

# HANDLEIDING 8-FASENMODEL

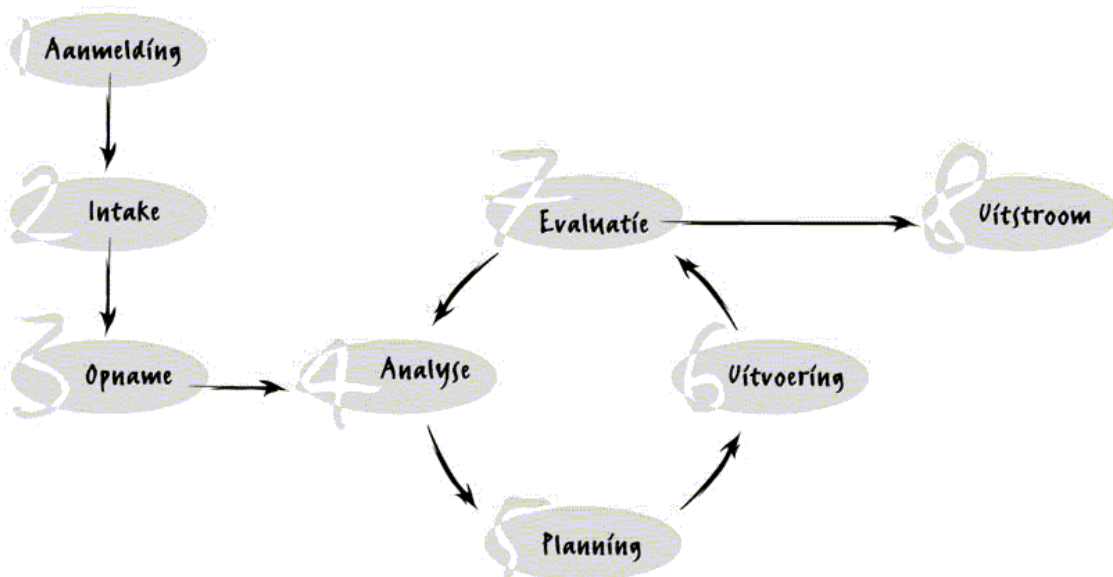
## Inleiding

### Het 8-fasenmodel

Deze handleiding beschrijft het primaire proces; datgene wat er gebeurt tussen hulpverlener en cliënt. Het primaire proces is gebaseerd op het 8-fasenmodel, een door het NIZW ontwikkelde manier van planmatig werken. Het 8-fasenmodel onderscheidt acht fasen in de *individuele* begeleiding aan cliënten, namelijk:

1. Aanmeldingsfase
2. Intakefase
3. Opnamefase
4. Analysefase
5. Planningsfase
6. Uitvoeringsfase
7. Evaluatiefase
8. Uitstroomfase.

### Het 8-fasenmodel in schema



### Het 8-fasenmodel op maat

Elke fase heeft een specifiek doel, specifieke werkzaamheden en bijbehorende instrumenten. Instrumenten zijn bijvoorbeeld formulieren. Het 8-fasenmodel staat voor hulpverleners beschreven in het boek *Het 8-fasenmodel. Planmatig werken in de maatschappelijke opvang* (NIZW 2004). De methode is ontwikkeld voor diverse maatschappelijke opvanginstellingen en daarom algemeen van aard. Daarom is de methode op maat gemaakt voor onze eigen instelling. De concrete invulling van het 8-fasenmodel komt in deze handleiding terug. Per fase wordt het volgende omschreven:

- doel
- duur
- instrumenten (opgenomen als bijlagen)
- globale werkwijze

Deze handleiding beschrijft dus welke activiteiten er doorgaans plaatsvinden tussen het moment dat een cliënt zich aanmeldt, tot het moment dat de hulpverlening beëindigd is.

## **Leefgebieden**

De methode is gebaseerd op het werken met leefgebieden. Tijdens bijna alle fasen staan leefgebieden centraal. Deze leefgebieden zijn relevant voor de hulpverlening aan onze cliënten. In het 8-fasenmodel is gekozen voor leefgebieden die voor elk mens gelden. Onderwerpen als verslaving, psychiatrie en opvoeding zijn daarom ondergebracht onder overkoepelende leefgebieden. De leefgebieden zijn:

1. Huisvesting
2. Financiën
3. Sociaal functioneren
4. Psychisch functioneren
5. Zingeving
6. Lichamelijk functioneren
7. Praktisch functioneren
8. Dagbesteding

Het is belangrijk om gezamenlijk één taal te ontwikkelen als hulpverleners. Dit vereenvoudigt de interne en externe communicatie en samenwerking. Het werken met leefgebieden draagt daartoe bij. Als bijlage is toegevoegd de Leefgebiedenwijzer, die voor elk leefgebied enkele belangrijke thema's opsomt die daaronder vallen. Ook staan voor elk leefgebied enkele voorbeeldvragen. Deze thema's en vragen kunnen voor hulpverleners een leidraad zijn voor gesprekken en rapportages.

