

8. janúar 2016

UMSÖGN – MINNISBLAÐ

Til: Stjórnar SSH

Frá: Samráðshópi framkvæmdastjóra félagsþjónustu á höfuðborgarsvæðinu

Efni: Umsögn um skýrslu Framkvæmdaráðs ferðaðþjónustu fatlaðs fólks til eigenda Strætó bs. og um tillögur að fyrirkomulagi ferðaðþjónustunnar að loknu hlutverki ráðsins.

I.

Á fundi stjórnar SSH þann 7. desember var fjallað um ferðaðþjónustu fatlaðs fólks, m.a. þá vinnu sem fram hefur farið á vegum SSH við að móta tillögur að stjórnsýslu þjónustunnar eftir að hlutverki Framkvæmdaráðsins lauk 30. september 2015.

Á fundinum

- a. gerði Þorkell Sigurlaugsson, formaður fráfarandi Framkvæmdaráðsins, grein fyrir meginþáttum í væntanlegri lokaskýrslu ráðsins,
- b. lýsti Reynir Kristinsson, ráðgjafi hjá Nor ehf, þeirri vinnu sem hann hefur leitt í samvinnu við félagsþjónustu hlutaðeigandi sveitarfélaga í framhaldi af samþykkt stjórnar SSH þann 12. október 2015 um breytingar á núverandi tilhögun ferðaðþjónustunnar til lækkunar á kostnaði,
- c. lagði Páll Guðjónsson, framkvæmdastjóri SSH, fram tillögur að hugsanlegri tilhögun stjórnsýslu ferðaðþjónustunnar o.fl.

Niðurstaða fundarins var að fresta frekari umfjöllun um málið þar til lokaskýrsla Framkvæmdaráðsins lægi fyrir og leitað hefði verið umsagnar Samráðshóps félagsmálastjóra og stjórnar Strætó bs.

Hér á eftir fer umsögn Samráðshóps framkvæmdastjóra félagsmálaþjónustu á höfuðborgarsvæðinu (hér eftir Samráðshópurinn eða hópurinn) um ofangreind málefni.

II.

Samráðshópnum hefur borist *Skýrsla framkvæmdaráðs ferðaðþjónustu fatlaðs fólks til eigenda Strætó bs.*, dags. 13. desember 2015.

Samþykkt var að skipa Framkvæmdaráðið yfir ferðaðþjónustuna í mars s.l. og lauk starfi þess í lok september. Í skýrslu ráðsins kemur fram að hlutverk þess hafi verið „að bera faglega og fjárhagslega ábyrgð á rekstri verkefnisins innan vébanda Strætó bs. og stjórna innleiðingu þeirra breytinga sem lagðar eru til í skýrslu sérstakrar stjórnar (svokallaðar neyðarstjórnar) sem starfaði í um mánaðartíma frá 5. febrúar.“

Á starfstíma Framkvæmdaráðsins gegndi það í raun því hlutverki Samráðshópsins sem skilgreint er í 4. gr. *Samkomulags um sameiginlega ferðaðþjónustu fatlaðs fólks á höfuðborgarsvæðinu* sem undirritað var 19. maí 2014. Í upphafi greinarinnar segir: „Samráðshópur félagsmálastjóra ber faglega og fjárhagslega ábyrgð á verkefninu.“

Rétt er að geta þess að ákvörðun um þá tilhögun að fela Framkvæmdaráðinu þetta hlutverk var tekin án þess að Samráðshópurinn væri hafður með í ráðum, en þó ekki í óþökk hans.

Það hefur á hinn bóginn ekki komið í veg fyrir að hópurinn hefur fjallað um ferðapjónustuna á fjölmörgum funda sinna á nýliðnu ári og að sjálfsögðu með reglulegum hætti eftir að hlutverki Framkvæmdaráðsins lauk.

Samráðshópurinn lítur svo á að hann hafi frá 1. október tekið við hinum upphaflega skilgreindu verkefnum sínum og hefur *ferðapjónusta fatlaðs fólks* verið fastur liður á dagskrá hópsins um hríð og verður svo áfram.

Þess skal getið hér – og lögð á það áhersla – að Samráðshópurinn telur að hlutverk hans, eins og því er lýst í 4. gr. ofangreinds samkomulags frá 19. maí 2014, sé býsna óskýrt og takmarkað í ljósi þeirrar ábyrgðar sem hópnunum er í raun falið og þeirra verkefna sem við blasa.

