



GÆÐA- OG EFTIRLITSSTOFNUN  
VELFERÐARMÁLA

---

Úttekt á Foreldrahúsi

Útgefandi:

**Gæða- og eftirlitsstofnun  
velferðarmála**

febrúar 2025

[gev@gev.is](mailto:gev@gev.is)

[gev.is](http://gev.is)

Umbrot og textavinnsla:  
Gæða- og eftirlitsstofnun  
velferðarmála

# Efnisyfirlit

<b>SAMANTEKT</b> .....	<b>3</b>
<b>1. INNGANGUR</b> .....	<b>8</b>
1.1 Gagnaöflun og framkvæmd athugunar .....	8
<b>2. STARFSEMI FORELDRAHÚSS</b> .....	<b>10</b>
2.1 Starfsfólk og stjórn.....	10
2.2 Þjónusta .....	11
2.2.1 Aðferðir nýttar í starfi .....	14
2.2.2 Áfengis- og vímuefnaráðgjöf.....	15
2.2.3 VERA langtímaúrræði.....	16
2.2.4 Uppeldis- og sálfræðiráðgjöf, fjölskylduráðgjöf og sáttamiðlun.....	18
2.2.5 Listmeðferð .....	19
2.2.6 Foreldrasími.....	20
2.2.7 Fræðsla, námskeið og foreldrahópar .....	20
2.3 Skráningar, árangursmat og gæðaeftirlit .....	21
2.4 Samskipti og samstarf við aðra þjónustuveitendur .....	25
2.5 Fjármögnun .....	26
2.5.1 Styrktarsamkomulag ráðuneytanna .....	29
2.5.2 Styrktarsamningur við Reykjavíkurborg .....	30
<b>3. NIÐURSTÖÐUR VIÐTALA</b> .....	<b>32</b>
3.1 Markhópurinn .....	32
3.2 Tíðni og tímalengd þjónustu .....	35
3.3 Aðstaða .....	38
3.4 Áfengis- og vímuefnaráðgjöf og VERA.....	39
3.5 Heildræn nálgun .....	41

<b>3.6</b>	<b>Traust og trúnaður .....</b>	<b>43</b>
<b>3.7</b>	<b>Ráðgjöf fyrir foreldra .....</b>	<b>44</b>
<b>3.8</b>	<b>Listmeðferð.....</b>	<b>45</b>
<b>3.9</b>	<b>Upplýsingamiðlun .....</b>	<b>47</b>
<b>3.10</b>	<b>Kostnaður þjónustunnar .....</b>	<b>49</b>

## Samantekt

**Starfsfólk:** Þrjú fastráðnir starfsmenn starfa hjá Foreldrahúsi og eru þeir allir með menntun sem samræmist þeirri þjónustu sem þeir veita innan Foreldrahúss. Uppeldis- og sálfræðiráðgjafi, sem einnig er framkvæmdastjóri Foreldrahúss, er með cand.pæd.psych. gráðu í uppeldissálfræði og diplóma í hugrænni atferlismeðferð. Áfengis- og vímuefnaráðgjafi er menntaður socialpedagog og hefur lokið námi í áfengis- og vímuefnaráðgjöf. Listmeðferðarfræðingur er með ígildi M.A. gráðu í listmeðferðarfræði. Auk fastráðinna starfsmanna starfar verktaki fyrir Foreldrahús sem er með grunnmenntun í sálfræði og hefur lokið námi í áfengis- og vímuefnaráðgjöf. Vegna fámenns starfsmannahóps er starfsemin brothætt. Vilji er fyrir því að fastráða fleira starfsfólk en vegna óstöðugleika í fjármögnun hefur það ekki verið hægt. Kom m.a. fram að með ráðningu ritara mætti bæta aðgengi að þjónustunni og létta undir með núverandi starfsfólki sem gæti þá betur nýtt sérþekkingu sína í faglegt starf með notendum.

**Þjónusta:** Foreldrahús sinnir ráðgjöf og stuðningi við börn og ungmenni sem glíma við áfengis- og vímuefnavanda, hegðunarvanda og tilfinningavanda, auk ráðgjafar til foreldra þeirra. Boðið er upp á áfengis- og vímuefnaráðgjöf, uppeldis-, sálfræði- og fjölskylduráðgjöf, listmeðferð, foreldrasíma, sáttamiðlun, fræðsluerindi og námskeið fyrir foreldra og fagfólk. Þá hefur starfsfólk Foreldrahúss þróað langtímaúrræðið VERA, sem felur í sér umfangsmikinn stuðning við börn með vímuefnavanda og foreldra þeirra. Börn sækja viðtöl til áfengis- og vímuefnaráðgjafa og foreldrar fara í viðtöl hjá uppeldis- og sálfræðiráðgjafa. Ráðgjafarnir ráðfæra sig svo sín á milli um áherslur í viðtölum, án þess að brjóta trúnað við börnin gagnvart foreldrum. Þegar börnin eru ekki lengur metin í þörf fyrir viðtöl hjá áfengis- og vímuefnaráðgjafa ljúka þau úrræðinu með því að fara í listmeðferð fyrir tilfinningalega úrvinnslu vegna vanda síns. Meginþungi þjónustu Foreldrahúss er í einstaka ráðgjafarviðtölum hjá áfengis- og vímuefnaráðgjafa og uppeldis- og sálfræðiráðgjafa sem og í VERU úrræðinu.

**Markhópurinn:** Meginhópurinn sem nýtir sér þjónustu Foreldrahúss eru börn á upphafsstigum áhættuhegðunar og foreldrar sem eru móttækilegir fyrir ráðgjöf og stuðningi. Algengt er að um háskólamenntaða foreldra í millistétt og yfirstétt sé að ræða. Oft hafa foreldrar óskað sjálfir eftir stuðningi frá barnaverndarþjónustu sem virðist ekki meta vandann alvarlegan og veitir takmarkaðan stuðning, ef nokkurn, t.d. sálfræðiviðtöl fyrir barnið á sex vikna fresti og engan stuðning við foreldra. Þyngd og flækjustig mála hefur aukist undanfarin ár að sögn starfsfólk Foreldrahúss og eru léttari mál í miklum minnihluta hjá þeim í dag. Félagsráðgjafar Reykjavíkurborgar töldu þjónustu Foreldrahúss mikilvæga og sögðu hana hafa gefist fjölskyldum mjög vel. Önnur sambærileg úrræði eru ekki fyrir hendi og ef Foreldrahúss nyti ekki lengur við myndi myndast gat á markaðnum.

**Heildræn nálgun:** Lögð er áhersla á að vinna heildrænt með vanda barns. Litið er á neyslu og aðra áhættuhegðun sem birtingarmynd annars vanda og leitað er leiða til að hjálpa

barninu og foreldrunum í þeim tilgangi að bæta stöðu barns svo að áhættuhegðun hætti. Í þeim tilgangi er bæði boðið upp á stuðning við börn og foreldra og er jafnvel öðrum fjölskyldumeðlimum boðið í viðtöl, ef það er talið barninu fyrir bestu. Ýmsar gagnreyndar aðferðir eru nýttar í þjónustunni eftir því sem best á við hverju sinni, s.s. lausnamiðuð nálgun, áhugahvetjandi samtöl, áfallamiðuð nálgun, tengslamiðuð nálgun og frásagnameðferð. Mikil ánægja ríkti meðal viðmælenda með þessa heildrænu nálgun, þ.e. að unnið sé með orsök áhættuhegðunar barns í sameiningu með barni og fjölskyldu þess. Börn og foreldrar upplifðu bætt samskipti og meira traust sín á milli auk þess að upplifa það að vera saman í liði gegn vandanum. Þessi heildræna nálgun, auk þess hve tíð viðtöl eru, var oftast nefnt sem lyklatríði í því að staða barns og fjölskyldu hafi batnað og barn hafi hætt neyslu og annarri áhættuhegðun.

**Tíðni viðtala og tímalengd þjónustu:** Svo til engin bið er eftir þjónustunni og ef fjölskylda er metin í mikilli þörf fær hún viðtöl innan viku frá því að haft er samband. Tíðni viðtala og tímalengd þjónustu er einstaklingsmiðuð. Meðalfjöldi ráðgjafarviðtala hvers notanda voru tvö viðtöl á árinu 2024. Langtímaúrræðið VERA felur í sér mun meiri stuðning. Barn og foreldrar hitta hvor sinn ráðgjafann mjög ört til að byrja með, nokkrum sinnum í viku, og svo lengist á milli viðtala eftir því sem staða fjölskyldu batnar. Mikil ánægja var meðal viðmælenda með þessa nálgun þar sem svo tíð viðtöl stuðla að sterkara meðferðarsambandi, sem er grunnforsenda þess að árangur náist. Meðalfjöldi viðtala í VERU úrræðinu á árinu 2024 var 108 viðtöl fyrir hverja fjölskyldu.

**Áfengis- og vímuefnaráðgjöf:** Áfengis- og vímuefnaráðgjafi hefur gott lag á að ná til barna, jafnvel þeirra sem eru ekki jákvæð fyrir því að leita sér aðstoðar. Börn upplifa að í viðtölum mæti þau skilningi, fordómaleysi og þolinmæði, sem hefur jákvæð áhrif á líðan þeirra og áhættuhegðun. Vel tekst til við að ná trausti og viðhalda trúnaði við börnin, sem er einn af meginþáttum góðs meðferðarsambands. Ekki tekst þó að ná til allra barna og kom m.a. fram að mögulega væri hægt að ná betur til sumra drengja ef karlmaður væri einnig starfandi í Foreldrahúsi, en í dag starfa þar eingöngu konur.

**Uppeldis- og sálfræðiráðgjöf:** Lögð er áhersla á að styðja við og styrkja foreldra til að takast á við foreldrahlutverkið í þeim tilgangi að stuðla að bættri stöðu og líðan barna. Sú nálgun hefur gefist vel og ríkti mikil ánægja með þjónustuna meðal viðmælenda. Uppeldis- og sálfræðiráðgjöf til foreldra hefur m.a. orðið til þess að auka traust milli barna og foreldra og bæta samskipti á heimilinu. Margir viðmælendanna sögðu uppeldis- og sálfræðiráðgjöf einnig nýtast vel vegna annars en neysluvanda barna, t.d. vegna barna með ADHD, einhverfu, skólaforðun og kvíða.

**Listmeðferð:** Jákvæð reynsla er af listmeðferð í Foreldrahúsi og er hún talin henta sérstaklega vel ungum börnum með tengslavanda og áfallasögu sem og börnum með málþroskavanda og annað móðurmál en íslensku. Oft er um mjög þungan vanda að ræða hjá börnum sem sækja listmeðferð og er litið svo á að þjónustan feli í sér forvarnarvinnu gegn neysluvanda síðar meir. Listmeðferð er einnig hluti af VERU úrræðinu, en þar fá börn

sem hafa hætt neyslu aðstoð með tilfinningalega úrvinnslu á vanda sínum. Hefur sú nálgun gefist vel að sögn viðmælenda.

**Önnur þjónusta:** Boðið er upp á ýmsa aðra þjónustu en ráðgjafar- og meðferðarviðtöl. Í viðtölum úttektaðila fengust þó takmarkaðar upplýsingar um reynslu af slíkri þjónustu, þar sem viðmælendur höfðu flestir eingöngu reynslu af viðtölum. Námskeið hafa legið niðri að mestu undanfarin misseri, þar sem áhersla hefur verið lögð á ráðgjafarviðtöl vegna mikillar eftirspurnar eftir þeim og hefur starfsfólki því ekki gefist tími til að sinna námskeiðahaldi, auk þess sem núverandi húsnæði leyfir illa námskeiðahald.

**Árangursmælingar:** Til að meta árangur í vinnslu mála sem eru í Foreldrahúsi til lengri tíma er notast við árangursmatstækið *Skráning breytinga á skala* (e. Outcome Rating Scale). Um er að ræða gagnreynt matstæki sem gefur notendum þjónustu og meðferðaraðilum verkfæri til að fylgjast með og auka árangur meðferðarstarfs. Matstækið virðist þó ekki nýtt á markvissan hátt og ekki alltaf með aðkomu barnanna sjálfra.

Er það mat GEV að markvissari nýting á árangursmatstæki líkt og *Skráning breytinga á skala* (e. Outcome Rating Scale) myndi nýtast Foreldrahúsi og notendum þess vel, þegar um er að ræða þjónustu til lengri tíma. Um einfalt og fljótlegt tæki er að ræða sem nýttist ekki eingöngu til að meta árangur heldur getur notkun þess einnig haft jákvæð áhrif á meðferðarstarfið. Mikilvægt er að nýta það í upphafi viðtals og að barnið sé virkur þátttakandi í útfyllingu þess.

**Mat á gæðum þjónustu:** Tilraunir hafa verið gerðar til að meta gæði þjónustu með þjónustukönnunum en illa hefur gengið að fá svör við þeim. Þá taldi starfsfólk Foreldrahúss það ekki áreiðanlegt að meðferðaraðilinn spyrði sjálfur um mat á eigin störfum og þætti þeim betra að óháður aðili sæi um slíkar mælingar. Fjöldi rannsókna hafa þó sýnt fram á jákvæð áhrif af notkun matstækja sem mæla gæði viðtala á samband meðferðaraðila og notenda, sem hefur síðan jákvæð áhrif á árangur meðferðar. Dæmi um slíkt matstæki er *Mat á viðtali* (e. Session Rating Scale), sem metur upplifun notanda af m.a. meðferðarsambandinu, markmiðum viðtala og þeim aðferðum sem er beitt.

Það er mat GEV að notkun matstækis á borð við *Mat á viðtali* (e. Session Rating Scale) gæti eftir þjónustu Foreldrahúss með því að meta ánægju notenda með meðferðarsambandið og innihald viðtala í þeim tilgangi að efla meðferðarsambandið enn frekar og hafa þannig jákvæð áhrif á árangur viðtala. Einnig gæti notkun matstækisins nýst við innra eftirlit til að meta gæði þjónustunnar.

**Skráningar og upplýsingamiðlun:** Allar upplýsingar sem skráðar eru í mál hvers notanda eru geymdar á pappír í skjalaskáp. Það er vilji framkvæmdastjóra að notast við stafrænt skráningarkerfi en ekki hefur verið nægt fjármagn til að kosta slíkt. Megináhersla í starfinu er lögð á beina þjónustu við notendur og hefur það m.a. bitnað á skráningum mála, greinargerðarskrifum og annarri upplýsingamiðlun. Félagsráðgjafar Reykjavíkurborgar sem rætt var við sögðust hafa verið í virkum samskiptum við starfsfólk Foreldrahúss vegna notenda sem þeir hafa vísað í þjónustuna en óskað var eftir meiri skriflegri upplýsingagjöf, t.a.m. greinargerðum vegna mála í VERU úrræðinu.

Er það mat GEV að tækifæri séu til úrbóta varðandi skráningu mála hjá Foreldrahúsi og skriflegri upplýsingamiðlun til annarra þjónustuveitenda sem vísa notendum í Foreldrahús vegna áfengis- og vímuefnaráðgjafar, uppeldis- og sálfræðiráðgjafar og VERU úrræðisins.

**Styrktarsamkomulag:** Úttekt þessi byggði á styrktarsamkomulagi félags- og vinnumarkaðsráðuneytis, heilbrigðisráðuneytis og mennta- og barnamálaráðuneytis vegna styrks fyrir árið 2024. Af orðalagi samkomulagsins að ráða var ekki gert ráð fyrir að styrkurinn yrði nýttur til ákveðinna þjónustupátta heldur virðist öll þjónustan vera þar undir og að Foreldrahús geti nýtt styrkinn án nokkurra skilyrða. Foreldrahús hefur ekki haldið sérstakt bókhald um hvernig styrkur ráðuneytanna hefur verið nýttur, enda var ekki gerð krafa um slíkt. Þá kemur fram í samkomulaginu að Ríkisendurskoðun sé heimilt að kalla eftir greinargerð um ráðstöfun styrksins og meta hvort hann hafi skilað þeim árangri sem stefnt hafi verið að. Að öðru leyti er ekki fjallað um árangur í samkomulaginu. Þar sem ekki voru gerðar skýrar kröfur um nýtingu styrksins eða að hvaða árangri skyldi stefnt, getur GEV ekki metið hvort styrkurinn hafi verið nýttur á þann veg sem ráðuneytin gerðu ráð fyrir eða hvort tilætluðum árangri hafi verið náð.

Það er mat GEV að í styrktarsamkomulagi ráðuneytanna við Foreldrahús hefði þurft að kveða skýrar á um hvernig styrkurinn skyldi nýttur og hvaða árangri stefnt væri að, til að hægt væri að meta nýtingu styrks og hvort árangri hafi verið náð.

**Fjármögnun og kostnaður:** Fjármögnun starfsins byggist á framlagi frá ríkissjóði, styrk frá velferðarsviði Reykjavíkurborgar, eigin fjáröflun Foreldrahúss og innheimtu gjalda fyrir viðtöl, sem ýmist eru greidd af notendum sjálfum, félagsþjónustu eða barnaverndarþjónustu. Á árinu 2024 kostaði hvert viðtal 20.000 kr. og í heildina fóru fram 3.869 viðtöl. Stundum er gjaldfrjáls þjónusta veitt til aðila sem eru metnir í sérstaklega slæmri stöðu, sem hafa ekki fengið samþykka niðurgreiðslu frá sveitarfélagi og geta ekki greitt sjálfir fyrir þjónustuna. Er litið svo á að framlag frá ríkissjóði greiði fyrir slík viðtöl. Á árinu 2024 var heildarkostnaður viðtala 77,4 m.kr. og heildartekjur 72,4 m.kr. Voru tekjur því um 5 m.kr. lægri en virði vinnuframlags vegna viðtala. Er þá ekki tekið tillit til annars vinnuframlags, s.s. símtöl í foreldrasímann, fundarseta og samskipti við aðra þjónustuveitendur og greinargerðarskrif, auk hinna ýmsu verkefna framkvæmdastjóra.

**Fjárfesting í snemmtækri íhlutun:** Kostnaður vegna þjónustu við hvern notanda Foreldrahúss getur verið verulegur, sérstaklega vegna VERU úrræðisins. Í viðtölum við notendur kom skýrt fram að flestir hefðu þeir átt mjög erfitt með eða ekki getað nýtt sér þjónustuna ef ekki hefði verið fyrir niðurgreiðslu sveitarfélags þeirra. Ítrekað kom fram það álit viðmælenda að fjárfesting í snemmtækri íhlutun á borð við þjónustu Foreldrahúss sé vel þess virði, þótt kostnaðarsöm sé, þar sem vandi barns og fjölskyldu myndi annars vaxa ef ekkert væri aðhafst í málum þeirra og myndi að lokum kosta samfélagið töluvert meira.

# 1. Inngangur

Að beiðni félags- og vinnumarkaðsráðuneytis, mennta- og barnamálaráðuneytis og heilbrigðisráðuneytis (hér eftir: ráðuneytin) hefur Gæða- og eftirlitsstofnun velferðarmála (GEV) framkvæmt úttekt á þjónustu Foreldrahúss.

Með tölvupósti dags. 14. júní 2024 óskaði félags- og vinnumarkaðsráðuneyti eftir því við GEV að stofnunin annaðist úttekt á þjónustu Foreldrahúss fyrir hönd ráðuneytanna, en eitt af hlutverkum GEV er að sinna verkefnum sem stofnuninni eru falin samkvæmt ákvörðun félags- og vinnumarkaðsráðherra, sbr. f-lið 2. mgr. 3. gr. laga um Gæða- og eftirlitsstofnun velferðarmála. Úttektin grundvallast á samkomulagi ráðuneytanna og Foreldrahúss um styrkveitingu vegna ársins 2024. Í 5. gr. styrktarsamkomulagsins er kveðið á um að ráðuneytin muni láta framkvæma úttekt á starfsemi Foreldrahúss sem lúta mun að gæðum þjónustunnar og rekstri starfseminnar.

## 1.1 Gagnaöflun og framkvæmd athugunar

Við undirbúning úttektar, í september 2024, funduðu úttektaraðilar með annars vegar fulltrúum ráðuneytanna þriggja og hins vegar fulltrúum Foreldrahúss. Gagnaöflun úttektar fór fram á tímabilinu september 2024 til febrúar 2025 og fól í sér gagnabeiðnir til Foreldrahúss og viðtöl við notendur þjónustunnar, við félagsráðgjafa hjá velferðarsviði Reykjavíkurborgar og við fastráðna starfsmenn Foreldrahúss.

Eftirfarandi gögn lágu til grundvallar athuguninni:

- Styrktarsamkomulag ráðuneytanna og Foreldrahúss fyrir árið 2024.
- Styrktarsamningur velferðarsviðs Reykjavíkurborgar og Foreldrahúss 2023-2025.
- Greinargerð Foreldrahúss til ráðuneytanna maí 2024.
- Greinargerð Foreldrahúss til ráðuneytanna nóvember 2024.
- Uppgjör Foreldrahúss janúar til ágúst 2024.
- Upplýsingar um starfsfólk og verktaka, þ.á.m. ferilskrár.
- Samantekt á hugmyndafræði og aðferðum sem nýttar eru í starfi.
- Þrjár fundargerðir stjórnar Foreldrahúss.
- Afrit inntökulista, matstækja vegna viðtala og matslista vegna námskeiða.
- Upplýsingar um tekjur og fjölda viðtala árið 2024.

