



יספרא"א האגודה הישראלית לשיקום פסיכיאטרי (ע"ר)
ISPRRA Israel Psychiatric Rehabilitation Association (R.A)

ispraisrael.org.il

סיכום מאמר

יספרא"א- האגודה הישראלית לשיקום פסיכיאטרי (ע"ר)
רחוב משה הס 12
ירושלים 9418513

Ispraisrael.org.il

02-6249204

Copyright © כל הזכויות שמורות
יספרא"א האגודה הישראלית לשיקום פסיכיאטרי (ע"ר)

"הדירה היא בשבילך, לא בשביל אף אחד אחר": ניהול החלמה חברתית וסיכונים בדיור נתמך ליחידים

אמי טידרינגטון

ארה"ב, 2018

Tiderington , E. (2018). "The apartment is for you, it's not for anyone else": Managing social recovery and risk on the frontlines of single-adult supportive housing. *Administration and Policy in Mental Health*, 45, 152–162. DOI 10.1007/s10488-016-0780-z doi:10.1017/S2045796017000749

סוכם על-ידי אילה פרידלנדר
כץ

בהמלצת פרופ' מקס לכמן

קריאת הסיכום אינה מהווה

תחליף לקריאת המאמר המלא

רקע

החלמה חברתית: מימד עיקרי של החלמה אישית בבריאות הנפש

אחד ממימדי ההחלמה הראשונים בחשיבותם הוא החלמה חברתית או "מערכות יחסים משופרות ומשמעותיות והשתלבות בקשרי משפחה, חברים, והקהילה הרחבה יותר" (Whitely & Drake, 2010, p. 1248). מערכות יחסים משפיעות על רווחה נפשית ומעצבות את זהותם של אנשים, ביכולתן לספק תקווה ועידוד שהם קריטיים להחלמה, ואף שלא כל מערכות היחסים מועילות להחלמה, ככלל, חיבור עם אחרים הוכר כמרכיב חיוני בבריאות נפשית. בהתאם לכך, שילוב קהילתי וחברתי של אנשים עם מחלות נפש (להלן גם: מתמודדים) מהווה כיום מטרה מרכזית של מדיניות בריאות הנפש, ועל מערכת השירותים הוטלה המשימה לתמוך בהחלמה חברתית עבור האנשים שבטיפול. מעבר לתמיכה בהחלמה חברתית, מצופה גם משירותים מכווני-החלמה כי יהיו אינדיבידואליים, מבוססי-כוחות ומכבדים את זכויות הצרכנים להכוונה-עצמית, בחירה ונטילת סיכונים.

החלמה חברתית בשירותים לחסרי דיור

ישנן ראיות מעטות לכך שגישת ההחלמה הוטמעה במערכת השירותים לחסרי דיור, במסגרת מתמודדים רבים מקבלים שירותי תמיכה ושיקום. עקרונות של החלמה (למשל, הכוונה עצמית ובחירה) נחשבים כאלמנטים חשובים במדיניות, תכנון, מחקר ושירותים לחסרי דיור, וישנה הכרה גוברת בצורך לשלב את הגישה לתוך השירותים הניתנים לאוכלוסייה זו.

מודלים של דיור הציגו יעילות מוגבלת בטיפול בהחלמה החברתית של מקבלי השירותים. דיור נתמך הוכח כיעיל בצמצום בעיית חוסר הדיור, בהגברת יציבות הדיור והפחתת אשפוזים, אבל ישנן ראיות מעטות לכך שמודל זה משפר את השילוב החברתי של דייריו. מחקרים על שילוב חברתי הראו כי אנשים בדיור נתמך מתקדמים מעט מבחינת החלמה חברתית, אפילו לאחר קבלת דיור קבע ושירותי תמיכה. יתירה מזאת, ישנן ראיות לכך שהמעבר לדירה עצמאית עשוי לתרום לבידוד חברתי עבור אנשים שעוזבים את חיי הרחוב.

. בין אם כסיבה או כתוצאה של חוסר דיור, הידלדלות הקשרים המשפחתיים והרשתות החברתיות של דרי-רחוב תועדו בהרחבה. מחקרים העלו כי לא כל האנשים שבעבר היו דרי-רחוב אומרים שהם רוצים

או מוכנים לקשרים עם אחרים. רבים מהם מדווחים על יחס אמביוולנטי כלפי קשרים חברתיים ומרחיקים עצמם באופן אקטיבי מאחרים. בהינתן ההשפעות המצטברות של מחלת נפש והטראומה של חוסר דיור, החלמה חברתית עשויה להיות משימה מרתיעה במיוחד לאוכלוסייה זו.