Hlutverki hópsins er lýst þannig í téðu samkomulagi:

Samráðshópur félagsmálastjóra ber faglega og fjárhagslega ábyrgð á verkefninu. Hann skal skipaður einum fulltrúa úr hverju sveitarfélagi. Verkefni samráðshópsins er að stuðla að góðu samstarfi og móta *sameiginlegar reglur um þjónustubætti og þjónustustig fyrir ferðapjónustu fatlaðs fólks á höfuðborgarsvæðinu* [leturbreyting í samkomulaginu]. Einnig fjallar hópurinn um breytingar sem verða á lagaumhverfi þessa málaflokks og áhrif þeirra, þjónustugjöld, kostnaðarskiptingu milli sveitarfélaganna og gjaldskrá grunnþjónustu við notendur eftir því sem við á. Heimilt er að setja þak á lengd ferða innan svæðisins og/eða miða greiðslur við lengd ferða. Samráðshópurinn leggur tillögur sínar fyrir stjórn SSH til samþykktar.

Fulltrúi samráðshópsins skal eiga sæti í þjónustuhópi vegna umsjúslu og akstursþjónustu.

Samráðshópurinn kallar til sín fulltrúa notenda eftir því sem við á.

Samráðshópurinn telur að skýra þurfi markmið, hlutverk, umboð og boðleiðir hópsins mun betur en hér er gert. Ljóst er – eins og málum er nú háttáð – að hópurinn gegnir afar mikilvægu hlutverki gagnvart Strætó bs. og reyndar ferðapjónustunni allri hvað varðar tilhögun, m.a. þjónustustigi.

Samráðshópurinn telur að þetta hlutverk verði einungis skilgreint með skýru erindisbréfi frá stjórn SSH.

III.

Í skýrslu Framkvæmdaráðsins eru tekin saman helstu viðfangsefni ráðsins, greining á verkefninu og tillögur um framhald reksturs ferðapjónustunnar. Samráðshópurinn telur skýrsluna vel unna, faglega og ítarlega og að hún fangi almennt vel þau verkefni og þann vanda sem við er að etja.

Hópurinn tekur ennfremur undir þá greiningu ráðsins um niðurstöðu sérstakrar stjórnar að margt fór úrskaiðis við undirbúning verkefnisins, bæði hjá sveitarfélögunum og Strætó bs., eins og einkum er rakið á bls. 4 í skýrslunni. Meðal þess eru brotalamir við innleiðingu þjónustunnar og að umfang hennar varð mun meira en ætlað var og kostnaður vanáætlaður.

Eftirfarandi skal nefnt sérstaklega:

- Fram kemur að sveitarfélögin og þeir sem sinna velferðarþjónustu á þeirra vegum hafi ekki verið nægilega virkir þátttakendur og gerendur í breytingaferlinu, sem og að ekki hafi verið metnar þarfir fólks með mismunandi fötlun (sjá einnig 4. kafla skýrslunnar).

Því er m.a. til að svara að Strætó bs. virðist ekki hafa verið reiðubúið að taka við skráningum væntanlegra notenda fyrr en tæp vika var liðin af desember 2014, liðlega þremur vikum áður en þjónustan skyldi hefjast. Jafnvel þótt starfsfólk félagsþjónustu hafi – a.m.k. í einhverjum tilvikum – sett í skyndi til hliðar önnur verkefni sín er þar var komið sögu tók það að minnsta kosti 2-3 vikur í minni sveitarfélögum að skrá væntanlega notendur og sérstakar þarfir þeirra.

Annað hefur ugglaust verið uppi á teningnum í stærri sveitarfélögum þar sem notendur eru fjölmargir og sérstakar þarfir þeirra að sama skapi. Þar er hæpið að náðst hafi að skrá notendur sem skyldi áður en þjónustan hófst, þ.e. 1. janúar 2015.

Því er óhjákvæmlegt að taka fram að þeir sem sinna velferðarþjónustu á vegum sveitarfélaganna hafi verið að sönnu reiðubúnir að taka þátt í verkefninu frá fyrsta degi sem til þess gáfust tók af hálfu Strætó bs. Tíminn var hins vegar afar naumur.

- Framkvæmdaráðið leggur til að ferðarþjónusta fatlaðs fólks verði áfram innan Strætó bs., en í sjálfstæðari og afmarkaðri einingu sem nái betur yfir heildarstjórn þjónustunnar. Ráðið ákvað þó að fjalla ekki að öðru leyti um skipulag og stjórnun ferðarþjónustunnar, sbr. fyrsta atriði aðgerðalista í 7. kafla.

