

---

**Skýrsla sérstakrar stjórnar  
ferðapjónustu fatlaðs fólks**

5. mars 2015

## Efnisyfirlit

Samantekt.....	3
1. Inngangur .....	4
2. Störf sérstakrar stjórnar.....	4
3. Greining á stöðu mála og vandræðum við framkvæmd ferðaþjónustu fatlaðs fólks .....	5
4. Tillögur að breytingum á fyrirkomulagi og framkvæmd ferðaþjónustu fatlaðs fólks.....	7
4.1 Tillögur að breytingum á framkvæmd þjónustunnar .....	8
4.1.1 Fastar ferðir.....	8
4.1.2 Aukinn sveigjanleiki og sérhæfð þjónusta.....	8
4.1.3 Sérhæfing í þjónustuveri.....	8
4.1.4 Bílstjórar verði auðkenndir.....	9
4.1.5 Aðgangur bílstjóra að þjónustuveri.....	9
4.1.6 Myndir af notendum í kerfið.....	9
4.1.7 Stytting ferðatíma.....	9
4.2 Tillögur um menntun og þjálfun, öryggismál, úttekt á kerfum, upplýsingamiðlun o.fl.....	9
4.2.1 Þjálfun, menntun og kröfur til bílstjóra.....	9
4.2.2 Úttekt á tölvukerfum.....	9
4.2.3 Öryggismál og öryggisbúnaður í bílum.....	10
4.2.4 Endurskoðun á sameiginlegum reglum, þjónustulýsingu og samningum.....	10
4.2.5 Samræming á gjaldskrá og árskort.....	10
4.2.6 Upplýsingamiðlun og samskipti við notendur.....	10
4.2.7 Aðrir möguleikar á ferðaþjónustu.....	10
4.2.8 Kostnaðarmat.....	11
4.3 Tillögur um áframhaldandi störf sérstakrar stjórnar o.fl.....	11
4.3.1 Sérstök stjórn.....	11
4.3.2 Stjórnandi ferðaþjónustu fatlaðs fólks.....	12
5. Úttekt á máli Ólafar Þorbjargar Pétursdóttur .....	13
6. Niðurlag .....	14

## Samantekt

Sérstök stjórn, stundum nefnd neyðarstjórn, var sett yfir ferðapjónustu fatlaðs fólks á höfuðborgarsvæðinu 5. febrúar 2015. Stjórnin fékk þau verkefni m.a. að tryggja örugga og eðlilega þjónustu og framkvæmd ferðapjónustu fatlaðs fólks og gera tillögur um breytingar á fyrirkomulagi og framkvæmd þjónustunnar.

Í þessari skýrslu er að finna yfirlit yfir störf stjórnarinnar, helstu aðgerðir og verkefni hennar auk greiningar á þeim ábendingum og kvörtunum sem fram hafa komið á skipulagi og framkvæmd ferðapjónustu fatlaðs fólks. Jafnframt eru hér settar fram tillögur stjórnarinnar að breytingum á framkvæmd þjónustunnar, fyrirkomulagi hennar og skipulagi.

Tillögur stjórnarinnar sem snúa að framkvæmd þjónustunnar fela í sér að ferðir verði í mun meira mæli skipulagðar með föstum hætti sem og að hún verði svæðisbundnari en áður. Jafnframt er lagt til að sveigjanleiki hennar verði aukinn þannig að unnt verði í meira mæli en áður að koma til móts við sérstakar þarfir einstakra notenda, sérstakir þjónustufulltrúar verði í þjónustuveri fyrir ferðapjónustuna og sérhæfing þar aukin og lagt verði í kjölfarið mat á hvort ástæða sé til að aðgreina þjónustuver fyrir ferðapjónustuna frá annarri starfsemi Strætó bs., bílstjórar verði auðkenndir og hafi greiðan aðgang að þjónustuveri, myndir af notendum verði til staðar í því tölvukerfi sem notað er og ferðatími verði stytur.

Stjórnin leggur einnig til að hjálfun bílstjóra ferðapjónustunnar verði aukin til muna, hlutlaus úttekt verði gerð á því tölvukerfi og símkerfi sem notað er í þjónustunni og þau borin saman við önnur möguleg kerfi, reglur, þjónustulýsing, samkomulag sveitarfélaganna og samningar verði endurskoðaðir, gjaldskrá ferðapjónustunnar verði samræmd og upplýsingamiðlun til notenda aukin til muna. Auk þess sem aðrir möguleikar á ferðapjónustu verði opnaðir og kostnaðaráætlun verði endurmetin í ljósi þeirra breytinga sem lagðar eru til í þessari skýrslu.

Loks leggur stjórnin til að áfram verði tímabundið starfrækt sérstök stjórn yfir ferðapjónustu fatlaðs fólks hjá Strætó bs. og hún ráði sérstakan stjórnanda yfir þjónustuna sem m.a. muni bera ábyrgð á innleiðingu þeirra breytinga sem lagðar eru til í skýrslunni í samvinnu við aðra stjórnendur Strætó bs. Stjórnin verði áfram skipuð fulltrúum sveitarfélaganna og notenda þjónustunnar í gegnum hagsmunasamtök fatlaðs fólks.

Það er niðurstaða þessarar sérstöku stjórnar að mjög margt fór úrskeiðis við undirbúning verkefnisins, bæði hjá sveitarfélagunum og Strætó. Alvarlega skorti á samráð við hagsmunasamtök fatlaðs fólks og notendur þjónustunnar og verkefni sem þetta er ekki vel til þess fallið að setja í útboð á þann hátt sem gert var. Eins og þessi skýrsla ber með sér þá þarf að skipuleggja rekstur verkefnisins upp á nýtt. Þótt þessi sérstaka stjórn hafi stuðlað að ýmsum lagfæringum í ágætu samstarfi við Strætó bs., þá er margt óunnið og það mun ekki koma í ljós fyrr en á næstu mánuðum hvernig rekstrinum er best fyrir komið til framtíðar.

Loks er í skýrslunni að finna stutta úttekt á alvarlegu máli Ólafar Þorbjargar Pétursdóttir, sem gleymdist klukkustundum saman í bíl ferðapjónustunnar 4. febrúar sl.

