attenzione

---

L'intervento della polizia può essere di per sé motivo di stress per le persone affette da demenza che percepiscono l'uniforme degli agenti e la luce blu dei lampeggiatori come una minaccia e che quindi possono reagire nascondendosi, fuggendo, chiedendo aiuto, mettendosi sulla difensiva o diventando aggressive. Pertanto, se doveste trovarvi in una situazione del genere, è bene che teniate conto del fatto che le persone affette da demenza possono avere una percezione distorta della realtà. Potreste essere chiamati a intervenire per via di un malato che è scappato o che non trova più la strada di casa, che guidava l'auto ed è rimasto coinvolto in un incidente, che al centro commerciale viene accusato di «furto» perché si rifiuta di pagare la spesa o che attira l'attenzione dei passanti chiedendo aiuto apparentemente senza motivo o comportandosi in modo strano in pubblico.

### ➤ Consigli pratici

---

- Avvicinate la persona affetta da demenza di fronte ed entrate nel suo campo visivo prima possibile affinché non si spaventi.
- Rivolgetele la parola solo dopo che vi avrà visto e guardatela negli occhi per tutto il tempo.
- Presentatevi dicendo il vostro nome e la vostra professione.
- Dite subito le cose essenziali.

- Accompagnate le parole con movimenti del corpo o gesti esplicativi.
- Parlate con calma in modo chiaro e comprensibile.
- Pronunciate frasi brevi e semplici.
- Lasciatele il tempo di elaborare ciò che avete detto. Non confondetela dandole più consegne.
- Osservatela ed eventualmente mettetela una mano sulla spalla o prendetele la mano per trasmetterle una sensazione di sicurezza. Non lasciatela sola.
- È possibile che, mentre parlate, la persona affetta da demenza abbia già dimenticato chi siete. Ricordateglielo nuovamente con naturalezza.
- Non prendete ciò che dice come qualcosa di personale e restate calmi anche se dovesse insultarvi od offendervi.
- Non cercate di convincere una persona affetta da demenza di una cosa che non vuole accettare.
- Prendete sul serio i suoi problemi e le sue paure e non rimproveratela.
- Pensate che una persona affetta da demenza percepisce la realtà in modo diverso da una persona sana e non dimenticate che con queste persone ci vuole una buona dose di pazienza, comprensione e tempo. In questo caso, procedere lentamente vi farà guadagnare tempo!

## ➤ **Alcuni consigli su come comportarsi con i familiari del malato**

- Spesso i familiari del malato sono estremamente provati dalla logorante assistenza che gli prestano.
- Lo stato confusionale del malato, al quale sono emotivamente molto vicini, crea loro molti problemi.
- Il malato non si comporta più come la persona che conoscevano un tempo e questo può metterli in imbarazzo.

Quindi, fate loro capire che tratterete bene il loro caro e che farete tutto il necessario per aiutarlo. Considerateli come degli interlocutori chiave.

**Il presente opuscolo è stato redatto d'intesa con il Segretariato generale della Conferenza dei Comandanti delle Polizie Cantionali della Svizzera (CCPCS)**