

Behandlingsmanual för sjuksköterska – problemlösning

Problemlösning

Den huvudsakliga interventionen i behandlingen som syftar till att förbättra patientens mående långsiktigt är problemlösning. Problemlösning är en rättfram process, här beskriven i 6 steg där de första 5 ofta kan avhandlas vid ett och samma besök och det 6:e vid ett uppföljande besök. I det följande beskrivs dessa steg.

Steg 1. Skapa acceptans för koppling mellan symptom och problem

Syftet med detta steg är att skapa klarhet i vilka symptom som besvärar patienten och vilka konkreta problem som hänger ihop med detta. Detta steg innebär att sjuksköterskan och patienten gör en förteckning av patientens symptom (t.ex. oro, stress, nedstämdhet, sömnsvårigheter) och patientens problem (t.ex. konflikter på arbetsplats, relationssvårigheter, ekonomiska problem). När detta gjorts diskuterar sjuksköterskan och patienten hur problemen kan tänkas hänga ihop med (orsaka) patientens symptom. Exempel på frågor att ställa kan vara ”Du har nu berättat om ett antal besvär du har (t.ex. oro) och ett antal problem (t.ex. relationsproblem) Tror du att dessa har med varandra att göra och i så fall på vilket sätt?” eller ”Vad tror du skulle hända med dina besvär om det här problemet som du berättat om fick en lösning?” Den logiska följderna av detta, som utgör rationalen för behandlingen, är att om vi kan lösa patientens problem så kommer hen också att må bättre. Det är viktigt att sjuksköterskan är explicit med denna rational.

Steg 2. Prioritera vilket problem som bör vara fokus för behandling

Om patienten uppgivit flera problem i det första steget, välj ett eller två problem att initialt fokusera på i behandlingen. Aspekter som bör vara vägledande för prioriteringen är dels vad patienten tycker är viktigast att ta itu med, dels sjuksköterskans bedömning av vad som är möjligt att arbeta med inom ramen för vårdkontakten. Sträva efter att definiera problemen så konkret som möjligt. Istället för ”Problem på jobbet” bör man sträva efter formuleringar som ”Konflikt med kollega”, ”Allt för hög arbetsbelastning” eller ”Vantrivsel med arbetsuppgifter”.

Steg 3. Generera förslag till lösningar

Efter att ha bestämt vilket eller vilka problem som ska prioriteras i samtalskontakten ber sjuksköterskan patienten att, utan självzensur, generera förslag på tänkbara lösningar. I detta steg görs ingen värdering av alternativen – poängen är att försöka locka ut så många kreativa förslag som möjligt ur patienten.

Steg 4. Välj en lösning bland lösningsförslagen

I detta steg är målet att få patienten att välja en lösning som hen tror på och som är genomförbar. Här kan ett sätt att värdera de olika alternativen vara att sjuksköterskan ber patienten beskriva för- och nackdelar med de olika alternativen. Centralt i detta steg är att sjuksköterskan avhåller sig från att välja åt patienten, eller på grund av tidsbrist försöker övertala patienten om ett visst alternativ.

I det läget kan det vara bättre att ge patienten i hemuppgift till nästa besök att ordentligt fundera igenom alternativen och välja ett.

Steg 5. Att genomföra det valda lösningsförslaget

Detta steg handlar om att på ett tydligt sätt specificera exakt vad det är patienten ska göra och därmed skapa goda förutsättningar för att det faktiskt blir gjort. Om det till exempel har bestämts att "För hög belastning på jobbet" är problemet och att lösningen är "Prata med chefen" så handlar detta steg om att precisera vad "Prata med chefen" innebär. I detta steg kan det ibland vara hjälpsamt att bryta ner det som ska ske i delsteg, t.ex. kan det innebära att man först bokar ett möte med chefen, sedan att man i förväg skriver ner huvudsakliga punkter som man vill ta upp under mötet med chefen för att till sist förmedla dessa punkter under mötet. För att öka patientens motivation att genomföra det valda lösningsförslaget är det viktigt att i detta steg påminna patienten om rationalen för interventionen, dvs. att patienten kommer att må bättre om hen kan lösa problemet, eftersom antagandet är att patienten mår dåligt som en konsekvens av problemet. Det är också av yttersta vikt att sjuksköterskan tydligt förmedlar att patienten har en konkret uppgift att utföra till nästa besök och att patienten uttryckligen bekräftar att hen är införstådd med detta. Sjuksköterskan kan t.ex. ställa frågan: "Så baserat på vad vi kommit fram till, vad ska du göra tills nästa gång vi ses?". En viktig poäng, förutom att patienten ska förstå vad som ska göras, är att skapa en känsla av åtagande; att sjuksköterskan tar ansvar för att följa upp och patienten tar ansvar för att genomföra lösningsförslaget.