Ráðuneytin óskuðu eftir því að gagnaöflun úttektarinnar fæli í sér viðtöl við þjónustunotendur Foreldrahúss. GEV sendi í því skyni tölvupóst til lykilaðila hjá sveitarfélögum á höfuðborgarsvæðinu og nágrennasveitarfélögum með ósk um að áframsenda upplýsingabréf með beiðni um viðtal á notendur sem þeir höfðu vísað til Foreldrahúss. Einnig var óskað eftir því að Foreldrahús myndi áframsenda sambærilegt bréf til notenda, til að ná til þeirra sem sóttu þjónustuna án aðkomu sveitarfélaga. Þrátt

fyrir ítrekaðar tilraunir gekk illa að afla viðmælenda úr hópi notenda og var heildarfjöldi þeirra sem rætt var við sex foreldrar og þrjú ungmenni. Var því sú ákvörðun tekin, í samráði við ráðuneytin, að óska einnig eftir viðmælendum úr hópi starfsfólks sveitarfélaga sem höfðu reynslu af því að vísa notendum í Foreldrahús. Eingöngu fengust fjórir starfsmenn til viðtals, allir frá Reykjavíkurborg.

Foreldrahús fékk lokadrög úttektarskýrslunnar til yfirlstrar og athugasemda þann 20. febrúar 2025. Úttektaraðilar funduðu með starfsfólki Foreldrahúss og fulltrúum stjórnar þann 27. febrúar s.á., þar sem athugasemdum við skýrslu var komið á framfæri. Hefur verið tekið tillit til þeirra eftir því sem tilefni þótti til.

Fjallað verður um niðurstöðu úttektar í tveimur köflum hér á eftir. Annars vegar verður í kafla 2 fjallað um starfsemi Foreldrahúss, þ.á.m. skipulag, þjónustu og fjármögnun, byggt á upplýsingum og gögnum frá Foreldrahúsi. Hins vegar verður í kafla 3 fjallað um upplýsingar úr viðtölum við notendur og starfsfólk Reykjavíkurborgar um þjónustuna. Þar sem úttektaraðilar GEV sjá tækifæri til úrbóta eru settar fram úrbótatillögur eða ábendingar í lituðum kössum. Eingöngu er um tillögur að ræða en ekki bindandi tilmæli sem Foreldrahúsi eða ráðuneytum ber að fara eftir.

## 2. Starfsemi Foreldrahúss

Foreldrahús var stofnað árið 1999 af foreldrasamtökunum Vímulaus æska. Foreldrahús er sjálfseignarstofnun sem sinnir ráðgjöf og stuðningi við börn og ungmenni sem glíma við áfengis- og vímuefnavanda, hegðunarvanda og tilfinningavanda, auk þess að sinna ráðgjöf við foreldrar þeirra. Foreldrahús er með rekstrarleyfi frá GEV til að veita félagslega ráðgjöf skv. V. kafla laga um félagsþjónustu sveitarfélaga nr. 40/1991. Gildistími rekstrarleyfis er frá 26. maí 2023 til 25. maí 2028.

### 2.1 Starfsfólk og stjórn

Fastráðnir starfsmenn Foreldrahúss eru þrír, ásamt einum verktaka í hlutastarfi. Starfsmennirnir þrír, þar með talinn framkvæmdastjóri samtakanna, sinna allir ráðgjöf og meðferðarvinnu við börn, ungmenni, foreldra og aðra notendur þjónustunnar. Allir hafa þeir faglega þekkingu og víðtæka reynslu af starfi með einstaklingum sem glíma við félagslegan vanda, áhættuhegðun og/eða neysluvanda.

Framkvæmdastjóri Foreldrahúss hefur starfað sem slíkur frá árinu 2018, en sem sjálfstætt starfandi ráðgjafi hjá Foreldrahúsi frá árinu 2008. Hann er með cand.pæd.psych. gráðu í uppeldissálfræði, diplóma í hugrænni atferlismeðferð ásamt reynslu af náms- og starfsráðgjöf og sáttamiðlun. Framkvæmdastjóri fer með daglegan rekstur, mannaforráð, fjáraflanir o.fl., ásamt því að vera uppeldis- og sálfræðiráðgjafi Foreldrahúss. Sem slíkur sérhæfir hann sig í ráðgjafarviðtölum með foreldrum og sinnir uppeldis- og sálfræðiráðgjöf, fjölskylduráðgjöf og sáttamiðlun auk þess að vera ráðgjafi foreldra í VERU málum.

Áfengis- og vímuefnaráðgjafi Foreldrahúss lauk menntun sem socialpedagog frá Gautaborg árið 1994 ásamt því að hafa lokið námi í áfengis- og vímuefnaráðgjöf frá SÁÁ og frá Ráðgjafarskóla Íslands. Hann hefur starfað hjá Foreldrahúsi frá árinu 2011 og hefur mikla reynslu af vinnu með unglíngum, fjölskyldum og einstaklingum sem glíma við fíknivanda. sinnir ráðgjöf við börn, ungmenni og foreldra ásamt fræðslu fyrir foreldra og fagfólk.

Listmeðferðarfræðingur Foreldrahúss er með ígildi mastersgráðu í listmeðferð frá Queen Margaret University College í Edinborg frá árinu 1998, auk M.A. gráðu í listum. Hann hefur starfað sem listmeðferðarfræðingur frá árinu 1998 og hjá Foreldrahúsi frá árinu 2020. Hann sérhæfir sig í listmeðferð fyrir börn og unglínga með tilfinninga-, hegðunar- og félagslegan vanda.

Áfengis- og vímuefnaráðgjafi í verktöku er með grunnmenntun í sálfræði, MBA gráðu frá Háskólanum í Reykjavík, og hefur lokið námi í áfengis- og vímuefnaráðgjöf frá Ráðgjafarskóla Íslands.

Í samtali við framkvæmdastjóra Foreldrahúss var rætt um hve viðkvæm starfsemin er með eingöngu þrjá fastráðna starfsmenn og hve mikil áhrif það myndi hafa á starfsemina ef einhver starfsmannanna myndi skyndilega forfallast eða láta af störfum af einhverjum orsökum. Sagði framkvæmdastjórinn þessa smæð starfsmannahópsins vera „stóri akkilesarhællinn“ þeirra. Það sé fullur hugur og vilji til að auka við þjónustuna og er litið til sambærilegra úrræða erlendis í þeim efnum, t.d. U-turn í Danmörku. En til þess þurfi aukið og öruggara fjármagn svo hægt sé að skipuleggja þjónustuna til lengri tíma í senn. Í tvígang hefur verið reynt að fastráða fleira starfsfólk en það þurfti að segja því upp vegna skorts á fjármagni. Mikill vilji er til að fastráða verktakann sem þau leita til en vegna óruggrar fjárhagsstöðu hefur það ekki verið hægt. Verktakinn er áfengis- og vímuefnaráðgjafi og hefur hann verið viðstaddur viðtöl og fræðslur með fastráðnum ráðgjafa, og er þannig unnið að því að yfirfæra þekkinguna til annars ráðgjafa í þeim tilgangi að draga úr því hve brothætt starfsemin er.

Stjórn Foreldrahúss er skipuð þremur aðilum og a.m.k. einum varamanni. Hlutverk stjórnar er meðal annars að vera eftirlitsaðili með starfseminni, taka stefnumótandi ákvarðanir um rekstur samtakanna og að skipuleggja og stjórna fjáröflun samtakanna í samvinnu við framkvæmdastjóra.

Stjórnin er skipuð sjálfboðaliðum og eru stjórnarmenn kosnir til tveggja ára í senn. Meðlimir stjórnar eru:

- Guðlaug Unnur Þorsteinsdóttir, geðlæknir.
- Steinunn Hrafnisdóttir, prófessor í félagsráðgjöf.
- Björn Már Sveinbjörnsson, félagsráðgjafi.
- Anna Klara Georgsdóttir, sérfræðingur hjá félags- og vinnumarkaðsráðuneyti.
- Anna Þóra Bragadóttir, viðskiptafræðingur, varamaður í stjórn.

## 2.2 Þjónusta

Helstu viðfangsefni starfsfólks Foreldrahúss tengjast neyslu barna og unglinga<sup>1</sup> á áfengi og öðrum vímuefnum, annarri áhættuhegðun þeirra og tilfinningavanda. Í Foreldrahúsi er m.a. boðið upp á áfengis- og vímuefnaráðgjöf, langtímaúrræðið VERA fyrir börn og ungmenni í neyslu, uppeldis- og sálfræðiráðgjöf, fjölskylduráðgjöf, listmeðferð og sáttamiðlun, auk fræðsluerinda, foreldranámskeiða og foreldrasíma. Nánar verður fjallað um hvern þjónustupátt síðar í kaflanum.

---

<sup>1</sup> Til einföldunar verður almennt notast við hugtakið barn í skýrslunni þegar vísað er til notenda undir 18 ára aldri og ungmenni fyrir notendur á aldrinum 18-24 ára.

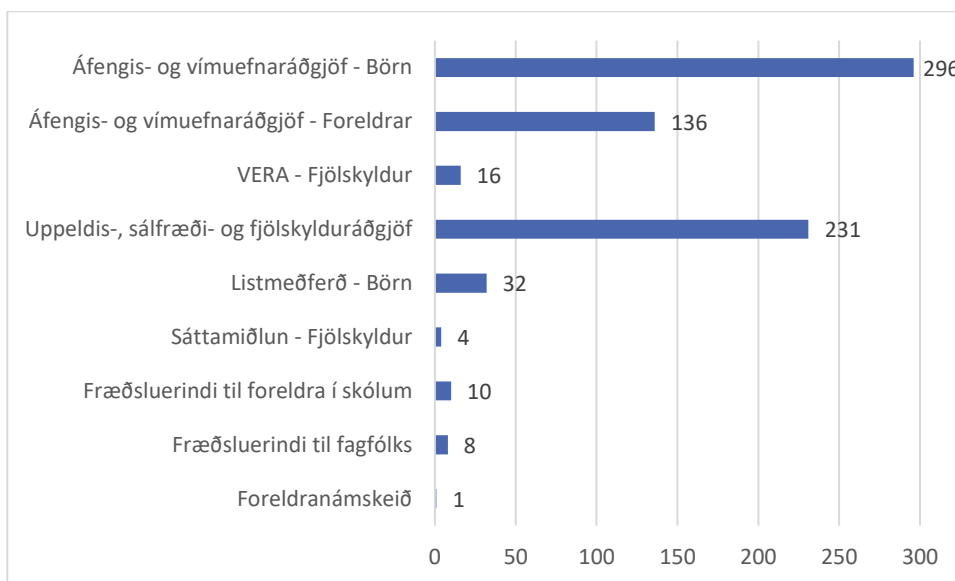
Samkvæmt upplýsingum frá Foreldrahúsi er stærsti hópurinn sem fær þjónustu hjá þeim börn á bilinu 13 til 18 ára sem eru stutt á veg komnir í neyslu áfengis og annarra vímuefna. Sérstök áhersla er lögð á þjónustu við foreldra barna með áhættuhegðun þar sem reynsla starfsfólks Foreldrahúss er að börn komast ekki frá vanda sínum án stuðnings foreldra sinna og hafa þeir hvað mest áhrif á velferð barna sinna. Þess vegna skipti máli að hlúa að, styðja, fræða og efla foreldra.

Ef vandi barns og fjölskyldu er metinn stærri en svo að Foreldrahús geti unnið með hann, t.d. þegar um fjölpættan vanda barns er að ræða, vísar starfsfólk Foreldrahúss fjölskyldunni í viðeigandi úrræði, t.d. til heimilislæknis, geðheilsuteymis barna, Barnahúss eða Barna- og unglingsgeðdeildar (BUGL). Að sögn starfsfólks Foreldrahúss hefur þó reynst erfitt fyrir hópin sem leitar til þeirra að fá þjónustu frá BUGL vegna þess að þar er ekki tekið á móti börnum sem neyta vímuefna. Börnum sem leita til BUGL hefur því verið vísað fyrst í Foreldrahús áður en til þjónustu BUGL getur komið, að sögn starfsfólksins.

Flestir sem leita til Foreldrahúss koma frá höfuðborgarsvæðinu og nálægum sveitarfélögum en fólk kemur þó víða að til að sækja þjónustuna. Oftast er þjónustan veitt í húsi en hún hefur þó stundum verið veitt með fjarþjónustu. Á árinu 2023 voru 90% notenda Íslendingar en 10% innflytjendur, skv. upplýsingum frá Foreldrahúsi. Aukning varð á árinu 2024 í fjölda innflytjenda í notendahópnum, en endanlegar tölur lágu ekki fyrir í upphafi árs 2025. Þegar notendur eru ekki íslenskumælandi hafa túlkar verið með í viðtölum en einnig hefur starfsfólk notast við Google translate til þýðingar.

Þegar foreldrar hafa fyrst samband við Foreldrahús og óska eftir þjónustu tekur ekki við löng bið. Að sögn starfsfólks Foreldrahúss er einn dagur vikunnar ávallt frátekinn fyrir neyðarmál sem koma inn þá vikuna svo hægt sé að bregðast fljótt við þegar svo er talið nauðsynlegt. Önnur viðtöl eru bókuð svo fljótt sem dagskrá starfsfólks leyfir. Einungis þrír starfsmenn eru fastráðnir hjá Foreldrahúsi. Til að anna eftirspurn eftir viðtölum hefur starfsfólk Foreldrahúss m.a. þurft að draga úr námskeiðshaldi og var eingöngu eitt námskeið haldið á árinu 2024. Þegar málafljöldi er meiri en svo að fastráðnir starfsmenn geti sinnt þeim er málum vísað til verktaka (sjá kafla 2.1).

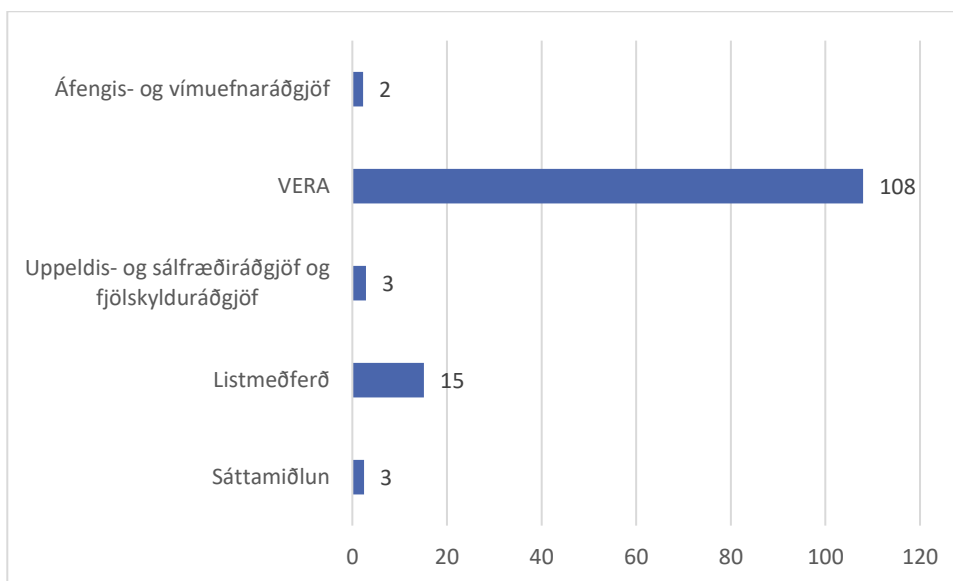
Á mynd 1 má sjá fjölda barna og foreldra sem leituðu til Foreldrahúss á árinu 2024 sem og fjölda fræðsluerinda og námskeiða sem haldin voru. Á myndinni koma ekki fram upplýsingar um þá þjónustu sem ekki er innheimt gjald fyrir, þ.á.m. símtöl í foreldrasímann og fundarsetu. Af 715 börnum og foreldrum sem sóttu viðtöl í Foreldrahús á árinu nýtti langstærstur hluti sér áfengis- og vímuefnaráðgjöf (60% notenda) og uppeldis- og sálfræðiráðgjöf eða fjölskylduráðgjöf (32% notenda). Á árinu fóru fram tíu fræðsluerindi í grunn- og framhaldsskólum á landinu, bæði á höfuðborgarsvæðinu og á landsbyggðinni. Haldin voru átta fræðsluerindi fyrir fagfólk starfandi hjá Reykjavíkurborg, þar á meðal skólahjúkrunarfræðinga og félagsráðgjafa. Eitt foreldranámskeið var haldið á árinu.



Mynd 1. Fjöldi notenda sem sóttu þjónustu Foreldrahúss á árinu 2024 skipt eftir þjónustubáttum, ásamt fjölda fræðsluerinda og námskeiða.

Í Foreldrahúsi er unnið með mál á einstaklingsbundinn hátt, eða eins og starfsmaður Foreldrahúss komst að orði: „við gerum það sem þarf eins lengi og þarf.“ Stundum duga eitt til þrjú viðtöl, sérstaklega ef foreldrar leita fljótt aðstoðar eftir að áhættuhegðun barns hefst. Sumar fjölskyldur þurfa þó lengri tíma og lengst hefur mál verið í vinnslu í tvö ár.

Á árinu 2024 fóru í heildina fram 3.869 viðtöl í Foreldrahúsi. Á mynd 2 eru upplýsingar um meðalfjölda viðtala við hvern notanda á árinu eftir þjónustubáttum. Eins og fram hefur komið sóttu flestir notendur Foreldrahúss áfengis- og vímuefnaráðgjöf en að meðaltali fóru börn og foreldrar í tvö viðtöl til áfengis- og vímuefnaráðgjafa á árinu. Meðalfjöldi viðtala vegna uppeldis- og sálfræðiráðgjafa og fjölskylduráðgjafa voru þrjú skipti, fimmtán skipti í listmeðferð og þrjú skipti í sáttamiðlun. Langtímaúrræðið VERA sker sig verulega úr hvað varðar fjölda viðtala, sem var að meðaltali 108 viðtöl á hverja fjölskyldu í VERU á árinu. Þess ber þó að geta að hvert mál í VERU er ávallt unnið af tveimur ráðgjöfum, annars vegar áfengis- og vímuefnaráðgjafa barns og hins vegar uppeldis- og sálfræðiráðgjafa foreldra (sjá nánar um VERU í kafla 2.2.3).



Mynd 2. Meðalfjöldi viðtala hvers þjónustunotanda á árinu 2024, skipt eftir þjónustubáttum.

### 2.2.1 Aðferðir nýttar í starfi

Í Foreldrahúsi er rík áhersla lögð á að mynda traust við börnin sem þangað koma til að efla meðferðarsambandið og auka líkur á árangri. Fjöldi rannsókna hefur sýnt fram á að meðferðarsambandið er lykilatriði fyrir árangur í þjónustu við börn og ungmenni með fíknivanda.<sup>2</sup> Með meðferðarsambandi er í fyrsta lagi átt við hve góð tengslin eru milli meðferðaraðila og notanda, sem einkennast af gagnkvæmu trausti, viðurkenningu og virðingu, í öðru lagi hve sammála notandi þjónustu og meðferðaraðili eru um þau verkefni sem unnið er með í viðtölum, og í þriðja lagi hve sammála aðilarnir eru um markmið viðtalanna og hvaða breytingar þurfi að eiga sér stað til að árangur náist.

Samkvæmt upplýsingum frá Foreldrahúsi nýtir starfsfólkið eftirfarandi gagnreyndar aðferðir í starfi sínu eftir því sem við á hverju sinni:

- **Lausnamiðuð nálgun** snýst um að finna lausnir og byggja á styrkleikum einstaklingsins fremur en að kafa djúpt í vandann sjálfan. Með því að beina athyglinni að jákvæðum breytingum og framtíðarmarkmiðum hefur lausnamiðuð nálgun reynst gagnleg við að styðja börn og fjölskyldur í að þróa með sér heilbrigðara hegðunarmynstur og bæta samskipti innan fjölskyldunnar.<sup>3</sup>

<sup>2</sup> Sulaman, I., Hartley, S. og Elvins, R. (2024). Therapeutic alliance in the treatment of adolescent substance misuse: a systematic review. *Child and Adolescent Mental Health*, 29(3), 226-241.

<sup>3</sup> Kim, J. S. (2008). Examining the effectiveness of solution-focused brief therapy: A meta-analysis. *Research on Social Work Practice*, 18(2), 107-116.

