



Reykjavíkurborg  
Velferðarsvið

Reykjavík 8. maí 2017

RR17030293

VEL2017030084

Ráðhús Reykjavíkur  
Borgarráð  
Tjarnargötu 11  
101 Reykjavík

### **Svar við fyrirspurn borgarráðsfulltrúa Sjálfstæðisflokksins um mat á þjónustu Ferðaþjónustu fatlaðs fólks.**

Þann 30. mars 2017 lögðu borgarráðsfulltrúar Sjálfstæðisflokksins fram eftirfarandi fyrirspurn:

„Óskað er eftir upplýsingum um hvernig mati á þjónustu Ferðaþjónustunnar er háttað. Hvernig koma notendur með athugasemdir, kvartanir eða tillögur til úrbóta, eða eru gerðar þjónustukannanir. Er haft beint samanband við notendur eða aðstandendur? Er farið sérstaklega yfir það hvernig má bæta þjónustuna fyrir hópa eins og einhverf börn í grunnskólum sem þarf að taka sérstakt tillit til, þroskaheftra eða annarra slíkra hópa. Hefur verið kannað hvaða hópar fatlaðra eiga oftast ónotaðar ferðir þar sem viðkomandi kom ekki í pantaðan bíl og hefur verið kannað hverjar orsakir ónotaðra ferða eru?“

Meðfylgjandi er svar frá Strætó bs. við ofangreindri fyrirspurn en þar koma fram upplýsingar um ábendingaleiðir fyrir notendur Strætó bs., hvernig þjónustu við fötluð grunnskólabörn er háttað og um ónotaðar ferðir. Jafnframt er meðfylgjandi niðurstöður þjónustukönnunar Strætó bs. meðal notenda ferðaþjónustu fatlaðs fólks.

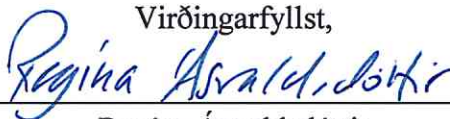
Eins og kemur fram í svari frá Strætó bs. þá eru ábendingar vegna einstaklinga sendar í þjónustuver og þær skráðar og málum komið áfram til þeirra sem vinna úr málunum. Sú úrvinnsla er unnin í samstarfi við notendur og aðstandendur. Sérstakur starfsmaður ber ábyrgð á þjónustu við börn á grunnskólaaldri.

Í þjónustuhópi Ferðaþjónustu fatlaðs fólks eiga 6 aðilar sæti. Auk fulltrúa Strætó bs., sem er sviðsstjóri akstursþjónustu og starfsmaður hópsins, eiga sæti tveir fulltrúar samráðshóps félagsmálastjóra á höfuðborgarsvæðinu, þar af formaður samráðshópsins sem jafnframt er formaður þjónustuhópsins, fulltrúar Öryrkjabandalags Íslands og Landssamtakanna Þroskahjálpar og fulltrúi verktaka..

Fulltrúar þjónustuhóps Ferðaþjónustu fatlaðs fólks komu á fund velferðarráðs þann 16. mars 2017 og farið var ítarlega yfir reynsluna af ferðaþjónustunni. Á fundinum kom fram að þjónustuhópurinn telur ferðaþjónustuna í öllum meginatriðum standa undir væntingum og telja að þjónustukönnun Strætó bs. endurspegli það vel.

Þjónustuhópurinn fundar annan hvern mánuð. Á fundunum eru teknar fyrir ábendingar um hvað megi betur fara í þjónustu Strætó bs. ef fulltrúar í hópnum hafa fengið slíkar ábendingar og þar geta fulltrúar Strætó bs., sveitarfélaga og hagsmunaaðila rætt málin, t.d. hvað varðar þjónustu við ákveðna hópa, milliliðalaust.

