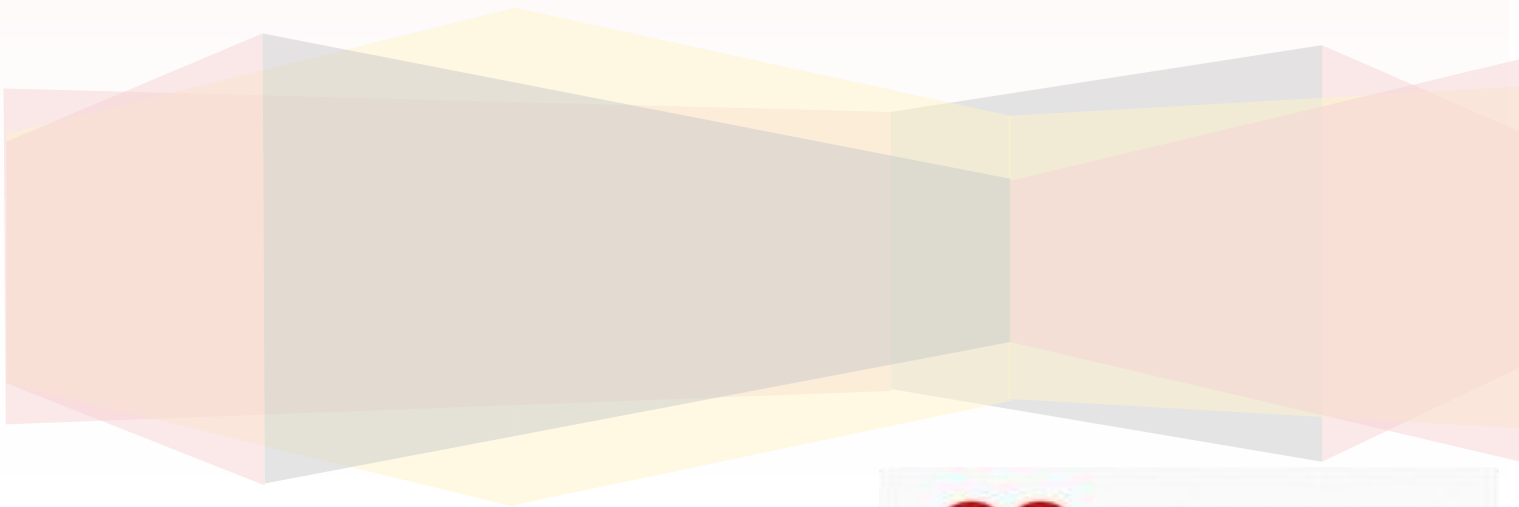


# Könnun á þjónustu Íslenskrar ættleiðingar

og annarri stoðþjónustu tengdri ættleiðingu

Þjónustan í ferlinu

2013-2014



Unnið af Ingunni S. U. Kristensen



**ÍSLENSK  
ÆTTLEIÐING**

## Yfirlit

<b>Inngangur og helstu niðurstöður .....</b>	<b>3</b>
<b>Aðeins um þátttakendur .....</b>	<b>4</b>
<b>Þjónustan í ferlinu: Fyrsta heimsókn – forsamþykkisferlið.....</b>	<b>5</b>
Skrifstofa ÍÆ .....	5
Skrifstofa sýslumannsins í Reykjavík .....	8
Barnavernd .....	10
Samanburður á ánægju með viðmót ÍÆ, barnaverndar og starfsfólks sýslumanns .....	11
<b>Þjónustan í ferlinu: Eftir forsamþykki, áður en farið var til upprunalandsins .....</b>	<b>11</b>
<b>Þjónustan í ferlinu: Ferðin til upprunalandsins.....</b>	<b>13</b>
<b>Þjónustan í ferlinu: Eftir að heim var komið .....</b>	<b>17</b>
<b>Þjónustan í ferlinu: Mánaðarlegir fyrirlestrar.....</b>	<b>18</b>
<b>Ánægja með þjónustu ÍÆ í heildina .....</b>	<b>20</b>
<b>Í lokin frá þátttakendum .....</b>	<b>20</b>

## Inngangur og helstu niðurstöður

---

Þjónustukönnun Íslenskrar ættleiðingar (ÍÆ) var send á alla þá sem höfðu farið í gegnum ættleiðingarferlið og ættleitt á undanförunum tveim árum. Könnunin innihélt lokaðar spurningar, þar sem þátttakendur þurftu að haka við þann valmöguleika sem átti best við, og opnar spurningar.<sup>1</sup>

Meginmarkmið þjónustukönnunarinnar var að kanna viðhorf til þjónustu og viðmóts starfsmanna Íslenskrar ættleiðingar en einnig var leitast við að kanna ánægju með þjónustu skrifstofu sýslumannsins í Reykjavík, barnaverndar og Barnaspítala Hringins. Tilgangur könnunarinnar var að kanna ánægjuna í ferlinu öllu, allt frá fyrsta viðtali á skrifstofu ÍÆ og þar til ættleiðingarferlinu lýkur.

Niðurstöður gáfu til kynna að flestir voru mjög ánægðir með fyrsta viðtalið hjá ÍÆ og fannst námskeiðið “Er ættleiðing fyrir mig?” nýttast eftir að heim var komið.

Almennt voru þátttakendur ánægðir með tíman sem það tók ÍÆ að afgreiða forsamþykkis umsóknina og þær upplýsingar sem fengust varðandi forsamþykkisferlið. Viðhorf þátttakenda til þjónustu sýslumannsembættisins í Reykjavík var neikvæðara. Þátttakendur voru almennt óánægðir með tíman sem það tók skrifstofu sýslumanns að afgreiða umsóknina og óánægðari með þær upplýsingar sem fengust varðandi forsamþykkisferlið.

Þegar spurt var um ánægju með viðmót starfsmanna ÍÆ, sýslumanns og barnaverndar virðast flestir vera ánægðastir með viðmót starfsmanna skrifstofu ÍÆ.

Áður en farið var til upprunalsins og forsamþykki hafði fengist hafði lítill hluti þátttakenda nýtt sér þjónustu Barnaspítalans og voru allir ánægðir eða mjög ánægðir með það viðmót sem þeir höfðu fengið þar.

Flestir sem svöruðu voru einnig ánægðir með námskeiðið “Fyrstu skrefin” og meirihluti sagði að Ferðahandbókin hefði nýst sér vel.

Þegar kom að undirbúningi fyrir ferðina til upprunalsins sagðist minnihluti þátttakenda hafa kosið meiri undirbúning vegna ferðarinnar. Öllum fannst þeir vel eða mjög vel upplýstir um umsóknarferlið til upprunalsins og það sama átti við um ánægju með upplýsingar sem fengust frá starfsfólki ÍÆ varðandi undirbúning ferðarinnar.

---

<sup>1</sup> Opnar spurningar eru birtar í heild sinni þar sem þátttakendur voru ekki það margir og tilgangurinn er að gefa sem besta mynd að þjónustunni út frá sjónarhorni þátttakenda. Atriði sem þóttu gefa of miklar upplýsingar um þátttakanda voru þó fjarlægðir, eins og t.d. Ef þátttakandi tók fram þröngt tímabil þess þegar hann nauð þjónustu.