- **Áhugahvetjandi samtöl** er samtaltækni sem miðar að því að finna og styrkja innri hvata einstaklings til jákvæðra breytinga. Áhugahvetjandi samtöl geta verið árangursrík leið til að draga úr áhættuhegðun meðal barna og ungmenna og stuðla að jákvæðum hegðunarbreytingum.<sup>4</sup>
- **Áfallamiðuð nálgun** er aðferðafræði sem viðurkennir og tekur tillit til áhrifa áfalla á einstaklinga, með það að markmiði að veita þjónustu sem stuðlar að bata og vellíðan. Áfallamiðuð nálgun getur dregið úr áfallatengdum einkennum og hegðunarvandamálum hjá börnum og ungmennum.<sup>5</sup>
- **Tengslamiðuð nálgun** snýst um að efla heilbrigð tengsl milli barna og umönnunaraðila þeirra. Markmið tengslamiðaðrar nálgunar er oft að hjálpa börnum sem hafa upplifað vanrækslu, áföll eða truflanir í tengslamyndun, svo sem ættleiddum börnum eða börnum í fósturkerfinu.<sup>6</sup>
- **Frásagnarmeðferð** er nálgun sem hjálpar einstaklingum að endurskoða og endurskrifa persónulegar sögur sínar til að stuðla að jákvæðum breytingum í lífi þeirra. Þeim er hjálpað að sjá sig sjálf í jákvæðara ljósi og þróa heilbrigðara hegðunarmynstur. Auk þess getur nálgunin bætt samskipti innan fjölskyldunnar og stuðlað að betri skilningi og samkennd milli fjölskyldumeðlima.<sup>7</sup>
- **Hugræn atferlismeðferð (HAM)** er stundum notað í Foreldrahúsi þegar kvíði er meginvandi barns. HAM miðar að því að breyta neikvæðum hugsanamynstrum og hegðun sem viðhalda kvíða. Meðferðin felur í sér að kenna einstaklingum að bera kennsl á og endurskoða óhjálplegar hugsanir, ásamt því að þróa bjargráð til að takast á við kvíðavekjandi aðstæður.<sup>8</sup>

### 2.2.2 Áfengis- og vímuefnaráðgjöf

Í Foreldrahúsi er boðið upp á ráðgjöf fyrir börn, ungmenni og foreldra hjá áfengis- og vímuefnaráðgjafa. Fastráðinn áfengis- og vímuefnaráðgjafi sér um flest viðtölin en einnig tekur verktaki, sem einnig er áfengis- og vímuefnaráðgjafi, að sér slík viðtöl.

Flest barnanna sem koma í áfengis- og vímuefnaráðgjöf eru stutt á veg komin í neyslu áfengis og annarra vímuefna en þó er einnig unnið að málum barna sem hafa verið lengi í

<sup>4</sup> Erickson, S. J., Gerstle, M., og Feldstein, S. W. (2005). Brief interventions and motivational interviewing with children, adolescents, and their parents in pediatric health care settings: A review. *JAMA Pediatrics*, 159(12), 1173–1180.

<sup>5</sup> Hoogsteder, L. M., Ten Thije, L., Schippers, E. E., og Stams, G. J. J. M. (2022). A Meta-Analysis of the Effectiveness of EMDR and TF-CBT in Reducing Trauma Symptoms and Externalizing Behavior Problems in Adolescents. *International Journal of Offender Therapy and Comparative Criminology*, 66(6-7), 735-757.

<sup>6</sup> Hughes, D. A. (2017). *Building the bonds of attachment: Awakening love in deeply troubled children* (3. útg.). Rowman & Littlefield.

<sup>7</sup> Dallos, R., og Vetere, A. (2009). *Systemic therapy and attachment narratives: Applications in a range of clinical settings*. Routledge.

<sup>8</sup> James, A. C., James, G., Cowdrey, F. A., Soler, A., og Choke, A. (2013). Cognitive behavioural therapy for anxiety disorders in children and adolescents. *The Cochrane Database of Systematic Reviews*, 6, CD004690.

neyslu og er vísað í Foreldrahús af barnaverndarþjónustum. Í þeim tilfellum hefur fjölskyldan jafnvel fengið meðferðarúrræðið MST<sup>9</sup> og/eða barnið verið á meðferðarheimilum Barna- og fjölskyldustofu<sup>10</sup> áður en málinu er vísað í Foreldrahús, oft með góðum árangri að sögn starfsfólksins.

Foreldrar geta komið einir í ráðgjöf án barna sinna, t.d. ef börnin neita að koma, þó æskilegra sé að börnin komi líka. Að sögn áfengis- og vímuefnaráðgjafa eru ekki öll börn viljug til að fá þjónustuna í upphafi en oft tekst honum að hvetja þá til að koma í viðtöl, þó ekki nema bara til að foreldrarnir sýni þeim meiri slaka. Ungmenni 18 ára og eldri geta líka sótt ráðgjafarviðtöl en þá er frumskilyrði að þau séu móttækileg og tilbúin í samvinnu þar sem þau eru orðin sjálfráða.

Samkvæmt upplýsingum frá Foreldrahúsi er litið á neysluna sem sjálfskaðahegðun og birtingarmynd annars vanda og því er unnið að því að greina hvað veldur því að barnið sækir í vímuefni og leitað leiða til að hjálpa barninu og foreldrum þannig að neyslan hætti. Í ráðgjöfinni er leitast við að styðja og styrkja foreldra í foreldrahlutverkinu á erfiðum tíma og efla innri hvata hjá börnum til að hætta neyslunni svo þau finni sjálf hvað þau græða á því að hætta. Einnig eru dæmi þess að aðrir úr fjölskyldunni séu kallaðir til viðtals, t.d. ömmur og afar eða stjúppforeldrar, ef það er talið nauðsynlegt til að styrkja tengslanet barnsins og bæta stöðu þess.

Á árinu 2024 fóru fram 432 áfengis- og vímuefnaráðgjafarviðtöl og fór hvert barn eða foreldri að meðaltali í tvö viðtöl. Að sögn ráðgjafans nægja oft fá viðtöl, t.d. þegar foreldrar grípa fljótt inn í þegar barn hefur nýlega byrjað að sýna af sér áhættuhegðun eða uppspretta vanda barns er auðleyst. Sum mál eru þó flóknari viðfangs og taka lengri tíma, m.a. mál barna sem ættu betur heima í VERU úrræðinu en foreldrar fást ekki til samstarfsins sem úrræðið krefst. Allur gangur er á því hvort viðtölin séu greidd af notendum sjálfum, niðurgreidd af sveitarfélagi eða veitt gjaldfrjáls (sjá nánar í kafla 2.5)

### 2.2.3 VERA langtímaúrræði

VERA er langtímaúrræði sem þróað var af starfsfólki Foreldrahúss og er það fyrir börn í vímuefnavanda og foreldra þeirra. Allir fastráðnir starfsmenn Foreldrahúss koma að hverju VERU máli. Áfengis- og vímuefnaráðgjafi sinnir ráðgjöf til barnanna, uppeldis- og

---

<sup>9</sup> MST er meðferðarúrræði á vegum Barna- og fjölskyldustofu (BOFS) fyrir fjölskyldur barna á aldrinum 12-18 ára sem glíma við alvarlegan hegðunarvanda, þ.á.m. vímuefnanotkun. Sjá nánar á vefsíðu BOFS: <https://island.is/s/bofs/mst-medferd>

<sup>10</sup> Meðferðarheimili Barna- og fjölskyldustofu er fyrir ungmenni sem glíma við alvarlegan hegðunar- og fíknivanda. Meðferðarheimilin eru m.a. meðferðardeild Stuðla og langtímameðferðarheimilin Bjargey og Lækjarbakkí. Sjá nánar á vefsíðu BOFS: <https://island.is/s/bofs/medferdarheimili>

sálfræðirágjafi, sem er m.a. með menntun í uppeldissálfræði, sinnir ráðgjöf til foreldranna og listmeðferðarfræðingur tekur við börnunum við lok úrræðis í listmeðferð.

Málin í VERU eiga það sameiginlegt að börnin eru í neyslu og foreldrarnir í þörf fyrir mikla aðstoð og vandinn talinn þyngri en svo að nokkur viðtöl hjá áfengis- og vímuefnaráðgjafa dugi til, en þó ekki svo þungur að um fjölpættan vanda sé að ræða. Ef svo er, þá er máli fjölskyldu vísað til viðeigandi þjónustuveitanda (sjá kafla 2.4.)

Í VERU er gerð krafa um að barnið skili reglulega þvagprufum og eru þær framkvæmdar heima af foreldrum eða á heilsugæslu, ef foreldrar treysta sér ekki til að framkvæma þær sjálfar. Þá er nauðsynlegt að foreldrar séu tilbúnir til þátttöku í úrræðinu svo barninu bjóðist þjónustan.

Yfirleitt eru málin í VERU einnig til vinnslu hjá barnaverndarþjónustu sem niðurgreiðir þjónustuna. Sumar fjölskyldur leita þó til Foreldrahúss á eigin vegum og greiða sjálfar fyrir þjónustuna.

Ef barnaverndarþjónusta hefur vísað máli barns til Foreldrahúss eru upplýsingar þaðan nýttar til að meta þjónustupörf barns og foreldra og hvar áherslur ráðgjafa ættu að liggja. Auk þess svara foreldrar inntökuspurningalista til að meta þjónustupörfina. Þar er m.a. spurt um eftirfarandi:

- ástæðu komu,
- tilfinningalega stöðu barns (t.d. depurð, kvíði, streita, neikvæðni, áhugaleysi eða reiði),
- félagslega stöðu (t.d. samskipti í bekk, félagslyndur, einrænn, er saga um einelti, hegðunarvandkvæði eða aðlögunarerfiðleikar),
- námsstöðu (t.d. fylgir jafnöldrum, sérkennsla, annar stuðningur),
- hvort fyrir liggi greiningar eða gögn frá lækni, sálfræðingi eða öðrum fagaðila og þá lýsingu á því,
- hvort barnið sé hjá öðrum fagaðila í viðtölum/meðferð og þá hjá hverjum og hvers vegna,
- hvort barnið eigi sögu um neyslu vímuefna eða áfengis,
- hvaða styrkleikum foreldri finnist barnið búa yfir,
- áhugamál barns, tómsundur, sjónvarpsáhorf, tölvunotkun, símanotkun og svefn,
- hvort saga sé um hegðunar- eða tilfinningavanda í fjölskyldunni,
- hvort saga sé um misnotkun vímuefna og/eða áfengis í fjölskyldunni,
- hvort saga sé um alvarleg áföll í fjölskyldunni, t.d. dauðsfall einhvers nákomins, slys, veikindi, ofbeldi, atvinnumissir eða annað,
- hvort fjölskyldan sé með stuðningsnet á landinu,
- hvaða væntingar foreldri hafi til ráðgjafarinnar.

Í VERU eru tveir ráðgjafar með mál fjölskyldunnar, þ.e. barnið er í viðtölum hjá áfengis- og vímuefnaráðgjafa og foreldrar hjá uppeldis- og sálfræðiráðgjafa, sem leggur áherslu á

foreldrahlutverkið. Ráðgjafarnir hafa svo samráð sín á milli þannig að ráðgjafi foreldra geti nýtt upplýsingar frá ráðgjafa barns til að leiðbeina foreldrum og leita leiða til að hafa jákvæð áhrif á stöðu og líðan barnsins, án þess að foreldrar séu upplýstir um hvað fram fór í viðtölum við barnið. Er þessari aðferð beitt til að efla traust milli barns og ráðgjafa hans, sem er grunnforsenda árangurs úrræðisins að mati starfsfólks Foreldrahúss. Ráðgjafi barns kallar foreldra í viðtal til sín eftir þörfum, t.d. til að ræða eitthvað sem barn óskar eftir að ráðgjafi segi foreldrum sem það treysti sér ekki sjálf til að gera. Öðrum aðilum tengdum barninu getur einnig verið boðið í viðtal eftir þörfum, líkt og gert er í áfengis- og vímuefnaráðgjöfinni, þegar slíkt er metið til hagsbóta fyrir barnið.

Tímalengd úrræðisins er þrjú til tólf mánuðir, allt eftir þörfum hvers og eins. Fjöldi og tíðni viðtala er einstaklingsmiðað en yfirleitt eru börnin í tveimur viðtölum á viku til að byrja með og foreldrar einu viðtali vikulega. Starfsfólk Foreldrahúss telur svo tíð viðtöl nauðsynleg við upphaf þjónustu til að ná sem fyrst tengingu við alla aðila og ná utan um fjölskylduna í erfiðum aðstæðum. Með því er stefnt að því að bæta stöðu fjölskyldunnar á sem skemmstum tíma. Á árinu 2024 voru 16 fjölskyldur í VERU úrræðinu og var meðalfjöldi viðtala hvernar fjölskyldu samtals 108 skipti hjá báðum ráðgjöfum.

Þegar ljóst er að jákvæð þróun er á stöðu barnsins er lengt á milli viðtala, allt þar til ekki er talin þörf á fleiri viðtölum. Dæmi um atriði sem gefa jákvæða þróun til kynna er hrein þvagprufa barns, betri skólasókn, jákvæðari félagsskapur, bætt samskipti og aukin samvera með fjölskyldu.

Þegar barn í VERU er ekki lengur metið í þörf fyrir viðtöl hjá áfengis- og vímuefnaráðgjafa fer það í listmeðferð hjá listmeðferðarfræðingi Foreldrahúss (sjá kafla 2.2.5). Þar er unnið með tilfinningalega úrvinnslu vegna vanda barns eða áfallasögu, en forsenda þess að hægt sé að vinna úr tilfinningum er að einstaklingur sé ekki í vímuefnaneyslu.

#### 2.2.4 Uppeldis- og sálfræðiráðgjöf, fjölskylduráðgjöf og sáttamiðlun

Í Foreldrahúsi er boðið upp á uppeldis- og sálfræðiráðgjöf og fjölskylduráðgjöf, bæði til foreldra barna í neyslu og foreldra barna með annars konar áhættuhegðun og vanda. Uppeldis- og sálfræðiráðgjafi, sem einnig er framkvæmdastjóri Foreldrahúss, sér um slíka ráðgjöf.

Á árinu 2024 fóru foreldrar 231 barns í uppeldis-, sálfræði- og fjölskylduráðgjöf í að meðaltali þrjú skipti. Í fjölskylduráðgjöf er megináherslan aðstoð með samskiptavanda, hegðunarerfiðleika, áhættuhegðun, pararáðgjöf og skilnaðarráðgjöf. Foreldrar sem sækja uppeldis- og sálfræðiráðgjöf eiga flestir börn sem eru á bið eftir greiningu eða hafa fengið greiningu en ekki þá þjónustu sem þau þurfa. Bið eftir greiningu eða þjónustu hefur dregist svo á langinn að staða barns og fjölskyldu er komin í ófni. Leita foreldrar þá til Foreldrahúss á meðan barnið er á biðlista. Meðal þess vanda sem unnið er með er kvíði, vanlíðan, depurð, samskiptavandi, hegðunavandi og áhættuhegðun. Að sögn starfsfólks Foreldrahúss eru þetta oft börn sem eru í aukinni hættu á að hefja neyslu áfengis og

annarra vímuefna síðar meir og er því um forvarnarstarf að ræða. Allur gangur er á því hvort notendur greiða sjálfir fyrir þjónustuna, hvort hún er niðurgreidd af sveitarfélögum eða hún sé veitt gjaldfrjáls á grundvelli fjármagni frá ríkissjóði (sjá nánar kafla 2.5)

Einnig er boðið upp á sáttamiðlun í fjölskyldumálum í Foreldrahúsi. Samkvæmt upplýsingum frá Foreldrahúsi er þar leitað lausnar á ágreiningi þar sem aðilar taka sjálfviljugir þátt. Sáttamiðlun er skipulagt og mótað ferli þar sem óháður og hlutlaus aðili, sáttamiðlari, greiðir leið fyrir deiluaðila að komast sjálfir að samkomulagi um lausn ágreinings. Að sögn starfsfólks Foreldrahúss á sáttamiðlun vel við í forsjár- og umgengnismálum, skilnaðarmálum og öðrum ágreiningi sem kann að koma upp innan fjölskyldna. Á árinu 2024 sóttu fjórar fjölskyldur sáttamiðlun í að meðaltali þrjú skipti hver og greiddu þær allar sjálfar fyrir þjónustuna, skv. upplýsingum frá Foreldrahúsi.

#### 2.2.5 Listmeðferð

Boðið er upp á listmeðferð hjá Foreldrahúsi þar sem unnið er með tilfinningalega úrvinnslu barna. Listmeðferðarfræðingur Foreldrahúss sér um þá þjónustu. Í listmeðferðinni er unnið að miklu leyti með yngri börnum, frá fimm ára aldri, en einnig unglingum, þ.m.t. þeim sem hafa verið í VERU úrræðinu. Á árinu 2024 sóttu 32 börn listmeðferð í að meðaltali 15 skipti.

Í upphafi fær listmeðferðarfræðingur bakgrunnsupplýsingar frá tilvísunaraðila og foreldrum eða forráðamönnum barns varðandi stöðu þess og áhersluatriði. Börnin eru ekki í neyslu en eiga öll við tilfinningavanda að etja og hafa sum hver sýnt af sér áhættuhegðun, t.d. sjálfsskaða, eða eru í sjálfsvígshættu. Börnin eru oft með áfallasögu, eru mörg hver með tengslaröskun, eiga foreldra í neyslu eða fangelsi og/eða eru í fóstri. Stundum eru foreldrar eða forráðamenn barnanna í viðtölum hjá uppeldis- og sálfræðiráðgjafa samhliða listmeðferð barnanna.

Samkvæmt upplýsingum frá Foreldrahúsi hentar listmeðferð ungum börnum oft betur en hefðbundin viðtalsmeðferð þar sem myndræn tjáning getur veitt innsýn inn í tilfinningalíf þeirra sem talað mál megnar oft ekki að gera. Þá hentar listmeðferð einnig börnum með skertan málþroska og börnum með annað móðurmál en íslensku, og hefur orðið aukning í síðarnefnda hópnum undanfarin ár. Börnin tjá sig gegnum sköpunina, segja með því sögur og gegnum sögurnar er unnið með þær tilfinningar sem koma upp.

Aðspurð hvers vegna Foreldrahús bjóði upp á listmeðferð fyrir ung börn sem ekki eru í neyslu segist starfsfólkið líta svo á að um sé að ræða fyrirbyggjandi vinnu til að bæta líðan barnanna og draga þannig úr líkum á því að þau leiðist út í neyslu vímuefna síðar á lífsleiðinni.

Samkvæmt listmeðferðarfræðingi er í dag nokkurn vegin jöfn skipting á milli þeirra sem greiða sjálfir fyrir þjónustuna og þeirra sem fá þjónustuna niðurgreidda af sveitarfélagi. Áður var hlutfall þeirra sem greiddu sjálfir umtalsvert lægra, og er líklegast að breyting á styrktarsamningi Reykjavíkurborgar við Foreldrahús valdi því (sjá kafla 2.5.2).

### 2.2.6 Foreldrasími

Foreldrahús býður upp á gjaldfrjálsan foreldrasíma sem opinn er utan dagvinnutíma og er svarað af áfengis- og vímuefnaráðgjafa. Allur gangur er á því hve mikið hringt er í símann, frá einu skipti í viku upp í nokkur símtöl á dag. Oft er hringt seint á kvöldin og á nóttunni. Yfirleitt hringja foreldrar í símann sem hafa áhyggjur af börnum sínum og vilja leita ráða um viðbrögð, t.d. ef þau hafa fundið vímuefni, barn hefur ekki skilað sér heim, barn sýnir af sér ofbeldishegðun eða annað hefur komið upp á. Skv. starfsfólki Foreldrahúss hringir hátt hlutfall foreldra sem býr á landsbyggðinni og á erfiðara með að fá upplýsingar og þjónustu í heimabyggð en foreldrar af höfuðborgarsvæðinu.

Í símtölunum leita foreldrar meðal annars ráða um hvernig þeir ættu að ræða við barnið sitt um hegðun þess eða atburði sem hafa átt sér stað auk þess að leita ráða um hvort þeir ættu að hringja í barnaverndarþjónustu og/eða lögreglu vegna barna sinna. Þá eru dæmi þess að börn hafi sjálf hringt í foreldrasímann og óskað ráðgjafar varðandi vini sína.

### 2.2.7 Fræðsla, námskeið og foreldrahópar

Foreldrahús býður upp á fræðslu fyrir foreldra grunn- og framhaldsskólanema vegna áhættuhegðunar, fikts og neyslu. Skólar og foreldrafélög óska eftir fræðslunni og greiða fyrir hana. Áfengis- og vímuefnaráðgjafi sér um fræðsluna og upplýsir þar foreldra m.a. um hvaða hegðun foreldrar þurfa að vera vakandi fyrir hjá börnum sínum sem geta gefið vísbendingar um neyslu og hvernig þau geta sinnt forvörnum. Foreldrar eru hvattir til að setja börnum sínum meiri mörk, vera í tengslum við foreldra barna í skólanum og þekkja foreldra vina barna sinna. Á árinu 2024 fóru fram tíu fræðsluerindi í skólum.

Einnig er boðið upp á fræðslu fyrir fagfólk um einkenni neyslu og viðbrögð, t.d. starfsfólk félags- og barnaverndarþjónustu, kennara og skólahjúkrunarfræðinga. Vegna mikillar starfsmannaveltu hjá þjónustuveitendum er þörf á reglulegri fræðslu til fagfólks til að viðhalda þekkingu, að sögn starfsfólks Foreldrahúss. Hluti af styrktarsamningi við velferðarsvið Reykjavíkurborgar felur í sér fræðslu til fagfólks (sjá nánar í kafla 2.5.2). Á árinu 2024 fóru fram átta fræðsluerindi til fagfólks.