## 1. Inngangur

Á sameiginlegum eigendafundi eigenda og stjórnar Strætó bs. 5. febrúar 2015 var ákveðið að skipa sérstaka stjórn yfir ferðaþjónustu fatlaðs fólks. Ástæða þess að stjórnin var sett á laggirnar voru vandkvæði sem orðið höfðu við innleiðingu á breyttu skipulagi þjónustunnar sem formlega tók gildi 1. janúar 2015. Meginhlutverk stjórnarinnar var skilgreint í tillögu sem samþykkt var á fundinum að tryggja örugga og eðlilega þjónustu og framkvæmd ferðaþjónustu fatlaðs fólks eins fljótt og kostur væri. Stjórninni var veitt fullt umboð til að gera þær breytingar sem hún teldi nauðsynlegar til að bæta úr í þjónustu og framkvæmd og ennfremur fékk hún fullt umboð til að gera tillögur um breytingar á fyrirkomulagi eða framkvæmd þjónustunnar. Stjórninni var einnig falið að gera sérstaka úttekt á alvarlegu máli Ólafar Þorbjargar Pétursdóttur, en 4. febrúar sl. gleymdist hún klukkustundum saman í bíl ferðaþjónustunnar. Ákveðið var að starfstími stjórnarinnar væri fjórar vikur og í erindisbréfi hennar var lagt fyrir hana að skila af sér tillögum 5. mars 2015.

Í stjórnina voru skipuð Stefán Eiríksson skv. tilnefningu Reykjavíkurborgar sem jafnframt var skipaður formaður, Tryggvi Friðjónsson framkvæmdastjóri skv. tilnefningu Sjálfsbjargar landssambands fatlaðra, Bryndís Snæbjörnsdóttir formaður skv. tilnefningu Landssamtakanna Þroskahjálpar, Ellen Calmon formaður skv. tilnefningu Öryrkjabandalags Íslands, Þorkell Sigurlaugsson skv. tilnefningu Seltjarnarnesbæjar, Bryndís Haraldsdóttir skv. tilnefningu Mosfellsbæjar, Guðlaug Kristjánsdóttir skv. tilnefningu Hafnarfjarðarbæjar og Guðjón Erling Friðriksson skv. tilnefningu Garðabæjar. Starfsmaður stjórnarinnar var Jóhannes S. Rúnarsson framkvæmdastjóri Strætó bs. Grétar P. Geirsson gjaldkeri framkvæmdastjórnar ÖBÍ kom inn í starf stjórnarinnar að miklu leyti í forföllum formanns ÖBÍ auk þess sem Friðrik Sigurðsson framkvæmdastjóri LÞ sat fjóra fundi stjórnarinnar í fjarveru formanns LÞ og Vilhjálmur Kári Haraldsson einn fund í forföllum ftr. Garðabæjar.

## 2. Störf sérstakrar stjórnar

Stjórnin tók til starfa sama dag og hún var skipuð og hélt alls 11 formlega fundi á starfstíma sínum, nánar tiltekið 5., 6., 10., 12., 16., 18., 23. og 27. febrúar og 2., 4. og 5. mars 2015. Ýmsir gestir komu á þessa fundi nefndarinnar, t.d. ftr. Trapeze fyrirtækisins sem á tölvukerfið sem notast er við hjá Strætó við skipulagningu og framkvæmd þjónustunnar, hópur bílstjóra úr ferðaþjónustunni, fyrrverandi starfsmenn ferðaþjónustu fatlaðs fólks hjá Strætó og framkvæmdastjóri Blindrafélagins. Þá heimsótti stjórnin og kynnti sér starfsemi þjónustuvers Strætó og fundaði með þjónustuhópi sem starfar samkvæmt þeirri þjónustulýsingu sem unnið er eftir í framkvæmd þjónustunnar. Stjórnin stóð fyrir opnum fundi með notendum ferðaþjónustunnar í húsnæði Sjálfsbjargar 18. febrúar 2015. Formaður stjórnar hélt ennfremur fundi með ýmsum aðilum í tengslum við vinnu stjórnarinnar, þar á meðal með fyrrverandi starfsmanni ferðaþjónustu fatlaðs fólks hjá Strætó, sérstökum vinnuhópi foreldra fatlaðra barna, forstöðumönnum í búsetukjörnum, sambýlum, skammtímavistunum o.fl. hjá Reykjavíkurborg, yfirmanni akstursþjónustusviðs Strætó og yfirmanni þjónustuvers Strætó, stjórnendum í Hinu húsinu og aðstoðaryfirlögregluþjóni hjá lögreglu á höfuðborgarsvæðinu. Aðrir stjórnarmenn funduðu einnig sérstaklega vegna þessa með t.a.m. starfsmönnum í búsetukjörnum o.fl. í viðkomandi sveitarfélögum auk þess sem sérstakur bakhópur var starfandi af hálfu Sjálfsbjargar landssambands fatlaðra. Stjórnarmönnum bárust einnig margir tölvupóstar, símtöl og erindi með öðrum hætti á starfstíma stjórnarinnar, sem innihéldu ábendingar, athugasemdir, tillögur o.fl. Sérstakt yfirlit er til staðar vegna þeirra erinda sem bárust beint til formanns stjórnarinnar og með hvaða hætti þau voru afgreidd. Á starfstíma stjórnarinnar svaraði formaður hennar erindi og fyrirspurnum frá

velferðarráðuneytinu, sem beint hafði verið til sveitarfélaganna sem standa að sameiginlegri ferðaþjónustu fyrir fatlað fólk á höfuðborgarsvæðinu og vísað var til formanns hinnar sérstöku stjórnar af borgarstjóra og formanni SSH (Samtaka sveitarfélaga á höfuðborgarsvæðinu).

Um leið og hin sérstaka stjórn tók til starfa var hafist handa við úrbætur auk þess sem haldið var áfram með úrbótaverkefni sem þegar voru komin í gang af hálfu Strætó bs. Stutt yfirlit yfir helstu ráðstafanir, aðgerðir og upplýsingaöflun sem ráðist var í á starfstíma stjórnarinnar má sjá hér á eftir.