Eftir að heim var komið þurfa allir að hitta lækni á Barnaspítala Hringsins a.m.k. einu sinni. Allir sem svöruðu voru mjög ánægðir með þá þjónustu sem þeir fengu þar, nema einn sem var ánægður. Þátttakendur voru einnig almennt ánægðir með viðmót félagsráðgjafa sem sá um eftirfylgni.

Nánast allir þátttakendur sögðust vera ánægðir eða mjög ánægðir með þá þjónustu sem þeir fengu frá starfsfólki ÍÆ í öllu ferlinu, engin var óánægður.

## Aðeins um þátttakendur

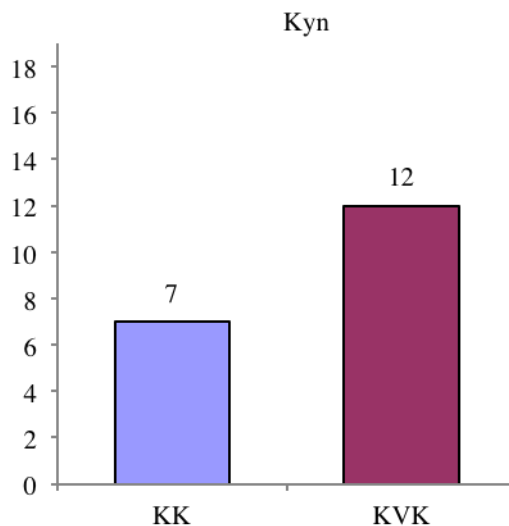
---

Heildarfjöldi þátttakenda var 19 og var meðalaldur 38 ár. Tólf þátttakendur bjuggu utan höfuðborgarsvæðis og 7 á höfuðborgarsvæðinu.

## Könnunin

---

**Þátttakendur voru að beðnir að svara hvort þeir hefðu verið paraðir við barn og þeir þurft að hafna því.**



Af 19 þátttakendum höfðu 7 sagt nei við þörun áður.<sup>2</sup>

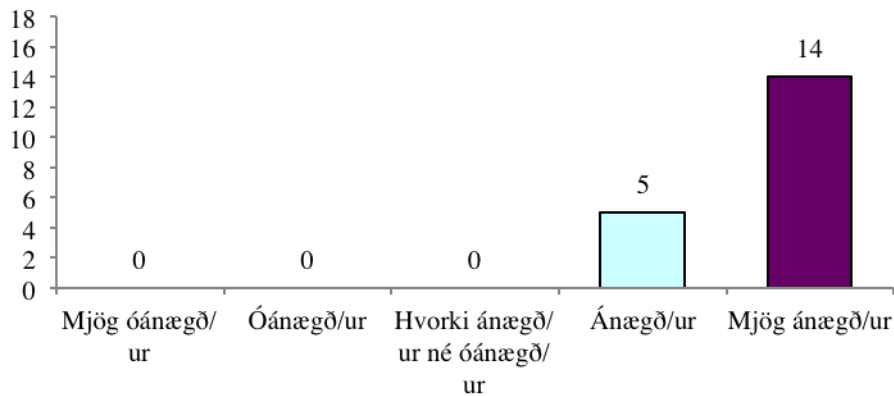
---

<sup>2</sup> Athugið að inni í þessari tölu geta verið þör.

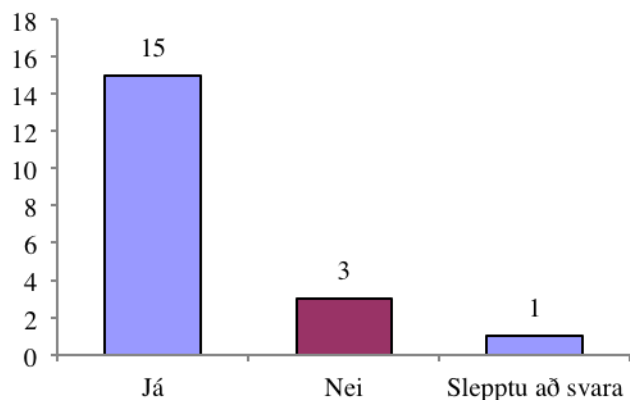
## Þjónustan í ferlinu: Fyrsta heimsókn – forsamþykkisferlið

Skrifstofa ÍÆ

Hversu ánægð/ur varstu með fyrsta viðtalið sem þú fékkst á skrifstofu ÍÆ?



Nýttist námskeiðið "Er ættleiðing fyrir mig?" þér eftir að heim var komið?



**Þátttakendur voru að beðnir að lýsa því í nokkrum orðum hvernig námskeiðið nýttist eftir að heim var komið / eða af hverju þeir töldu að það hafi ekki nýst:<sup>3</sup>**

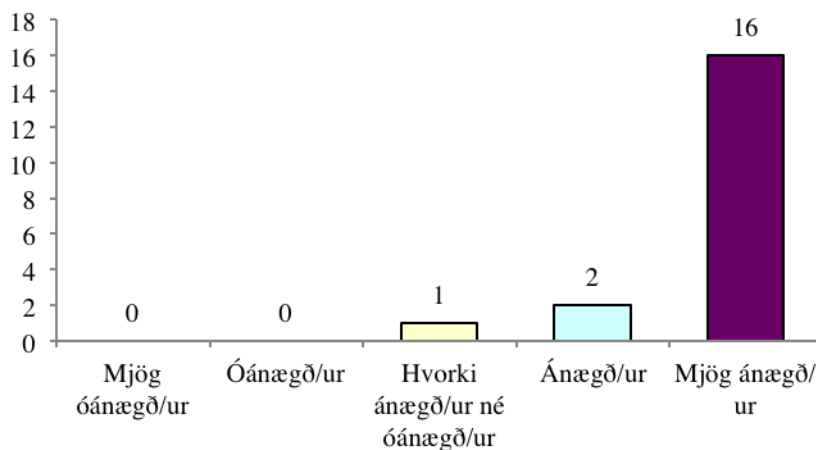
Einn sagði að námskeiðið hafði verið neikvætt en tók ekki fram á hvaða hátt. Tveir tóku fram að viðkomandi hafi ekki farið á námskeiðið, þar sem þau höfðu ættleidd 2004. Tveir slepptu að svara. Einn var með vitlaust námskeið í huga. Eftirfarandi svör komu fram:

- Ótrúlega gott að hitta fólk sem er á svipuðum stað. Mjög mikið af upplýsingum um ferlið, miðla reynslu, besta undirbúningur sem við fengum.

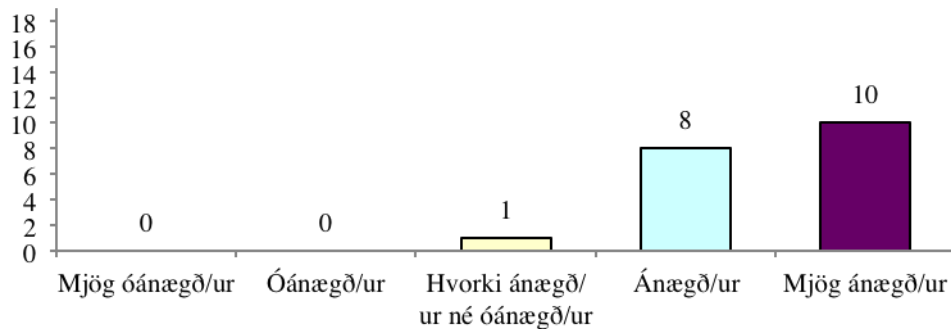
<sup>3</sup> Spurt hvernig námskeiðið nýttist eftir að heim var komið vegna þess að þátttakendur höfðu áður tekið þátt í könnun varðandi gæði námskeiðið og liggja þau gögn því fyrir á skrifstofu ÍÆ.