Virðingarfyllst,



---

Regína Ásvaldsdóttir  
sviðsstjóri



Reykjavík 12.apríl 2017

Eftirfarandi fyrirspurn barst frá Borgarráði 30. mars 2017

„Óskað er eftir upplýsingum um hvernig mati á þjónustu Ferðapjónustunnar er háttað. Hvernig koma notendur með athugasemdir, kvartanir eða tillögur til úrbóta, eða eru gerðar þjónustukannanir. Er haft beint samband við notendur eða aðstandendur? Er farið sérstaklega yfir það hvernig má bæta þjónustuna fyrir hópa eins og einhverf börn í grunnskólum sem þarf að taka sérstakt tillit til, þroskaheftra eða annarra slíkra hópa. Hefur verið kannað hvaða hópar fallaðra eiga oftast ónotaðar ferðir þar sem viðkomandi kom ekki í pantaðan bíl og hefur verið kannað hverjar orsakir ónotaðra ferða eru?“

**Athugasemdir, kvartanir og tillögur til úrbóta (Ábendingar)**

Í febrúar var gerð þjónustukönnun á meðal notenda sem hafa nýtt þjónustuna innan þriggja mánaða áður en könnunin var gerð og er niðurstaða könnunarinnar sem viðhengi við svarið.

Notendur geta komið með athugasemdir, kvartanir og tillögur til:

- Þjónustuvers Strætó
  - Algengast er að ábendingar berist til þjónustuvers og eru ábendingarnar skráðar í sérsníðað og aðgangsstýrt ábendingakerfi og máluð komið áfram til þeirra sem málið varðar. Hér fyrir neðan er fjöldi skráðra ábendinga 2016.

Ferðapjónustan 2016	
Janúar	35
Febrúar	25
Mars	19
Apríl	23
Mai	19
Júní	18
Júlí	8
Ágúst	20
September	38
Oktober	39
Nóvember	45
Desember	29
	318

- Þjónustumiðstöðvar sveitafélaganna
  - Ábendingum þaðan er komið til sviðsstjóra sem vinnur úr málinu.
- Sviðsstjóra akstursþjónustu
  - Þó nokkrar ábendingar berast beint til sviðsstjóra.
- Þjónusturáðs
  - Þjónusturáð akstursþjónustunnar er skipað fulltrúum frá Þroskahjálpi, Sjálfsbjörgu, velferðasviði Reykjavíkurborgar, bílstjórum, formanni samráðshóps félagsmálastjóra sveitafélaganna og sviðsstjóra akstursþjónustu Strætó. Hópurinn hittist á tveggja mánaða fresti.

Haldið er utanum ábendingar sem berast í aðgangsstýrt skjalavistunarkerfi akstursþjónustunnar og ábendingakerfi Strætó.

Úrvinnsla ábendinga er unnin í samstarfi við notendur og/eða aðstandendur.



## Þjónusta við fötluð grunnskólabörn

Það er starfsmaður í akstursþjónustunni sem ber ábyrgð á samskiptum við foreldra og skóla til að mæta þörfum fatlaðra barna miðað við þarfir hvers einstaklings. Þjónustan við grunnskólabörn er einstaklingsmiðuð og er stöðugt verið að bæta þjónustuna miðað við þarfir hvers einstaklings. Þess er þó gætt að bílar séu nýttir á sem hagkvæmasta hátt með samnýtingu eins og mögulegt er og innan þess ramma sem er settur miðað við hámarks ferðatíma um borð.