שירותים יכולים לפעול לטובת החלמה חברתית של מתמודדים בדרכים רבות, בין אם ביצירת הזדמנויות להשתתפות חברתית או על ידי הסרת חסמים להשגה ושמירה על קשרים עם משפחה, חברים ובני/ת זוג. לנותני שירותים ניתנה המשימה לתרגם את המנדט הפדראלי של שירותים מכווני-החלמה אל השדה. מכל מקום, ידוע מועט באשר לשאלה האם וכיצד מתייחסים נותני שירותים באופן אקטיבי להחלמה חברתית, בתכניות דיור המשרתות מתמודדים שהיו דרי-רחוב. זאת ועוד, החסמים האינדיבידואליים, הארגוניים והמערכתיים לפרקטיקה מכוונת-החלמה-חברתית בשירותים אלה טרם התבררה במלואה. מחקר זה בוחן כיצד נותני שירותי דיור נתמך למתמודדים שהיו מחוסרי דיור רואים את היחסים החברתיים ואת החסמים להחלמה חברתית ולפרקטיקה מכוונת-החלמה-חברתית במסגרות אלה.

שיטה

המחקר משלב שתי שיטות איכותניות: ראיון עומק חצי-מובנה עם עובדים בדיור נתמך לחסרי דיור, המשקף את תפישותיהם של העובדים, ותצפיות תוך הצטרפות לנותני שירותים בעבודתם, המשקפות את מה שהם עושים בפועל. איסוף הנתונים נמשך על-פני קרוב ל-3 שנים, כחלק ממחקר גדול יותר על החלמה בקרב מתמודדים שהיו בעבר דרי רחוב עם אבחנה כפולה של מחלת נפש והתמכרות, המקבלים שירותי דיור נתמך. במדגם נכללו 35 מנהלי תכניות טיפול (Case managers) משלוש סוכנויות הנותנות שירותי דיור נתמך בדירות הפזורות בקהילה.

עובדים רואינו בנוגע לצרכן ספציפי בשלוש נקודות זמן: עם כניסת הצרכן לתכנית, לאחר 6 חודשים ולאחר שנה בתכנית. כל ראיון עם עובד יכול היה להתייחס לכמה צרכנים שונים, העשויים להיות בנקודות זמן שונות של שהותם בתכנית. בסך-הכל רואינו 35 עובדים במסגרת 84 ראיונות. תכני הראיונות כללו הערכה של העובד לגבי ההחלמה של הצרכן, השקפותיו ביחס לחוויית הצרכן בתכנית הדיור, וביחס לחסמים וגורמים מקדמים במתן דיור נתמך מכוון-החלמה.

ביקורים אתנו-גרפיים בסוכנויות והצטרפות לנותני שירותים גם כן שימשו לחקירת שאלות המחקר. בסך-הכל נאספו 106 שעות תצפית בשדה. התצפיות כווננו לפעילות היומיומית של העובדים (כמו ישיבות צוות), וכן בביקורי העובדים בבתי הדיירים, וכך כללו לעתים גם מפגש עם צרכנים ואחרים במקום השרות. הנתונים נותחו בשיטה אינדוקטיבית בעזרת תוכנה לניתוח תמטי ראשוני, לאחר מכן קודדו בנפרד על ידי שני חוקרים, ונדונו בצוות להשגת הסכמות. לבסוף מוינו ואורגנו הנתונים לפי קטגוריות-משנה וקובצו לתוך תמות.

ממצאים

הניתוח התמטי חשף אתגרים להחלמה חברתית של צרכנים וליישום פרקטיקה מכוונת-החלמה-חברתית בתכניות הדיור. אתגרים אלה, ואסטרטגיות של שיקול דעת שיישמו העובדים במענה לאתגרים, מפורטים להלן.