- Farið var yfir verkferla, viðbragðsáætlanir og öryggisþætti í tengslum við framkvæmd ferðaþjónustunnar. Sérstaklega var horft til samspils, samskipta og samvinnu milli ökumanna ferðaþjónustunnar og starfsmanna á frístundaheimilum, skólum, búsetukjörnum o.fl. Útbúinn var sérstakur verkferill með viðbrögðum ef farþegi týnist og handbók fyrir ökumenn. Verkefnið var fyrst og fremst unnið af stjórnendum og starfsmönnum Strætó bs. í samvinnu við ftr. akstursaðila og starfsmenn hjá sveitarfélögunum.
- Sett var í gang vinna hjá sveitarfélögum við að yfirfara allar upplýsingar sem skráðar eru um einstaka notendur í kerfi ferðaþjónustunnar í því skyni að tryggja réttar skráningar og að til staðar væru allar nauðsynlegar upplýsingar til að unnt væri að haga framkvæmd þjónustunnar í samræmi við þarfir einstakra notenda. Nýr starfsmaður var ráðinn í þetta verkefni tímabundið af hálfu Reykjavíkurborgar.
- Settir voru á laggirnar vinnuhópur foreldra fatlaðra barna, sem skilaði inn tillögum og ábendingum, bakhópur hjá Sjálfsbjörg landssambandi fatlaðra sem vann með ftr. hagsmunasamtakanna í stjórninni þ.e. Landssamtökunum Þroskahjálp og Öryrkjabandalagi Íslands auk Sjálfsbjargar og samræmingarhópi forstöðumanna hjá Reykjavíkurborg sem sendi inn tillögur og ábendingar til stjórnarinnar.
- Haldinn var opinn fundur með notendum ferðaþjónustunnar þar sem þeim gafst kostur á að koma athugasemdum sínum, ábendingum og tillögum á framfæri beint við stjórnina.
- Fundað var með hópi bílstjóra og kallað eftir ábendingum þeirra og tillögum.
- Fundað var með fyrrverandi starfsmönnum ferðaþjónustunnar hjá Strætó og hlustað á ábendingar þeirra og tillögur auk þess sem upplýsinga var aflað um aðdraganda þess að þeir hættu störfum við verkefnið hjá fyrirtækinu.
- Farið var yfir möguleika núverandi kerfis til að mæta þörfum og óskum um breytt skipulag við framkvæmd þjónustunnar, t.d. með því að fastsetja í meira mæli ákveðnar ferðir til að tryggja betur en áður stöðugleika, svæðisbinda skipulag þjónustunnar í meira mæli, leiðir til að stytta ferðatíma o.fl.
- Fengnar voru tillögur og ábendingar frá þeim aðila sem skrifaði eldra tölvukerfi sem notað var hjá ferðaþjónustu fatlaðs fólks hjá Strætó.

### 3. Greining á stöðu mála og vandræðum við framkvæmd ferðaþjónustu fatlaðs fólks

Eins og að framan greinir tók nýtt skipulag ferðaþjónustu fatlaðs fólks gildi um síðustu áramót, en um er að ræða sameiginlega ferðaþjónustu fimm sveitarfélaga á höfuðborgarsvæðinu; Garðabæjar, Hafnarfjarðarbæjar, Mosfellsbæjar, Reykjavíkurborgar og Seltjarnarnesbæjar. Áður höfðu sveitarfélögin fimm rekið þessa þjónustu hvert og eitt með mismunandi hætti. Hið nýja fyrirkomulag fólst m.a. í því að Strætó bs. tók að sér að annast alla umsýslu ferðaþjónustunnar, þar á meðal rekstur tölvukerfis, þjónustuvers, útboð og samningagerð við akstursaðila o.fl. atriði. Aksturinn var í höndum einkaaðila í kjölfar útboðs, sem skipt var upp í A- og B-hluta, þ.e. annars vegar reglubundin akstursþjónusta og hins vegar tilfallandi akstursþjónusta.

Hið nýja fyrirkomulag tók formlega gildi 1. janúar 2015 en í byrjun nóvember 2014 var nýtt tölvukerfi frá fyrirtækinu Trapeze tekið í notkun vegna ferðapjónustunnar í Reykjavík. Þá þegar komu í ljós ýmsir annmarkar í framkvæmd, sem einkum lýstu sér í því að bílar komu of seint eða ekki, margir bílar voru sendir til að aka tveimur eða fleiri einstaklingum sem voru að fara saman frá einum stað til annars auk fleiri vandkvæða. Í byrjun janúar sl. voru mikil vandkvæði í þjónustunni og kvartanir, ábendingar og athugasemdir komu frá bæði notendum, starfsmönnum sveitarfélaga, bílstjórum og fleiri. Um þverbak keyrði 4. febrúar sl. þegar notandi ferðapjónustunnar gleymdist í bíl á hennar vegum í margar klukkustundir og var hin sérstaka stjórn skipuð í kjölfar þess alvarlega atviks.

Á starfstíma stjórnarinnar hafa henni borist upplýsingar frá mörgum aðilum um þá vankanta sem eru á þjónustunni og framkvæmd hennar. Til einföldunar er hér settur fram listi yfir þau atriði sem algengast er að kvartað sé yfir, bæði hjá notendum þjónustunnar, bílstjórum og starfsmönnum sveitarfélaga, og fram komu á fundum stjórnarinnar og í erindum sem henni bárust.

- Bílar koma of seint.
- Bílar koma ekki.
- Bílar staldra of stutt við þegar þeir mæta og fara áður en farþegi kemur út, án þess að bílstjóri geri vart við sig með fullnægjandi hætti.
- Ferðatími er of langur.
- Ekki er tekið tillit til mismunandi þarfa notenda hvað varðar stærð og gerð bíla.
- Þekkingu skortir hjá bílstjórum í einhverjum tilvikum á notendum og þörfum þeirra.
- Þekkingu skortir hjá bílstjórum í einhverjum tilvikum á staðhættum, aðkomu og skipulagi einstakra staða.
- Stöðugleika vantar í þjónustuna fyrir ákveðna hópa, þ.e. þörf er á því að sami bílstjóri sinni ákveðnum einstaklingum eða hópum, og skipulagið á ferðum og tímasetningum sé eins dag frá degi.
- Öryggismálum í bílum er ábótavant/öryggisbúnaður er ekki notaður.
- Erfitt er að ná sambandi við þjónustuver, biðtími í mörgum tilvikum alltof langur.
- Yfirsýn skortir yfir staðsetningu bíla á svæðinu á hverjum tíma.
- Of stuttur tími er ætlaður í hvert verkefni sem þýðir að minnstu frávík raska verulega komandi dagskrá.
- Skipulag ferða er of tilviljanakennt og óhagstætt, bílunum er ekið of mikið tómun langar leiðir milli verkefna.
- Mörg dæmi eru um að tveir eða fleiri bílar mæti á sama stað til að flytja tvo eða fleiri sem eru á leið frá einum og sama stað til annars.
- Upplýsingar vanti inn í kerfið í einhverjum tilvikum um sérstakar þarfir eða aðstæður einstakra notenda.
- Upplýsingar vanti inn í kerfið í einhverjum tilvikum um símanúmer notenda, aðstandenda þeirra eða tengiliða í búsetukjörnum, starfsstöðum o.fl.
- Ekki er eðlilegt að fella niður allar ferðir viðkomandi ef hann mætir ekki í eina ferð, án þess að samband sé haft við viðkomandi til að fá það staðfest að hann muni ekki nýta sér pantaðar ferðir umræddan dag.