2. Þjó manni undir móttöku og aðlögun. Gott að geta vitnað í námskeiðið þegar maður er að útskýra fyrir öðrum hvernig hlutirnir eru.
3. Setti hluti í samhengi og opnaði augun fyrir manni. Stundum kanski heldur neikvætt, en þannig undirbýr maður sig svo sem undir eitthvað sem gæti vel farið úrskeiðis.
4. Það bjó mig undir þá þætti sem ég gæti þurft að takast á við eftir að barnið kæmi heim.
5. Góðar upplýsingar um þessi mál.
6. Mörg atriði varðandi skipulag og undirbúning heimkomunnar nýttust okkur.
7. Sem ný-foreldri var gott að geta gripið til þeirrar reynslu sem aðrir höfðu safnað saman og miðluðu áfram.
8. Opnaði augu mín mun betur gagnvart ættleiðingu, hætti að sjá þetta ferli sem "loka val" og fór að sjá forréttindin í því að fara þessa leið.
9. Fyrst og fremst vissi maður við hverju mátti búast.
10. Fyrst og fremst styrkti það þær hugmyndir og þekkingu sem ég hafði fyrir og auðveldaði endanlega ákvörðun mína um að sækja um ættleiðingu. Þar sem oftast líður langur tími frá þessu námskeiði þar til komið er heim með barnið nýtist það ekki beint á þeim tíma en þó býr maður alltaf að þeirri þekkingu og umræðu sem þar fór fram. Fyrst og fremst finnst mér það þó nýtast í ákvörðunar- og umsóknarferlinu í upphafi.
11. Það veitir manni sýn á ættleiðingu, hvernig hún er frábrugðin því að fá barn á hefðbundinn hátt. Við hjónin eigum eigin dóttur eftir glasameðferð. Í ættleiðingu er verið að vinna í mjög frábrugðnum hlutum.
12. Nýttist mér þannig að ég var enn ákveðnari í að ættleiða barn.
13. Mjög góðir hlutir og undirbúningur sem var farið yfir.

Hversu ánægð/ur varstu með viðmót starfsfólks á skrifstofu ÍÆ?



Hversu ánægð/ur varstu með þær upplýsingar sem þú fékkst varðandi forsamþykkisferlið á skrifstofu ÍÆ?



**Þátttakendur voru að beðnir að lýsa því í nokkrum orðum hvaða úrbætur þeir myndu vilja sjá hjá skrifstofu ÍÆ varðandi forsamþykkisferlið.**

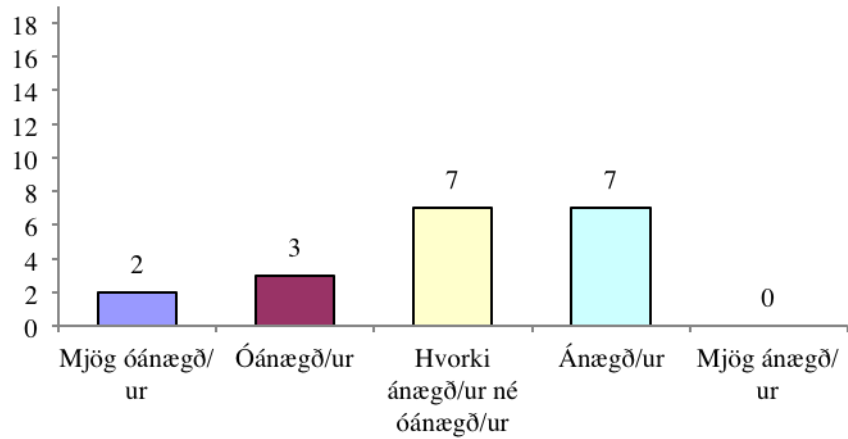
Þrír tóku það fram að þeir höfðu ekkert á ferlið að setja. Ellefu slepptu að svara þessari spruningu.

1. Betri skjölum á ferlinu, hvað þarf að gera og hvar, hafa það á netinu sem tékklista og hver sér um hvað í ferlinu.
2. Ragnheiður (verkefnastjóri ÍÆ) var mjög hjálpleg í alla staði.
3. Betur slípað verkferli þ.e. listar ofl. til að vinna eftir.
4. Ég tel reyndar að á þeim tíma sem liðinn er síðan ég fór í gegnum þetta ferli hafi upplýsingagiöf og þjónusta skrifstofu ÍÆ bara eflst og batnað. Helst fannst mér vanta upplýsingar sem vörðuðu tímaferli og samskipti við sýslumann og barnavernd. En það er alltaf spurning hversu mikið er hægt að ætlast til af starfsfólki ÍÆ hvað það varðar þar sem þessi samskipti eru ekki á þeirra valdi.
5. Það hafa orðið miklar úrbætur síðan við vorum í þessu ferli og fögnum við því.

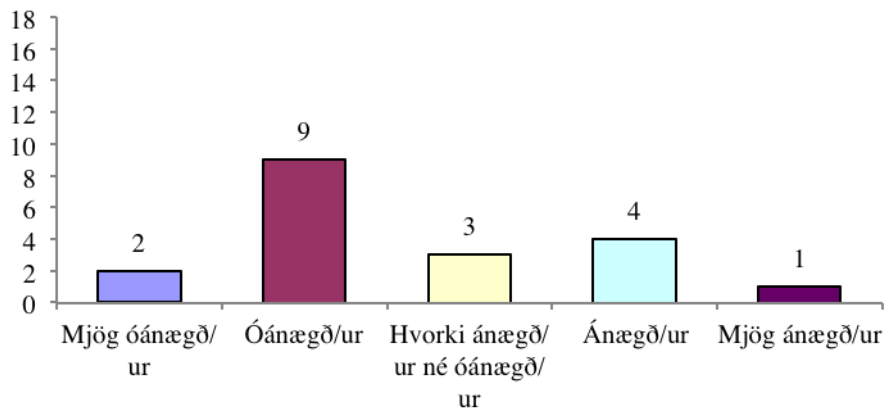
## Skrifstofa sýslumannsins í Reykjavík

---

Hversu ánægð/ur varstu með viðmót starfsfólks á skrifstofu sýslumanns?