Í gegnum tíðina hefur verið boðið upp á ýmis námskeið hjá Foreldrahúsi. Námskeiðin hafa þó legið niðri undanfarin ár þar sem megináhersla hefur verið á ráðgjafarviðtöl. Auk þess hefur flutningur í núverandi húsnæði haft þau áhrif að ekki er lengur góð aðstaða til námskeiðshalda. Boðið hefur verið upp á örnámskeið, þrjú skipti, fyrir foreldra sem eiga börn í fíkti og neyslu. Áfengis- og vímuefnaráðgjafi ásamt listmeðferðarfræðingi hafa séð um námskeiðin, frætt foreldra og gefið þeim ráð. Einnig hefur verið boðið upp á sjálfstyrkingarnámskeið fyrir foreldra sem eiga börn með samskiptavanda og þá sem vilja styrkja sig í uppeldishlutverkinu. Uppeldis- og sálfræðiráðgjafi Foreldrahúss sem einnig er framkvæmdastjóri, hefur séð um námskeiðið og hefur markmið þess verið að valdefla foreldra og styðja þá í uppeldishlutverkinu. Vegna anna við ráðgjafarviðtöl og dagleg verkefni framkvæmdastjóra, hefur ekki gefist tími til að bjóða upp á slík námskeið undanfarin misseri.

Foreldrahópar hafa verið hluti af reglulegri þjónustu Foreldrahúss en þeir dattu þó niður í heimsfaraldri Covid-19 og hefur gengið illa að stofna til nýrra hópa, þrátt fyrir ítrekaðar tilraunir. Áfengis- og vímuefnaráðgjafi stýrði hópunum og var með handleiðslu til foreldranna en sumir hópanna héldu þó áfram á eigin vegum án aðkomu ráðgjafa. Hóparnir hafa t.d. nýst foreldrum sem nokkurs konar eftirfylgni eftir að ráðgjafarviðtölum lýkur þegar þeir vilja vera áfram í tengslum við Foreldrahús.

### 2.3 Skráningar, árangursmat og gæðaeftirlit

Allar upplýsingar sem skráðar eru í mál hvers notanda Foreldrahúss eru geymdar á pappír í skjalaskáp. Það er vilji framkvæmdastjóra að notast við stafrænt skráningarkerfi en ekki hefur verið nægilegt fjármagn til að kosta slíkt. Í möppu notanda eru t.d. geymdar tilvísanir, inntökulisti, árangursmælingar, viðtalsnótur og önnur gögn sem verða til í þjónustu við notandann. Fram kom í samtölum við ráðgjafa Foreldrahúss að þar sem ekki er um heilbrigðisþjónustu eða aðra þjónustu á vegum hins opinbera að ræða þá sé þeim ekki skylt að halda ákveðnar skráningar. Þá gefist ekki mikill tími í skráningu mála, t.d. greinargerðarskrif til tilvísenda, þar sem megináherslan sé lögð á þá þjónustu sem greitt er fyrir, þ.e. viðtöl við notendur þjónustunnar.

Til að meta árangur í vinnslu mála sem eru í Foreldrahúsi til lengri tíma, t.d. í VERU eða listmeðferð, er notast við árangursmatstækið *Outcome Rating Scale* (ORS). Um er að ræða gagnreynt matstæki sem gefur notendum þjónustu og meðferðaraðilum verkfæri til að fylgjast með og auka árangur meðferðarstarfs.<sup>11</sup> Matstækið hefur verið íslenskað og ber það heitið *Skráning breytinga á skala* (SBS).<sup>12</sup> SBS er einfalt matstæki sem tekur örfáar mínútur að svara og er ætlað að nota við upphaf viðtals, sjá mynd 3. Notandi þjónustunnar merkir kross á fjórar línur sem samsvarar hversu vel honum hefur þótt ganga á eftirfarandi sviðum lífs síns undanfarna viku, þar sem merki til vinstri er frekar lítil ánægja og til hægri frekar mikil ánægja:

---

<sup>11</sup> Duncan, B. L., Sparks, J. A., Miller, S. D., Bohanske, R. T., og Claud, D. A. (2006). Giving youth a voice: A preliminary study of the reliability and validity of a brief outcome measure for children, adolescents, and caretakers. *Journal of Brief Therapy*, 5(2), 71–87.

<sup>12</sup> Höfundaréttur: 2000, Scott D. Miller og Barry L. Duncan. Íslensk þýðing: Freydís J. Freysteinsdóttir, Guðlaug M. Júlíusdóttir og Helga Þórðardóttir.

**Persónulega**  
(Persónuleg velgengni)

I-----I

**Tengsl við nákomna**  
(Fjölskylda, nán sambönd)

I-----I

**Félagslega**  
(Vinna, skóli, vinátta)

I-----I

**Almennt**  
(Almenn upplifun af velgengni)

I-----I

Mynd 3. Matstækið *Skráning breytinga á skala* (SBS) (e. Outcome rating scale)

Samkvæmt upplýsingum frá Foreldrahúsi er aðallega stuðst við munnlega útgáfu SBS, sem felur það í sér að í stað þess að barnið fylli sjálf í matskvarðann hér að ofan að þá spyr meðferðaraðilinn barnið um sömu atriði og biður notandann um að gefa hverju atriði einkunn frá 0 upp í 10, þar sem 0 er lágt/mjög slæmt og 10 er hátt/mjög gott.

Af viðtölum við starfsfólk Foreldrahúss að dæma virðist SBS ekki nýtt á markvissan hátt í starfinu og misjafnt er hve mikið starfsfólki notar það og hvort það er gert í upphafi eða lok viðtals. Kom fram að starfsmanni Foreldrahúss þætti verra að nota það í lok viðtals þar sem þá kæmu oft upp atriði sem ekki væri hægt að fylgja eftir þar sem tíminn væri búinn. Einnig voru nefnd dæmi þess að starfsmaður fyllti sjálfur í listann eftir að viðtali er lokið, byggt á upplýsingum sem fram komu í viðtalinu. Það er þó reglulega farið yfir það í viðtölum hver staða fjölskyldunnar var þegar hún mætti fyrst í viðtöl og hvaða breytingar hafa orðið, til að meta stöðuna og árangur viðtala.

Niðurstöður rannsókna sýna að notkun SBS nýtist ekki bara til að mæla líðan barns og árangur yfir tíma heldur hefur notkun þess einnig jákvæð áhrif á meðferðarvinnuna sjálfa.<sup>13</sup> Með því að hefja tímana á því að leggja SBS fyrir fær meðferðaraðilinn upplýsingar um hvað gæti verið gott að leggja áherslu á í tímanum. Þá hefur það einnig jákvæð áhrif á þátttöku barna í meðferðarvinnunni þegar þau upplifa að þeirra skoðun skiptir máli. Þar

<sup>13</sup> Duncan, B. L., Sparks, J. A., Miller, S. D., Bohanske, R. T., og Claud, D. A. (2006). Giving youth a voice: A preliminary study of the reliability and validity of a brief outcome measure for children, adolescents, and caretakers. *Journal of Brief Therapy*, 5(2), 71–87.

af leiðandi er mikilvægt að börnin taki sjálf þátt í árangursmatinu, hvort heldur sem er skriflega eða munnlega.

Er það mat GEV að markvissari nýting á árangursmatstæki líkt og *Skráning breytinga á skala* (e. Outcome Rating Scale) myndi nýtast Foreldrahúsi og notendum þess vel, þegar um er að ræða þjónustu til lengri tíma. Um einfalt og fljótlegt tæki er að ræða sem nýtist ekki eingöngu til að meta árangur heldur getur notkun þess einnig haft jákvæð áhrif á meðferðarstarfið. Mikilvægt er að nýta það í upphafi viðtals og að barnið sé virkur þátttakandi í útfyllingu þess.

Allir sem veita þjónustu sem lýtur eftirliti GEV, þ.á.m. rekstrarleyfishafar, skulu hafa virkt innra eftirlit með starfsemi sinni, sbr. 11. gr. laga um GEV.

Stjórn Foreldrahúss fer með eftirlitshlutverk gagnvart starfseminni, sbr. 25. gr. laga um sjálfseignarstofnanir sem stunda atvinnurekstur nr. 33/1999. Það felur meðal í sér eftirlit með ársreikningum og fjármálum en ekki eftirlit með innri gæðum starfsins.

Samkvæmt upplýsingum frá starfsfólki Foreldrahúss felst innra eftirlit með starfseminni helst í þjónustukönnunum. Þjónustukannanir hafa verið lagðar fyrir foreldra eftir námskeið og fræðslufyrirlestra í skólum og nýtast upplýsingarnar til að þróa og efla námskeið og fyrirlestra enn frekar. Á tímabili var reynt að láta notendur þjónustu fá þjónustukannanir í viðtölum en það var ekki talið hentugt þar sem starfsfólk Foreldrahúss taldi það geta dregið úr líkum á því að fólk svaraði heiðarlega um neikvæða reynslu ef notendur skiluðu svörum sínum beint til ráðgjafa. Sumir notendur hafa óskað eftir því að svara könnuninni heima en hafa svo ekki skilað henni. Fyrir nokkrum árum voru spurningalistar sendir í pósti til notenda Foreldrahúss og óskað eftir því að listanum yrði svarað og hann sendur aftur, en engin svör bárust. Að mati Foreldrahúss myndi það auðvelda framkvæmd þjónustukannana og draga úr líkum á hlutdrægni í svörum ef ritari væri starfandi hjá Foreldrahúsi sem gæti lagt fyrir og tekið á móti könnunum.

Ýmsum aðferðum er hægt að beita til að meta gæði þjónustunnar og er mikilvægt að framkvæmd gæðaeftirlits sé ekki of íþyngjandi fyrir fámenna starfsemi á borð við Foreldrahús. Einn mælikvarði á gæði þjónustunnar getur verið gæði meðferðarsambandsins, en eins og fram kom í kafla 2.2.1 er gott meðferðarsamband lykilatriði fyrir árangur meðferðarstarfs. Með meðferðarsambandi er átt við tengsl meðferðaraðila og notanda og hvort þeir séu sammála um markmið meðferðar og um viðfangsefni viðtala.<sup>14</sup> Til að meta ánægju notenda með meðferðarsambandið og gæði viðtala er t.d. hægt að

---

<sup>14</sup> Sulaman, I., Hartley, S. og Elvins, R. (2024). Therapeutic alliance in the treatment of adolescent substance misuse: a systematic review. *Child and Adolescent Mental Health*, 29(3), 226-241.

notast við matstækið *Session Rating Scale* (SRS) sem þróað var af sömu aðilum og útbjuggu árangursmatstækið SBS.<sup>15</sup> *Session Rating Scale* hefur verið íslenskað og ber heitið *Mat á viðtali*.<sup>16</sup> Um er að ræða tæki sem er svipað að uppsetningu og SBS og tekur stuttan tíma fyrir notendur þjónustu að svara, sjá mynd 4. Í lok tíma er notandi þjónustu beðinn um að leggja mat á tímamann með því að merkja við þann stað á línunni sem lýsir best upplifun hans af tímanum varðandi eftirfarandi atriði:



Mynd 4. Matstækið *Mat á viðtali* (e. *Session Rating Scale*)

Starfsfólk Foreldrahúss hefur ekki notast við matstæki á borð við *Mat á viðtali* en hefur þess í stað spurt notendur þjónustu spurninga eins og „erum við á réttri leið“ og „finnst þér eitthvað vanta í það sem rætt var um í dag“. Að mati starfsfólksins er það ekki áreiðanlegt að meðferðaraðilinn spyrji sjálfur um mat á eigin störfum og þætti þeim betra að ritari sæi um slíkar mælingar, ef slíkur væri starfandi í Foreldrahúsi.

<sup>15</sup> Duncan, B. L., Miller, S. D., Sparks, J. A., Claud, D. A., Reynolds, L. R., Brown, J. og Johnson, L. D. (2003). The Session Rating Scale: Preliminary Psychometric Properties of a „Working“ Alliance Measure. *Journal of Brief Therapy*, 3(1), 3-12.

<sup>16</sup> Höfundaréttur: 2002, Scott D. Miller, Barry L. Duncan og Lynn Johnson. Íslensk þýðing: Freydis J. Freysteinsdóttir, Guðlaug M. Júlíusdóttir og Helga Þórðardóttir.

Skiljanlegt er að meðferðaraðilar hafi áhyggjur af því að mælingar á gæðum viðtala sem framkvæmdar eru að meðferðaraðila viðstöddum séu ekki áreiðanlegar. Fjöldi rannsókna hafa þó sýnt fram á jákvæð áhrif notkun slíkra matstækja á samband meðferðaraðila og notenda, þ.á.m. börn og ungmenni með fíknivanda, sem hefur síðan jákvæð áhrif á árangur meðferðar.<sup>17 18</sup> Mælingar eru oft framkvæmdar í fyrsta eða öðrum tíma með notanda til að meta stöðuna snemma og leiðrétt nálgun ef þörf er á. Upplýsingarnar nýtast meðferðaraðilanum til að breyta því sem bæta má til að styrkja meðferðarsambandið og innihald viðtala enn frekar og notandi þjónustunnar upplifir sig hafa áhrif á meðferðina sem hefur jákvæð áhrif á árangur meðferðar. Þannig er ekki eingöngu um gæðamælingu að ræða heldur einnig meðferðartæki sem nýtist til að bæta meðferðarsambandið og árangur viðtala.<sup>19</sup>

Það er mat GEV að notkun matstækis á borð við *Mat á viðtali* (e. Session Rating Scale) gæti eftt þjónustu Foreldrahúss með því að meta ánægju notenda með meðferðarsambandið og innihald viðtala í þeim tilgangi að efla meðferðarsambandið enn frekar og hafa þannig jákvæð áhrif á árangur viðtala. Einnig gæti notkun matstækisins nýst við innra eftirlit til að meta gæði þjónustunnar.

## 2.4 Samskipti og samstarf við aðra þjónustuveitendur

Þegar máli fjölskyldu er vísað til Foreldrahúss af öðrum þjónustuveitanda, t.d. barnaverndarþjónustu, félagsþjónustu eða skóla, er viðkomandi starfsmaður Foreldrahúss oft í reglulegum samskiptum við tilvísunaraðila, í símtölum, á fundum og með skriflegum upplýsingum. Þegar tilvísunaraðili niðurgreiðir þjónustuna er oft gerð krafa um greinargerð eftir fimm eða tíu viðtöl um stöðu og framvindu mála og rökstuðning fyrir þörf á áframhaldandi þjónustu, ef við á. Sérstaklega á þetta við um tilvísanir í listmeðferð.

Mikið er lagt upp úr trúnaði við þá sem leita til Foreldrahúss á eigin vegum og er upplýsingum um þá eingöngu miðlað til annarra þjónustuveitenda ef skýr vilji notenda liggur fyrir. Áður en tilvísanakerfið var lagt af í styrktarsamningi við velferðarsvið Reykjavíkurborgar (sjá kafla 2.5.2) skrifuðu foreldrar, sem vísað var til Foreldrahúss, undir upplýst samþykki sem leyfði upplýsingamiðlun milli Foreldrahúss og félagsráðgjafa fjölskyldunnar. Niðurfelling tilvísanakerfisins hefur valdið því að starfsfólk Foreldrahúss

<sup>17</sup> Duncan, B. L., Miller, S. D., Sparks, J. A., Claud, D. A., Reynolds, L. R., Brown, J. og Johnson, L. D. (2003). The Session Rating Scale: Preliminary Psychometric Properties of a „Working“ Alliance Measure. *Journal of Brief Therapy*, 3(1), 3-12.

<sup>18</sup> Sulaman, I., Hartley, S. og Elvins, R. (2024). Therapeutic alliance in the treatment of adolescent substance misuse: a systematic review. *Child and Adolescent Mental Health*, 29(3), 226-241.

<sup>19</sup> Duncan, B. L., Miller, S. D., Sparks, J. A., Claud, D. A., Reynolds, L. R., Brown, J. og Johnson, L. D. (2003). The Session Rating Scale: Preliminary Psychometric Properties of a „Working“ Alliance Measure. *Journal of Brief Therapy*, 3(1), 3-12.

hefur ekki jafn greiðan aðgang að félagsráðgjafa fjölskyldunnar, ef slíkur er fyrir hendi, og hafa samskipti fagaðila því minnkað. Breytingin hefur þó auðveldað Reykvíkingum að sækja þjónustuna á eigin vegum, þar sem þeir geta nú leitað til áfengis- og vímuefnaráðgjafa fyrir börn sín án endurgjalds og án aðkomu félagsþjónustu eða barnaverndar.

Í upphafi árs 2022 tóku gildi lög um samþættingu þjónustu í þágu farsældar barna nr. 86/2022. Þegar mál barna eru í samþættingu og málstjóri er til staðar, skal hann stofna stuðningsteymi þar sem sitja fulltrúar þjónustuveitenda sem veita barni þjónustu, skv. 22. gr. laganna. Aðspurð hvort starfsfólk Foreldrahúss hafi setið í stuðningsteymum farsældar vegna barna sem þiggja þjónustu hjá þeim sögðust þær aldrei hafa fengið boð um að sitja í slíku teymi.

Starfsfólk Foreldrahúss hefur þó mætt með foreldrum á fundi með öðrum þjónustuveitendum, að beiðni foreldra. Oftast er um að ræða einstæðar mæður sem standa höllum fæti og hafa upplifað að ekki sé hlustað á þær á fundum í skóla barna sinna og óska eftir því að starfsmaður Foreldrahúss komi sem stuðningur og málsvari þeirra og barna þeirra. Ekki er tekið gjald fyrir þá þjónustu en að mati starfsfólks Foreldrahúss getur nærvera þeirra oft breytt miklu fyrir stöðu fjölskyldunnar.

Skylda til að tilkynna aðstæður barns til barnaverndarþjónustu ríkir gagnvart hverjum þeim sem stöðu sinnar eða starfa vegna hefur afskipti af málum barna og þeir hafa ástæðu til að ætla að barn búi við óviðunandi uppeldisaðstæður, verði fyrir ofbeldi eða annarri vanvirðandi háttsemi eða stofni heilsu sinni og þroska í alvarlega hættu, sbr. 17. gr. barnaverndarlaga nr. 80/2002. Að sögn starfsfólks Foreldrahúss tilkynna þær reglulega aðstæður barns til viðeigandi barnaverndarþjónustu og reyna ætíð að gera það í samráði við foreldra. Mörg börn sem eru í Foreldrahúsi eru þegar með opin mál hjá barnaverndarþjónustu, sem er upplýst um stöðu mála, og því ekki þörf á tilkynningu. Dæmi um mál sem Foreldrahús tilkynnir til barnaverndarþjónustu er ef fram koma upplýsingar um ofbeldi, neyslu foreldra eða aðrar upplýsingar sem barnaverndarþjónustur eru ekki nú þegar upplýstar um eða ef nýjar upplýsingar koma fram eftir að barnaverndarþjónusta hefur lokað máli frá því að málinu var vísað í Foreldrahús. Einnig eru tilkynnt mál barna sem eiga foreldra sem koma vel fyrir, eru vel stæðir og í góðum störfum og barnaverndarþjónustur hafa ekki talið tilefni til að opna mál eða hafa lokað máli eftir könnun, en Foreldrahús telur barnið og foreldrana í þörf fyrir stuðning barnaverndarþjónustu.

## 2.5 Fjármögnun

Fjármögnun starfsins í Foreldrahúsi byggist á framlagi frá ríkissjóði, styrk frá velferðarsviði Reykjavíkurborgar, eigin fjáröflun og innheimtu gjalda fyrir viðtöl, sem ýmist eru greidd af notendum sjálfum, félagsþjónustu eða barnaverndarþjónustu.

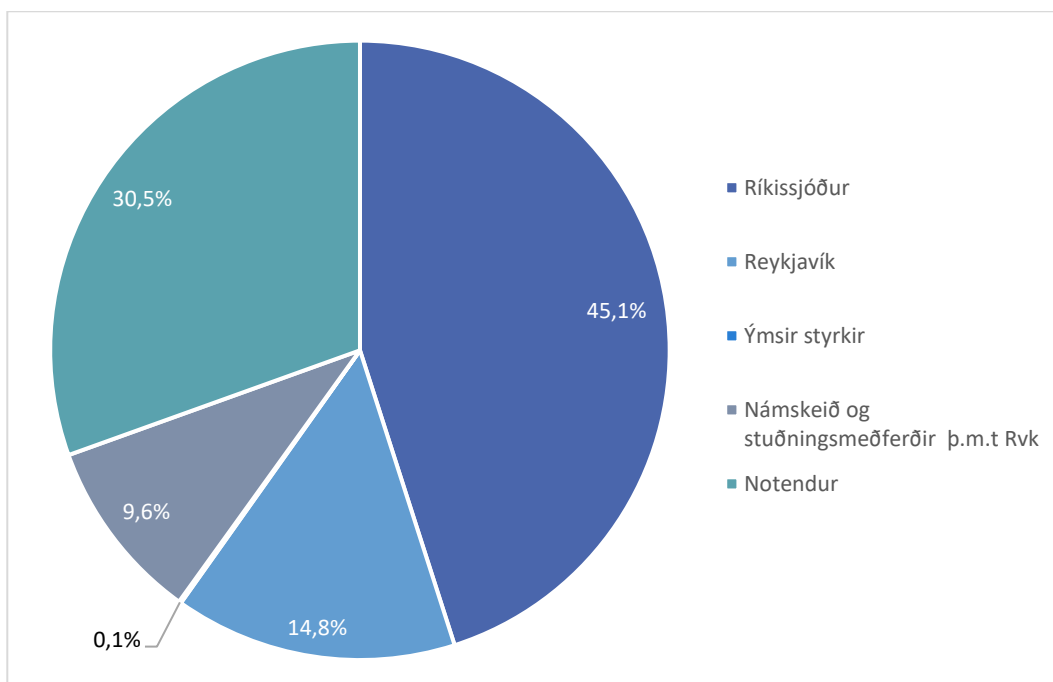
Hér áður fyrr og fram til ársins 2013 var starfsemi Foreldrahúss styrkt af Pokasjóði gegnum samtökin Vímulaus æska, sem var einn af stærstu styrktarþegum sjóðsins frá upphafi.<sup>20</sup> Pokasjóður fékk tekjur af sölu plastburðarpoka í verslunum og úthlutaði styrkjum til verkefna sem heyra undir almannaheill. Að sögn framkvæmdastjóra Foreldrahúss gerðu veglegir styrkir sjóðsins það að verkum að þjónusta Foreldrahúss stóð öllum landsmönnum til boða að kostnaðarlausu. Megináhersla starfsins á þeim tíma var sjálfstyrkingarnámskeið fyrir börn og unglinga. Á meðan styrkjanna naut var starfsemin umfangsmikil og voru þar 14 ráðgjafar starfandi þegar mest var. Breytingar urðu á úthlutunum Pokasjóðs árið 2013 sem urðu þess valdandi að Vímulaus æska, ásamt fjölda annarra verkefna, naut ekki lengur styrkja sjóðsins.