## **Bijstelling van deze handleiding**

Jaarlijks wordt deze handleiding bijgewerkt door het management, onder andere op basis van evaluaties met cliënten, medewerkers en directie. De opbouw van deze handleiding blijft dan wel hetzelfde, maar de inhoud kan verscherpt worden op basis van 'voortschrijdend inzicht'.

## **Leeswijzer**

Per fase staat specifiek voor onze instelling beschreven wat het doel, de duur en de instrumenten zijn. De instrumenten die onderstreept zijn, tref je als bijlage aan. Het cijfer tussen de haakjes geeft het nummer van de bijlage aan. Dus: Persoonsbeschrijving (4) betekent dat je de persoonsbeschrijving als bijlage 4 terugvindt. Ook wordt per fase globaal de werkwijze beschreven.

**Dit is versie 0. Maart 2004**

# Fase 1    Aanmelding

## Doel

Doel van de aanmeldingsfase is om erachter te komen of de cliënt in aanmerking komt voor een intakegesprek of eventueel voor een spoedopname.

## Duur

Eén dag tot een week

## Instrumenten

- Aanmeldingsformulier
- Voorlichting over aanbod: via internet, flyers, posters, gemeentegids etc.
- Sociale kaart

## Werkwijze

### *Wijze van aamelden*

Zowel de cliënt zelf als externe hulpverleners kunnen de cliënt aanmelden. Dit kan telefonisch of persoonlijk. De dienstdoende hulpverlener ontvangt de aanmelding. Hij voert een kort aanmeldingsgesprek met de cliënt of zijn verwijzer.

### *Aanmeldingsgesprek*

Tijdens het gesprek achterhaalt de hulpverlener de hulpvraag en probeert hij duidelijk te krijgen of de cliënt voldoet aan de opnamecriteria en contra-indicaties niet aanwezig zijn. Als hulpmiddel tijdens het gesprek maakt hij gebruik van het aanmeldingsformulier. Ook geeft de hulpverlener beknopte informatie over de voorziening.

### *Opnamecriteria en contra-indicaties*

Opnamecriteria waar de mogelijke cliënt aan moet voldoen zijn:

- minimale leeftijd: 18 jaar
- beschikking over eigen inkomen
- geldige verblijfsstatus

Contra-indicaties die niet aanwezig mogen zijn:

- verslaving aan harddrugs;
- psychiatrische problematiek;
- bedreiging van buitenaf.

### *Aanmeldingsoverweging*

Op basis van de gegevens uit het aanmeldingsgesprek besluit de hulpverlener de cliënt al dan niet uit te nodigen voor een intakegesprek. Van elk gesprek maakt de hulpverlener een rapportage. Indien er twijfel bestaat, overlegt hij met een directe collega of leidinggevende. Indien er sprake is van een crisis, dan gaat de *procedure spoedopname* in werking.

### *Aanmeldingsbesluit*

Bij een positief besluit vraagt de hulpverlener de maatschappelijk werker een intakegesprek te plannen.

De cliënt ontvangt van de maatschappelijk werker bij een positief besluit binnen 5 werkdagen een uitnodiging voor een intakegesprek. Bij een negatief besluit probeert de hulpverlener de cliënt zo adequaat mogelijk te verwijzen. Hiervoor maakt hij gebruik van de sociale kaart.

## Fase 2 Intake

### Doel

De intakefase heeft als doel om te beoordelen of de instelling passende hulp kan bieden aan de cliënt. De centrale vraag is of de cliënt voor een begeleidingstraject in aanmerking komt.

### Duur

Een tot 2 weken

### Instrumenten

- Intakeformulier
- Toestemmingsformulier
- Sociale kaart

### Werkwijze

#### *Intakegesprek*

De maatschappelijk werker voert het intakegesprek met de cliënt op de door hen geplande datum. Indien gewenst en mogelijk is een verwijzer bij dit gesprek aanwezig. Het intakegesprek duurt 1 tot 1,5 uur en gaat in op de volgende vragen:

- Voornaamste problemen;
- Hulpvraag;
- Hulpverleningscontacten;
- Voorgeschiedenis / levensloop;
- Functioneren op leefgebieden.