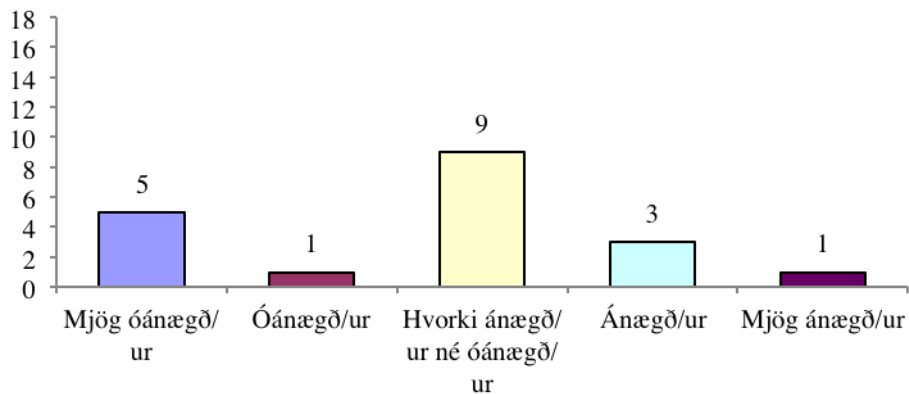


Hversu ánægð/ur varstu með tímann sem starfsfólk á skrifstofu sýslumanns gaf sér við að afgreiða umsóknina þína?





Hversu ánægð/ur varstu með þær upplýsingar sem þú fékkst varðandi forsamþykkisferlið á skrifstofu sýslumanns?

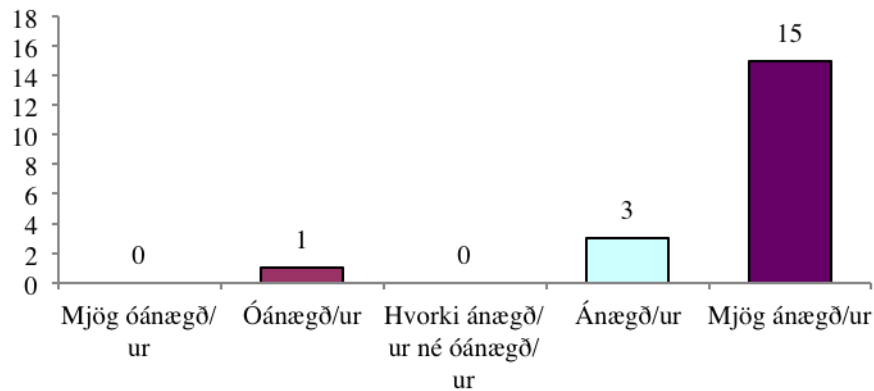


**Þátttakendur voru að beðnir að lýsa því í nokkrum orðum hvaða úrbætur þeir myndu vilja sjá hjá skrifstofu sýslumanns varðandi forsamþykkisferlið.**

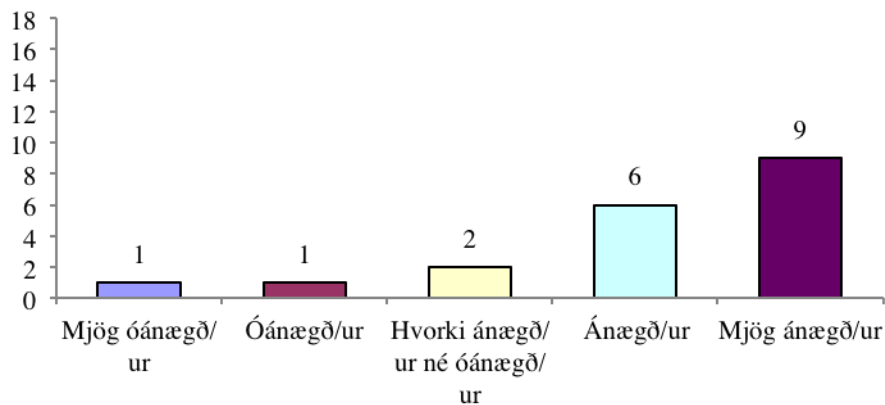
Tveir tóku það fram að ekkert hefði verið út á að setja. Sex slepptu að svara.

1. Ferlið þarf að vera fljótara, starfsmenn þurfa að bera meiri virðingu fyrir ferlinu og tillitssemi. Alla eftirfylgni vantar og miðlun á upplýsingum um hvar pappírarnir eru staddir.
2. Persónulegri samskipti og hjálpa að leysa hlutina en ekki fela sig bakvið reglur og pappíra. Hringdi einu sinni til að ath með um sóknina okkar og starfsmaðurinn kannaðist ekki við neina umsókn frá okkur og fann ekkert í kerfinu og gaf fíranleg og óvönduð svör. Síðar þegar við fengum að vita hver var með málið okkar þá gekk allt mjög vel og hún var mjög almennileg sú kona. Hefði samt allt getað tekið styttri tíma tók t.d. langan tíma að óska eftir umsögn bvn.
3. Setja meiri pening í málefnið á vegum sýsla.
4. Fá fleiri starfsmenn til þess að sinna þessum málaflokki. Meiri hlýju og fagmennsku.
5. Afgreiðsla umsókna þarf að ganga hraðar fyrir sig.
6. Að sýslumenn í öðrum landshlutum geti tekið við og haft milligöngu með þeim gögnum sem fara í gegnum opinbera kerfið.
7. Starfsfólkið þar virðist frekar óupplýst um þessi mál.
8. Að málaflokkurinn fái meiri forgang og starfsfólk sýni skilning hversu mikið hjartansmál þetta er umsækjendum.
9. Stytta tímann sem umsóknin þarf að bíða hjá sýslumanni.
10. Erfitt var að fá nokkrar upplýsingar frá skrifstofu sýslumanns og þær upplýsingar sem þó fengust voru mjög takmarkaðar og ekki alltaf alveg réttar (eins og kom í ljós síðar).
11. Sýslumannsembættið í Rvk. virðist hafa verið óundirbúið þegar það tók við málaflokknum. Við þurftum að endurnýja forsamþykki. Það tók allt langan tíma þar en leystist þó að lokum.

Hversu ánægð/ur varstu með viðmót félagsráðgjafa Barnaverndarnefndar?



Hversu ánægð/ur varstu með þann tíma sem barnavernd tók til að afgreiða umsóknina þína?

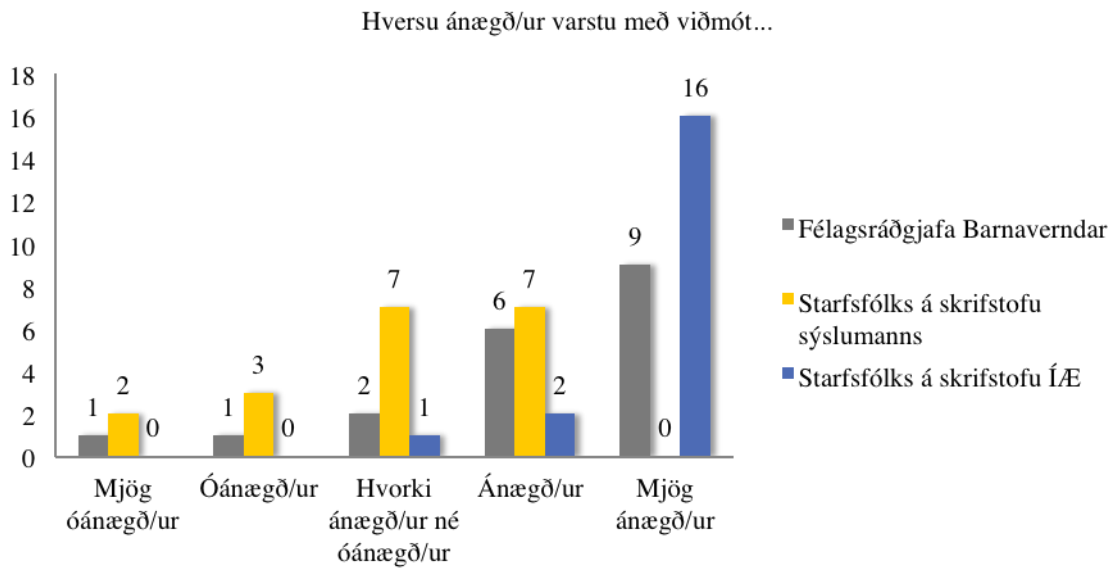


**Þátttakendur voru að beðnir að lýsa því í nokkrum orðum hvort eitthvað hefði mátt betur fara í samskiptum við barnavernd.**

Sjö sögðu að ekkert hafi mátt fara betur og voru ánægðir. Átta slepptu að svara.