Upplýsingar og greiningar liggja að einhverju marki fyrir um umfang þeirra frávika og vandræða við innleiðingu sem nefnd eru hér að framan. Jafnframt liggur fyrir að hluti þess vanda sem við er að etja liggur í því að nægilegur fjöldi bíla skilaði sér ekki inn í þjónustuna í upphafi þar sem einn af þeim

aðilum sem bauð fram allt að 20 bíla í B-hluta samningskaupaferilsins var ekki reiðubúinn þegar á reyndi. Í upphafi starfs hinnar sérstöku stjórnar var umræddur samningur framseldur öðrum aðila sem unnið hefur að því á undanförunum vikum að koma nýjum bílum inn í þjónustuna. Vegna þessa hefur þurft að grípa til bráðabirgðaráðstafana við að útvega bíla, þar á meðal leigubíla, í mun meira mæli en ráð var fyrir gert.

Hér verður ekki nánar vikið að mögulegum ástæðum framangreindra frávíka í þjónustunni umfram það sem nefnt var í upptalningu hér að framan. Það er samt ljóst að verkefni þetta var mjög vanmetið af þeim sem tóku að sér undirbúning og framkvæmd þeirra breytinga sem ráðist var í. Í næsta kafla skýrslunnar er að finna tillögur að breytingum sem að mati stjórnarinnar eru til þess fallnar að færa þjónustuna í öruggara og eðlilegra horf, þannig hún uppfylli frekar þær kröfur og væntingar sem notendur hafa til þjónustunnar og sveitarfélögin sem að henni standa og bera hina formlegu ábyrgð á framkvæmdinni. Að auki er rétt að nefna að á sameiginlegum eigendafundi eigenda og stjórnar Strætó bs. 5. febrúar sl. var samþykkt að fela innri endurskoðun Reykjavíkurborgar að gangast fyrir óháðri úttekt á aðdraganda, innleiðingu og framkvæmd ferðaþjónustu fatlaðs fólks hjá Strætó. Úttektaráætlun var kynnt fyrir stjórn SSH á fundi 9. febrúar sl. og var þá gert ráð fyrir að niðurstöður úttektarinnar lægju fyrir átta vikum síðar.

#### **4. Tillögur að breytingum á fyrirkomulagi og framkvæmd ferðaþjónustu fatlaðs fólks**

Það fyrirkomulag sem tekið var upp í ferðaþjónustu fatlaðs fólks á höfuðborgarsvæðinu 1. janúar sl. átti sér langan aðdraganda. Fyrirkomulagið felur það í sér að Strætó bs. tók að sér að framkvæma þjónustuna á grunni samkomulags sveitarfélaganna á höfuðborgarsvæðinu frá 19. maí 2014 og sinnir þjónustuver Strætó því verkefni og stýrir akstrinum. Aksturinn er aftur á móti í höndum einkaaðila í kjölfar útboðs. Verkefninu er skipt upp í A- og B- hluta skv. samningskaupagögnum, þar sem í A-hluta er um að ræða reglubundna akstursþjónustu 30 rekstrarvagna frá 1. janúar 2015 (15 vagnar og 15 vagnar til viðbótar frá 1. júní 2015) til loka árs 2019. Einn aðili, Hópbílar, er handhafi samnings í A-hlutanum og skuldbindur sig samkvæmt samningi til að nota umrædd ökutæki einungis í þetta verkefni. Í B-hlutanum er um að ræða tilfallandi akstursþjónustu. Er það mismunandi eftir samningshöfum hversu margir bílar falla undir hvern og einn samning í B-hlutanum. Samtals eru það 17 aðilar í A- og B-hluta sem annast þjónustuna sem eins og áður sagði er skipulögð og stjórnað af þjónustuveri Strætó.

Fyrirkomulagið var með mismunandi hætti hjá sveitarfélögunum áður en þetta nýja fyrirkomulag tók gildi. Í flestum tilvikum var þjónustunni sinnt af einkaaðila á grundvelli samnings við viðkomandi sveitarfélag. Hjá Reykjavíkurborg var verkefninu sinnt af Strætó bs., sem rak sérstakt þjónustuver og var með bílstjóra í störfum, en hluta af akstrinum var sinnt af einkaaðilum svo sem með leigubílum.

Stjórnin velti fyrir sér ýmsum leiðum og möguleikum til breytinga í kjölfar greiningar á þeim vanda sem við er að etja í því nýja skipulagi sem nú er unnið eftir. Tillögur hennar gera ráð fyrir ýmsum breytingum á framkvæmd og skipulagi þjónustunnar auk úttekta á tölvukerfi og breytingum á reglum, samkomulagi og þjónustulýsingu af hálfu sveitarfélaganna á höfuðborgarsvæðinu sem leiða af þessum tillögum. Tillögur stjórnarinnar gera ráð fyrir að verkefninu verði áfram sinnt af Strætó bs. a.m.k. næstu misserin og þeim aðilum sem gerður hefur verið samningur við um akstursþjónustu, en tímabundið áfram undir sérstakri stjórn sem beri faglega og fjárhagslega ábyrgð á verkefninu og innleiðingu þeirra breytinga sem hér eru lagðar til.

#### 4.1 Tillögur að breytingum á framkvæmd þjónustunnar

Á starfstíma stjórnarinnar bárust henni fjölmargar ábendingar og tillögur um framkvæmd og fyrirkomulag þjónustunnar sem breyta þurfi og bæta. Á grunni vinnu sinnar og kortlagningar og innkominna tillagna og ábendinga gerir stjórnin eftirfarandi tillögur um breytingar og áherslur við skipulagningu og framkvæmd ferðaþjónustu fatlaðs fólks.

**4.1.1 Fastar ferðir.** Mikill hluti af ferðum í ferðaþjónustu fatlaðs fólks eru fastar ferðir viðkomandi notanda sem hann pantar með góðum fyrirvara, jafnvel langt fram í tímann. Um er að ræða ferðir vegna vinnu, skóla, í endurhæfingu, til læknis, í sjúkrahjúlfun og áfram mætti lengi telja. Í því felst þjónustubót fyrir alla notendur að slíkar ferðir séu í eins föstum skorðum og unnt er, þ.e. náð sé í viðkomandi á sama tíma og ferðatíminn sé svipaður frá einum degi til annars. Samkvæmt upplýsingum frá stjórnendum Strætó bs. og forsvarsmönnum tölvukerfisins Trapeze er ekkert því til fyrirstöðu að skipuleggja slíkar ferðir með sama hætti langt fram í tímann og miklum stöðugleika. Þetta þarf að sannreyna m.a. í samstarfi við þá innri endurskoðun sem fer fram á undirbúningi þessa verkefnis og hvort kerfið uppfylli þær þarfir sem því er ætlað að sinna. Horfa þarf einnig til kostnaðar við þjónustu og rekstur kerfisins.