Steg 6. Utvärdering av försök till problemlösning

Detta steg görs typiskt vid ett uppföljande besök ca en vecka efter att steg 5 genomförts. I steg 6 är fokus på att utvärdera i vilken utsträckning patienten lyckats genomföra sina hemuppgifter och vad det lett till. Det är av största vikt att sjuksköterskan uppmuntrar och visar intresse för genomförda hemuppgifter, även om de kanske inte genomförts fullt ut. Om patienten haft svårt att genomföra hemuppgifterna bör man undersöka följande:

- Har nya hinder uppstått som förhindrat patienten att genomföra lösningen?
- Har patienten förstått vad hen förväntades göra i hemuppgift?
- Var hemuppgiften för svår känslomässigt att genomföra, dvs. väckte den för starka negativa känslor som tex. rädsla eller skam?

Om nya problem uppstått sedan förra besöket är det viktigt att försöka ta reda på om patienten behöver lösa dem för att behöva ta itu med det huvudsakliga problemet (Om ja: repetera steg 2 till 5 för det nyuppkomna problemet). Om patienten upplevde hemuppgiften som för svår att genomföra bör vårdsamordnaren tillsammans med patienten undersöka om uppgiften går (i enlighet med steg 5) att bryta ner ytterligare i mindre delsteg. Det är viktigt att sjuksköterskan inte slentrianmässigt ger patienten samma hemuppgifter som vid föregående besök om patienten inte lyckats genomföra dem.

Återstoden av besöket bör i typfallet fokusera på nya hemuppgifter som syftar till att implementera en av patientens lösningsförslag. Från och med steg 6 introduceras inget nytt behandlingsinnehåll – och för en hel del patienter kan 2–3 besök räcka för att patienten ska komma vidare på egen hand. Genom att konsekvent tillämpa steg 1 till 6 bör sjuksköterskan förmedla att problemlösning är en generell metod som går att använda för att hitta lösningar på både aktuella och framtida problem. På så sätt bidrar sjuksköterskan till att stärka patientens tilltro till den egna förmågan att även långsiktigt hantera sin tillvaro.

Motivera vid motstånd

När patienten agerar på ett sätt som indikerar motstånd mot att ta itu med problemet, t.ex. när hen lägger en stor del av tiden åt att argumentera för varför samtliga lösningsförslag är omöjliga att genomföra är det centralt att sjuksköterskan avhåller sig ifrån övertalning. En metod för att hantera denna situation är att tillämpa det som inom Motiverande samtal kallas för ”Att rulla med motstånd”. Det övergripande syftet med detta är förhindra att samtalet utvecklas till en verbal brottningsmatch mellan sjuksköterska och patient. I begreppet att rulla med motstånd ingår följande:

- **Validering – att giltigförklara patientens upplevelse:** t.ex. ”De här problemen gör verkligen att du mår dåligt och samtidigt finns ingen enkel lösning”
- **Betona patientens rätt till självbestämmande och kontroll över beslutet:** t.ex. ”Det är helt och hållet ditt val att besluta att besluta vilken väg du ska ta framåt, du vet vad som bäst passar för dig”
- **Att man ber om ursäkt om man varit för påstridig:** t.ex. ”Förlåt, jag inser att jag var för pushig, det var inte meningen att säga åt dig vad du ska göra”
- **Bjud in till samarbete:** t.ex. ”Det verkar som att vi har olika syn på vad som behöver göras i det här läget. Jag vill gärna vara ett stöd för dig, hur tycker du vi ska gå vidare?”

Observera att samordnaren inte ska genomföra en hel motiverande samtalsbehandling (vilket innehåller en mängd andra processer), poängen här är att samordnaren har ett verktyg – att rulla med motstånd – för att hantera situationer där patienten signalerar motstånd mot att genomföra problemlösning.