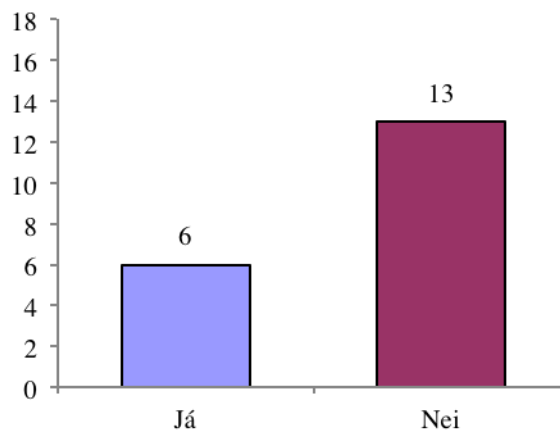
1. Nei, samskiptin hafa eingöngu verið góð. Afgreiðslutíminn var hins vegar mjög langur.
2. Barnavernd á okkar svæði kunni ekki að gera skýrsluna og hún því endursend.
3. Ekkert nema stytta tímann.
4. Félagráðgjafinn var að vinna svona mál í fyrsta skipti (að ég best veit) en framan af var ég nokkuð ánægð þó vinnan færi afar hægt af stað og ég þyrfti að reka á eftir nokkrum sinnum. Hins vegar tók vinnan líka óheyrilega langan tíma eftir að hún loksins komst af stað. Og þegar leið á ferlið kom í ljós að félagráðgjafinn gaf villandi skilaboð, sagði eitt við mig en annað við samstarfsfólk sitt og barnaverndarnefnd. Það kom því í ljós að ekki var alveg hægt að treysta því sem sagt var.

Samanburður á ánægju með viðmót ÍÆ, barnaverndar og starfsfólks sýslumanns

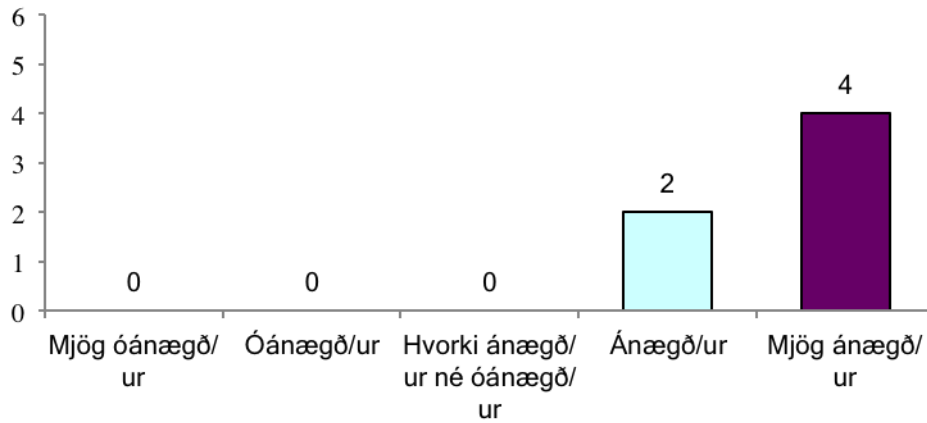


Þjónustan í ferlinu: Eftir forsamþykki, áður en farið var til upprunalandisins

Þurftirðu að nýta þér þjónustu barnaspítalans, t.d. varðandi upplýsingar, meðan á umsóknarferlinu stóð?

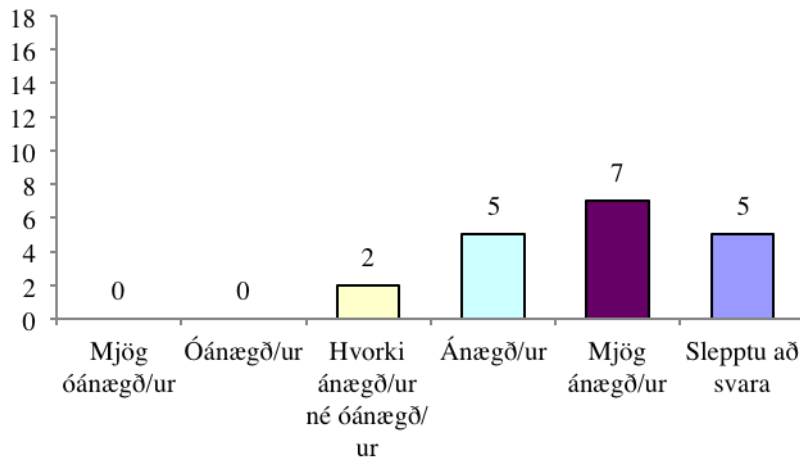


Hversu ánægð/ur varstu með það viðmót sem þú fékkst frá starfsfólki barnaspítalans?



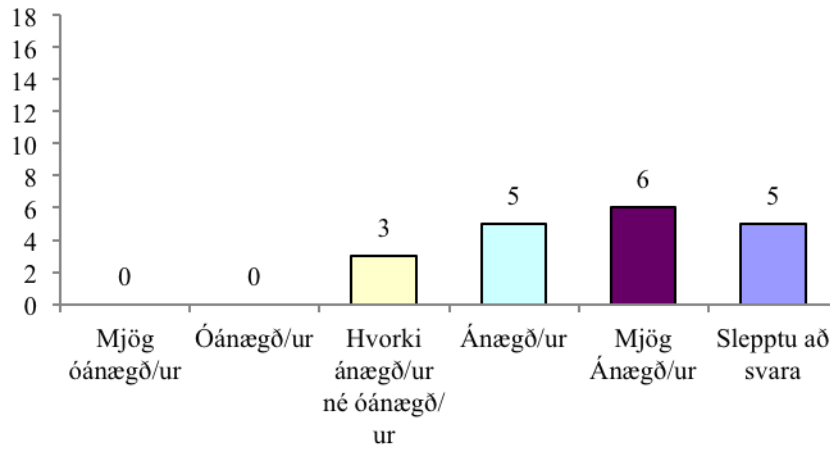
Af þeim sem þurftu að nýta sér þjónustu barnaspítalans voru tveir sem voru ánægðir og fjórir mjög ánægðir með þær upplýsingar sem þeir fengu frá starfsfólki barnaspítalans.

Hversu ánægð/ur varstu með það viðmót sem þú fékkst frá þeim sem sá um "Fyrstu skrefin"?