Hluti notenda er sérstaklega viðkvæmur fyrir örum breytingum og hafa því ríkari þörf en aðrir notendur fyrir fast skipulag. Eru það einkum fötluð börn og fullorðið fólk með einhverfu eða þroskaskerðingu. Öryggi er gríðarlega mikilvægt fyrir þessa notendur og ekki síður fyrir foreldra fatlaðra barna og þar skiptir miklu máli að foreldrar þeirra viti að einhver fyrirfram ákveðinn bílstjóri sinni föstum ferðum þeirra til og frá skóla, frístundamiðstöðvum o.s.frv. Nauðsynlegt er að horft verði til þessa við skipulagningu þjónustunnar og þannig verði byggð upp sérþekking hjá ákveðnum bílstjórum vegna þeirra sem hafa tilgreinda þjónustuþörf, aðstæðum þeirra og aðstæðum á þeim stöðum sem um ræðir. Skilgreina þarf nánar hvaða einstaklinga og hópa er hér um að ræða sem og hvaða ferðir falla þar undir.

Í þessu samhengi er einnig rétt að reyna í meira mæli en áður að svæðisbinda þjónustuna, til þess að auka enn frekar sérþekkingu bílstjóra. Í því felst að aksturinn verði skipulagður í meira mæli þannig að ákveðnum bílum verði haldið á ákveðnum svæðum.

**4.1.2 Aukinn sveigjanleiki og sérhæfð þjónusta.** Í ákveðnum tilvikum geta þarfir notanda fyrir þjónustu verið mjög miklar og sérhæfðar. Ekki er með skýrum hætti fjallað um slík tilvik í sameiginlegum reglum sveitarfélaganna eða sérstökum reglum hvers og eins sveitarfélags. Þegar slíkt er uppi þarf að fara yfir þær þarfir og eftir atvikum sérstakar óskir notanda hjá viðkomandi sveitarfélagi og taka ákvörðun um framkvæmd þjónustunnar. Þetta geta verið atriði á borð við það að viðkomandi þurfi aðstoðarmann með sér í bíl, geti einungis ferðast sem eini farþeginn í bílnum, geti einungis notað ákveðna stærð eða gerð bíla, þurfi mikinn stöðugleika í framkvæmd þjónustunnar o.s.frv. Þegar ákvörðun um slíkar sérstakar þarfir liggur fyrir hjá viðkomandi sveitarfélagi er henni komið á framfæri við Strætó bs. sem útfærir þjónustuna í samræmi við ákvörðun sveitarfélagsins.

**4.1.3 Sérhæfing í þjónustuveri.** Lagt er til að sérstakir þjónustufulltrúar verði í þjónustuveri fyrir ferðaþjónustu fatlaðs fólks. Í því felst að starfsfólk sem sinnir þeim störfum verði sérhæft og sinni eingöngu verkefnum sem snúa að ferðaþjónustunni og þjónustuverið hafi sérstakt símanúmer sem verði gjaldfrjálst, svokallað grænt númer. Lögð er áhersla á að fötluðum verði boðin störf í þjónustuverinu og því tryggt að það sé aðgengilegt öllum. Mikilvægt er að í boði séu hlutastörf í þjónustuverinu. Í framhaldinu verði svo hugað að því hvort ástæða sé til að aðgreina þjónustuver fyrir



ferðaþjónustuna alfarið eða hvort hægt sé að nýta samlegð með almennu þjónustuveri Strætó bs. Lagt er til að byggð verði upp sérhæfing og sérstakir tengiliðir innan þjónustuvers ferðaþjónustunnar, t.d. vegna þeirra notenda sem eru með flóknar þarfir og vegna notendahópa eins og íbúa í búsetukjörnum, nemenda á frístundaheimilum, starfsmanna á vinnustöðum o.s.frv. Með því móti geta lykilaðilar á borð við forstöðumenn eða aðra starfsmenn sveitarfélaga eða annarra haft fastan tengilið sem vel þekkir til þarfa og aðstæðna á hverjum stað sem um ræðir.

**4.1.4 Bílstjórar verði auðkenndir.** Lagt er til að bílstjórar verði auðkenndir með nafni viðkomandi og klæðaburður þeirra samræmdur. Slík auðkenni og samræmi í klæðaburði eykur öryggi notenda þjónustunnar.

**4.1.5 Aðgangur bílstjóra að þjónustuveri.** Tryggja þarf greiðan og skjótan aðgang bílstjóra að þjónustuveri, einkum í þeim tilvikum þegar fyrirsjáanlegt er að tafir verða á ferðum þeirra þannig að unnt sé að grípa til ráðstafana af þeirri ástæðu. Einnig ef þörf er fyrir frekari upplýsingar eða aðstoð.

**4.1.6 Myndir af notendum í kerfið.** Lagt er til að leitað verði leiða að setja inn í tölvukerfið myndir af notendum ferðaþjónustunnar. Það er öryggisatriði fyrir bílstjóra að slíkar upplýsingar séu til staðar í ákveðnum tilvikum, auk annarra upplýsinga sem nauðsynlegar eru til að tryggja hnökralausa framkvæmd þjónustunnar.

**4.1.7 Stytting ferðatíma.** Lagt er til að ferðatími hvers og eins farþega verði ekki lengri en tvöfaldur akstur tími stystu leið í viðkomandi ferð þar sem því verður við komið. Í því felst að ef hefðbundinn akstur tími milli viðkomandi staða er tíu mínútur verði heildarakstur tími aldrei lengri en tuttugu mínútur o.s.frv. Akstur tími fari þó aldrei yfir hámarks ferðatíma skv. þjónustulýsingu. Frávik yrðu frá þessari reglu í þeim tilvikum sem um er að ræða fastar ferðir stærri hópa t.d. úr frístundamiðstöðvum og til síns heima, sbr. tillaga 4.1.1 hér að framan.

#### *4.2 Tillögur um menntun og þjálfun, öryggismál, úttekt á kerfum, upplýsingamiðlun o.fl.*

Auk beinna tillagna um framkvæmd leggur stjórnin til fleiri breytingar sem snúa að ýmsum atriðum. Bæði er um að ræða atriði sem þarfnast sérstaks undirbúnings eða nánari skoðunar og útfærslu.