De maatschappelijk werker maakt gebruik van het intakeformulier, waarop vragen staan die in ieder geval aan de orde komen in het gesprek. De maatschappelijk werker geeft de cliënt ook informatie over de instelling, met name over:

- Wijze van begeleiden;
- Overig aanbod;
- Huisregels.

In de afronding van het gesprek legt de maatschappelijk werker uit wat de verdere gang van zaken is, zodat hij weet wat hij kan verwachten en op welke termijn.

#### *Intakeoverweging*

De maatschappelijk werker verwerkt de gegevens uit het intakegesprek op het intakeformulier. Dit formulier brengt hij ter bespreking in tijdens het wekelijkse cliëntenoverleg. Zo nodig vraagt hij de cliënt toestemming om aanvullende hulpverleningsgegevens op te vragen bij externe zorg- of hulpverleners (toestemmingsformulier). Bij de intakeoverweging spelen de volgende criteria een rol:

1. aansluiting van het aanbod bij de hulpvraag van de cliënt;
2. aantal beschikbare plekken;
3. mate van urgentie;
4. bereidheid van de cliënt om hulp te ontvangen (motivatie van de cliënt);
5. aansluiting bij de groep (‘matching’, in geval van groepswonen).

De maatschappelijk werker doet een voorstel voor een besluit, omkleed met redenen. Het team kan hierop reageren om vervolgens tot een gezamenlijk besluit te komen.

#### *Intakebesluit*

Er zijn verschillende besluiten mogelijk:

##### Positief

- Je gaat over tot opname
- Je plaatst de cliënt op een wachtlijst (als er geen plek is)
- Je besluit tot proefopname (als je twijfelt of de cliënt en de instelling bij elkaar passen)
- Je besluit tot voorwaardelijke opname (als aanvullende bindende afspraken nodig zijn)

##### Negatief

- Je wijst de cliënt door

De maatschappelijk werker deelt het besluit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de cliënt, binnen twee weken na het intakegesprek.

#### *Toewijzen mentor*

De teamleider wijst de nieuwe cliënt een mentor toe.

## **Fase 3 Opname**

### **Doel**

Doelen van de opnamefase zijn:

- de overgang naar de instelling zo prettig mogelijk te laten verlopen;
- de cliënt kennis te laten maken met de instelling;
- de begeleiding op gang te brengen.

### **Duur**

Eén tot twee weken

### **Instrumenten**

- Checklist opnameactiviteiten
- Huurcontract
- Huisregels
- Informatie voor cliënten

### **Werkwijze**

#### *Opnamedag*

Bij voorkeur wordt het ontvangst gedaan door de toegewezen mentor. Deze heeft op de opnamedag de taak:

- Kennis te maken met de cliënt;
- De cliënt rond te leiden;
- De huisregels met de cliënt door te nemen;
- Het huurcontract te laten tekenen;
- De cliënt kennis te laten maken met andere bewoners;
- Overige vragen van de cliënt te bespreken.

#### *Activiteiten na de opnamedag*

Na de opnamedag zijn cliënt, mentor en maatschappelijk werker verantwoordelijk voor de uitvoering van diverse taken. Zie hiervoor de checklist opnameactiviteiten. Na voltooiing van de betreffende taak wordt deze afgetekend op de lijst. De taken staan in het teken van het opstarten van de hulpverlening aan de cliënt.

#### *Begeleidingsgesprekken*

De mentor heeft in deze fase zeer frequent contact met de cliënt, om:

- de uitvoering van de taken te bewaken;
- een vertrouwensrelatie op te starten;
- de cliënt verder vertrouwd te maken met de werkwijze in de instelling.

## Fase 4 Analysefase

### Doel

Doel van de analysefase is om samen met de cliënt in kaart te brengen waar zijn sterke en zwakke kanten liggen op elk van de acht leefgebieden. Door de situatie van de cliënt in deze fase te verduidelijken, leg je de basis voor de verdere begeleiding van de cliënt.

### Duur

Eén tot vier weken (maximaal 4 weken na de opnamedatum)

### Instrumenten

- Leefgebiedenwijzer
- Persoonsbeschrijving

### Werkwijze

#### *Begeleidingsgesprekken*

De mentor voert in deze fase gemiddeld wekelijks een gesprek met de cliënt. Hierin stelt hij de acht leefgebieden aan de orde. Van deze gesprekken maakt de mentor aantekeningen. Onderwerpen die hij kan bespreken, staan op de Leefgebiedenwijzer.