אתגרים בעבודת השטח

אכיפת דיור ליחידים

אחד האתגרים המרכזיים להחלמה חברתית ובחירה, שתואר על ידי עובדים וצרכנים, היה בהגדרה של דיור נתמך ליחידים, כפי שנקבעה במדיניות הסוכנות והגורם המממן. לצד הבדלים במדיניות קבלת אורחים בסוכנויות השונות, בכל התכניות חלו על הדיירים חוקים המחייבים שהשימוש ותפוסה של הדירה המסובסדת יהיו רק על-ידי מקבל השירותים, כפי שהסביר אחד העובדים: "הדירה היא בשבילך, היא לא בשביל אף אחד אחר". בשתיים משלוש התכניות גרו הדיירים בדירות חדר, שבהן הסדר המימון מסבסד את שכר הדירה לאדם אחד בלבד. התכנית השלישית מיקמה 2-3 דיירים בדירה משותפת, על בסיס הבנה כי מקבלי השירות יהיו היחידים שיתגוררו בה. ההסכם בין הדייר לתכנית הגדיר את חוקי דיור, לפיהם "הדירה ניתנת לשימוש ותפוסה רק על ידי הלקוח. הדירה לא יכולה לשמש כדיור עיקרי עבור כל אדם אחר". צרכנים היו מצופים לחתום על מסמך זה עם כניסתם לתכנית ולהסכים לתנאים של שימוש ליחיד בין אם היה להם או לא היה אחר משמעותי או שותף שהם בחרו, שעמו רצו לחלוק את הדירה.

על פי החוק המקומי בעיר שבה פעלו הסוכנויות: "אין זה חוקי עבור בעל בית להגביל מבקרים בדירת הדייר. ואין זה חוקי שבעל הבית יגביל את תפוסת הדירה לדייר הרשום בחוזה השכירות או לדייר זה ומשפחתו הקרובה. כאשר החוזה מציין רק את שמו של דייר אחד, דייר זה רשאי לחלוק את הדירה עם משפחתו הקרובה, דייר אחד נוסף וילדיו התלויים בו". אבל תכניות דיור נתמך עקפו את החוק המקומי על ידי שמירת החוזה תחת שם הסוכנות – מנהל אחת התכניות הסביר: "אנחנו נמנעים מכל שימוש בשפה של 'חוזה' או 'שכירות'. במקום זה, הם משלמים 'עמלת תכנית'". העובדים היו בעמדה שבה עליהם להשגיח שדיירים המקבלים סבסוד אינדיבידואלי לא יפרו את כללי הסוכנות:

"זאת אחריות שלי להבטיח שהיא לא נותנת לאף אחד לגור בדירה הזאת. וזה היה אחד הדברים שהסברתי לה. 'אני הולך להיות המשטרה ולבוא ולבדוק אותך כל שבוע ולהופיע בערבים, כך שאת יכולה לארח פה את מי שאת רוצה. אבל אני אומר לך שאם נגלה שאנשים נשארים פה, זה יהיה בניגוד לחוזה שלך. אנחנו יכולים לפנות אותך בגלל זה".

מדיניות הסוכנות ביחס לאורחים ומבקרים הובילה מסר של שימוש ליחיד, והגבלת האפשרות של הצרכנים לארח בדירה באופן חופשי חברים, בני משפחה ואחרים משמעותיים אם וכאשר הם רוצים בכך. בשתי תכניות העובדים הפעילו מידה של שיקול דעת בנוגע לאופן שבו הגדירו את כללי השימוש בדירה, ובאתר אחד הייתה מדיניות נוקשה ומחמירה יותר, שבה אפילו מימוש של קשר אינטימי בדירה יכול היה לסכן את הדיור ולהוביל לפינוי והוצאה מהתכנית. בסוכנות אחרת הייתה מדיניות יותר ליברלית - צרכנים הורשו לקבל מבקרים מתחת לגיל 18, ואורחים ללילה לתקופת זמן קצרה – אבל לא הורשתה שהות של שותפים אינטימיים לתקופה ממושכת או שיעברו לגור בדירה באופן קבוע, אלא אם כן מדובר בבן זוג חוקי, אז הסוכנות ערכה בדיקה של יכולתו לשלם דמי שכירות ו/או את זכאותו לסבסוד נוסף. כמה צרכנים ראו במדיניות מחמירה זו גורם שמונע פיתוח של חיים אינטימיים וחברתיים.