**4.2.1 Þjálfun, menntun og kröfur til bílstjóra.** Lagt er til að þjálfun og menntun bílstjóra verði aukin verulega frá því sem nú er. Auka þarf þekkingu þeirra og þjálfun í notkun öryggisbúnaðar, sem og þekkingu þeirra á fötluðu fólki, mismunandi þörfum notenda, mannlegum samskiptum, notkun hjálpartækja, akstri á bílum með hjólastóla o.fl. Námskeið fyrir bílstjóra verði að hluta til skipulagt á grunni jafningjafræðslu þar sem reynslumiklir bílstjórar leiðbeini nýliðum auk fræðslu frá sérfræðingum á öðrum sviðum. Í tengslum við þetta þarf væntanlega að semja sérstaklega við þá bílstjóra sem sinna þessari þjónustu um ýmsa þætti sem snúa að daglegum rekstri, þjálfun og kröfum til hæfni bílstjóra. Endurskoða þarf kröfur til bílstjóra þannig að tryggt verði að allir bílstjórar fullnægi þeirri kröfu að hafa ekki hlotið refsisdóm vegna brota á ákvæðum XXII., XXIII. og XXIV. kafla almennra hegningarlaga nr. 19/1940. Einnig þarf að tryggja að kannað verði áður en bílstjóri er ráðinn til starfa að hann hafi þjálfun, menntun, þekkingu eða reynslu til að starfa með fötluðu fólki, m.a. með því að leita meðmæla hjá fyrri vinnuveitendum. Loks þarf að tryggja að bílstjórar hafi aðgang að handleiðslu og stuðningi í sínum störfum.

**4.2.2 Úttekt á tölvukerfum.** Lagt er til að það tölvukerfi sem tekið var upp í nóvember sl. verði rýnt af óháðum aðila og lagt mat á nýtingu þess og möguleika til framtíðar, í samanburði við önnur

sambærileg kerfi og það kerfi sem áður var notað við skipulagningu ferðaþjónustu fatlaðs fólks í Reykjavík. Horft verði til möguleika umræddra kerfa til að setja upp aðgengilega notendaþjónustu á vefnum og í gegnum snjallsíma þar sem notendur geta t.d. skoðað yfirlit yfir notaðar og pantaðar ferðir og pantað og afpantað ferðir. Einnig er nauðsynlegt að gera sambærilega úttekt á símkerfi því sem tekið var í notkun í nóvember 2014. Þar þarf m.a. að skoða uppítíma kerfisins.

**4.2.3 Öryggismál og öryggisbúnaður í bílum.** Ríkar kröfur eru gerðar til öryggismála bíla í A- og B-hluta ferðaþjónustunnar eins og fram kemur í samningskaupagögnum. Óháð úttekt er gerð á öllum bílum áður en notkun þeirra er samþykkt. Engar undanþágur á að veita frá þeim kröfum. Í mörgum tilvikum á undanförunum vikum hefur hins vegar þurft að nota leigubíla vegna vöntunar á bílum, t.d. þegar þurft hefur að bregðast skjótt við vegna óvæntra atvika. Ekki er krafa um að þeir bílar uppfylli þær öryggiskröfur sem gerðar eru til bíla ferðaþjónustunnar heldur einungis þær almennu reglur um gerð og búnað ökutækja sem slíkir bílar þurfa að uppfylla. Í þeim undantekningartilvikum sem nota þarf aðra bíla er rétt að gera sömu kröfur til þeirra og gerðar eru til bíla í A- og B- hluta ferðaþjónustunnar. Skoða þarf einnig hvort ástæða sé til að koma fyrir öryggismyndavélum í einhverjum bílum ferðaþjónustunnar. Gera þarf sérstaka úttekt á því hversu vel, þá sérstaklega nýir bílar af stærri gerð henta í þjónustunni. Efasemdir eru uppi um aðgengi inni í bílana fyrir gangandi notendur sem nota hjálpartæki eins og hækjur og göngugrindur. Einnig er aðgengi inni í nýju bílunum ábótavant þá sérstaklega vegna þess að gólf bílanna er á tveimur hæðum. Þá henta farþegasæti illa fyrir notendur í yfirstærð. Mikilvægt er að kanna þetta strax þar sem von er á 15 nýjum bílum í þjónustuna frá 1. júní 2015. Loks er lagt til að gerðar verði reglubundnar úttektir á notkun öryggisbúnaðar í bílum ferðaþjónustunnar.

**4.2.4 Endurskoðun á sameiginlegum reglum, þjónustulýsingu og samningum.** Skoða þarf hvaða breytingar gera þarf á sameiginlegum reglum sveitarfélaganna um ferðaþjónustu fatlaðs fólks í samræmi við þær tillögur sem hér eru gerðar. Sama á við um samkomulag sveitarfélaganna frá því í maí á síðasta ári og þjónustulýsingu og eftir atvikum þá samninga sem gerðir hafa verið við akstursaðila.

**4.2.5 Samræming á gjaldskrá og árskort.** Samkvæmt gildandi sameiginlegum reglum sveitarfélaganna á höfuðborgarsvæðinu ber hvert sveitarfélag ábyrgð á setningu gjaldskrár fyrir notkun íbúa hvers sveitarfélags fyrir sig á ferðaþjónustu fatlaðs fólks. Kostir fylgja því að slík gjaldskrá verði samræmd. Rétt er að skoða þann möguleika að notendur ferðaþjónustunnar geti keypt sér árskort sem unnt er að nota samhliða við hefðbundnar almenningsamgöngur fyrir þá sem eiga þess kost.

**4.2.6 Upplýsingamiðlun og samskipti við notendur.** Lagt er til að upplýsingamiðlun til notenda þjónustunnar verði aukin verulega. Á þetta einnig við um lykiltengiliði á borð við starfsmenn búsetukjarna, vinnustaða fatlaðs fólks, skóla og frístundamiðstöðva. Bæta þarf svörun í þjónustuveri, tryggja skjóta svörun á erindum sem berast með tölvupósti og nýta samfélagsmiðla til upplýsingamiðlunar og gagnvirkra samskipta. Efla þarf fræðslu til notenda um fyrirkomulag þjónustunnar, hentugustu aðferðir við pantanir ferða (eftir pöntunartíma eða mætingartíma) og þær reglur sem gilda. Hafa þarf í huga að öll framsetning á upplýsingum til notenda sé á auðskildu máli þannig að sem flestir geti nýtt sér þær og að vefsvæði og prentað efni standist aðgengisstaðalinn WXAG 2.0 AA eftir því sem við verður komið.