#### *Informatie van anderen*

Het hele team is verantwoordelijk voor het observeren en rapporteren van het functioneren van de cliënt.

#### *Maken van een persoonsbeschrijving*

Op basis van de gesprekken, de informatie uit het intakegesprek en informatie van anderen, maakt de mentor een persoonsbeschrijving. Hierin beschrijft de mentor de huidige situatie van de cliënt op elk van de acht leefgebieden. Alleen de relevante thema's komen aan de orde. Het gaat daarbij zowel om zaken die goed gaan als zaken die minder goed gaan. De inhoud van de persoonsbeschrijving is gebaseerd op informatie die reeds met de cliënt besproken is.

#### *Terugkoppeling naar de cliënt*

De hulpverlener bespreekt de inhoud van de persoonsbeschrijving met de cliënt. De cliënt ontvangt een kopie van de persoonsbeschrijving, nadat hij de mogelijkheid heeft gehad om wijzigingen of aanvullingen aan te geven. Hiervan mag alleen in overleg met de teamleider worden afgeweken.

## Fase 5 Planning

### Doel

Doel van de planningsfase is te komen tot doelen en acties voor de begeleiding. Op basis van de informatie uit de vorige fasen bepaal je samen met de cliënt aan welke doelen voor verandering of stabilisatie jullie gaan werken.

### Duur

Maximaal 2 weken na het opstellen van de persoonsbeschrijving

### Instrumenten

- Begeleidingsplan

### Werkwijze

#### *Opstellen van een begeleidingsplan*

Mentor en cliënt stellen samen op basis van de persoonsbeschrijving doelen voor de hulpverlening op. Dit leggen zij vast in het begeleidingsplan. Bij het opstellen van het begeleidingsplan zijn de hulpvragen van de cliënt het uitgangspunt. Zowel de cliënt als de mentor ondertekenen het begeleidingsplan. Ook stellen zij samen de termijn vast waarbinnen de doelen bereikt zouden moeten zijn.

## Fase 6    Uitvoering

### **Doel**

Doel van deze fase is om de acties uit het begeleidingsplan uit te voeren om de gestelde doelen te behalen.

### **Duur**

Afhankelijk van gemaakte afspraken in het begeleidingsplan. Per cliënt verschillend, maar een gemiddelde van 8 weken.

### **Instrument**

- Begeleidingsplan

### **Werkwijze**

#### *Uitvoering begeleidingsplan*

Cliënt, mentor en eventueel externe hulpverlener gaan aan de slag met de uitvoering van de gestelde acties in het begeleidingsplan. De mentor ondersteunt of stimuleert de cliënt de acties uit te voeren.

#### *Voeren van begeleidingsgesprekken*

De mentor voert minimaal eens per twee weken een voortgangsgesprek met de cliënt. In deze begeleidingsgesprekken bespreken cliënt en mentor de voortgang van het begeleidingsplan en dringende andere zaken die aan de orde komen. Indien blijkt dat een doel niet haalbaar is, is tussentijdse aanpassing van het begeleidingsplan mogelijk.



# Fase 7 Evaluatie

## Doelen

Doelen van de evaluatiefase zijn om te bepalen:

- in hoeverre de gestelde doelen in het begeleidingsplan zijn gehaald;
- hoe de uitvoeringsfase is verlopen;
- op welke manier de begeleiding aan de cliënt wordt voortgezet.

## Duur

Eén tot twee weken

## Instrument

- Evaluatieformulier

## Werkwijze

### *Evaluatiegesprek*

In de evaluatiefase blikken cliënt en mentor terug op het verloop van de uitvoeringsfase. Zij bespreken in hoeverre de gestelde doelen zijn bereikt en hoe de acties zijn verlopen. Het is goed om stil te zijn bij de reden waarom een doel wel of niet behaald is. Ook is het evaluatiegesprek een goed moment om de samenwerking tussen cliënt en mentor concreet aan de orde te stellen. Het gesprek levert belangrijke informatie op voor de voortgang van de begeleiding. Evaluatiegesprekken zijn een goede aanleiding om bewust stil te staan bij de vraag of de cliënt nog steeds goed op weg is naar zijn einddoel, maar ook of hij nog steeds aan het juiste adres is. De informatie van het evaluatiegesprek verwerkt de mentor op het evaluatieformulier.