Foreldrahús hefur í gegnum tíðina fengið framlög úr ríkissjóði en ekki hefur verið um föst fjárframlög að ræða heldur styrki sem hafa verið breytilegir milli ára. Að sögn framkvæmdastjóra Foreldrahúss hefur ófyrirsjáanleiki í styrkveitingum og lækun styrk-  
upphæða hamlað starfinu undanfarin ár og m.a. haft þau áhrif að skera þurfti niður þjónustu. Megináhersla er lögð á beina þjónustu við notendur og hefur námskeiðahald legið niðri undanfarin misseri auk þess sem lítill tími gefst til skráninga og greinargerðarskrifa. Verði aukning og meiri stöðugleiki í fjármögnun Foreldrahúss er það vilji framkvæmdastjóra að ráða ritara til að létta á verkefnum sínum til að anna betur faglegum verkefnum, t.d. námskeiðahaldi. Þá myndi aukið fjármagn nýtast til að efla skráningarkerfi Foreldrahúss og færa það á stafrænt form (sjá umfjöllun um skráningar í kafla 2.3). Auk þess er það vilji framkvæmdastjóra að fastráða annan áfengis- og vímuefnaráðgjafa, sjá nánari umfjöllun í kafla 3.4.

Þar sem gagnaöflun úttektarinnar lauk í upphafi árs 2025 lá ársreikningur ársins 2024 ekki fyrir. Þó fengust upplýsingar frá Foreldrahúsi um tekjur ársins 2024 og hvaðan þær komu. Heildartekjur Foreldrahúss árið 2024 voru 72.355.128 kr. Á mynd 5 má sjá hlutfallsskiptingu tekna Foreldrahúss, eftir því hvaðan tekjurnar bárust. Tekjur úr ríkissjóði komu frá félags- og vinnumarkaðsráðuneytinu (12,4 m.kr.), mennta- og barnamálaráðuneytinu (12,2 m.kr.), heilbrigðisráðuneytinu (4 m.kr.) og frá Embætti landlæknis (4 m.kr.).

---

<sup>20</sup> Sjá <https://pokasiodur.is/thlutanir-19952016>



Mynd 5. Hlutfallsleg skipting á því hvaðan tekjur Foreldrahúss bærust á árinu 2024.

Á árinu 2024 var komugjald, þ.e. gjald fyrir hvert viðtal, 20.000 kr. Það er um 5.000 kr. lægra en viðtalsgjald sambærilegrar þjónustu í öðrum úrræðum. Komugjaldið hefur hækkað árlega og hefur verið rætt um að vísitölutengja það, að sögn framkvæmdastjóra. Gjaldið hækkaði í febrúar 2025 og er nú 22.000 kr.

Samkvæmt upplýsingum frá Foreldrahúsi er komugjaldið lægra en gengur og gerist vegna þess að litið sé svo á að styrkir frá ríkissjóði sé niðurgreiðsla á gjöldunum, þ.e. að styrkirnir komi til móts við greiðslur notenda fyrir þjónustuna. Upphæð niðurgreiðslna og nánari skilgreining á framkvæmd liggur þó ekki skýrt fyrir. Sama upphæð, þ.e. 20.000 kr., er innheimt vegna viðtala sem greidd eru af sveitarfélögum, hvort sem það er á grundvelli styrktarsamnings Reykjavíkurborgar eða vegna niðurgreiðslu barnaverndar- eða félagsþjónustu í tengslum við tilvísanir. Að sögn framkvæmdastjóra hafi það verið of flókið í framkvæmd að innheimta ólíka upphæð eftir því hvort notendur eða sveitarfélög greiða fyrir þjónustuna.

Foreldrahús veitir í sumum tilfellum gjaldfrjálsa þjónustu til aðila sem eru í sérstaklega slæmri stöðu, svokölluð „pro bono“ viðtöl. Nýtast styrkir úr ríkissjóðir til að greiða fyrir þjónustuna. Er þá um að ræða notendur sem hafa ekki fengið samþykka niðurgreiðslu frá sveitarfélögum og eru ekki færir um að greiða sjálfir fyrir þjónustuna, en starfsfólk Foreldrahúss metur fjölskylduna í mikilli þörf fyrir hana. Þetta á sérstaklega við um öryrkja og einstæðar mæður sem eru fjárhagslega illa staddar. Oft er um að ræða þung mál sem eru þó ekki metin nægilega þung af barnaverndarþjónustum til að mál barns sé tekið þar til vinnslu. Ávallt er um að ræða áfengis- og vímuefnaráðgjöf eða ráðgjöf til foreldra en ekki listmeðferð, þar sem sú þjónusta er ávallt greidd af notendunum sjálfum eða

sveitarfélögum. Samkvæmt upplýsingum frá Foreldrahúsi voru „pro bono“ viðtöl ársins 2024 metin á 8 m.kr. ef þau hefðu verið útseld vinna, sem gera 400 viðtöl.

Eins og fram kom í kafla 2.2 fóru fram samtals 3.869 viðtöl í Foreldrahúsi á árinu 2024. Heildarkostnaður viðtalanna, miðað við 20.000 kr. komugjald, var því tæplega 77,4 m.kr. Heildartekjur ársins voru tæplega 72,4 m.kr., eða um 5 m.kr. lægri en virði vinnuframlags vegna viðtala. Er þá ekki tekið tillit til annars vinnuframlags en viðtala.

Ýmis önnur þjónusta er veitt af starfsfólki Foreldrahúss sem komugjöld ná ekki til og er þá hugsunin sú að styrkir úr ríkissjóði og önnur fjárframlög nýtist til greiðslu þess vinnuframlags. Er þar m.a. um að ræða vinnustundir vegna símtala í foreldrasímann og til ráðgjafa Foreldrahúss á dagvinnutíma, samskipti við aðra þjónustuveitendur fjölskyldna, m.a. fundir og símtöl við félagsþjónustu, barnaverndarþjónustu og skóla, ásamt greinargerðarskrifum um stöðu mála vegna umsókna foreldra um áframhaldandi niðurgreiðslu viðtalsgjalda. Auk þess ná komugjöld ekki til verkefna framkvæmdastjóra, sem sér m.a. um daglegan rekstur og fjáraflanir, sem eru tímafrek verkefni. Það er þó ljóst að á árinu 2024 dugðu heildartekjur ekki til að greiða að fullu fyrir vinnuframlag vegna viðtala og þar af leiðandi var ekki afgangur af styrkjum ríkissjóðs til að nýta fyrir annað vinnuframlag.

### 2.5.1 Styrktarsamkomulag ráðuneytanna

Félags- og vinnumarkaðsráðuneytið, heilbrigðisráðuneytið og mennta- og barnamálaráðuneytið gerðu í sameiningu samkomulag við Foreldrahús um styrk vegna ársins 2024 að upphæð 10 m.kr. Með undirritun samkomulagsins ábyrgðist Foreldrahús að styrknum yrði eingöngu varið til eftirfarandi verkefna, sbr. 5 b. liður samkomulagsins:

Starfsemi Foreldrahúss skiptist í ráðgjöf, meðferð, námskeið og fræðslu: Áfengis- og vímuefnaráðgjöf, uppeldis- og sálfræðiráðgjöf, listmeðferð og fjölskyldumeðferð. Boðið er upp á sjálfstyrkingar- námskeið fyrir foreldra sem eiga börn með hegðunar eða tilfinningavanda og námskeið fyrir foreldra unglunga sem eru í áhættuhegðun, fíkti og neyslu.

Markmið með starfsemiinni er:

- Að styðja og efla foreldra sem eiga börn í vanda.
- Að bjóða upp á faglega ráðgjöf og meðferð fyrir ólöggráða ungmenni og fjölskyldur þeirra vegna áfengis- og vímuefnanotkunar.
- Að veita uppeldis- og sálfræðiráðgjöf til foreldra sem eiga börn og unglunga sem sýna áhættuhegðun.
- Að veita fjölskyldum ráðgjöf varðandi samskipta- og/eða hegðunarerfiðleika.
- Að miðla stuðningi milli foreldra í svipaðri aðstöðu.
- Að fræða og valdefla foreldra barna og ungmenna í vanda.
- Að fræða foreldra og fagfólk um áfengis- og vímuefnaneyslu og fyrstu einkenni hennar, svo hægt sé að bregðast við.

Einnig er starfræktur foreldrasími sem opinn er allan sólarhringinn.

Af þessari upptalningu í styrktarsamkomulaginu að ræða var ekki gert ráð fyrir að styrkur ráðuneytanna færi til ákveðinna þjónustupáttanna heldur virðist öll þjónustan vera þar undir og að Foreldrahús geti nýtt styrkinn í starfseminna án nokkurra skilyrða. Foreldrahús hefur ekki haldið sérstakt bókhald um hvernig styrkur ráðuneytanna hefur verið nýttur, enda var ekki gerð krafa um slíkt í styrktarsamkomulaginu. Þar sem ekki voru gerðar skýrar kröfur um hvernig styrkur ráðuneytanna skyldi nýttur og ekki eru til upplýsingar frá Foreldrahúsi um nýtingu styrksins, getur GEV ekki metið hvort styrkurinn hafi verið nýttur á þann veg sem ráðuneytin gerðu ráð fyrir.

Í styrktarsamkomulaginu kemur fram að Ríkisendurskoðun sé heimilt að kalla eftir greinargerð um ráðstöfun styrksins og meta hvort hann hafi skilað þeim árangri sem að hafi verið stefnt. Ekki kemur þó fram í samkomulaginu hvaða árangri sé stefnt að með styrknum og getur GEV því ekki metið hvort tilætluðum árangri hafi verið náð.

Er það mat GEV að í styrktarsamkomulagi ráðuneytanna við Foreldrahús hefði þurft að kveða skýrar á um hvernig styrkurinn skyldi nýttur og hvaða árangri stefnt væri að, til að hægt væri að meta nýtingu styrks og hvort árangri hafi verið náð.

### 2.5.2 Styrktarsamningur við Reykjavíkurborg

Foreldrahús er einnig með styrktarsamning við velferðarsvið Reykjavíkurborgar sem gildir frá 1. janúar 2023 til 31. desember 2025. Árleg upphæð greiðslna er 10. m.kr. og nær styrkurinn til eftirfarandi þjónustuverkefna hjá Foreldrahúsi:

1. Áfengis- og vímuefnaráðgjöf. Gjaldfrjáls viðtöl hjá áfengis- og vímuefnaráðgjafa Foreldrahúss fyrir börn sem eru í áhættu á fíkti eða í neyslu vímuefna og foreldra þeirra. Vímuefnaráðgjöfin leitast við að styðja og styrkja foreldra í foreldrahlutverkinu á erfiðum tíma.
2. Fræðsla til starfsmanna velferðarsviðs Reykjavíkurborgar og Barnaverndar Reykjavíkur.

Núgildandi samningur við Reykjavíkurborg nær til færri þjónustupáttanna en áður hefur verið. Áður styrkti borgin alla þjónustu Foreldrahúss en nú eru eingöngu viðtöl hjá áfengis- og vímuefnaráðgjafa styrktir, auk fræðslu til starfsfólks velferðarsviðs Reykjavíkurborgar og Barnaverndar Reykjavíkur. Þar af leiðandi er t.d. listmeðferð og ráðgjafarviðtöl vegna annars vanda en áfengis- og vímuefnavanda ekki lengur styrkt af borginni á grundvelli samningsins.

Samkvæmt upplýsingum frá velferðarsviði Reykjavíkurborgar var þessi ákvörðun tekin þar sem litið er svo á að sérsvið Foreldrahúss sé neysla og áhættuhegðun barna og ungmenna og því sé sú þjónusta styrkt. Ástæða þess að listmeðferð er ekki lengur styrkt af borginni er sú að reglur Reykjavíkurborgar um fjárhagsaðstoð heimila eingöngu greiðslur vegna

sérfræðiaðstoðar hjá viðurkenndum meðferðaraðilum sem hafa starfsleyfi frá Embætti landlæknis en listmeðferðarfræðingur Foreldrahúss er ekki með slíkt leyfi. Ekki er veitt sérstakt starfsleyfi hjá Embætti landlæknis fyrir listmeðferðarfræðinga, en þeir eru oft með aðra menntun sem veitir starfsleyfi. Listmeðferðarfræðingur Foreldrahúss er aftur á móti ekki með slíka menntun, heldur MA í listum auk menntunar í listmeðferðarfræði (sjá kafla 2.1).

Með núgildandi styrktarsamningi velferðarsviðs Reykjavíkurborgar við Foreldrahús var tilvísunarkerfi vegna styrkja felld niður frá fyrri samningi til að einfalda verklag vegna greiðslna. Áður þurftu íbúar borgarinnar að óska eftir tilvísun frá starfsmanni félagsþjónustu eða barnaverndar, sem fór með málið fyrir fagfund þar sem ákvörðun var tekin um hvort greitt yrði fyrir þjónustuna. Nú geta allir með lögheimili í Reykjavík sótt gjaldfrjáls viðtöl hjá áfengis- og vímuefnaráðgjafa vegna neyslu barna á vímuefnum eða áhættu á neyslu án aðkomu félagsþjónustu eða barnaverndar. Ef vandi barna er þó þess eðlis að nokkur viðtöl hjá áfengis- og vímuefnaráðgjafa eru ekki talin duga og barn og foreldrar eru metin í þörf fyrir viðameiri þjónustu hjá Foreldrahúsi, t.d. VERU, þá fellur það ekki undir styrktarsamninginn. Slík mál eru yfirleitt barnaverndarmál og greiðir Barnavernd Reykjavíkur sérstaklega fyrir þá þjónustu á grundvelli umsókna sem fara fyrir fagfund.

## 3. Niðurstöður viðtala

Úttektaraðilar GEV ræddu við sex foreldra og þrjú ungmenni, sem voru í Foreldrahúsi sem börn, um reynslu þeirra af Foreldrahúsi. Fjórar fjölskyldur bjuggu í Reykjavík þegar þær sóttu þjónustuna og tvær bjuggu í öðrum sveitarfélögum. Ekkert þeirra hafði sótt námskeið eða fræðslu á vegum Foreldrahúss og fáir höfðu reynslu af listmeðferð. Þar af leiðandi felur umfjöllun sem byggir á reynslu notenda að mestu í sér upplýsingar um áfengis- og vímuefnaráðgjöf, ráðgjöf til foreldra og VERU úrræðið.

Rætt var við fjóra starfsmenn velferðarsviðs Reykjavíkurborgar um reynslu þeirra og upplifun af þjónustu Foreldrahúss. Einn starfsmannanna hafði komið að samningagerð við Foreldrahús, einn var félagsráðgjafi barnaverndarþjónustu og tveir félagsráðgjafar félagsþjónustu, og þar af hafði annar mikla reynslu af því að vísa notendum í listmeðferð.

Einnig var rætt við fastráðið starfsfólk Foreldrahúss. Helstu upplýsingar úr þeim viðtölum hafa þegar komið fram í umfjöllun um starfsemi Foreldrahúss hér að ofan en auk þess verða upplýsingar nýttar þar sem það þykir betur eiga við hér að neðan.

### 3.1 Markhópurinn

Eins og fram hefur komið sinnir Foreldrahús ráðgjöf og stuðningi fyrir börn og ungmenni sem glíma við áfengis- og vímuefnavanda, hegðunarvanda og tilfinningavanda og fjölskyldur þeirra. Stærsti hópurinn sem fær þjónustu hjá Foreldrahúsi eru börn á bilinu 13 til 18 ára sem eru stutt á veg komnir í neyslu áfengis og annarra vímuefna. Þá kom einnig fram í viðtali við starfsmann Foreldrahúss að flest málin séu vegna fjölskyldna úr miðstétt og yfirstétt auk mála frá barnaverndarþjónustum.

Þeir starfsmenn velferðarsviðs Reykjavíkurborgar sem rætt var við höfðu allir góða reynslu af Foreldrahúsi og sögðu foreldra ánægða með þjónustuna. Starfsmennirnir sögðu faglegt starf Foreldrahúss vera gott og sérhæfingu úrræðisins vera aðstoð við börn sem eru nýlega farin að sýna af sér áhættuhegðun auk foreldra þeirra. Litið er á tilvísanir í Foreldrahús sem snemmtæka íhlutun og forvarnarstarf til að grípa vandann áður en hann verður stærri.

Félagsráðgjafi barnaverndarþjónustu, sem hafði áralanga reynslu af tilvísunum í Foreldrahús, mælti með þjónustunni fyrir börn sem eru að fíkta við neyslu áfengis og annarra vímuefna eða að byrja í annarri áhættuhegðun og með minniháttar samskiptavanda, og fyrir foreldra sem vantar leiðbeiningar. Félagsráðgjafinn sagði barnaverndarstarfsmenn borgarinnar oft vísa málum í Foreldrahús þegar þeir sjá fyrir sér að hægt verði að loka máli eftir nokkur viðtöl þar eða til að veita stuðning til fjölskyldna á meðan beðið er eftir annarri þjónustu, t.d. ef biðlistar eru í MST. Einnig er þjónustan stundum nýtt sem nokkurs konar eftirfylgni þegar loka á barnaverndarmáli og fær fjölskyldan þá tilvísun í nokkur viðtöl, t.d. til að viðhalda árangri af MST.

Barnaverndarstarfsmenn borgarinnar vísa einnig reglulega í VERU úrræðið þegar þörf er á meiri stuðningi en nokkrum viðtölum:

Við vísum þá í VERU þeim sem eru í áhættuhegðun og oftast einhver samskiptavandi líka. Oftast er þetta svona fyrri stig, þetta fikt, óæskilegur félagsskapur og svona, kannski kannabisreykingar, eitthvað sem er ekki orðið lífshættulegt eða börnin farin að stofna sér í hættu. Foreldrar sem vilja aðstoð og eru á villigötum með reglur, of linar eða of strangar og börnin fara í mótpróa.

Félagsráðgjafinn sagði barnaverndarstarfsmenn borgarinnar ekki vísa fjölskyldum í Foreldrahús ef um mikla fíknihættu eða fjölbættan vanda barns er að ræða. Þá myndu úrræði BOFS eiga betur við, t.d. MST og Stuðlar.

Foreldrarnir sem félagsráðgjafinn hefur vísað í Foreldrahús og hafa nýtt sér þjónustuna eiga það sameiginlegt að vera „fúnkerandi fólk sem mætir, fer á staðinn og er til í þetta. Líst vel á en hefur ekki endilega getað greitt sjálf“ og leitar því til barnaverndarþjónustu vegna niðurgreiðslu gjalda. „Þetta er svona lægri millistéttin, hjúkrunarfræðingar, leikskólafólk, háskólamenntað fólk“, að hans sögn. Sagði hann foreldrana sem hann hafi vísað í þjónustuna alla hafa verið komna í veikindaleyfi vegna stöðu barnanna, mikils álags og þreytu.

Aðspurður hvort innflytjendum hafi verið vísað í þjónustuna svaraði félagsráðgjafinn: „Ég man ekki til þess, en hvort það sé bara tilviljun eða ekki, ég held það myndi ekki stoppa okkur, við myndum bara bóka túlk og greiða fyrir það.“

Félagsráðgjafinn var eingöngu með jákvæða reynslu af þjónustunni og taldi mikilvægt að hún stæði fjölskyldum til boða. Sagði hann að í þeim tilfellum þar sem þjónustan nýtist ekki fólki væri það ekki vegna þess að þjónustan hentaði ekki heldur frekar vegna þess að foreldrarnir næðu ekki að virkja börnin sín til að fara, eða þeir væru sjálfir ekki móttækilegir fyrir aðstoðinni:

Allir sem koma sér af stað, þanta viðtöl og ná þessu af stað, eru sáttir. Ég hef að minnsta kosti ekki heyrt eitthvað um að „nei, þetta úrræði hjálpaði ekki neitt“. Það er ekki endilega þjónustan þá. Það er góður stuðningur við foreldra sem eru til í þjónustu, til í aðstoð og börn sem eru kannski ekki svo langt leidd. Það væri mjög vont að sjá þetta úrræði hverfa. Það myndi alveg myndast gat þarna. Þá myndum við örugglega nýta einhverja sálfræðinga en það er svo ómarkvisst og svo miklu sjaldnar. Ég myndi ekki vilja sjá þetta úrræði hverfa. Bara alls ekki.