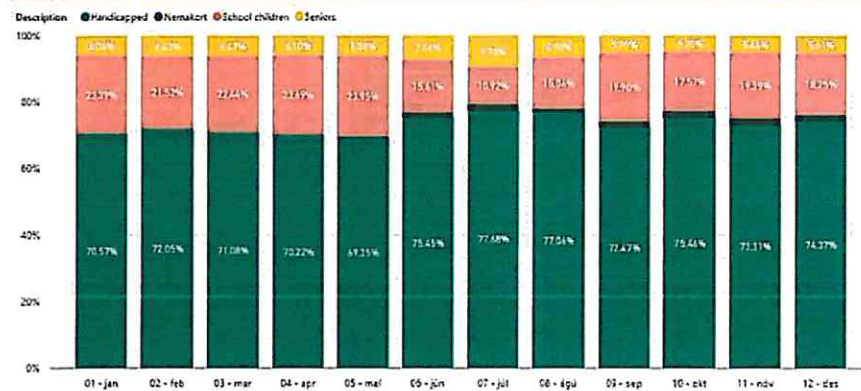


## Ónotaðar ferðir

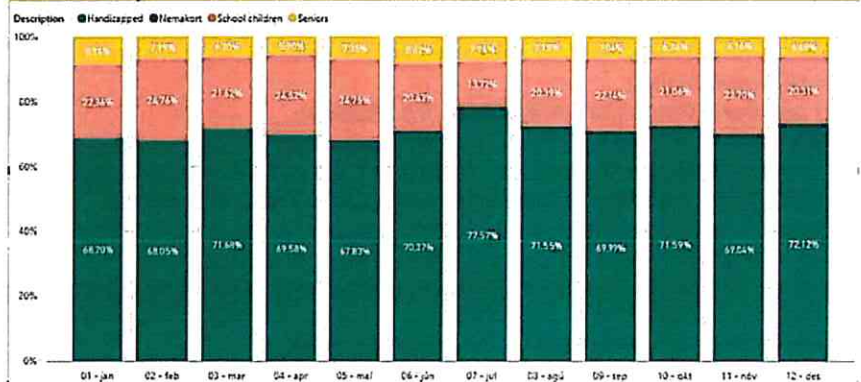
Það er ekki að sjá mun á milli hópa með hverjir nýta ekki pantaðar ferðir frekar en aðrir. Á síðasta ári voru 6% ferða ekki nýttar. Ástæðurnar eru margar fyrir því af hverju ferðir eru ekki nýttar en algengasta ástæðan er að farþegar annaðhvort gleyma að láta vita eða gleyma að hafa pantað ferðina.

Mánuður 2016	Afpantað á staðnum	Afpantað of seint	Kom ekki	Farin ferð	Samtals pantaðar ferðir
01 - jan	988	468	801	36.524	38.781
02 - feb	997	496	784	38.435	40.712
03 - mar	1.001	534	775	36.115	38.425
04 - apr	846	425	765	37.119	39.155
05 - maí	960	526	846	34.033	36.365
06 - jún	890	485	676	24.901	26.952
07 - júl	620	266	539	15.837	17.262
08 - ágúst	710	441	668	25.785	27.604
09 - sep	759	419	804	36.801	38.783
10 - okt	821	432	798	35.339	37.390
11 - nóv	1.005	484	894	38.998	41.381
12 - des	956	638	1.142	30.443	33.179
<b>Samtals pantaðar ferðir</b>	<b>10.553</b>	<b>5.614</b>	<b>9.492</b>	<b>390.330</b>	<b>415.989</b>

## Hlutfall hópa - Eknar ferðir



## Hlutfall hópa - Ónotaðar ferðir



Reykjavík 12.04.2017

Erlendur Pálsson  
Sviðsstjóri farþegaþjónustu Strætó bs.

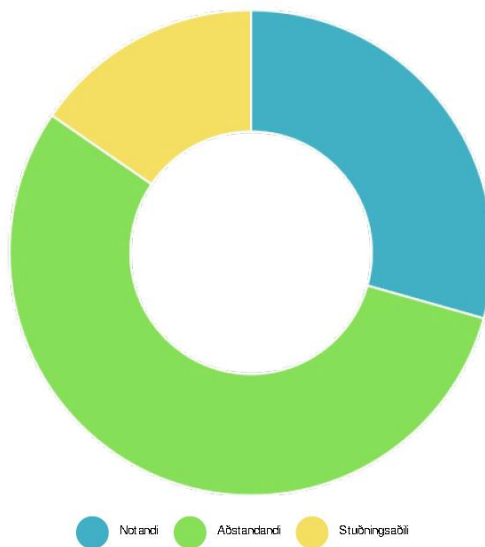
## Þjónustukönnun fyrir Akstursþjónustu Strætó.

Könnunin var send út 16. febrúar og var svarfrestur til 2. mars 2017

Sent var á skráð netföng farþega sem hafa nýtt þjónustuna 3 mánuði áður en könnunin var gerð hjá. Netföngin tilheyra notendum, aðstandendum og þjónustuaðilum. Skráð netföng voru 600 og 201 svar barst. Þess má geta að þjónustuaðilar eru í flestum tilfellum að svara fyrir fleiri en inn farþega.