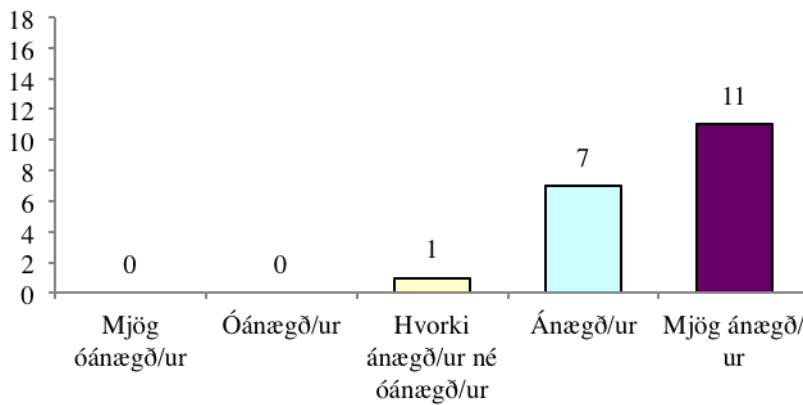
Spurt var hvort eitthvað hefði mátt fara betur varðandi viðmót þeirra sem sáu um "Fyrstu skrefin", einn talaði um meiri jákvæðni annars voru þeir sem höfðu sótt námskeiðið ánægðir.

Hversu ánægð/ur varstu með þær upplýsingar sem þú fékkst á námskeiðinu "Fyrstu skrefin"?

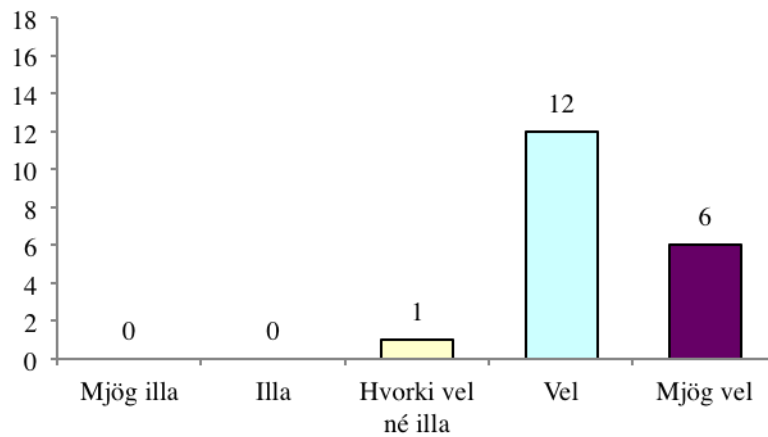


### Þjónustan í ferlinu: Ferðin til upprunalandisins

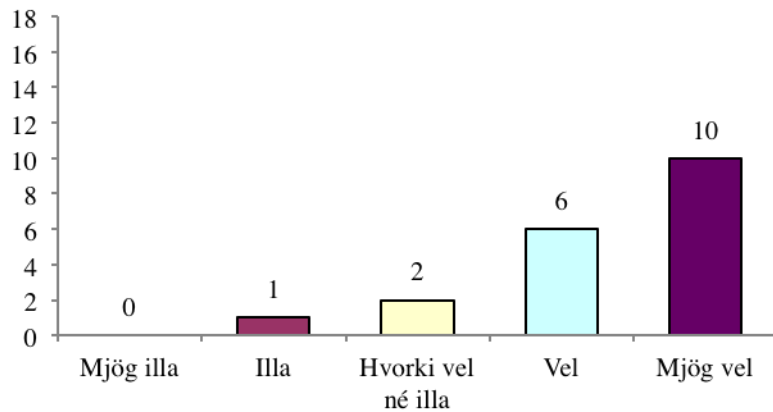
Hversu ánægð/ur varstu með þær upplýsingar sem þú fékkst varðandi "umsókn til upprunalandis" frá starfsmönnum ÍÆ?



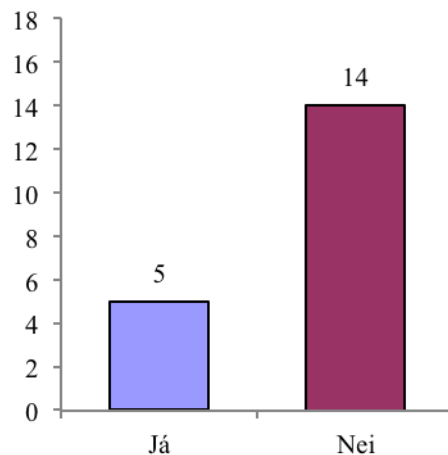
Hversu vel nýttist "Ferðahandbókin" þér við undirbúning ferðarinnar?



Hversu vel fannst þér starfsfólk ÍÆ aðstoða þig við undirbúning ferðarinnar?



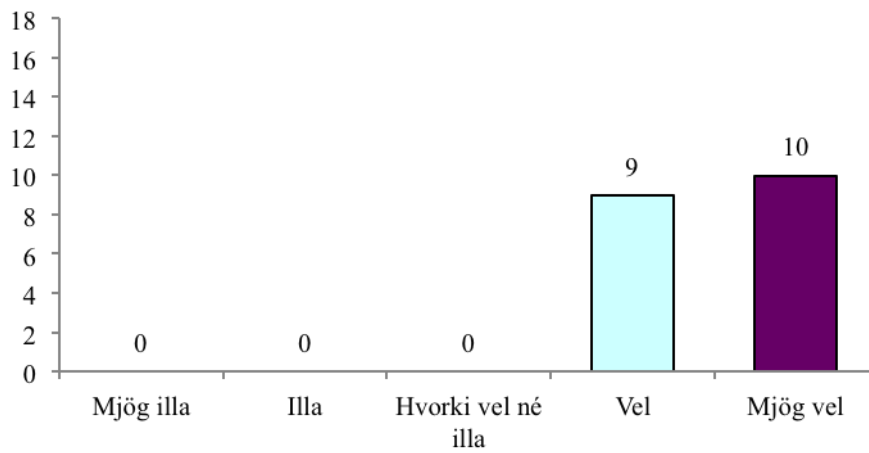
Hefðir þú viljað einhvern meiri undirbúning vegna ferðarinnar?



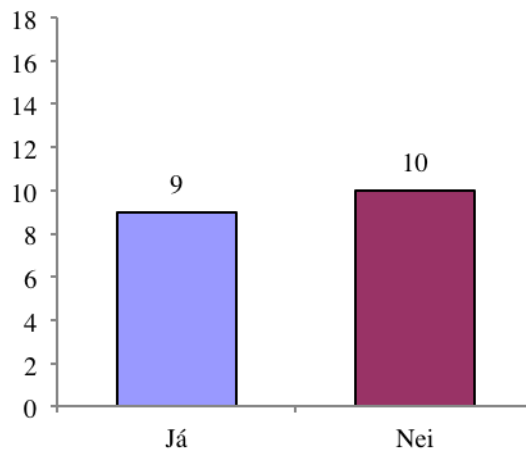
Að þeim sem sögðust hafa viljað fá meiri undirbúning vegna ferðarinnar tóku fjórir það fram að hverju sú aðstoð hefði átt að snúa.