משא ומתן על חיים חברתיים וחוקי התכנית

נותני שירות תיארו את פעולת הג'אגלינג בין כבוד לבחירת הצרכן לבין הבטחת דבקות בחוקי התכנית. מציאת האיזון הזה דרשה משא ומתן שבו צרכנים צריכים למצוא דרכים להתאים את חייהם החברתיים לכללים של התכנית. כמה מהמרווינים דיברו על האופן שבו התשוקה ליחסים חברתיים ואינטימיים היא

טבע אנושי, והצביעו על כך שצרכנים "גם הם בני אדם", אבל הם גם סייגו את הצרכים האלה בגבולות של חוקי התכנית:

הם אנושיים, גם להם יש צרכים. כולם צריכים את החצי הטוב יותר שלהם...הייתי רוצה שהם יבינו שזה בסדר שתהיה לך חברה. אין שום חוק שאומר שאסור שתהיה לך חברה. אתה לא יכול לארח ללילה, אבל אתה יכול שתהיה לך חברה. זה בשביל הבטיחות שלך, בגלל שאם הם ילינו אורחים הם עלולים לשכוח מלקחת את התרופות שלהם וכל זה. אבל אם יש לך חברה והיא מבקרת אותך מידי פעם, ואתה מבקר אצלה מידי פעם, זה גורם לך להיות שמח...

עובדים היו צריכים לתמרן בין המחויבות כלפי הגבולות המדיניות של הדיור לבין הצורך של לקוחות בפרטיות והחלמה חברתית. חלקם דיווחו כי תכננו יחד עם צרכנים כיצד לנהל את המשא ומתן הזה. מתוך הכרה בכך שחוקי הדיור מעכבים החלמה חברתית, כמה עובדים הביעו תמיכה בחוקים שמאפשרים יותר שיקול דעת וגמישות באכיפת חוקי הדיור, וניהלו משא ומתן בשם הצרכנים וחייהם החברתיים:

יש לו חברה שעכשיו הוא רוצה שהיא תעבור לגור איתו בדירה...שהיא תהפוך להיות דיירת רשמית בדירה. זה יכול להיות קצת מסובך בגלל שאם היא הופכת לדיירת והיחסים שלהם לא מסתדרים, אז אנחנו לא יכולים להוציא אותה בשבילו... המנהל שלי אמר, "לא, זה לא יעבוד". בתור עובד סוציאלי, אני לא ממש אוהב את התגובה הזאת. אני חושב שאנחנו צריכים להיות הוגנים ואם זה יסתבך, אז, אני מצטער, אנשים הם מסובכים ואנחנו נצטרך להתמודד עם המורכבות.

משא ומתן לגבי החיים החברתיים בתוך חוקי התכנית נצפתה גם במפגש עם צרכן שאותו תיארה העובדת כ"בחור רווק, שלא אוהב לגור לבד, אז הוא אוסף אנשים מהרחוב, בגלל שהוא בודד". במפגש עם הדייר, העובדת חזרה ואמרה לו שהוא לא יכול לתת לאנשים להישאר בדירה, שהוא מסכן את עצמו בפינוי, ושהוא צריך להפסיק לתת לאנשים לישון בדירה. הוא השיב כי "אנשים צריכים אנשים כדי לחיות. אנשים צריכים אנשים כדי לא להשתגע". העובדת הציעה לו שאם הוא מרגיש בודד, במקום להזמין אנשים מבחוץ לגור איתו בדירה, הוא צריך להשתתף בפעילויות של התכנית ולבוא לקבוצת האומנות או שיעור הצילום של התכנית.

הבחנה דקה בין יחסים חיוביים ושלייליים

בעוד שעובדים השתדלו להיות גמישים ביחס לצרכי דיירים בחייהם החברתיים והאינטימיים, הם גם תיארו הבחנה דקה בין סוציאליזציה חיובית וסוציאליזציה מסוכנת, בין חיים חברתיים בריאים לבין סיכון בפינוי, ולעתים קרובות קשה היה להבדיל:

הוא אף פעם לא היה חברותי...ו... העובדה שהוא עלול להשתמש, היה לו את המכור המקומי, היה לו את הזונה המקומית...הם התחילו להשאיר את הבגדים שלהם בדירה שלו...הוא אומר להם, 'אל תבואו בזמן מסוים, כי המלווה שלי באה'. אבל ברגע שהם הולכים..., היה לו את כל הרכוש והדברים שלהם בדירה...אז הוא הפך להיות יותר חברותי, שזה טוב, אבל זה לא הדרך שאנחנו רוצים שהוא יעשה את זה (צוחקת).

צרכנים רבים תוארו כפגיעים לניצול, לכן יחסים חברתיים נתפשו כ בעלי פוטנציאל של סיכון: את יודעת שיש להם מחלות נפש, אז האנשים האלה מנצלים אותם. הם יודעים שאנחנו תכנית, הם יודעים שהאנשים האלה מקבלים כסף כל שבוע, הם יודעים שהם קצת מוגבלים, ואז זה נהיה קל לנצל אותם ולערב אותם בזה, אז זה הופך להיות קו דק.