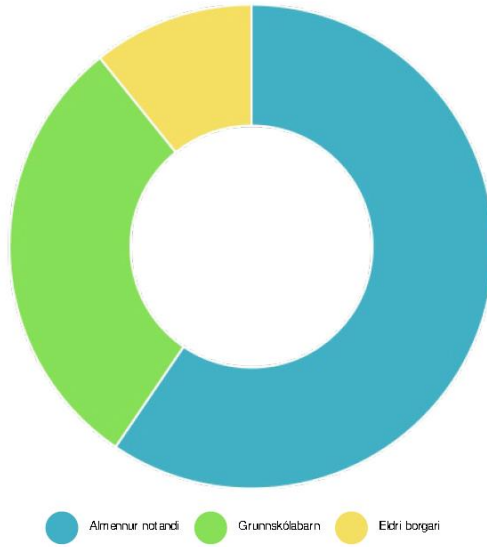
Vinsamlegast merktu við hver svarar könnuninni

	Notandi	Aðstandandi	Stuðningsaðili	Standard Deviation	Responses
All Data	59 (29%)	111 (55%)	31 (15%)	33.15	201



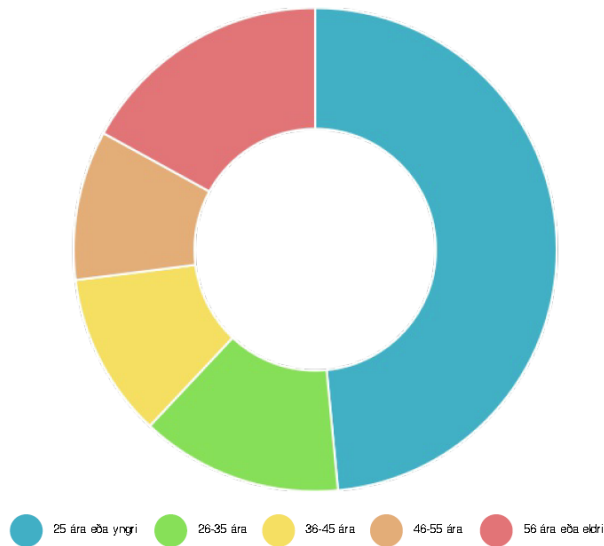
### Notandi þjónustunnar er

	Almennur notandi	Grunnskólubarn	Eldri borgari	Standard Deviation	Responses
All Data	116 (59%)	58 (30%)	21 (11%)	39.1	195



### Aldur þess sem notar þjónustuna

	25 ára eða yngri	26-35 ára	36-45 ára	46-55 ára	56 ára eða eldri	Standard Deviation	Responses
All Data	97 (48%)	27 (14%)	22 (11%)	20 (10%)	34 (17%)	28.91	200



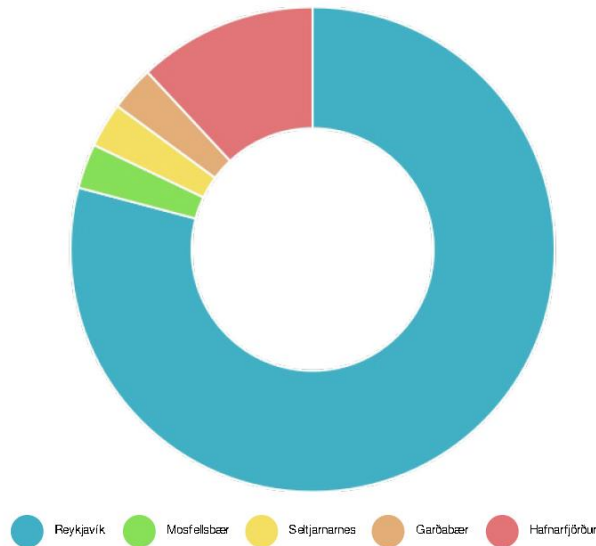
### Kyn þess sem notar þjónustuna

	Karl	Kona	Standard Deviation	Responses
All Data	102 (51%)	98 (49%)	2	200



### Búseta þess sem notar þjónustuna

	Reykjavík	Mosfellsbær	Seltjarnarnes	Garðabær	Hafnarfjörður	Standard Deviation	Responses
All Data	159 (79%)	6 (3%)	6 (3%)	6 (3%)	24 (12%)	59.81	201