1. Sálfræðistuðningur.
2. Fá álit, fræðslu og ráð sálfræðings (Lárusar) og meiri upplýsingar um börnin frá starfsfólki (eða forstöðukonu) barnaheimilisins í upprunalandinu Prag.
3. Littlu hlutirnir sem virðast ekkert þegar maður er heima en verða stórir (að manni finnst) þegar út er komið.
4. Ferðahandbókin varð ekki til fyrr en eftir mitt ferðalag þannig að ég fékk hana aldrei fyrr en eftir að heim var komið. Það hefði örugglega komið sér vel að hafa hana í undirbúningnum fyrir ferðina.

Hversu vel fannst þér þú upplýst/ur um umsóknarferlið, þegar kom að því að sækja um upprunaland?



Leitaðir þú út fyrir ÍÆ varðandi upplýsingar um umsóknina til upprunalandsins?

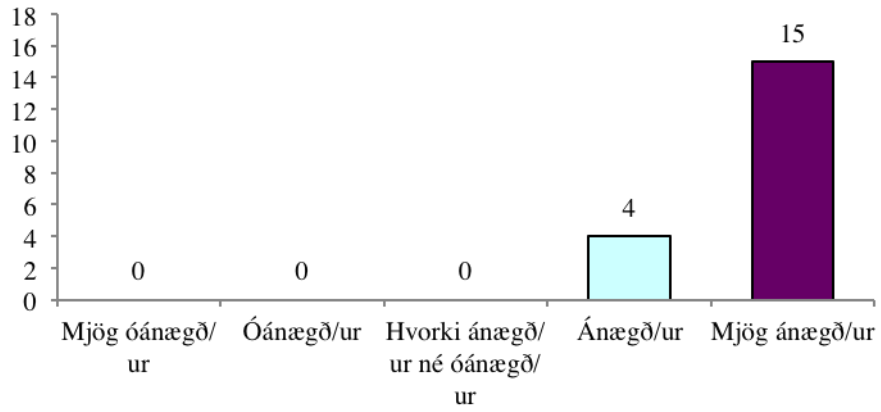


**Ef viðkomandi hafði leitað út fyrir ÍÆ varðandi upplýsingar um umsóknina til upprunalandsins var hann spurður að því hvert hann hafði leitað.**

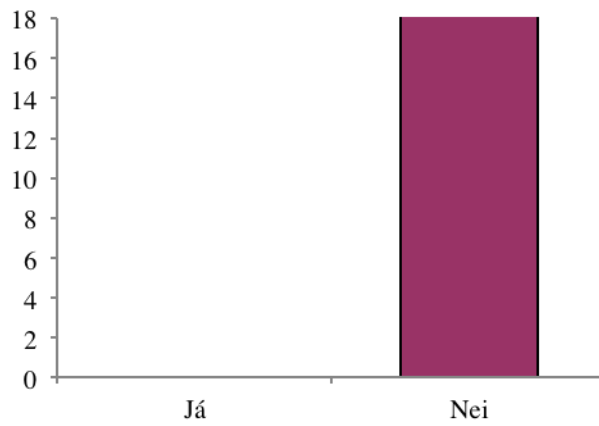
Tveir svöruðu ekki og fjórir sögðust hafa leitað til annarra sem hafa ættleitt. Önnur svör voru eftirfarandi:

1. Í facebookhópa
2. Á netinu.
3. Heimasíður skandinavískra ættleiðingaskrifstofa

Hversu ánægð/ur varstu með viðmót starfsfólks ÍÆ þegar þú varst að gera umsókn til upprunalands?



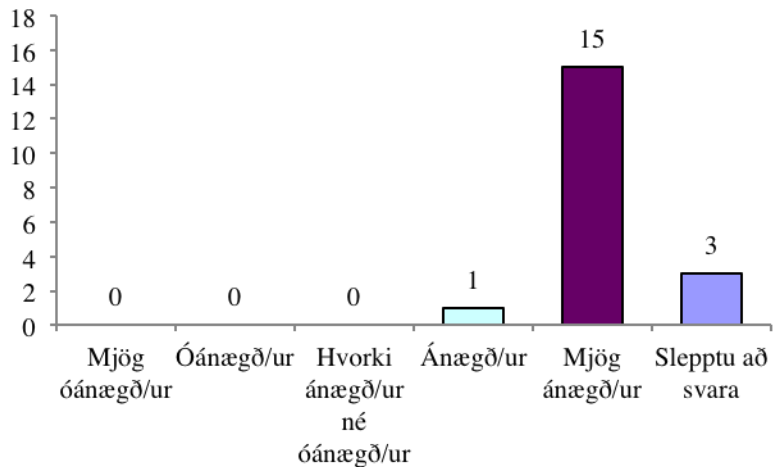
Þurftir þú að nýta þér aðstoð ÍÆ á meðan á dvöl í upprunalandinu stóð?





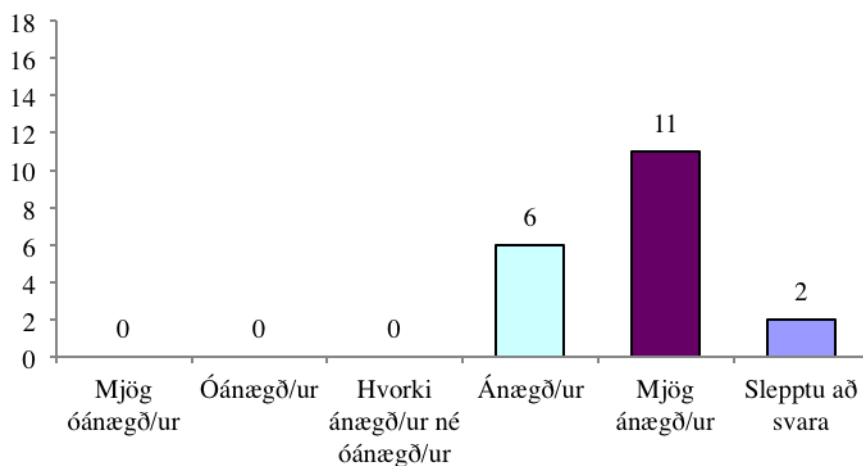
## Þjónustan í ferlinu: Eftir að heim var komið

Hversu ánægð/ur varstu með þjónustu barnaspítala hringsins eftir að heim var komið?



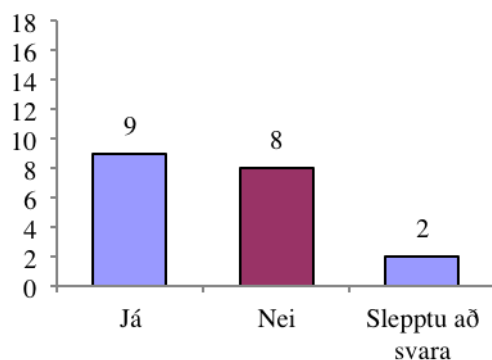
Spurt var um hvort eitthvað hefði mátt fara betur, það komu ekki fram neinar athugasemdir. Af níttján sögðust ellefu hafa hitt lækni barnaspítalans oftar en einu sinni. Flestir eða átta höfðu þurft að fara tvisvar.

Hversu ánægð/ur varstu með viðmót félagsráðgjafa sem sá um eftirfylgni?