אנשים שבעבר היו מחוסרי דיור, שנאבקו בעוני ולעתים בהתמכרות, "הכניסו את הרחוב הביתה". צרכנים נותנים לאחרים להיכנס לבתיהם מתוך רצון לעזור לחברים שהם עדיין מחוסרי דיור, או על מנת להציע דיור תמורת סמים, או כדי להשיג מקור הכנסה בהשכרת-משנה של היחידה לאחרים. סוגיות מורכבות אלה, מטשטשות את הקו בין יחסים חברתיים חיוביים ושליליים. אפילו איחוד משפחתי היה בעל פוטנציאל להיות מסוכן ולסכן את המשכיות הדיור:

הכרתי מצבים שהמשפחה אמרה, '...אנחנו רוצים לדעת איפה הוא גר. אנחנו רוצים לבקר! אנחנו יכולים לבוא ולהיפגש שם כולנו? בטח. זה נשמע כמו רעיון טוב'. ואז יצא שהמשפחה ידעה איפה הבן גר, הם היו מבקרים, עוברים בדרך, נשארים לישון, - ואז בסופו של דבר, הם העיפו את הלקוח מהדירה והשתלטו עליה!

התמודדות עם אנשים מסוכנים ולהיות "טרף קל"

כשמדובר באנשים עם בעיית התמכרות פעילה או קשיים אחרים, העובדים היו צריכים לעמוד על המשמר בנוגע לחברים ואנשים אחרים שמבקרים בדירה, כדי לשמור על האדם ועל הדירה שלו. עובדים תיארו

דיירים בודדים או פגיעים, שהם "טרף קל" הנתונים לניצול: "האישה הזאת היא פשוט ברווז במטווח, ואם נשים אותה בדירה הזאת, אנחנו יודעים מה הולך לקרות...ואתה רואה את זה כל הזמן...היא רוצה שיבואו חברים. אבל כמו שאמרתי, היא טרף קל". מכרים ואחרים משמעותיים של דיירים תוארו לעתים קרובות כ"אחרים מסוכנים" – היכולים לפעול לניצול הדיירים ונוכחותם בדירה עלולה להוביל לפינוי הדייר. אם אורחים הפרו את חוקי השימוש, או היו מעורבים בהתנהגות אסורה, בין אם בהשתתפות הדייר או בלעדיו, הדבר יכול היה לסכן את המשך השתתפות הדייר בתכנית.

מרואיינים התייחסו לסיכון שדיירים יחזרו לשימוש בסמים בעקבות מעורבות של אנשים מסוימים בחייהם בדירה: "הרבה מהם נופלים בגלל שחברים באים, חברות באות. הרבה מהם נכשלים בגלל...זה לרוב בגלל אנשים שמחליטים לעבור לגור אצלם". או מרואיין שאמר: "כל הצרכנים שלנו שמתמשים בסמים...זה קורה להם. יש לנו כמה שהיו להם דירות, הם איבדו את הדירות בגלל זה...והכל בגלל שהם פגשו כמה חברים. והחברים שלהם הביאו את החברים שלהם, שהביאו את החברים שלהם וזה יצא משליטה". כמה מרואיינים פעלו לצמצום הסיכון של פינוי מהדירה על ידי כך שביקשו להניא צרכנים מפיתוח יחסים חברתיים: "לא ראיתי אותו פוגש חברים, אבל הוא חברותי. הוא מדבר עם אנשים ברחוב. אני רק אומר לו להיזהר עם זה. כאילו, לא לתת לזרים לבוא לדירה שלו".