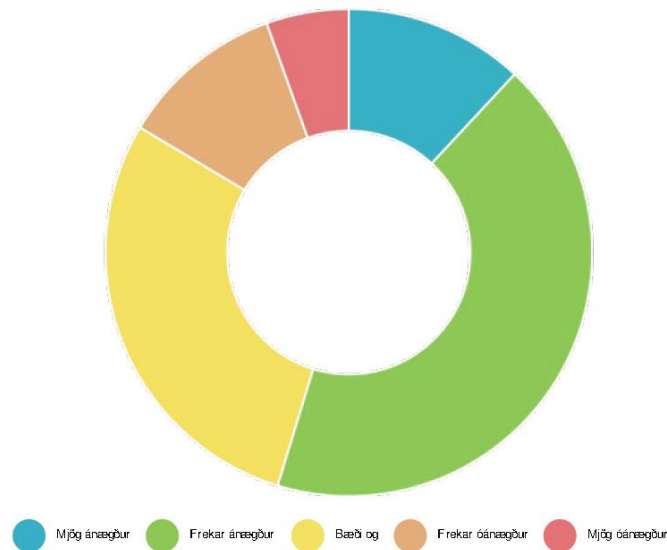
### Notast notandi við hjólastól í ferðum sínum með akstursþjónustu Strætó?

	Alltaf	Stundum	Aldrei	Standard Deviation	Responses
All Data	43 (21%)	11 (5%)	148 (73%)	58.52	202



Á heildina litið, hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með akstursþjónustu Strætó fyrir fatlað fólk?

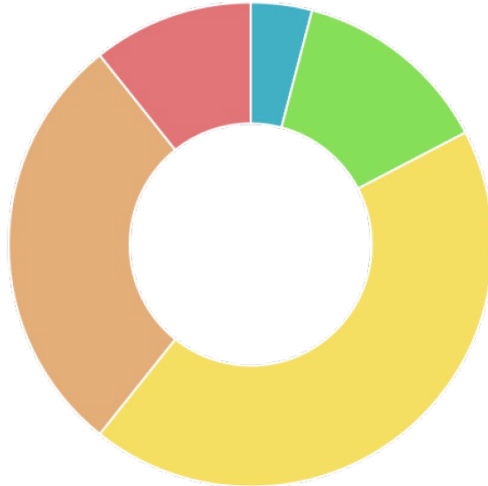
	Mjög ánægður	Frekar ánægður	Bæði og	Frekar óánægður	Mjög óánægður	Standard Deviation	Responses
All Data	24 (12%)	86 (43%)	58 (29%)	22 (11%)	11 (5%)	27.79	201





Ef þú hugsar um samskipti þín við akstursþjónustu Strætó, hefur þjónustan almennt séð verið samkvæmt væntingum, umfram væntingar eða undir væntingum?

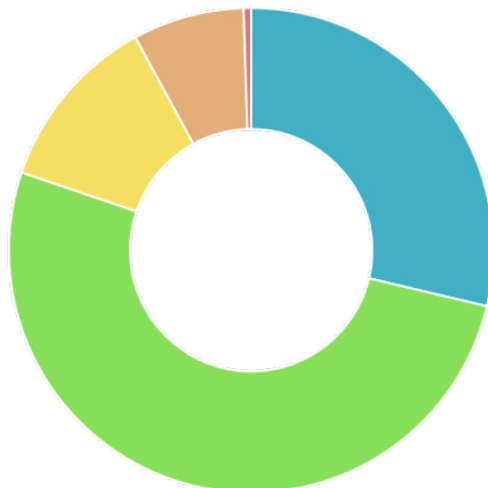
	Langt umfram væntingar	Heldur umfram væntingar	Samkvæmt væntingum	Heldur undir væntingum	Langt undir væntingum	Standard Deviation	Responses
All Data	8 (4%)	26 (13%)	85 (43%)	56 (29%)	21 (11%)	27.78	196



Langt umfram væntingar    Heldur umfram væntingar    Samkvæmt væntingum    Heldur undir væntingum    Langt undir væntingum

Almennt séð, hversu gott eða slæmt finnst þér viðmót starfsfólks akstursþjónustu Strætó?