Félagsráðgjafi í félagsþjónustu Reykjavíkurborgar sagði úrræðaleyfi ríkja hjá borginni og þess vegna sé mikilvægt að hafa Foreldrahús til að vísa í. Vildi hann geta vísað fleirum í þjónustuna en eingöngu vegna neysluvanda barna, þar sem þjónustan hafi einnig hentað öðrum, en breytingar á styrktarsamningi hamli því. Margir viðmælendanna tóku í sama streng og var nefndur fjöldi dæmi þess að foreldrar hafi fengið stuðning vegna barna með ADHD, einhverfu, skólaforðun, kvíða og samskiptaerfiðleika. Töldu viðmælendur slíkan stuðning geta verið forvörn gegn neysluvanda síðar meir.

Nokkrir viðmælendur sögðu málin sem fara í Foreldrahús oft vera mál sem barnaverndarþjónustur telja ekki „nógu þung“ til að aðhafast nokkuð eða þeim er veittur lítill stuðningur sem dugir skammt, t.d. sálfræðiviðtöl á sex vikna fresti. Foreldrar sem rætt var við höfðu margir hverjir óskað sjálfir eftir aðkomu barnaverndarþjónustu en fengið lítinn eða engan stuðning. Eitt ungmennanna sem rætt var við sagði: „barnavernd var ekkert að hugsa um mig því ég var ekki á nógu slæmum stað til að vera nógu mikilvæg eða eitthvað til að þau myndu segja eitthvað,“ þrátt fyrir verulega vanlíðan og virka neyslu vímuefna.

Ítrekað kom fram í viðtölum að með aðkomu Foreldrahúss væri hægt að grípa snemma inn í vanda barns og koma í veg fyrir að hann aukist. Eitt foreldri sagði að fljótt hefði tekist að vinna á vanda barns síns: „af því við gripum þetta nógu snemma þá náðum við að bregðast við frekar hratt.“ Þá benti foreldri á sparnaðinn fyrir samfélagið með því að grípa fljótt inn í vandann: „við náðum að fyrirbyggja, ef dóttir mín hefði farið lengra það hefði verið miklu dýrari pakki, og ef ég hefði þurft að fara í veikindaleyfi eða eitthvað til að sinna henni.“ Átti foreldrið þá við að kostnaður vegna veikindaleyfisins hefði kostað samfélagið þar sem viðkomandi var opinber starfsmaður.

Samkvæmt starfsfólki Foreldrahúss eru mál þar sem um léttan vanda er að ræða í minnihluta hjá þeim. Málin hafi þyngst á síðustu árum, flækjustigin séu orðin fleiri og algengara að börnin séu með fjölþættan vanda en áður. Meðal annars fái þau mál frá BUGL „sem þau ráða ekki við“, að sögn starfsfólksins. Þau fái einnig mál send frá barnaverndarþjónustum eftir að MST og Stuðlar hafi verið reynd án árangurs. Oft séu um að ræða þung og flókin mál sem mörg hver ættu að vera í heilbrigðiskerfinu en eru það af einhverjum ástæðum ekki eða eru á löngum biðlistum eftir þjónustu.

Þjónusta Foreldrahúss hentar þó ekki öllum sem þangað koma. Einn viðmælandi sagði sig og barn sitt ekki hafa fengið lausn sinna mála hjá Foreldrahúsi. Þeim var vísað þangað af félagsþjónustu sveitarfélags en foreldrið sagði: „ég skildi ekki þá og ekki enn af hverju Foreldrahús var látið taka við þessu,“ þar sem vandi barnsins tengdist ekki neyslu vímuefna heldur var um að ræða vanlíðan og samskiptavanda innan stórfjölskyldunnar. Foreldri og barn sóttu viðtöl hvor hjá sínum ráðgjafa en hvorugu þeirra þótti þjónustan hafa nýst þeim til þess að vinna á vandanum. Úttektaraðilar ræddu einnig við barnið sem sagði að sér hafði þótt skemmtilegt að mæta í Foreldrahús en þar hafi það þó ekki fengið hjálpinu sem það þurfti. Þá tók foreldrið fram: „mér finnst þetta leitt, ég hef heyrt að Foreldrahús hafi hjálpað mörgum,“ en aðstoðin sem þau fengu þar hafi ekki borið árangur.

Af upplýsingum úr viðtölum má sjá að meginhópurinn sem nýtir sér þjónustu Foreldrahúss eru börn á upphafsstigum áhættuhegðunar og foreldrar sem eru móttækilegir fyrir ráðgjöf. Vandinn virðist oft ekki nógu alvarlegur til að barnaverndarþjónustur stígi nægilega inn í mál fjölskyldunnar, sem í mörgum tilfellum hefur óskað sjálf eftir stuðningi. Snemmtæk íhlutun Foreldrahúss í vanda barns gerir það að verkum að oft tekst að leysa vandann fljótt og koma í veg fyrir að hann vaxi, með tilheyrandi kostnaði. Einnig er unnið

með mál barna með flóknari vanda sem aðrir þjónustuveitendur hafa ekki náð að vinna úr. Önnur sambærileg úrræði eru ekki fyrir hendi og ef Foreldrahús myndi ekki njóta lengur við myndi gat myndast á markaðnum.

### 3.2 Tíðni og tímalengd þjónustu

Tiltölulega stutt bið er eftir þjónustu hjá Foreldrahúsi og starfsfólk sér til þess að hægt sé að taka á móti neyðarmálum með mjög skömmum fyrirvara (sjá kafla 2.2). Þessi nálgun og það að hitta börnin reglulega er mikilvægt í upphafi meðferðarvinnunnar samkvæmt starfsfólki Foreldrahúss, ekki síst ef um þyngri mál sem fara inn í VERU úrræðið er að ræða. Með því að hitta börnin ört til að byrja með náí að mynda traust og tengingu milli ráðgjafa og barns, sem er mikilvægur liður í meðferðarvinnunni (sjá kafla 2.2.1). Svo er lengt á milli viðtala þegar jákvæð þróun hefur orðið á stöðu barns, þar til það er ekki lengur í þörf fyrir þjónustuna.

Ráðgjafi Foreldrahúss lýsti forsendum fyrir tíðni viðtala við börn á byrjunarstigum í VERU úrræðunum á eftirfarandi hátt:

Ég held að það skipti dálitlu máli, því ef eitthvað er VERU úrræði, það er þungt og erfitt mál sem er búið að vera út um allt [...] og ég þarf að hitta ört til að reyna að fá unglínginn til að treysta. [...] Þetta er líka viss skuldbinding, þau tengjast okkur hraðar, tengjast húsinu hraðar, getur stýtt tímann með að þau fari að opna sig meira.

Félagsráðgjafi Reykjavíkurborgar, sem hefur reynslu af að vísa notendum í þjónustu Foreldrahúss, greindi frá því að meðal helstu styrkleika þjónustunnar væri hversu fljótt þau bregðast við og að biðlistar væru almennt stuttir eða ekki til staðar. Börnin kæmst fljótt að í viðtöl og að ráðgjafar næðu langflestum á sitt band.

Í viðtölum við notendur kom ítrekað fram að stutt bið hefði verið eftir þjónustunni. Þá lýstu foreldrar og ungmenni, sem höfðu verið í VERU, því að fyrst um sinn hefðu ungmennin hitt ráðgjafa ört, yfirleitt einu sinni til þrisvar sinnum í viku. Eitt foreldri var beðið að lýsa því hvað það var í þjónustu Foreldrahúss sem nýttist frekar en annað og sagði frá því á eftirfarandi hátt:

Í fyrsta lagi hvað þetta er ört. Ekki eins og það sem hún [dóttirin] fékk [hjá barnavernd], sálfræðing á 6 vikna fresti. Á sama tíma er hún að neyta eiturlyfja því það myndast ekkert traust. En hún þekkir núna sinn [ráðgjafa] mjög vel, segir að hún verður að tala við [áfengis- og vímuefnaráðgjafa Foreldrahúss].

Annað foreldri barns sem var í VERU úrræðinu hafði eftirfarandi að segja um þeirra reynslu af upphafi þjónustunnar:

Hjá Foreldrahúsi fengum við annan hvern dag viðtöl, með sitthvorn ráðgjafa, og það var svo geggjað, hittumst svo í lokin í 10 mínútur og ræddum saman og hún fór að bráðna aðeins. Ég var ekki viss um að hún myndi tengja við þessa konu, [áfengis og vímuefnaráðgjafann], en svo var hún bara geggjuð.

Af viðtölum við notendur er ljóst að mikil ánægja var með hversu stuttur biðtími var eftir þjónustunni og hversu þétt viðtöl hafi verið í upphafi. Það hafi stuðlað að því að börnin náðu frekar tengingu við ráðgjafann og haft jákvæð áhrif á áframhaldandi vinnu við vanda þeirra. Eitt ungmenni tók þó fram að það hefði kosið að viðtöl væru örur, alltaf einu sinni í viku í stað þess að vera aðra hverja viku þegar leið á þjónustuna.

Í viðtölum við starfsfólk Foreldrahúss kom fram að þjónustan væri einstaklingsmiðuð og að fjöldi viðtala færi eftir því hvernig barni og/eða fjölskyldunni gengur hverju sinni. Þannig fækki viðtölum jafnt og þétt eftir því sem árangur gefur tilefni til. Í samtali lýsti ráðgjafi Foreldrahúss ferlinu þannig að þegar barnið sé farið að ná samfelldum tíma án þess að neyta eiturlyfja og kvörtunum frá foreldrum hafi fækkað sé almennt talið tilefni til að fækka viðtölum jafnt og þétt. Hún tók þó fram að það færi ávallt eftir barninu og sum þyrftu lengri tíma en önnur, sérstaklega ef þau væru að glíma við stór og þung mál utan neyslunnar.

Foreldri barns í VERU úrræðinu lýsti því hvernig þjónusta við barnið fór minnkandi þegar ljóst var að stuðningurinn skilaði árangri:

Þá bara feidar þetta út þegar þær sjá að þetta er að ganga og við að finna rythmann. [...] Hún [dóttirin] er farin að geta stjórnað miklu betur með þessari hjálp, hún er búin að fá þessi verkfæri, er opnari og tjáir sig alveg um það. Ég met það mikils að við getum átt þessi samskipti í dag.

Annað foreldri lýsti reynslu sinni af því hvernig þjónusta fór minnkandi á svipaðan hátt. Barnið hefði verið komið á betri stað, liðið betur og verið hætt að nota vímuefni. Þá hafði fjölskyldan einnig fengið góðan stuðning og var betur í stakk búin til þess að styðja við barnið. Foreldrið tók einnig fram að það sé meðvitað um að Foreldrahús sé enn til staðar og þau geti og muni leita til þeirra ef aðstæður breytast. Sama foreldri hafði til að mynda haft samband og óskað eftir viðtali þegar barnið þurfti á einstaka viðbótarstuðningi að halda. Foreldrið lýsti því þannig að „það fyrsta sem ég mun gera, ef eitthvað fer úrskeiðis þá veit ég, við leitum þangað sem við fengum alvöru hjálp.“

Þau ungmenni sem rætt var við og höfðu reynslu af VERU úrræðinu tóku fram að við lok þjónustunnar töldu þau sig ekki vera í þörf fyrir hana lengur. Aðspurt hvers vegna það hætti að fara í Foreldrahús svaraði ungmenni:

Það bara sá bæði ég, og út af því ég var seinast hjá [listmeðferðarfræðingi], hún sá það líka bara sjálf, finnst þú ganga betur. Líka ef maður er að fara svona oft, eftir einhvern tíma [...] maður hefur kannski ekki mikið að segja. Gott að sjá alltaf í lok tímans, „þú veist hvenær við eigum að hittast næst“. Alltaf hægt að breyta og hafa mánuð eða tvær vikur og ég gat alltaf bara sagt það.

Annað ungmenni sagðist ekki hafa talið sig þurfa lengur á Foreldrahúsi að halda þegar þjónustunni lauk. Það væru alltaf einhver vandamál sem hægt væri að ræða en það myndi engu þörf lengur fyrir að neyta vímuefna, áfengis eða nikótíns, þar sem búíð væri að vinna úr vandanum sem orsakaði hegðunina.

Foreldri sem rætt var við sagði þau hafa hætt í þjónustu Foreldrahúss vegna heimsfaraldurs Covid-19. Fjölskyldan hafi viljað halda þjónustunni áfram en flækjustigið varðandi tilvísanakerfið varð til þess að þau héldu ekki áfram:

Ég ætlaði að fara aftur, en svo var covid. Ég var búin að fá alveg samþykkt að borga viðtöl, ég man ekki, ég bara eitthvað kom mér ekki í að fara aftur, þurfti að redda einhverjum pappír og þetta varð of flókið. [...] Þetta pappírsdót er alveg flækjustig þegar maður er bara í burnout nánast. Ég þurfti að fara í viðtal til félagsráðgjafa á þjónustumiðstöð, og hún þurfti að leggja þetta fyrir fund hjá þeim svo það yrði samþykkt, og svo þegar búin að samþykkja þurfti ég að fara og sækja pappíra á miðstöðina, panta viðtal og fara með þetta í Foreldrahús. Svona flækjustig.

Foreldrið sagði núverandi fyrirkomulag um að íbúar Reykjavíkurborgar geti sótt þjónustuna án aðkomu félagsþjónustunnar vera breytingu til góðs og sagði: „þetta sparar vinnu fyrir alla, einfaldar systemið fyrir alla.“

Í mörgum tilfellum hafa notendur þjónustunnar leitað eftir eða fengið aðstoð frá öðrum þjónustuaðilum áður en þjónustan hefst hjá Foreldrahúsi, t.a.m. hjá barnaverndarþjónustu og/eða félagsþjónustu síns sveitarfélags, sálfræðingum eða hjá BUGL. Í viðtölum við notendur kom ítrekað fram samanburður á þjónustu Foreldrahúss og annarra aðila og var almennt á þá leið að þjónusta Foreldrahúss hefði nýst betur. Ástæður fyrir því voru meðal annars þær að þjónusta hefði verið takmörkuð og/eða hæg hjá öðrum þjónustuveitendum og þar af leiðandi ekki haft jafn mikil áhrif. Þó komu einnig fram nokkur dæmi um að þjónusta Foreldrahúss hefði ekki nýst fjölskyldu eða barni, af ólíkum ástæðum, og önnur þjónusta hentaði betur.

Eitt foreldri sagðist bera lítið traust til sinnar barnaverndarþjónustu þar sem þau hefðu fengið takmarkaða hjálp þaðan þrátt fyrir tilkynningar frá öðrum og að hafa óska sjálf eftir aðstoð vegna slæmrar stöðu barnsins. Barnið hefði beðið lengi eftir að hitta sálfræðing og langt hefði verið á milli tímanna. Eftirfarandi frásögn foreldrisins endurspeglar á margan hátt sögur annarra fjölskyldna sem rætt var um í viðtölum við úttektaraðila:

Hún var [á miðstigi grunnskóla] þegar ég óskaði eftir aðstoð frá barnavernd. [...] Var send hingað og þangað, átti að fá sálfræðing en fékk aldrei, fékk að hitta félagsráðgjafa. Ég sendi akút beiðni [fjórum árum síðar], „hún þarf að fá sálfræðing strax“, hún var í sjálfsvígshættu. Og svo hálfu ári seinna fær hún að hitta sálfræðing og það var afskaplega stopult. Við missum hana í fíkniefni og við búin að missa trúna á stuðning frá barnavernd. Hún var komin á afskaplega bagalegan stað stelpa og þurfti aðstoð strax. [...] Og svo var þessi þjónusta bara... ofsalega fín stelpa þessi sálfræðingur en sá um allt [landsvæðið] og talaði bara við hana [og ekki foreldrana]. Svo sex vikum seinna þá þurfa þær liggur við að takast í hendur aftur og kynna sig. Og hún [sálfræðingurinn] getur ekki deilt neinu til mín. Þegar upp er staðið þá erum við með börnunum okkar allan daginn, og við þurfum að styðja við þau.

Foreldrið fann sjálft upplýsingar um Foreldrahús og fór þangað í viðtal að eigin frumkvæði og óskaði svo í kjölfarið eftir niðurgreiðslu frá sveitarfélagi sínu, sem fékkst samþykkt.

Foreldrið lýsti því hvernig aðferðir Foreldrahúss hefðu reynst dóttur hennar og fjölskyldunni vel þar sem dóttirin náði fljótlega góðri tengingu við ráðgjafann sinn og heildræn nálgun Foreldrahúss með aðkomu foreldra nýttist fjölskyldunni mun betur en sú aðstoð sem þau höfðu áður fengið.

Annað foreldri lýsti samanburðinum milli tíðni viðtala hjá barnaverndarþjónustu og viðtala VERU úræðisins í Foreldrahúsi:

Við fórum hjá barnavernd og það var svo langt á milli viðtala [...] mjög mikill hægagangur þar og mjög þungt. Við óskuðum eftir að það væri mál hjá barnavernd. Fengum engan stuðning þaðan, ekki neitt. [...] Þetta er mjög lamandi, við vorum svo ánægð hvernig okkur var tekið [í Foreldrahúsi], af því það var svo langt á milli viðtala hjá barnavernd, held það hafi verið margir mánuðir, engin meðferðaráætlun í gangi. [...] Þær [í Foreldrahúsi] taka okkur bara í sömu vikunni [og við höfðum samband], fáum strax mjög þétt aðhald, bara fyrsta mánuðinn annan hvern dag og BUGL inn á milli.

Sjá má að mikil ánægja ríkti meðal viðmælenda með hve fljótt fjölskyldur fá þjónustu í Foreldrahúsi og hve tíð viðtölin eru, sérstaklega í VERU úrræðinu. Margir foreldranna höfðu sjálfir óskað eftir stuðningi barnaverndarþjónustu en ekki fengið aðstoð við hæfi. Sú nálgun Foreldrahúss að bjóða upp á tíð viðtöl reynist afar vel og stuðlar að sterkari tengslum og trausti á milli barns og ráðgjafa, sem er grunnforsenda þess að árangur náist. Þá er tímalengd þjónustu einstaklingsmiðuð og metið eftir þörfum hvenær tilefni er til að fækka viðtölum og að endingu ljúka þjónustu.

### 3.3 Aðstaða

Núverandi húsnæði Foreldrahúss er á annarri hæð að Suðurlandsbraut 50. Það er ekki lyfta í húsinu og að sögn starfsfólksins lenda þau iðulega í vanda vegna þess þar sem oft leitar til þerra fólk með hreyfihömlun sem getur ekki notast við stiga. Þá býður húsnæðið illa upp á námskeiðahald sem var áður stærrí hluti af starfsemi, en þau hafa legið niðri undanfarin ár (sjá kafla 2.2.7). Það er vilji til þess að flytja í hentugra húsnæði, en núverandi fjárhagsstaða leyfir ekki annað.

Í húsnæðinu er móttökusvæði þar sem notendur geta komið sér fyrir á meðan beðið er eftir viðtali og taka hundar starfsfólks iðulega á móti þeim sem þangað koma. Komu þeir oft til tals í viðtölum og hve jákvæð nærvera þeirra sé. Um hundategund er að ræða sem veldur ekki ofnæmisáhrifum.

Enginn starfsmaður hefur það fasta hlutverk að taka á móti notendum, svara símtölum eða annað slíkt. Einn notandi þjónustunnar lýsti sinni fyrstu reynslu af Foreldrahúsi þannig að hann hringdi til að bóka viðtal en símtalinu var ekki svarað. Hann hafði eftirfarandi að segja um möguleg áhrif þess fyrir foreldra:

Það hefði verið gott að vera með móttökuritari, vegna þess að þegar maður hringir þarna þá er maður kominn í prot. Þú vilt að einhver svari. [...] Ég get ímyndað mér að ef ég væri ekki ég, að ég hefði getað gefist upp, því maður er bara kominn í prot þegar börnin eru komin á þennan stað.

Sami notandi tók þó fram að þegar hann var búinn að átta sig á að betra væri að hafa samband við ráðgjafana með tölvupósti þá hafi hann alltaf fengið svar innan skamms tíma.

Í viðtölum við notendur mátti greina ánægju með húsnæði Foreldrahúss þar sem því var lýst sem notalegu og hlýlegu. Eitt foreldri lýsti því að það hefði verið jákvætt fyrir barnið að koma til Foreldrahúss þar sem það hafði einnig reynslu af þjónustustofnun þar sem „allt var svona, læstar hurðir og kaldara [...] miklu hlýlegra þarna hjá Foreldrahúsi.“ Þá hafði ungmenni sem rætt var við eftirfarandi að segja um upplifun sína af að koma í Foreldrahús í fyrsta sinn:

Það fyrsta sem ég tók eftir voru hundarnir, fannst það mjög næs, elska hunda og fannst mjög huggulegt. Stofan sem við vorum að spjalla í var rosa kósý og um leið og ég settist í sófann var ég ekki stressuð. Gamaldags sófi og munstur á borðinu sem ég gat horft á og hljóðið í klukkunni. Fyrsta upplifunin mín í Foreldrahúsi var mjög góð, hjálpaði mér mjög mikið.