מתי להתערב ומתי להישאר בצד

בסופו של דבר, היו אלה העובדים שנמצאים בעמדה לפקח על הפרות הסכם הדיור, לקבל החלטה מתי להיכנס ולהתערב ומתי לעמוד מנגד. הם היו צריכים לקבוע האם אחרים הם מועילים או מזיקים, האם האדם נשאר יותר מידי זמן או לעתים קרובות מידי, לשקול את זכות הצרכנים לסיכונים ולהחלמה חברתית, יחד עם האפשרות שהצרכן עלול לאבד את הדיור שלו או גרוע מכך. בקבלת ההחלטה, עובדים תיארו שתי נקודות שבהן הקו נחצה ונדרשה התערבות: כאשר האדם היה בסיכון; או כשיחידת הדיור הייתה בסיכון. במקרה הראשון, עובדים אמרו שהם יפעלו בתגובה לכך שהאדם סולק מהדירה שלו על ידי אחרים: "אני רק אוכף [את חוקי השימוש]...היה בחור בתפקוד מאוד נמוך, וחברה שעברה לגור והעיפה אותו מהדירה. אז אתה צריך לאכוף. ...אם הדיור שלהם בסכנה, אז אנחנו צריכים לעשות משהו בנוגע לזה". עובדים פעלו בתגובה לכך שאנשים שמו את עצמם או אחרים בסיכון:

יש לך את החברה שלך בדירה, והיא בהיי, ואתה מחליט לצאת והיא מחליטה לבשל והיא נרדמת. אני נכנס לבניין עם עוד עובד, ועשן יוצא מהדירה והיא ישנה...אתה פותח את הדלת, היא במיטה חצי ערומה, היא בישלה אטריות ושרפה את הדירה והוא בחוץ! לפעמים זה דרמטי, כן, יוציאו אותך בגלל שאתה מכניס אדם זר. התכנית, הבניין, החיים של אנשים אחרים בסכנה. היא יכולה להרוג את כל האנשים בבניין. וזה מסוכן...בערך שבועיים אחר כך הוציאו אותנו מהדירה. עובדים פעלו גם כדי להגן על מלאי הדירות של הסוכנות ועל הקשרים עם בעלי הבתים. לדוגמא: "...אם קוראים למשטרה...או אם מנהל הבניין מגיש תלונות, אנחנו יכולים לאבד את הדירה הזאת, ו...אנחנו לא יכולים להרשות לעצמנו לאבד דירות".

אסטרטגיות של שיקול דעת

אל מול אתגרים אלה, העובדים הפעילו כמה אסטרטגיות של שיקול דעת כדי לקבוע מתי ואם צרכנים הפרו את הסכם הדיר, ופיתחו דרכים עוקפות כדי לתמוך בחייהם החברתיים על אף הכללים וההגבלות של ההסכם.

לעקוב על הדירה ולקפוץ לבקר

בתצפית שטח עם עובדת, לפני שהלכנו לדירת הצרכן, הלכנו למנהל המשרד של הבניין שם צפינו במעקבי וידאו של תנועת הנכנסים והיוצאים מהדירה של אותו אדם. על מנת לפקח על הפרות הכללים, עובדים היו צריכים לפתח דרכים כדי לעקוב אחר חומרת העברות ולהעריך מתי להתערב ומתי להימנע מהתערבות. העובדת הסבירה שהיא נפגשת עם מנהל הבניין כדי "לרצות אותו" ולתת לו רושם שהסוכנות בסופו של דבר תעשה משהו כדי לעצור את תנועת האנשים בדירה, וכך "לקנות זמן ללקוח". עובדים גם עקבו אחר חומרת ההפרה של כללי השימוש על ידי "קפיצות לביקורים" כדי לתפוס דיירים בשעת מעשה: "בגלל שיש לנו מפתחות לדירה, בסופי שבוע, בלילה, בבקרים, ... אנחנו יכולים לבוא כמעט בכל שעה, בלי להודיע. וככה לרוב אנחנו תופסים שקורה משהו. אם אתה נכנס ויש שם מישהו שלא צריך להיות שם...".

לעצום עיניים

עובדים תיארו אסטרטגיה לתמיכה במטרות של הלקוח ליצור חיים חברתיים או אינטימיים באמצעות "עצימת עין" בנוגע ליחסים שלפי הערכתם הם "בריאים" או "מועילים" או באופן כללי "פחות מסוכנים" לדיור ולרווחה הנפשית של הצרכנים. אחד העובדים אמר:

זה תמיד משתנה מלקוח ללקוח כשזה נוגע להסכם השימוש והתפוסה. אם זה קשר מועיל...אתה כמעט מרגיש כאילו, תודה לאל שיש להם מישהו בסוף היום.....מישהו שמבין אותם. האם זה תמיד המקרה? לעתים מאוד רחוקות. אבל בשביל המעטים שזה עובד בשבילם, אני באמת לא רוצה להטריד אותם יותר מידי...