**4.2.7 Aðrir möguleikar á ferðaþjónustu.** Samhliða ferðaþjónustu fatlaðs fólks í Reykjavík og á Seltjarnarnesi hefur verið í gildi undanfarna tæpa tvo áratugi sérstakur samningur við Blindrafélagið um ferðaþjónustu fyrir félagsmenn þess. Skipulag þeirrar þjónustu er með þeim hætti að félagið hefur

gert samning við ákveðna leigubílastöð um framkvæmd þjónustunnar. Aðrar reglur gilda um kostnaðarþátttöku notenda en í ferðaþjónustu fatlaðs fólks, en greitt er fullt fargjald í strætó fyrir hverja ferð og hærra gjald ef um er að ræða lengri ferðir samkvæmt ákveðnu kerfi. Mögulegt er að einhverjir núverandi notendur ferðaþjónustu fatlaðs fólks hefðu áhuga á að nýta sér slíka útfærslu á ferðaþjónustu og er því lagt til að opnað verði fyrir þann möguleika af hálfu sveitarfélaganna og væri unnt að gera það í tilraunaskyni til að byrja með og þá bundið við ákveðna hópa eða sveitarfélög. Samkvæmt framkvæmdastjóra Blindrafélagsins ræður það auðveldlega við að tvöfalda fjölda notenda þjónustunnar í dag, en þeir eru um 250 talsins.

**4.2.8 Kostnaðarmat.** Þær tillögur sem hér eru gerðar geta falið í sér kostnaðarauka, m.a. vegna aukinna krafna um nám og þekkingu bílstjóra, vegna tillagna um breytingar á stjórnun og skipulagningu þjónustunnar, eflingu þjónustuvers o.fl. Ljóst er aftur á móti að það ástand sem skapast hefur vegna þeirra mistaka sem gerð voru við innleiðingu nýs skipulags hefur einnig haft í för með sér verulegt rask hjá notendum þjónustunnar og aukinn kostnað hjá sveitarfélögunum. Því er til mikils að vinna að koma þjónustunni hið fyrsta í öruggt og gott horf og alls óvíst að það skipulag sem hér er lagt til verði þegar upp er staðið dýrara en núverandi skipulag. Nauðsynlegt að að endurskoða allar fjárhagsforsendur verkefnisins og ný stjórn ásamt forstöðumanni þarf að leggja mat á þetta og endurskoða og uppfæra fjárhagsáætlanir.

#### *4.3 Tillögur um áframhaldandi störf sérstakrar stjórnar o.fl.*

**4.3.1 Sérstök stjórn.** Lagt er til að áfram verði starfandi tímabundið sérstök stjórn yfir ferðaþjónustu fatlaðs fólks á höfuðborgarsvæðinu. Í henni eigi sæti ftr. skipaðir af Samtökum sveitarfélaga á höfuðborgarsvæðinu og ftr. skipaðir skv. tilnefningu Öryrkjabandalagsins, Landssamtakanna Proskahjálpar og Sjálfsbjargar landssambands fatlaðra. Hlutverk stjórnarinnar verði að bera faglega og fjárhagslega ábyrgð á rekstri verkefnisins innan vébanda Strætó bs., stjórna innleiðingu þeirra breytinga sem lagðar eru til í þessari skýrslu og móta tillögur um framtíðarfyrirkomulag þessarar þjónustu.

Samkvæmt áður nefndu samkomulagi sveitarfélaganna á höfuðborgarsvæðinu og sérstakri þjónustulýsingu gegnir Strætó bs. í meginatriðum þrjúþættu hlutverki við framkvæmd ferðaþjónustu fatlaðs fólks. Í fyrsta lagi er það rekstur þjónustuvers, í öðru lagi við útboð og umsjón með samningum við verktaka og í þriðja lagi á samskiptum við samráðshóp félagsmálastjóra sveitarfélaganna einkum að því er varðar uppgjör kostnaðar og innheimtu fargjalda hjá notendum. Umræddur samráðshópur félagsmálastjóra ber faglega og fjárhagslega ábyrgð á verkefninu samkvæmt umræddu samkomulagi og á m.a. að móta sameiginlegar reglur um þjónustuþætti og þjónustustig fyrir ferðaþjónustu fatlaðs fólks á höfuðborgarsvæðinu.

Að mati stjórnarinnar er verkefni ferðaþjónustunnar bæði flókið og umfangsmikið og kallar á þekkingu og reynslu af málefnum og málaflökki fatlaðs fólks auk reynslu af skipulagningu á akstri og sérhæfðri þjónustu á þessu sviði. Árlegur rekstrarkostnaður er vel á annan milljarð króna. Með hliðsjón af því er mikilvægt að áfram verði starfandi sérstök stjórn sem beri ábyrgð á faglegum og fjárhagslegum rekstri og framkvæmd þjónustunnar og innleiðingu þeirra breytinga sem hér eru lagðar til á framkvæmd og fyrirkomulagi þjónustunnar. Áfram er horft til þess að stjórnin verði að hluta til skipuð ftr. notenda í gegnum hagsmunasamtök fatlaðs fólks, til þess að treysta og tryggja enn frekar en áður aðkomu hagsmunaaðila að framkvæmd og þróun þjónustunnar og ákvarðanatöku um skipulagningu hennar.

**4.3.2 Stjórnandi ferðaþjónustu fatlaðs fólks.** Lagt er til að stjórn ferðaþjónustu fatlaðs fólks ráði sérstakan stjórnanda ferðaþjónustunnar. Hlutverk hans verði að sjá um og bera ábyrgð á daglegum rekstri ferðaþjónustunnar og þeim verkefnum sem Strætó eru falin skv. samkomulagi sveitarfélaganna og gildandi þjónustulýsingu ásamt öðrum stjórnendum og starfsmönnum Strætó bs. og innleiða nauðsynlegar breytingar. Hann ber faglega ábyrgð á þeim starfsmönnum þjónustuvers sem sinna starfsemi ferðaþjónustunnar sem og samskiptum við sveitarfélögin um fyrirkomulag og framkvæmd þjónustunnar í einstaka tilvikum samkvæmt ákvörðun viðkomandi sveitarfélags. Auk þess ber hann ábyrgð á fjárhagsáætlun og fjárhagsuppgjörum þjónustunnar. Stjórnandi ferðaþjónustunnar heyrir í sínum daglegu störfum milli stjórnarfunda undir framkvæmdastjóra Strætó bs. og nýtir starfsfólk og þekkingu Strætó bs. eftir þörfum. Vinna þarf nánari verklýsingu fyrir hann og þessa sérstöku stjórn.

Horft er til þess að í þetta starf verði ráðinn einstaklingur sem hafi bæði skilning og þekkingu á málefnum fatlaðs fólks og hafi tengsl við velferðarsvið sveitarfélaganna á höfuðborgarsvæðinu. Innan Strætó bs. er til staðar góð þekking og reynsla af samningagerð og samskiptum við verktaka vegna aksturs og eðlilegt að hún verði áfram nýtt í þágu ferðaþjónustu fatlaðs fólks. Á hinn bóginn skortir þekkingu sem snýr að þörfum og aðstæðum fatlaðs fólks og notendum ferðaþjónustunnar og úr því þarf að bæta.