Þrátt fyrir að núverandi húsnæði fylgi takmarkanir, má sjá af upplýsingum úr viðtölum að tekist hefur að skapa rými sem notendur telja traustvekjandi og hefur jákvæð áhrif á upplifun þeirri af þjónustunni. Ljóst er að bæta mætti aðgengi að þjónustu Foreldrahúss með ráðningu ritara, auk þess sem það myndi létta undir með núverandi starfsfólki, sérstaklega framkvæmdastjóra, sem gæti þá betur nýtt sérþekkingu sína í faglegt starf með notendum.

### 3.4 Áfengis- og vímuefnaráðgjöf og VERA

Börn sem koma í Foreldrahús vegna neyslu hitta flest áfengis- og vímuefnaráðgjafa, hvort sem þau koma í nokkur ráðgjafarviðtöl eða eru í langtímaúrræðinu VERU. Af upplýsingum úr viðtölum að dæma virðist fastráðinn áfengis- og vímuefnaráðgjafi Foreldrahúss hafa gott lag á að ná til barna, jafnvel þótt þau séu ekki jákvæð fyrir því að leita sér aðstoðar. Fram komu mörg dæmi þess að börn sem vildu ekki fara í Foreldrahús, en fóru samt þar sem foreldrar þeirra hvöttu þau til þess, vildu halda áfram að mæta eftir fyrsta viðtal. Eitt ungmenni lýsti þessu á eftirfarandi hátt:

Ég var ekki glöð að mæta. Ég ætlaði bara að fara og svo hætta bara, mig langaði ekki að hætta í neyslu, sá engan tilgang í að fara þangað. En síðan, ég veit ekki af hverju, ég hélt áfram að fara. Hætti ekkert endilega í neyslu en ég fór bara samt og svo minnkaði neyslan og bara „ó, er þetta að virka?“ Var að mæta og svo bara óvart minnkaði neyslan.

Foreldri barns, sem var í virkri þjónustu á meðan á viðtölum úttektaraðila stóð, sagði eftirfarandi þegar spurt var hvað syni þess hafi þótt um að mæta í fyrsta sinn:

Honum fannst það algjörlega tilgangslaust, hann kom bara fyrir mig. [...] En hann mætti samt, og hefur viljað mæta síðan. [...] Henni [áfengis- og vímuefnaráðgjafanum] tekst að mæta honum eins og hann er, mér heyrir það á honum, hann er ánægður.

Foreldrið hafði tekið eftir breytingum á syni sínum eftir nokkur viðtöl. Hann varð opnari gagnvart því að ræða neysluna og líðan sína við foreldri sitt og hafi sótt meira í samveru með fjölskyldu sinni.

Annað foreldri sagði frá syni sínum sem hafði hitt ýmsa fagaðila áður en fjölskyldan fór í Foreldrahús og þar hafi hann loksins orðið móttækilegur fyrir aðstoðinni: „Sonur okkar bar ekki virðingu fyrir neinu af fólkinu sem við hittum, en hann bar virðingu fyrir [áfengis- og vímuefnaráðgjafanum]. Einhver ára hennar og aðferðafræði, fordómaleysi, sem var bara þarna á þessum stað.“

Ungmenni sem var upprunalega neikvætt gagnvart viðtölum í Foreldrahúsi var spurt hvað hefði orðið til þess að það kom aftur eftir fyrsta viðtal. Það sagði:

Kannski að ég sjálf vissi og hún vissi, við báðar, að þetta tæki tíma, og mér fannst eins og ég mætti taka mér tíma, ekki í fyrsta samtalinu að segja að ég þyrfti bara að hætta í neyslu, annars mætti ég ekki koma þangað. Ekki gert grín að mér eða sett út á að ég væri að halda áfram, bara gefa mér ráð, ekkert gagnrýnt það sem ég var að gera eða segja, eða bara tala um það, því það er ekkert alltaf hægt að gefa nein ráð.

Þetta ungmenni bar reynslu sína af Foreldrahúsi saman við aðra sérfræðiaðstoð sem það hafði fengið:

Ég hef farið til margra annarra sálfræðinga sem ég gat borið saman við og ég gat talað um neyslu við þá en þeir bara skyldu ekki nógu vel og gátu ekki skilið það, skildu kannski ekki af hverju. Þess vegna var betra að fara til einhvers sem skildi það og gat talað um það og hjálpað mér.

Annað ungmenni hafði sambærilega sögu að segja. Það sagðist hafa verið hjá nokkrum sálfræðingum en það hefði ekki virkað fyrir sig. Þeir hafi komið fram við sig eins og barn „en [áfengis- og vímuefnaráðgjafinn] talaði bara við mig venjulega, eins og ég sé bara manneskja.“ Aðspurt hvað það teldi hafa hjálpað sér að bæta sína stöðu og líðan svaraði ungmennið:

Ég verð eiginlega að segja [áfengis- og vímuefnaráðgjafinn]. Hún var svo perfect fyrir mig, okkur kom svo vel saman. Og mér leið aldrei eins og væri verið að dæma mig eða að ég væri að segja eitthvað heimskulegt, það var aldrei þrýst á mig að tala um eitthvað sem ég vildi ekki, algjörlega á mínum hraða. En samt passað upp á að við tölum um það sem er mikilvægt. [...] Við tölum bara um allt sem ég þyrfti að tala um, um [foreldri mitt] og neysluna og vini sem að ég kannski ætti að sleppa. Hún hjálpaði mér að vinna í gegnum tilfinningar sem ég kunni ekki að vinna í gegnum. [Hún hjálpaði] með því að hlusta og gefa mér ráð, bara skilurðu, ég veit ekki hvernig ég get útskýrt betur, bara með því að vera þarna.

Þótt mikill meirihluti mála sem unnin eru í Foreldrahúsi séu vegna barna sem eru skammt á veg komin í áhættuhegðun, leita einnig fjölskyldur þangað vegna barna sem hafi verið í neyslu í nokkurn tíma og vegna barna með fjölþættan vanda. Foreldri barns sem hafði verið í virkri neyslu í nokkur tíma sagði að viðtölin hefðu nýst þeim jafnvel þótt barnið

hefði ekki hætt neyslunni á meðan þau sóttu Foreldrahús. Samskiptin gengu illa á heimilinu en með því að hittast reglulega með barni sínu í viðtölum hjá áfengis- og vímuefnaráðgjafa náðu þau „að halda samskiptaleiðunum opnum“, að sögn foreldrisins. Jafnframt sagði foreldrið aðkomu ráðgjafans hafa haft jákvæð áhrif á samveru fjölskyldunnar:

Hún lagði upp svona línur um einfalda hluti, að það sé alltaf matur heima til dæmis. Alltaf. Hann er alltaf velkominn í mat. Og þetta var gamechanger. Hann bara fór að koma að borða, ef það er matur heima, og eitthvað gott í matinn. Þetta hafði þau áhrif að við vissum að hann kom og gátum talað við hann og svo yfirleitt fór hann aftur.

Foreldrið taldi viðtölin hafa átt stóran þátt í því að barnið varð tilbúið til að fara í meðferð síðar þrátt fyrir að það hefði ekki hætt neyslu á meðan á þjónustu Foreldrahúss stóð.

Ekki tekst þó alltaf að ná til þeirra barna sem koma í Foreldrahús. Eitt foreldranna sem rætt var við fór með son sinn í viðtöl til tveggja ólíkra ráðgjafa hjá Foreldrahúsi en hann var ekki móttækilegur viðtölunum. Að mati foreldrisins hefði karlmaður mögulega náð betur til hans, en í dag vinna eingöngu konur í Foreldrahúsi:

Ég pínði hann til að koma. Náði nokkur skipti, en þurfti alveg að draga hann bara, hann var ekki mikið að tjá sig. Eftir á hugsa ég að kannski hefði karl náð betur til hans [...] hefði verið betra að hafa karlmann. Hann vantaði einhverja fyrirmynd [...] hefði nýst mögulega betur.

Síðar sótti drengurinn þjónustu annað þar sem karlmaður var starfandi sem náði vel til drengsins og tók hann þar miklum framförum.

Sjá má að áfengis- og vímuefnaráðgjafinn hefur gott lag á að ná til barna, jafnvel þeirra sem eru ekki jákvæð fyrir því að leita sér aðstoðar. Börn upplifa að í viðtölum mæti þau skilningi, fordómaleysi og þolinmæði, sem hefur jákvæð áhrif á líðan þeirra og áhættuhegðun.

### 3.5 Heildræn nálgun

Í Foreldrahúsi er lögð áhersla á að vinna heildrænt með vanda barns. Litið er á neyslu og aðra áhættuhegðun sem birtingarmynd annars vanda og leitað er leiða til að hjálpa barninu og foreldrunum í þeim tilgangi að bæta stöðu barns svo að neyslan hætti (sjá nánar í kafla 2.2.2).

Í viðtölum við notendur og starfsfólk Reykjavíkurborgar kom ítrekað fram að í Foreldrahúsi er ekki einblínt á áhættuhegðun barns heldur er leitað að orsök vandans og unnið að því að bæta líðan og stöðu barns, sem leiðir svo af sér að áhættuhegðun minnkar eða hættir.

Eitt ungmennið hafði þetta að segja um upplifun sína af orsökum neyslu:

Það er frekar líkt finnst mér hjá öllum sem fara í neyslu, alltaf eitthvað annað undirliggjandi og þetta [neyslan] er bara ofan á til að hjálpa að beina huganum annað. Það var alveg unnið [í Foreldrahúsi] með ástæðuna fyrir af hverju ég var í neyslunni.

Foreldri var spurt hvað það væri við þjónustu Foreldrahúss sem hefði nýst frekar en annað:

Við hittumst ört og það skapast traust. Þær fá færi til að kynna okkur og skynja hvað það er sem við þurfum, af hverju eru aðstæður svona eins og við viljum ekki hafa þær. Þær geta ekkert fundið þetta ef þær hitta bara hana, unglings sem bara lýgur. En að hitta okkur öll og fá svolítið svona innsýn til að átta sig á hvað það er sem við þurfum.

Rætt var við foreldri sem leitaði upprunalega til Foreldrahúss vegna neysluvanda barns en síðar kom í ljós að raunvandinn var m.a. vanlíðan barns, áfallasaga og samskiptavandi á heimilinu. Foreldrarnir voru hvattir af ráðgjafa Foreldrahúss til að leita til heimilislæknis vegna vanlíðan barnsins. Ráðgjafinn vann með áfallasöguna með barninu og foreldrarnir voru studdir til að setja upp reglur og rútinu á heimilinu og fengu ráð til að bæta samskipti innan fjölskyldunnar. Þetta hafði jákvæð áhrif á stöðu barnsins og skapaði „miklu rólegra heimilisástand“ að sögn foreldrisins. Það sagði einnig: „Þjónustan var bara algerlega aðlöguð að fjölskyldunni, þær buðust alveg til að hitta hin börnin og við tókum þeirra ráðum og tækluðum. Og bara allt annað líf.“

Í langtímaúrræðinu VERU eru börn og foreldrar hvort með sinn ráðgjafann og var mikil ánægja með þá nálgun meðal viðmælenda sem höfðu nýtt sér þá þjónustu, líkt og sjá má af orðum eins foreldrisins:

En þarna hjá Foreldrahúsi var okkur skipt í hópa. Hjá BUGL voru fjórir fullorðnir á móti einu barni en hjá Foreldrahúsi var bara one-on-one. Svo gott fyrir okkur að sjá [barnið] fara í 50 mínútur til [áfengis- og vímuefnaráðgjafans], koma svo til baka og við sáum bara, ok þetta er að hafa áhrif. Ef þú ert í sama rýminu allan tímann, þetta gekk bara hraðar. Þá vorum við að tala við [uppeldis- og sálfræðiráðgjafann] á meðan.

Annað foreldri líkti þessari nálgun við Suzuki tónlistarnám, þar sem barn og foreldri stunda námið saman. Það sagði: „ef foreldrar eru ekki involveraðir þá nærðu aldrei sama árangri. Svo erum við heima á kvöldin og spjöllum [...] og þá heldur meðferðin áfram“.

Ungmenni sagðist hafa fundið mun á foreldrum sínum eftir að þau höfðu farið í viðtöl til ráðgjafa og sagði traustið milli sín og foreldra hafa aukist:

Mér fannst þau treysta því betur. Ef þau hefðu ekki verið að tala við einhvern sem er líka þarna væru þau ekki að treysta prógramminu eins mikið. Eins og ef þau eru að fá input, þau heyra ekki frá mér því ég vil ekkert segja þeim hvað ég er að tala um í tímanum, en þau fengu svona að heyra eitthvað um hvernig gengur og einhver ráð og svona, það hjálpaði með traust svona á milli okkar, án þess að tala beint saman um þetta allt saman.

Annað ungmenni sagði að það að móðir þess væri að hitta sinn eigin ráðgjafa hefði gert það að verkum að ungmennið upplifði að það væri ekki að gera þetta eitt. Það var ánægt með að móðirin væri að læra nýjar leiðir til að hjálpa sér og takast á við þær tilfinningar sem hún upplifði gagnvart neyslunni. Móðurinni var m.a. ráðlagt að breyta reglum sem

hún hefði sett því þær væru of strangar. Ungmennin upplifði breytingar á framkomu móðurinnar eftir að hafa farið í viðtöl hjá ráðgjafa sínum, sem jók traust milli þeirra:

Það voru ekki eins sterkar reglur. Ekki að ég gat farið og gert hvað sem ég vil, en það var meira frelsi og mér fannst léttara að tala við hana á eftir, út af því að hún lærði að vera róleg og ekki verða reið. Hún lærði að tala við mig um svona hluti en ekki refsá mér. [...] Traust náttúrulega þarf að fara báðar leiðir. Mér fannst það næs þannig ég þorði að vera á [samfélagsmiðlum] við hliðina á henni án þess að halda að hún tæki símann. Það var meira traust milli okkar og léttara fyrir okkur að tala saman. Það er svo mikilvægt að hafa traust milli foreldra og barna, og það gerði það virkilega, bætti traustið okkar.

Ungmennin sagði Foreldrahús hafa hjálpað sér mjög mikið, „ég væri ekki á þessum stað þar sem ég er núna [...] ef ég hefði ekki farið í Foreldrahús“. Ungmennin var viss um að ef það hefði ekki fengið þessa aðstoð þá hefði ástandið versnað og það hefði þurft að leita til BUGL eða á meðferðarheimili síðar meir. Móðir ungmennisins sagði:

Þetta bjargaði okkur og bjargaði henni. Þetta er ofsaleg flott stelpa en hún var á leiðinni á mjög vandan stað. Ég held það hafi skipt miklu máli hvað þjónustan var heildræn. Það var aldrei brotið á trúnaði og allt sem þau sögðu mér var með hennar hag en aldrei trúnaðarbrot. Ég er ekki viss um að við hefðum náð svona góðum árangri og svona hratt ef þetta hefði ekki verið heildrænt, ef þetta hefði verið bara hún [í viðtölum].

Eins og sjá má af lýsingum viðmælenda ríkti mikil ánægja meðal þeirra með þá heildrænu þjónustu sem boðið er upp á í Foreldrahúsi, þ.e. að unnið sé með orsök áhættuhegðunar barns í sameiningu með barni og fjölskyldu þess. Börn og foreldrar upplifðu bætt samskipti og meira traust sín á milli auk þess að upplifa það að vera saman í liði gegn vandanum. Þessi heildræna nálgun, auk þess hve tíð viðtöl eru, var oftast nefnt sem lykilatriði í því að staða barns og fjölskyldu hafi batnað og barn hafi hætt neyslu og annarri áhættuhegðun.

### 3.6 Traust og trúnaður

Starfsfólk Foreldrahúss leggur mikla áherslu á að halda trúnað við börnin og byggja upp traust gagnvart þeim, til að auka líkur á árangri í starfi (sjá kafla 2.2.1). Í viðtölum úttektaraðila við foreldra og ungmenni kom ítrekað fram hve mikið traust og trúnaður hafi ríkt milli barns og ráðgjafa og hve jákvæð áhrif það hafi haft á börnin, og eins og m.a. kom fram í kaflanum hér á undan.

Rætt var við ungmenni sem hafið verið í VERU úrræðinu og hafði því farið í viðtöl til áfengis- og vímuefnaráðgjafa og listmeðferðarfræðings. Hafði hún þetta að segja um reynslu sína:

Mér fannst bara mjög fint að tala við [áfengis- og vímuefnaráðgjafann]. Ég var stundum að segja henni eitthvað sem ég vildi ekki að foreldrarnir vissu, fannst hún alveg halda því leyndu. Fannst bara mikið traust og ég bara vissi að hún myndi ekki segja þeim. [...] Ég gat alltaf talað um ALLT við [áfengis- og vímuefnaráðgjafann], og [listmeðferðarfræðinginn]. [...] Mér fannst alltaf bara hlustað á mig, fannst

ég alltaf geta sagt hvað mig langaði, og ekki verið að gera grín af því, eða ef mig langaði ekki að tala um eitthvað eða lita eða eitthvað þá bara þurfti ég ekki að gera neitt.

Annað ungmenni sagðist hafa sagt áfengis- og vímuefnaráðgjafa „mjög mikið af hlutum sem ég gat ekki talað um við mömmu.“ Þegar ungmennið var spurt hvort því hefði fundist ráðgjafinn hafa haldið trúnaði við sig var svarið: „Já, mér fannst það. Hún spurði mig fyrirfram ef hún vildi tala við mömmu um eitthvað og ég treysti henni alveg 100% fyrir vandamálunum mínum.“

Móðirin var spurð hvort hún hefði vitað hvað hafi farið fram í viðtölum dóttur sinnar og áfengis- og vímuefnaráðgjafans, og sagði: „Nei, og það hjálpaði henni. Þetta er bara trúnaðarmál, þess vegna treysti hún [ráðgjafanum]. Við fengum svona eitt og eitt hint, skilurðu, en fengum ekki að vita hvað hún var að gera.“ Annað foreldri sagði um son sinn: „Hann bara treysti [ráðgjafanum], hún fór ekki með upplýsingar til okkar sem hann vildi ekki að gerðu það.“

Ljóst er af frásögnum viðmælenda að starfsfólki Foreldrahúss tekst vel til við að ná trausti og viðhalda trúnaði við börnin sem þangað leita, sem er einn af meginþáttum góðs meðferðarsambands, sbr. umfjöllun í kafla 2.2.1.

### 3.7 Ráðgjöf fyrir foreldra

Eins og fram kom í kafla 2.2 leggur Foreldrahús sérstaka áherslu á að þjónusta foreldra barna með áhættuhegðun, þar sem þau komast ekki frá vanda sínum án stuðnings foreldra sinna. Allir starfsmenn Foreldrahúss sinna ráðgjafarviðtölum við foreldra en uppeldis- og sálfræðiráðgjafi, sem einnig er framkvæmdastjóri Foreldrahúss, leggur þó megináherslu á stuðning við foreldra í ráðgjafarviðtölum sínum. Hann er m.a. með menntun í uppeldissálfræði og sér um uppeldis- og sálfræðiráðgjöf og fjölskylduráðgjöf auk þess að vera ráðgjafi foreldra í VERU málum.

Í viðtölum við foreldra kom fram mikil ánægja og þakklæti með þann stuðning sem þeir fengu í Foreldrahúsi til að takast á við foreldrahlutverkið í erfiðum aðstæðum. Eitt foreldri sagði að „það sem Foreldrahús gerði fyrir okkur var að efla okkur í þessu mikilvægasta starfi sem við höfum tekist á við, og fyrir það verð ég ævinlega þakklátur.“

Foreldri lýsti upplifun sinni af fyrsta viðtali við uppeldis- og sálfræðiráðgjafa og sagði hann vera „með dýpri innsýn inn í þetta en barnaverndarfulltrúinn. Sá er meira að hugsa um [barnið] og minna um mig.“ Annað foreldri líkti áherslum í starfinu við öryggisleiðbeiningar í flugvélum, að í Foreldrahúsi fái foreldrarnir aðstoð við að setja súrefnisgrímuna á sig til að geta stutt við börnin sín. Foreldrar sögðu stuðning Foreldrahúss m.a. hafa styrkt hjónabandið og hafa komið í veg fyrir langtíma veikindaleyfi foreldra.

Í viðtölunum komu fram dæmi um að þjónusta Foreldrahúss hafi nýst foreldrum þó svo að barnið sjálft hafi ekki verið tilbúið til að mæta í viðtöl. Félagsráðgjafi sem hafði reynt

af slíkum málum sagði: „krakkinn er ekkert alltaf móttækilegur, en foreldrarnir fá vinnu-  
tæki til að takast á við krakkana.“

Eitt foreldri sem rætt var við hafði farið í nokkur viðtöl með syni sínum sem vildi síðan ekki  
halda áfram og hætti að mæta. Foreldrið hélt þó áfram að mæta sjálft í viðtöl og fékk  
ráðgjöf og stuðning til að takast á við foreldrahlutverkið:

Fyrir mig var þetta lifesaver, að finna að það var einhver stuðningur. Þetta var svo erfiður tími. Þó  
þetta hafi kannski ekki breytt miklu fyrir hann, eða jú alltaf að leggja einhver orð eða fræ eða eitthvað  
inn, en fyrir mig bara, hræðilegt að vera einn í þessari stöðu. Það er gott að fá stuðning frá einhverjum  
sem þekkir til. Og þá er ég betri bara og get verið betri fyrir hann.