עובד אחר אמר:

יש לי גברת...שהילדים שלה נשארים לישון. יש לה מיטות קומתיים! כולם בטיפול אומנה במשך השבוע. יש לי הרבה לקוחות מבוגרים יותר שהילדים שלהם נמצאים בסביבה, נשארים שם לשני לילות, תומכים בהם, עוזרים להם לזוז. עוזרים להם בזה ש...הם לא אמורים להיות – בגלל שזו דירה ליחיד. אבל אני חושב שיש כמה מקרים שבהם הילדים נמצאים מספיק כדי לקרוא לזה "לגור איתם". אבל זה לא רשמי.

אפילו אם אורחים אלה מועילים לצרכנים, נוכחותם עדיין היוותה הפרה של הגבלת דיור ליחיד, אבל גם העובדים וגם הלקוחות פעלו כדי למזער את הסיכויים שהפרה זו תתגלה:

הסיבה לכך שאני כנראה לא באמת דוחפת את הנושא, אני לא קופצת לשם לראות, היא בגלל שאני יודעת שזו התמיכה שלה [בן זוג קבוע], זו הדרך שלה לבריאות, והוא עוזר לה הרבה. הוא יודע שהוא לא יכול להראות סימנים...שהוא לא יכול לנוח במיטה כשאני נמצאת שם. הוא יודע שהוא צריך לציית לכללים. ואני חושבת שזאת הדרך שלהם להראות כבוד לכללים.

עידוד מיסוד של מערכות יחסים (ומגורים)

עובדים ניסו לעקוף בעיות הקשורות למדיניות הרשמית, על ידי עידוד הדיירים להתחתן ולמסד מערכות יחסים עם בני/ות זוג שעימם הם רוצים לגור, משום שהדבר ישים את הסוכנות בעמדה שבה היא צריכה לתמוך בסבסוד אדם שני בדירה. באופן טכני, אדם אחר לא יכול היה להשתמש בדיור המסובסד אלא אם

כן הוא רשום בסוכנות וקשור בקשר חוקי ללקוח: "אנחנו יכולים פשוט לומר לאנשים 'תתחתנו' ואת יודעת, נכבד את זה. אבל אז יש לנו את הדילמה הזאת...לא כל אחד רוצה להתחתן, ...הם רוצים להיות בסוג של מערכת יחסים". מצב זה הוביל את העובדים לעודד פורמליזציה של הדיור ומיסוד של יחסים אינטימיים, אפילו כאשר הלקוח העדיף לא לעשות זאת:

בחוזה שימוש ותפוסה של הדיור, אתה לא יכול לחיות עם מישהו אלא אם כן אתה נשוי באופן חוקי. ...זה היה די בעייתי [ללקוחה הזו], בגלל שהיא במערכת יחסים שהיא מחשיבה אותה כקשר לכל החיים, עקבית, אבל היא לא רוצה להתחתן. אז שם יש בעיה...יש לנו לקוחות שגרים יחד. הם נשואים, יש להם מסמכים להוכיח שהם נשואים, אז הם חיים ביחד. כל אחד מהם בנפרד משלם חלק מהשכירות, בהתאם ליכולות שלהם. אבל, במקרה שלהם, היא לא רוצה להתחתן, אז זה היה בעייתי.

דין

עובדים בדיור נתמך מבינים את היחסים החברתיים של הצרכן כ'חרב פיפיות' עם פוטנציאל להשלכות רצויות או מסוכנות ובלתי רצויות. הם רואים אחרים משמעותיים כסיכון אפשרי לסוכנות וללקוח, אבל הם גם רואים יחסים אלה כתמיכות פוטנציאליות להחלמה. בתגובה לקו המעורפל הזה בין יחסים בריאים ולא-בריאים, הם הפעילו אסטרטגיות של שיקול דעת משלהם כדי לקבוע מתי ואם מערכת יחסים של לקוח הפכה להיות סיכון גדול מידי ומתי ואם להתערב.

ברמת הפרט, ממצאי המחקר מדגישים את הצורך בתמיכה קלינית והדרכה נוספת לעובדים שפוגשים בשטח את אתגרי ההחלמה החברתית, ואת הסיכונים שכרוכים בדיור לאנשים בהחלמה. קיים מתח אינהרנטי בין אחד מיסודות ההחלמה – לאפשר למתמודדים "את הכבוד ליטול סיכון ואת הזכות להיכשל" (Deegan, 1996) – לבין הסיכונים האמיתיים הקיימים כאשר נותנים ל"אחרים מסוכנים" להיכנס לדירות של התכנית. הכשרה והדרכה, ושימוש בראיון מוטיבציוני, יוכלו לספק לעובדי השדה יותר כלים קליניים להגברת ההכוונה העצמית של לקוחות תוך מזעור הסיכון בדיור, ולבסוף שיפור אוריינטציית ההחלמה של שירותים אלה.