	Mjög gott	Frekar gott	Hvorki né	Frekar slæmt	Mjög slæmt	Standard Deviation	Responses
All Data	58 (29%)	104 (51%)	24 (12%)	15 (7%)	1 (0%)	36.94	202



Mjög gott    Frekar gott    Hvorki né    Frekar slæmt    Mjög slæmt

### Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með stundvísi hjá akstursþjónustu Strætó?

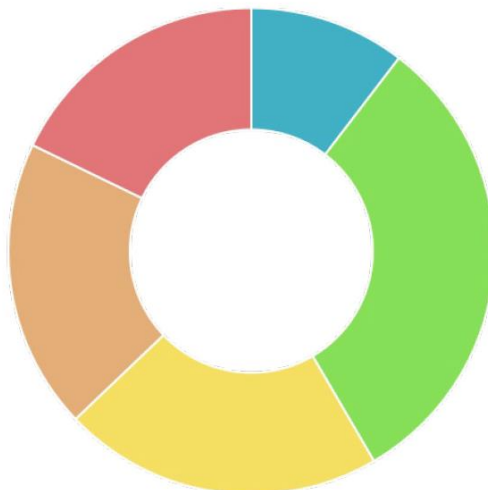
	Mjög ánægð (ur)	Frekar ánægð (ur)	Bæði og	Frekar óánægð (ur)	Mjög óánægð (ur)	Standard Deviation	Responses
All Data	21 (10%)	65 (32%)	50 (25%)	44 (22%)	21 (10%)	17.1	201



● Mjög ánægð(ur)
 ● Frekar ánægð(ur)
 ● Bæði og
 ● Frekar óánægð(ur)
 ● Mjög óánægð(ur)

### Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með símsvörun í þjónustuveri akstursþjónustu Strætó?

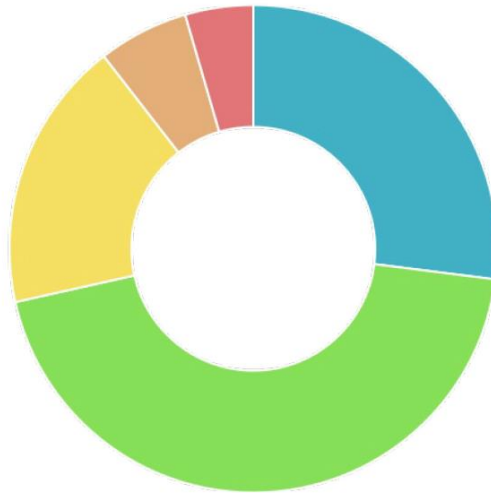
	Mjög ánægð (ur)	Frekar ánægð (ur)	Bæði og	Frekar óánægð (ur)	Mjög óánægð (ur)	Standard Deviation	Responses
All Data	21 (10%)	63 (31%)	43 (21%)	39 (19%)	36 (18%)	13.53	202



● Mjög ánægð(ur)
 ● Frekar ánægð(ur)
 ● Bæði og
 ● Frekar óánægð(ur)
 ● Mjög óánægð(ur)

Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með viðmót starfsfólks í símsvörun þjónustuvers hjá akstursþjónustu Strætó?

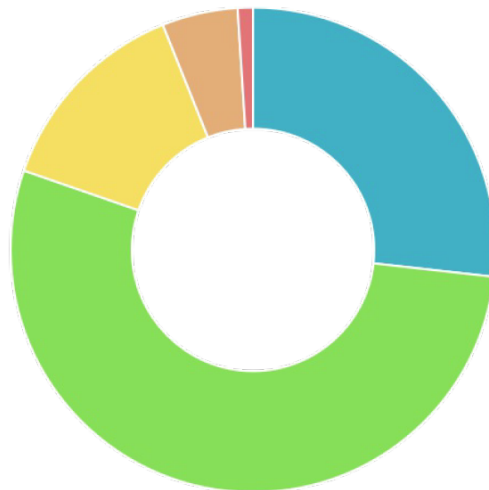
	Mjög ánægð (ur)	Frekar ánægð (ur)	Bæði og	Frekar óánægð (ur)	Mjög óánægð (ur)	Standard Deviation	Responses
All Data	54 (27%)	89 (45%)	36 (18%)	12 (6%)	9 (5%)	29.52	200