Spurt var einnig hvort að eitthvað hefði mátt fara betur varðandi viðmót félagsráðgjafanna. Aðeins kom fram ein athugasemd sem sneri að því að viðkomandi fannst félagsráðgjafinn hafa “brugðist trausti” þar sem hann hafi ekki sagt frá áhyggjum sínum sem síðan birtust í skýrslu.

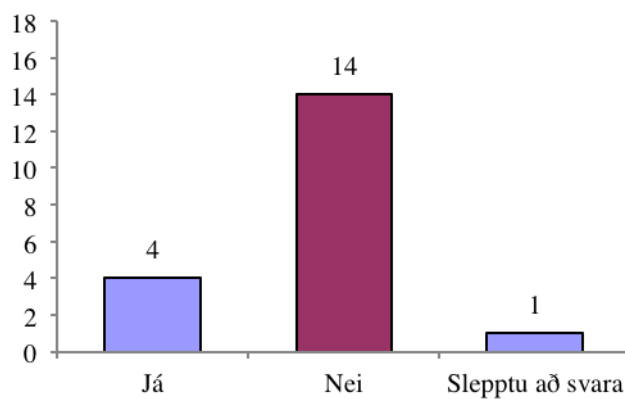
Hefur þú leitað ráðgjafar sálfræðings ÍÆ eftir ættleiðinguna?



### Þjónustan í ferlinu: Mánaðarlegir fyrirlestrar

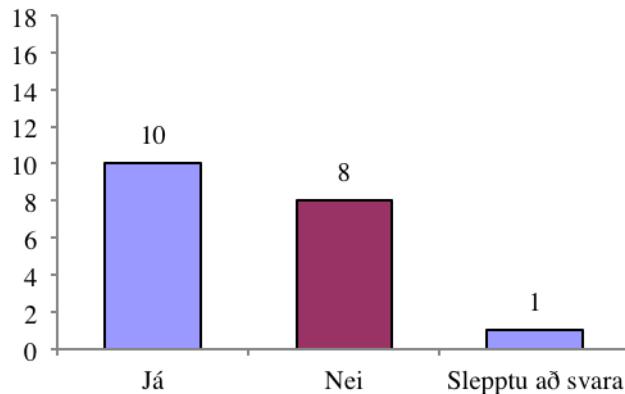
---

Sóttirðu mánaðarlega fræðslu ÍÆ á meðan þú varst að bíða í umsóknarferlinu?



Af þeim fjórum sem sögðust hafa nýtt sér mánaðarlega fræðslu eftir ættleiðinguna sagði einn að fræðslan hafa nýst *hvorki vel né illa*, tveir sögðu að hún hafi nýst *vel* og einn *mjög vel*. Aðeins fimm segjast hafa nýtt sér mánaðarlega fræðslu ÍÆ eftir að ættleiðingarferlinu lauk.

Myndir þú nú vilja meiri fræðslu um ættleiðingar og ættleidd börn?



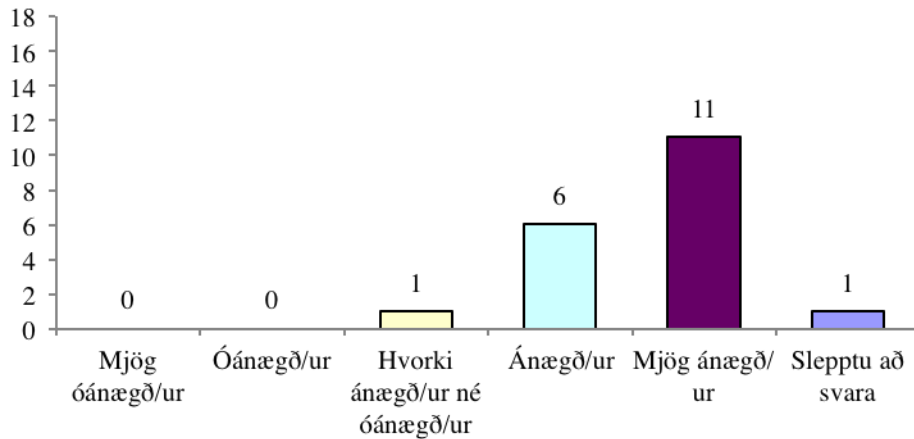
Þeir sem svöruðu já voru spurðir af því hverskonar fræðslu þau myndu vilja, eftirfarandi svör komu fram:

1. Öll fræðsla er af hinu góða.
2. T.d. Um skynreiðu og leiðir til að laga og bæta.
3. Svipað og hefur verið, aðeins örar kanski.
4. Eftir að heim er komið með börnin og fræðslu fyrir ættleidd börn sem eru á táningsaldri.
5. Almenna fræðslu.
6. Hversu alvarlegt er þetta allt saman. Einnig vantar fræðslu fyrir foreldra barna sem eru eldri þegar þeir koma heim.
7. Já, t.d. í grunnskóla, ég hef hitt 10 ára stelpu sem vissi ekki hvað ættleiðing var.
8. Mjög gott það sem boðið er upp á, meira af því sama, þ.e. fjölbreytta fræðslu um ýmislegt sem snýr að ættleiðingum og ættleiddum börnum.
9. Fræðslu varðandi: samskipti heimilis og skóla (með áherslu á kjörfjölskyldur), sjálfsmynd ættleiddra barna og uppbygging hennar, ættleiðingarþunglyndi, hvenær og hvernig skal ræða við barnið um ættleiðinguna (upplýsingagjöf til barnsins), fræðsla fyrir stórfjölskylduna, máltaka ættleiddra barna, skynreiða og úrræði, umfjöllun um bókina Máttur tengslanna, jákvæð samskipti og verndun eða ofverndun, hver er hinn gullni meðalvegur.

## Ánægja með þjónustu ÍÆ í heildina

---

Þegar á heildina er litið hversu ánægð/ur ertu með þjónustu ÍÆ sem þú fékkst í öllu ferlinu?



## Í lokin frá þátttakendum

---

Í lokin var spurt að því hvort viðkomandi vildi koma einhverju á framfæri:

- Takk fyrir mig og mína :-)
- Það er mjög mikilvægt að sálfræðingur ræði við hjónin/einstaklinginn eftir að pörun hefur átt sér stað. Einnig væri gott að fá símtal frá ÍÆ á meðan dvölinni úti stendur.
- Takk fyrir að aðstoða mig og konu mína að eignast yndisleg börn.
- Ég vil þakka félaginu og starfsfólkinu fyrir frábærlega unnin störf, þið vinnið frá hjartanu og það er alltaf svo gott að koma til ykkar, sama hvert erindið er. Án ykkar ætti ég ekki hjartagullið mitt, takk fyrir mig.
- Bara eitt orð, þakklæti.
- Þakklæti til starfsfólks ÍÆ sem hefur staðið sig mjög vel og er alltaf til staðar og reiðubúið að aðstoða þegar óskað er eftir, hvort sem það er stórt eða lítið sem spurt er um.
- Mér finnst þjónustan frá skrifstofu ÍÆ og félaginu hafa aukist og vaxið að gæðum síðustu ár. Auðvitað má þó alltaf gera enn betur og það vantar ekkert upp á að vilji sé til staðar til þess.
- Takk Ragnheiður og takk Kristinn.
- Þið standið ykkur vel.
- Takk fyrir mig :)