## 5. Úttekt á máli Ólafar Þorbjargar Pétursdóttur

Eins og að framan er rakið fékk stjórnin það verkefni að gera sérstaka úttekt á alvarlegu máli Ólafar Þorbjargar Pétursdóttur, en hún gleymdist í margar klukkustundir í bíl ferðaþjónustunnar 4. febrúar sl. Formaður stjórnarinnar hafði úttekt á þessu máli með höndum og aflaði í því skyni upplýsinga frá Strætó bs., forstöðumanni og starfsmönnum Hins hússins, sviðsstjóra íþrótt- og tómstundasviðs Reykjavíkurborgar og lögreglunni á höfuðborgarsvæðinu sem stjórnaði leit að stúlkunni og vinnur að rannsókn málsins af hálfu hins opinbera, en þar er það rannsakað sem sakamál. Fundað var sérstaklega með forstöðumanni og tveimur starfsmönnum Hins hússins 6. febrúar sl. þar sem farið var yfir málið og viðbrögð Hins hússins vegna þess. Óskað var formlega eftir afriti af gögnum málsins hjá lögreglu og voru þau afhent í kjölfarið.

Málavextir eru í stuttu máli þeir að Ólöf var sótt ásamt fleiri ungmennum í Fjölbautaskólann við Ármúla á hádegi 4. febrúar sl. Farið var með hópinn í Hitt húsið og öllum nema Ólöfu komið þangað en hún varð eftir í bílnum. Sat hún aftast og sást ekki til hennar með góðu móti annars staðar úr bílnum vegna sæta. Síðdegis þennan dag hafði faðir hennar samband við lögreglu og sagðist hafa áhyggjur af dóttur sinni sem ekki hefði verið í Hinu húsinu þegar ná átti í hana um kl. 16. Leit hófst þegar að stúlkunni og fannst hún loks kl. 19.40 í bílnum sem komið hafði að sækja hana í Ármúlastólum um hádegisbilið. Fannst hún í sama sæti og hún hafði sest í þegar hún fór inn í bílinn og með bílbeltið spennt.

Ljóst er að margt fór úrskaiðis í þessu tilviki. Í fyrsta lagi liggur fyrir að bílstjórinn sem um ræðir hefur ekki mikla reynslu af akstri með fatlað fólk samkvæmt því sem fram kemur í gögnum málsins hjá lögreglu. Hann gætti ekki að því að tryggja að allir farþegar væru farnir úr bílnum þegar hann skilaði hópnum sem um ræðir í Hitt húsið sem eru alvarleg mistök. Hann gætti heldur ekki að því að skoða bílinn með fullnægjandi hætti að loknum akstri í samræmi við gildandi verklag. Á þessu hefur verið hnykkt sérstaklega í handbók bílstjóra.

Í öðru lagi voru gerð alvarleg mistök í Hinu húsinu þegar fyrir lá að stúlkann skilaði sér ekki þangað eins og vænta mátti. Þar er samkvæmt upplýsingum forstöðumanns og starfsmanna í gildi skýrt verklag um viðbrögð í slíkum tilvikum, en því var ekki fylgt. Ástæðan er sú að nýir starfsmenn voru við störf og reynslumiklir stjórnendur fjarri vegna starfsdags. Fræðslu um þetta verklag og rétt viðbrögð til nýrra starfsmanna var því ábótavant.

Í þriðja lagi vakti það athygli með hvaða hætti forsvarsmaður viðkomandi akstursaðila tjáði sig um málið á opinberum vettvangi þegar það komst í há máli. Ekki var í þeim samtölum og yfirlýsingum við fjölmiðla gætt að þeirri trúnaðarskyldu sem hvílir á aðilum samkvæmt lögum og gildandi samningum. Þá gætti ftr. Strætó bs. ekki að því að sannreyna fullyrðingar um stöðu mála og aðstæður áður en þær voru bornar fram opinberlega af hálfu fyrirtækisins. Trúnaðarbrot og óvarkárni í yfirlýsingum af þessu tagi telst að mati stjórnarinnar alvarlegt frávik.

Þetta alvarlega atvik hefur leitt til margvíslegra úrbóta í kjölfarið, bæði hjá Strætó bs. og akstursaðilum sem og Hinu húsinu og raunar fleiri sambærilegum aðilum hjá öllum sveitarfélögum á höfuðborgarsvæðinu. Verklag og samvinna milli Hins hússins og akstursaðila hefur verið sérstaklega yfirfarin til að tryggja örugga framkvæmd þjónustunnar af beggja hálfu og rétt viðbrögð við frávikum. Sett hefur verið upp sérstakt verklag hjá Strætó bs. um viðbrögð þegar farþegi týnist.

Fleiri frávík við framkvæmd þjónustunnar hafa komið upp á starfstíma stjórnarinnar. Þau hafa öll verið skoðuð nánar og komið eftir atvikum til umræðu og yfirferðar á fundum stjórnar. Í þeim tilvikum sem framkvæmd eða verklagi hefur verið ábótavant hefur verið ráðist í viðeigandi úrbætur.

## 6. Niðurlag

Að mati sérstakrar stjórnar ferðapjónustu fatlaðs fólks eru þær tillögur sem hér eru gerðar til þess fallnar að raunverulegar úrbætur verði á ferðapjónustu fatlaðs fólks á höfuðborgarsvæðinu. Mörg góð skref í þá átt voru stigin með þeim breytingum sem gerðar voru um síðustu áramót, t.a.m. varðandi öryggi þeirra bíla sem notaðir eru í ferðapjónustunni sem og aukið þjónustustig t.d. varðandi samdægurspantanir og lengri opnunartíma þjónustuvers. Við innleiðingu á nýju skipulagi glötuðust hins vegar mikilvægir þættir sem tengjast sérstökum þörfum ákveðinna hópa fatlaðs fólks og fatlaðra barna, þar á meðal fóst og stöðug persónuleg þjónusta í ákveðnum tilvikum. Jafnframt var ekki gætt að því við innleiðingu breytinganna að nýta þekkingu og reynslu þeirra starfsmanna sem unnið höfðu að þessu verkefni um langt árabíl hjá þeim aðilum einkum sem önnuðust skipulagningu þjónustunnar.

Ferðapjónusta fatlaðs fólks er mikilvæg þjónusta en viðkvæm vegna ólíkra og persónubundinna þarfa einstakra notenda. Því þarf að tryggja að komið sé til móts við þær þarfir eins og nokkur kostur er.

5. mars 2015

  
Bryndís Haraldsdóttir

  
Bryndís Snæbjörnsdóttir

  
Grétur Pétur Geirsson

  
Guðjón Erling Friðriksson

  
Guðlaug Kristjánsdóttir

  
Stefán Eiríksson

  
Tryggvi Friðjónsson

  
Þorkell Sigurlaugsson