● MJÖG ÁNÆGÐ(UR)
 ● FREKAR ÁNÆGÐ(UR)
 ● BÆÐI OG
 ● FREKAR ÓÁNÆGÐ(UR)
 ● MJÖG ÓÁNÆGÐ(UR)

Ertu ánægð(ur) eða óánægð(ur) með viðmót bílstjóra hjá akstursþjónustu Strætó?

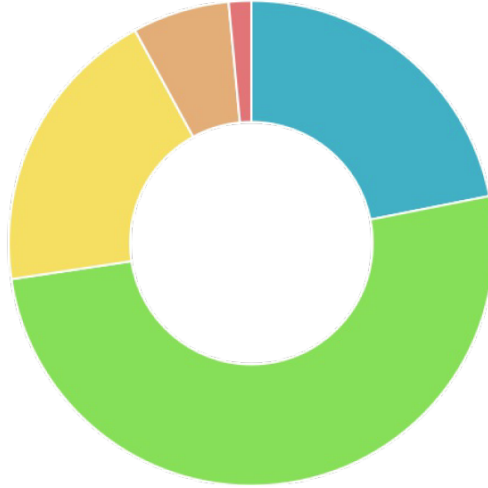
	Mjög ánægð (ur)	Frekar ánægð (ur)	Hvorki né	Frekar óánægð (ur)	Mjög óánægð (ur)	Standard Deviation	Responses
All Data	53 (27%)	106 (54%)	27 (14%)	10 (5%)	2 (1%)	37.52	198



● MJÖG ÁNÆGÐ(UR)
 ● FREKAR ÁNÆGÐ(UR)
 ● HVORKI NÉ
 ● FREKAR ÓÁNÆGÐ(UR)
 ● MJÖG ÓÁNÆGÐ(UR)

Ertu ánægð(ur) eða óánægð(ur) með gæði bílanna sem notaðir eru hjá akstursþjónustu Strætó?

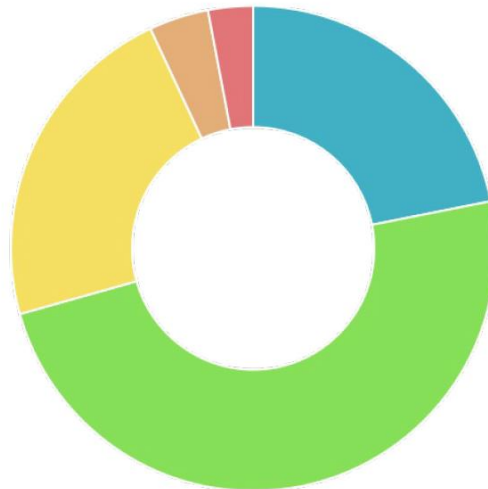
	Mjög ánægð (ur)	Frekar ánægð (ur)	Hvorki né	Frekar óánægð (ur)	Mjög óánægð (ur)	Standard Deviation	Responses
All Data	44 (22%)	102 (51%)	39 (19%)	13 (6%)	3 (1%)	34.52	201



Mjög ánægð(ur) Frekar ánægð(ur) Hvorki né Frekar óánægð(ur) MJög óánægð(ur)

Ertu ánægð(ur) eða óánægð(ur) með hvernig akstursþjónusta Strætó gætir að öryggi farþega sinna?

	Mjög ánægð (ur)	Frekar ánægð (ur)	Hvorki né	Frekar óánægð (ur)	Mjög óánægð (ur)	Standard Deviation	Responses
All Data	44 (22%)	98 (49%)	45 (22%)	8 (4%)	6 (3%)	33.42	201



Mjög ánægð(ur) Frekar ánægð(ur) Hvorki né Frekar óánægð(ur) MJög óánægð(ur)