הממצאים גם מציעים כי קיימים חסמים להחלמה חברתית ברמה הארגונית וברמת המערכת המטפלת בחסרי דיור. נותני שירותים וצרכנים גם יחד תיארו את מדיניות השימוש והתפוסה כחסמים להחלמה חברתית. מדיניות זו נראתה כפוגעת בזכויות של הצרכנים לבחור עם מי הם רוצים לחיות ולארח בחופשיות חברים, משפחה ובני/ות-זוג בחלל המגורים הפרטי שלהם. נהלים הקובעים שימוש לאדם יחיד מקדמים מעקב ופיקוח על חייהם החברתיים של לקוחות, ויוצרים תפקיד כפול עבור העובדים – הן כנותני תמיכה קלינית והן כאוכפי חוקי הדיור. למרות שמחקר על דיור נתמך הראה כי פיקוח ומעקב במסגרת זו מטפחים תנאים שבהם יכולים הדיירים לחוש מוגנים ולשלוט על חייהם, הוא גם הראה שצרכנים רואים אסטרטגיות מעקב אלה כחודרניות.

המדיניות לגבי שימוש ותפוסת יחיד בתכניות דיור נתמך מבליטה כיצד המבנה הנוכחי ואופן המימון של שירותים לחסרי דיור מנציחים דיכוטומיה שגויה בין משפחות מחוסרות דיור לבין בוגרים-יחידים כשתי קבוצות נפרדות ומובחנות. חלק ניכר ממערכת השירותים לדרי-רחוב בארה"ב בנויה בצורה זו, מפעילה וממנת שתי רשתות שונות של טיפול: אחת לבודדים ושניה למשפחות. בשלב האינטייק, חסרי דיור לרוב מסווגים לפי מצבם המשפחתי העכשווי. כך נשים חסרות דיור שהילדים שלהן גרים אצל אחרים עשויות שלא להתאים להשמה במסגרות המיועדות למשפחות, אלא אם הן בהריון או בזוגיות במועד האינטייק. בדומה לכך, גברים חסרי דיור שנכנסים למערכת ללא בת זוג או ילדים לרוב מאותרים לשירותים ליחידים, כמו הדיור הנתמך במחקר הנוכחי. יחד עם זאת, שתי אוכלוסיות אלה אינן כה מובחנות או קבועות כפי שהגבולות המלאכותיים האלה עשויים להציע, מצב שיכול להוביל לבעיות בהמשך הדרך אם וכאשר אדם יחיד רוצה להתאחד מחדש עם משפחתו או לעבור לגור עם בן/ת זוג, שותף, או בן-משפחה. כך הכללים והנהלים במסגרות יכולים להפריד משפחות ולהפריע ליחסים רומנטיים. ניתן לשער כי עם קבלת דיור יציב, אנשים עשויים לרצות לחדש קשרים משמעותיים אלה.

נמוכים סיכוייהם של אנשים הנכנסים לדיור נתמך כיחידים, לקבל דירה או סבסוד המספיקים כדי לשכן אדם נוסף לאורך זמן, ולסוכנויות של דיור נתמך משאבים מוגבלים, המקשים למצוא יחידות דיור בר-השגה שניתן בקלות להתאימן לצרכים משתנים של לקוחות. למרות ששירותים החלו ליצור התאמות שנועדו לאפשר ליחידים לעבור לדירה גדולה יותר או לשכן אדם נוסף, נותר הצורך ביותר גמישות בשירותים. תכניות לדיור קבע נתמך שמכוונות ספציפית למשפחות, היא התגלמות חדשה יחסית של



מודל לדיור נתמך שמתחיל להתייחס לכמה מהצרכים האלה, אבל גישה זו עשויה גם להנציח את הדיכוטומיה המציבה שתי קבוצות אלה בנפרד כאילו שהן סטאטיות בטבען. בהיעדר יחידות דיור משפחתיות זמינות לכל, בהתאם לנדרש, לאורך זמן, ושימוש בהגדרות גמישות יותר של "משפחה" (כולל זוגות לא נשואים ושותפים מבחירה אישית), המטרה המוצהרת של מערכת מכוונת-החלמה נותרת בלתי ממומשת.