Margir viðmælendanna sögðu þjónustuna einnig nýtast foreldrum vegna vanda barna  
þótt neysluvandi væri ekki fyrir hendi. Eitt foreldrið sem leitaði til Foreldrahúss vegna  
neysluvanda barns sagði uppeldis- og sálfræðiráðgjafarviðtöl einnig hafa nýst vegna  
áskorana annarra barna á heimilinu sem voru ekki í neyslu:

Ég myndi helst vilja að þau [Foreldrahús] væru með breiðara svið. Ekki bara fíknivanda heldur líka  
bara stuðning við foreldra sem vantar. Bara setja meiri pening inn í Foreldrahús. Það skilar sér svo vel  
ef það væri gert því þetta er vandi sem eykst annars og það er bara meiri kostnaður upp línuna, frekar  
að taka á þessu. Og bara yngri líka, svona pre-teen. Ef einhver vandi byrjar að það sé bara tekið á því  
strax. Áður en það verður að fíknivanda.

Félagsráðgjafi hjá félagsþjónustu Reykjavíkurborgar taldi Foreldrahús sömuleiðis henta  
fyrir fjölbreyttari hóp barna: „Foreldrahús hefur upp á svo margt að bjóða og við gætum  
nýtt það miklu meira. Ég er t.d. ekki svo mikið með eitthvað krakka í fíkti, en ég gæti nýtt  
mér miklu meiri stuðning út af t.d. skólaforðun eða allskonar.“ Sagðist félagsráðgjafinn sjá  
tækifæri í því að nýta þekkingu Foreldrahúss betur til að styðja við foreldra og styrkja þá  
„til að takast á við barnið og samskiptin“.

Sú nálgun Foreldrahúss að leggja áherslu á að styðja við og styrkja foreldra til að takast á  
við foreldrahlutverkið hefur gefist vel, af upplýsingum viðmælenda að dæma. Með  
stuðningi og ráðgjöf við foreldrana er stuðlað að bættri stöðu barns, hvort sem um er að  
ræða neysluvanda barns eða annan vanda og áhættuhegðun.

### 3.8 Listmeðferð

Einn listmeðferðarfræðingur starfar hjá Foreldrahúsi og er þar unnið með tilfinningalega  
úrvinnslu í gegnum sköpun (sjá nánar í kafla 2.2.5). Listmeðferðarfræðingurinn vinnur  
mest með yngri börnum sem vísað er til hennar af barnaverndar- eða félagsþjónustu en  
fjölskyldur koma einnig á eigin vegum. Þá er listmeðferð einnig partur af VERU úrræðinu  
þar sem börn sem hafa farið í gegnum úrræðið ljúka yfirleitt þjónustunni á tilfinningalegri  
úrvinnslu í listmeðferð.

Aðspurð hvers vegna sé boðið upp á þessa þjónustu fyrir yngri hópa hjá Foreldrahúsi, þar sem markhópurinn er börn í neyslu og foreldrar þeirra, hafði listmeðferðarfræðingur Foreldrahúss þetta að segja:

Þetta er náttúrulega forvarnarvinna. Börn sem eru komin í áhættuhegðun, þessi sem ég er með yngri, þau eru í áhættuhegðun. Eiga í erfiðleikum í skóla, ekki að pluma sig þar, eiga foreldra sem hafa verið í neyslu, þannig það liggur beinast fyrir að vinna þetta forvarnarstarf.

Þá tók hún fram að oft sé um krefjandi umhverfi heima fyrir að ræða, þar sem aðstæður eru erfiðar og að í gegnum listmeðferðina fái börnin tækifæri til þess að tjá sig um það og mynda traust við aðra fullorðna manneskju. Hún er í samskiptum við forráðamenn, skóla og aðra þjónustuaðila eftir því sem við á varðandi breytingar sem koma fram, hvað er unnið með og hvað hefur áunnist.

Listmeðferðarfræðingurinn sagði það taka tíma að mynda traust við börnin svo listmeðferðin skili árangri. Aftur á móti sé ekki alltaf hægt að treysta á að nægur tímafjöldi standi til boða svo meðferðin nýtist. Í þeim tilfellum sem þjónustan er niðurgreidd af félagsþjónustu eru yfirleitt samþykktir fimm tíma í senn og þá þurfi að sækja um fleiri tíma og það geti dregist að fá þá samþykkt. Meðferðin fellur niður á meðan, oft í nokkrar vikur. Sagði hún þetta vera erfiðar aðstæður að vinna með.

Áður en núverandi styrktarsamningur við Reykjavíkurborg tók gildi var listmeðferð hluti af þeirri þjónustu Foreldrahúss sem borgin styrkti á grundvelli samnings (sjá kafla 2.4). Félagsráðgjafi á vegum Reykjavíkurborgar lýsti í viðtali jákvæðri reynslu af að vísa börnum í listmeðferð hjá Foreldrahúsi þegar fyrri samningur var enn í gildi:

Við leituðum mest til þeirra og besta sem við fengum, það var listmeðferðin, það var eitthvað sem við sóttum mikið í þangað, vorum með ung börn, börn með mikinn tengslavanda, óörugg tengsl og áfallasaga. [...] [Listmeðferðarfræðingurinn] var líka með pínku svona fjölskyldumeðferð sem var mjög gott fyrir þessa skjólstæðinga okkar, og þetta er svo ótrúlega góð leið til að ná til barna og láta þau vinna með þetta form.

Félagsráðgjafinn sagði listmeðferð henta börnum á þessum aldri mun betur heldur en samtalsmeðferð. Börnin hafi fengið tækifæri til þess að opna á tilfinningar sínar og fengið öruggt rými til þess að tjá sig. Þá hafi listmeðferðin hentað börnum af erlendum uppruna og þeim sem glíma við málþroskavanda sérstaklega vel. Þá tók hann fram að fyrir ákveðinn hóp barna séu aðstæður þannig að forsenda fyrir árangri sé að vinna með fjölskylduna í heild. Í viðtalinu kom einnig fram að samstarf við listmeðferðarfræðing Foreldrahúss hafi verið mjög gott og reglulega hafi borist skriflegar upplýsingar um stöðu mála. Eftir breytingu á styrktarsamningi borgarinnar leitar starfsstaður félagsráðgjafans nú til annars þjónustuveitanda vegna listmeðferðar fyrir notendahóp sinn.

Börn sem fara í gegnum VERU úrræðið ljúka þjónustunni í listmeðferð. Fyrst er unnið með neysluvandann með áfengis- og vímuefnarárgjafa en í listmeðferð fer fram tilfinningaleg úrvinnsla vegna vanda og áfallasögu barns. Að sögn listmeðferðarfræðingsins er um ólíka

vinnu að ræða en mikilvægt sé að vinna vegna neysluvandann fari fram fyrst þar sem það sé „ekki hægt að fara í djúpa tilfinningavinnu með einstakling í neyslu.“ Þegar börnin hafa farið í gegnum VERU úrræðið eru þau komin á betri stað hvað neysluna varðar en tilfinningalega er þörf á frekari vinnu.

Ungmenni sem hafði reynslu af VERU hafði eftirfarandi að segja um listmeðferðina:

Ég fann bara sama traust [og með áfengis- og vímuefnaráðgjafanum] en kannski öðruvísi því það er önnur manneskja [...]. Þó þetta sé listmeðferð þurfti ég ekki í hverjum tíma að fönndra eitthvað, ég mátti líka bara tala sem mér fannst oft þægilegra. [...] Ef ég gerði eitthvað listrænt, var einhvertíma að leira eða litaði, og bara útskýra tilfinningar, [...] tengja liti við tilfinningar, og svo bera saman þegar ég gerði aftur nokkrum mánuðum seinna.

Í viðtölum kom fram jákvæð reynsla notenda og starfsfólks Reykjavíkurborgar af listmeðferð í Foreldrahúsi og er hún talin henta vel ungum börnum með m.a. tengslavanda og áfallasögu. Einnig virðist hún nýtast vel þeim börnum sem hafa fengið aðstoð með neysluvanda sinn í gegnum VERU úrræðið, til að aðstoða þau með tilfinningalega úrvinnslu áður en þau ljúka þjónustu í Foreldrahúsi.

### 3.9 Upplýsingamiðlun

Algengt er að málum sé vísað í Foreldrahús frá öðrum þjónustuveitendum, t.d. frá barnaverndarþjónustu, félagsþjónustu og skólum. Eins og fram hefur komið (kaflí 2.5.2) geta íbúar Reykjavíkurborgar sótt áfengis- og vímuefnaráðgjafarviðtöl í Foreldrahús án endurgjalds á grundvelli styrktarsamkomulags. Ef um aðra þjónustu eða íbúa annarra sveitarfélaga er að ræða þurfa notendur þjónustunnar að greiða fyrir hana sjálfir eða sækja um niðurgreiðslu frá barnaverndar- eða félagsþjónustu. Eru þá oft samþykktir fimm eða tíu tímar í hvert sinn.

Þeir félagsráðgjafar sem rætt var við og höfðu reynslu af því að vísa notendum þjónustu í Foreldrahús höfðu ólíka reynslu af skriflegri upplýsingagjöf frá Foreldrahúsi. Félagsráðgjafi sem hafði mikla reynslu af því að vísa notendum í listmeðferð, fyrir breytingu á styrktarsamkomulagi við borgina, sagði að þétt samstarf hefði verið við listmeðferðarfræðinginn með góðu upplýsingaflæði um framgang mála, m.a. með greinargerðum sem listmeðferðarfræðingnum bar að skila eftir að samþykktir tímar voru nýttir, oft á fimm viðtalstíma fresti.

Félagsráðgjafi félagsþjónustu sagðist finna mun á upplýsingagjöf nú þegar ekki væri lengur þörf á tilvisunum í Foreldrahús vegna ráðgjafarviðtala hjá áfengis- og vímuefnaráðgjafa og fólk geti sótt þjónustuna á eigin vegum á kostnað Reykjavíkurborgar. Hann sagði:

Núna segir maður fólki sjálfu að hafa samband. Það vantar frá Foreldrahúsi eitthvað svona update, það mætti skerpa á að fá eitthvað „ok, hann mætti, mætti ekki“. Maður vísaði bara til þeirra og vissi ekki meira.

Félagsráðgjafinn sagði innleiðingu farsældarlaganna<sup>21</sup> vera stutt á veg komna í borginni en hann sá fyrir sér að með aukningu mála í samþættri þjónustu, sem felur í sér samþykki foreldra um upplýsingamiðlun milli þjónustuveitenda, yrði líklega bæting á upplýsingagjöf um framgang mála hjá Foreldrahúsi.

Félagsráðgjafi barnaverndarþjónustu upplifði einnig skort á upplýsingagjöf. VERU úrræðið telst ekki til þeirrar þjónustu sem styrktarsamkomulag Reykjavíkurborgar nær til og þarf því enn formlegar tilvísanir til að fá þjónustuna niðurgreidda. Að sögn félagsráðgjafans hefur fátt verið um skrifleg svör þegar óskað hefur verið eftir stöðu mála hjá Foreldrahúsi svo hægt sé að taka ákvörðun um framhald máls:

En uppá vantar að ég fæ engar skýrslur. Við bókum þrjá mánuði til að byrja með og ég fæ enga skýrslu og þarf að fara að bóka framhaldið bráðum. Ég á alveg símtöl, bið þau að senda mér hvað er mikið eftir af VERU og svona en svo kemur ekkert annað. Ég veit ekkert hversu marga tíma við eigum eftir sem ég samþykki og ekki komin með neina skýrslu. Þannig þar finnst mér uppá vanta, að gefa eitthvað skriflegt feedback. En þær eru alveg duglegar að hringja.

Félagsráðgjafinn sagðist finna fyrir því að skráningar hjá Foreldrahúsi væru ekki nægilega góðar:

Alltaf þegar ég spyr [ráðgjafann], bara „hvað er hún búin með mörg viðtöl?“ og hún bara „þarf að tékka“. [...] Ég hefði haldið að þau gætu bara flett upp og tékkað, en finn alveg að það vantar svona skráningu. Þær eru klárlega að vinna vinnuna en það er svo vont þegar maður getur aldrei sannað það. Það gerðist ekki ef það stendur ekki í málaskránni, dagáll, allt saman. Ég held að þau séu ekki þar.

Eins og fram hefur komið hafa ráðgjafar Foreldrahúss lagt megináherslu í starfi sínu á beina þjónustu við notendur vegna skorts á nægu fjármagni. Hefur það m.a. bitnað á skráningum í málum, þar á meðal greinargerðarskrifum (sjá kafla 2.3). Þá er Foreldrahús ekki með rafrænt skjalakerfi, sem torveldar starfsfólki að kalla fram þær upplýsingar sem aðrir þjónustuveitendur óska eftir, t.d. fjölda viðtala.

Er það mat GEV að tækifæri séu til úrbóta varðandi skráningu mála hjá Foreldrahúsi og skriflegri upplýsingamiðlun til annarra þjónustuveitenda sem vísa notendum í Foreldrahús vegna áfengis- og vímuefnaráðgjafar, uppeldis- og sálfræðiráðgjafar og VERU úrræðisins.

<sup>21</sup> Þ.e. lög um samþættingu þjónustu í þágu farsældar barna nr. 86/2021.

### 3.10 Kostnaður þjónustunnar

Gjöld fyrir viðtöl hjá Foreldrahúsi eru ýmist greidd af félagsþjónustu, barnaverndarþjónustu eða af notendum sjálfum, auk þess sem dæmi eru um að þjónustan sé veitt gjaldfrjálst og er þá gert ráð fyrir að styrkir úr ríkissjóði greiði fyrir slík viðtöl (sjá kafla 2.5). Gjald fyrir hvert viðtal var 20.000 kr. árið 2024, en hækkaði í 22.000 kr. í febrúar 2025. Á árinu 2024 var meðalfjöldi viðtala í áfengis- og vímuefnaráðgjöf og ráðgjöf til foreldra 2-3 skipti, en samkvæmt áfengis- og vímuefnaráðgjafa eru oft dæmi um að börn mæti í tíu skipti til hennar. Heildarfjöldi viðtala vegna VERU úrræðisins er mun hærri og mætti hver fjölskylda að meðaltali í 108 viðtöl á árinu, þ.e. bæði börn og foreldrar hjá tveimur ólíkum ráðgjöfum (sjá kafla 2.2). Heildarkostnaður viðtala í VERU, miðað við 20.000 kr. komugjald, er því rúmar 2 m.kr. fyrir hverja fjölskyldu að meðaltali. Það er því ljóst að kostnaður vegna þjónustunnar getur verið verulegur.

Foreldrar sem rætt var við höfðu flestir fengið viðtölin niðurgreidd af sveitarfélagi, annað hvort félagsþjónustu eða barnaverndarþjónustu. Þegar foreldri var spurt hvort það hefði getað greitt fyrir þjónustuna sjálf, ef það hefði þurft að gera það, svaraði það:

Ég borgaði fyrsta tímann en ekki séns ég hefði haft efni á 300-500 þúsund á mánuði. En ég get lofað því að [dóttir mín] hefði verið þyngri baggi fyrir samfélagið ef hún hefði ekki farið þangað. Hún er búin að vera stöðug núna. [...] Þannig plís grípum fyrir inn í. Því ég veit náttúrulega þetta er ógeðslega dýrt úrræði, en ég held í heildina að við hefðum kostað samfélagið miklu meira ef við hefðum ekki fengið svona góða aðstoð á þessum tíma.

Aðrir foreldrar svöruðu á sama veg að kostnaður við þjónustuna hefði verið mjög íþyngjandi hefðu þeir þurft að greiða fyrir hana úr eigin vasa, eða að þeir hefðu einfaldlega ekki getað nýtt sér hana. Aðeins eitt foreldri sem rætt var við greiddi fyrir þjónustuna sjálf en tók fram að það hafi „augljóslega allir peningar [farið] í þetta á þessum tíma, töldum ekkert eftir okkur.“ Þá tóku félagsráðgjafar Reykjavíkurborgar undir það að sá hópur sem leiti til þeirra geti almennt ekki staðið undir kostnaði við þjónustu Foreldrahúss sjálf, án aðkomu sveitarfélagsins.

Í einhverjum tilfellum lýstu foreldrar því að þau hefðu þurft að hafa fyrir því að fá niðurgreiðslu á þjónustunni frá sínu sveitarfélagi. Eitt foreldri lýsti því að barnaverndarþjónusta hefði ekki viljað greiða fyrir þjónustuna en það hefði að endingu fengið það í gegn hjá félagsþjónustunni. Það hafi bjargað fjárhagnum, að sögn foreldrisins.

Annað foreldri sem fékk þjónustu síns barns niðurgreidda af barnaverndarþjónustu lýsti ákveðnum hnökrum í verklagi barnaverndarþjónustunnar vegna niðurgreiðslunnar sem og á samstarfi milli barnaverndar og Foreldrahúss varðandi greiðslur. Ekki var um að ræða Barnavernd Reykjavíkurborgar. Sagði foreldrið að það hafi tekið einhvern tíma fyrir barnaverndarþjónustuna að samþykkja niðurgreiðsluna, einhverjir formgallar hafi verið á umsókninni og það hafi tafið greiðslurnar. Sagði foreldrið að „samstarfið á milli barnaverndar og Foreldrahúss hefði þurft að vera smurðara [...] Samstarfið verður að vera

gott og ferlarnir skýrir. Að bæði barnavernd og Foreldrahús viti nákvæmlega hvað þau eiga að gera til að þetta gangi smurt fyrir sig.“

Þá lýsti annað foreldri, sem sótti þjónustu Foreldrahúss áður en nýr styrktarsamningur við Reykjavíkurborg tók gildi, því að þáverandi tilvísunarkerfi hefði verið íþyngjandi flækjustig fyrir foreldra sem eru nú þegar á mjög erfiðum stað vegna vanda barns síns, eins og fram kom í kafla 3.2.

Með breytingu á styrktarsamningi Reykjavíkurborgar eru nú eingöngu viðtöl við áfengis- og vímuefnaráðgjafa styrkt sem og fræðsla við starfsfólk Reykjavíkurborgar (sjá kafla 2.5.2). Um þetta sagði einn starfsmanna borgarinnar:

Breytingin á samningnum var að við vildum leggja áherslu á stuðning við þessi börn sem eru í áhættu vegna fiks eða neysluvanda, ekki það að fikt er náttúrulega líka neysla. Til þess að gera það gerlegt þurfti að skera niður þjónustuna við annan hóp með annan vanda á móti. [...] Við litum á að þeirra sérsvið er neysla og áhættuhegðun og fer gott orð af þeim í þeirri ráðgjöf, kynningar í skólum og svoleiðis. Það eru fáir sem gefa sig út fyrir þennan hóp sem þarf samt stuðnings við. Það er góður árangur að geta boðið upp á þetta.

Þjónusta við ungmenni og foreldra sem fara í VERU úrræðið er undanskilin samningnum við Reykjavíkurborg, en í flestum tilfellum eru þau mál í vinnslu hjá barnaverndarþjónustu sem niðurgreiðir viðtölin. Félagsráðgjafi barnaverndar lýsti því að aðeins eru samþykktir þrír mánuðir í senn þegar börn eru í VERU úrræðinu, þar sem þau vilja geta fylgst með því að þjónustan skili árangri. Þá sé alltaf „von um að þjónustumiðstöð geti tekið við, eða foreldri.“ Starfsfólk Foreldrahúss sögðu dæmi þess að barnavernd hafi lokað máli barna þó vímuefnavandi og sjálfsskaði væri enn til staðar þar sem staða fjölskyldu var talin það góð að ekki þyrfti aðkomu barnaverndar lengur. Foreldrar hafa þá jafnvel greitt sjálfir fyrir VERU en þar sem um kostnaðarsama þjónustu er að ræða vegna fjölda og tíðni viðtala þá hætta þessar fjölskyldur oft í úrræðinu áður en fullur árangur hefur náðst. Að mati starfsfólks Foreldrahúss eru þessi börn í meiri hættu á afturför en þau sem klára úrræðið.

Eins og fram hefur komið getur kostnaður vegna þjónustu við hvern notanda Foreldrahúss verið verulegur, sérstaklega vegna VERU úrræðisins. Í viðtölum við notendur kom skýrt fram að flestir hefðu þeir átt mjög erfitt með eða ekki getað nýtt sér þjónustuna ef ekki hefði verið fyrir niðurgreiðslu sveitarfélags þeirra. Ítrekað kom fram það álit viðmælenda að fjárfesting ríkis og sveitarfélags í snemmtækri íhlutun á borð við þjónustu Foreldrahúss sé vel þess virði, þó kostnaðarsöm sé, þar sem vandi barns og fjölskyldu myndi annars vaxa ef ekkert væri aðhafst í málum þeirra og myndi að lokum kosta samfélagið töluvert meira.