### *Evaluatieoverweging*

Het evaluatiegesprek is een belangrijk ijkpunt voor het verdere verloop van de hulpverlening aan de cliënt. Cliënt, mentor en eventueel externe hulpverleners bespreken de voortgang van de begeleiding aan de cliënt. Verschillende criteria spelen hierbij een rol. Bijvoorbeeld:

- resultaten van de begeleiding tot nu;
- motivatie van de cliënt;
- samenwerking tussen de cliënt en hulpverleners;
- vraag van de cliënt in relatie tot het aanbod.

### *Evaluatiebesluit*

Er zijn grofweg twee besluiten mogelijk.

1. De cliënt rondt de begeleiding in de instelling af (al dan niet met geslaagde resultaten) en stroomt door naar een andere voorziening of zelfstandig wonen, met of zonder ambulante hulp. De uitstroomfase (fase 8) gaat dan van start.
2. De cliënt zet de begeleiding in de instelling voort. Dan gaat de hulpverleningscyclus opnieuw van start. De informatie uit de uitvoerings- en evaluatiefase gebruik je om de sterke en zwakke kanten van de cliënt opnieuw in kaart te brengen (analysefase). Een nieuwe persoonsbeschrijving wordt zo nodig gemaakt. Vervolgens stel je samen een nieuw of aangepast begeleidingsplan op voor de komende periode (planningsfase) en gaat een nieuwe uitvoeringsfase van start. Tijdens het verblijf van een cliënt lopen vier fasen dus steeds in elkaar over, namelijk de analysefase, de planningsfase, de uitvoeringsfase en de evaluatiefase.

## Fase 8    Uitstroom

### Doelen

Doelen van deze fase zijn:

- het vertrek van de cliënt voor te bereiden;
- de hulpverlening zo goed mogelijk af te ronden en/of over te dragen aan andere hulpverleners;
- het verblijf van de cliënt te evalueren.

### Duur

Eén tot 6 weken

### Instrumenten

- Exitformulier
- Checklist uitstroomactiviteiten

### Werkwijze

#### *Opties*

Uitstroom kan vrijwillig, maar ook als gevolg van uitzetting plaatsvinden. Als er sprake is van uitzetting, kunnen niet alle activiteiten zoals hieronder beschreven uitgevoerd worden.

#### *Vorbereiding vertrek*

In de uitstroomfase bereiden cliënt en mentor de afronding van de begeleiding voor. De begeleidingsgesprekken staan in deze fase in het teken van het vertrek van de cliënt naar een andere voorziening of zelfstandige woonruimte. In de begeleidingsgesprekken staan in het teken van verwachtingen over deze 'nieuwe periode'.

#### *Vervolg hulpverlening en overdracht*

In overleg met de cliënt bespreekt de mentor of vervolghulpverlening gewenst is. De mentor bemiddelt of verwijst naar voor cliënt geschikte mogelijkheden. Daarvoor maakt hij gebruik van de sociale kaart. Het geniet de voorkeur om vervolghulpverlening tijdig aan te vragen, in verband met mogelijke wachtlijsten. De mentor bespreekt of en zo ja, op welke manier, een zorgvuldige overdracht plaats kan vinden. Zo kan de mentor een driegesprek voeren met de cliënt en de nieuwe hulpverlener of zorgdragen voor een schriftelijke overdracht.

#### *Regelen praktische zaken*

Enkele praktische, administratie en financiële zaken moeten in deze fase afgehandeld worden. Deze staan vermeld op de checklist uitstroomactiviteiten. De mentor zorgt ervoor dat deze activiteiten tijdig worden uitgevoerd.

#### *Exitgesprek*

Enkele dagen voordat de cliënt vertrekt, voert de mentor het exitgesprek met de cliënt. Hierin blikken zij terug op de totale begeleiding. Wat heeft cliënt bereikt? Waar is hij tevreden over en waarover niet? De mentor verwerkt de uitkomsten van het gesprek op het exitformulier. Ook kan hij de cliënt dit formulier zelf in laten vullen. Indien er sprake is van uitzetting, probeert de mentor – indien mogelijk – de cliënt achteraf te vragen wat hij van de begeleiding heeft gevonden. Zeker als er sprake is van uitzetting, is het belangrijk om van de cliënt te horen wat hij graag anders had gezien. De uitkomsten van alle exitgesprekken worden jaarlijks verwerkt door het management en vertaald naar concrete suggesties om de hulpverlening te verbeteren.

#### *Afscheid*

Het nemen van afscheid verdient bijzondere aandacht.