Samráðshópurinn tekur undir sjónarmið Framkvæmdaráðsins um sjálfstæði og afmörkun ferðarþjónustunnar og telur brýnt að kannað verði gaumgæfilega hvernig haga megi stjórnskipulagi hennar innan Strætó bs. Í því efni má m.a. hugsa sér sjálfstæða einingu innan fyrirtækisins undir sérstakri stjórn og með aðskildu þjónustuveri, jafnvel á formi dótturfélags.

Í þessu sambandi skal ekki útilokað að framselja í fyllingu tímans gerða eða endurskoðaða samninga til annars aðila ellegar gera nýja samninga við núverandi akstursaðila eftir því sem tækifæri gefast.

Þar er einnig til að taka að rætt hefur verið á vettvangi Samráðshópsins að efnahagslega hvata vanti í núverandi samninga. Þess skal getið að þeir voru alfarið gerðir af hálfu Strætó bs., þ.e. án samráðs við vinnuhóp um sameiginlega ferðarþjónustu fatlaðs fólks á höfuðborgarsvæðinu eða Samráðshópin.

- Svonefndur þjónustuhópur er skilgreindur í lið 3.3.6 í þjónustulýsingu sameiginlegrar ferðarþjónustu fatlaðs fólks, dags. 19. maí 2014. Hann skuli skipaður fulltrúa samráðshóps félagsmálastjóra sveitarfélaganna, Strætó bs., notenda og verktaka.

Hlutverki hópsins er í þjónustulýsingunni ekki lýst nánar en svo að hann skuli „fylgjast með framkvæmd akstursþjónustu fatlaðs fólks á höfuðborgarsvæðinu“ og að honum sé „ætlað að hittast a.m.k. á fjögurra mánaða fresti til að fara yfir framvindu þjónustunnar og árangur og fjalla um atriði sem betur mega fara.“

Þjónustuhópurinn var skipaður snemma árs 2015 og varð fimm manna: fulltrúi Strætó bs., fulltrúi ÖBÍ/Sjálfsbjargar, fulltrúi Þroskahjálpar, fulltrúi verktaka (Hópbíla) og fulltrúi Samráðshópsins sem skipaði formannssætið. Hópurinn kom saman nokkrum sinnum og átti m.a. sameiginlegan fund með þáverandi *Sérstakri stjórn*.

Í skýrslu Framkvæmdaráðs er lagt til að skipaður verði nýr þjónustuhópur – níu manna hópur ýmissa hagsmunaaðila – og að hlutverk hans verði skilgreint ítarlegar en í þjónustulýsingunni frá 2014, sem og boðleiðir hans til Strætó bs. og Samráðshópsins.

Samráðshópurinn er því hlynntur að starfandi verði þjónustuhópur af þessu tagi og í þessum tilgangi. Hópurinn er hins vegar þeirrar skoðunar að heppilegra væri að færri

aðilar skipi hópinn. Þeir væru í meginatriðum fulltrúar sömu aðila og tilgreindir eru í tillögu Framkvæmdaráðsins, en þó í mesta lagi sjö, gjarnan fimm. Kalla mætti hins vegar til fulltrúa annarra/fleiri aðila eftir þörfum.

Meginástæður þessarar afstöðu eru að að einn aðili hvers hagsmunahóps geti – með tilheyrandi undirbúningi – sett fram þau sjónarmið sem fram þurfi að koma, sem og að erfitt verði að sammælast um fundartíma svo margra aðila.

Eftir lestur þeirra gagna sem komið hafa fram þykir Samráðshópnum ljóst að skýra þurfi markmið, hlutverk, umboð og boðleiðir þjónustuhópsins mun skýrar en gert hefur verið.

IV.

Tillögur Páls Guðjónssonar, framkvæmdastjóra SSH, að hugsanlegri tilhögun ferðaþjónustunnar, stjórnarsýslu hennar o.fl. koma einkum fram í texta af glæru hans sem er fylgiskjal í lok þessarar umfjöllunar.

Samráðshópurinn tekur allsendis undir þær hugmyndir sem þar koma fram, en setur fyrirvara um þann þátt sem varðar formlega umgjörð ferðaþjónustunnar, sbr. það sem að framan greinir um enn frekara sjálfstæði þjónustunnar innan eða undir Strætó bs.

V.

Samráðshópurinn er reiðubúinn til og telur sér skylt að takast á hendur það hlutverk sem honum var ætlað í upphafi, en hefur af ýmsum ástæðum verið falið öðrum aðilum – án tilstuðlunar hópsins – , þ.e. *Sérstakri stjórn* í febrúar-mars 2015 og síðan *Framkvæmdaráði ferðaþjónustu fatlaðs fólks* á tímabilinu mars-september.

Að baki Samráðshópsins – og í reynd starfandi með honum á reglulegum fundum sínum – er hópur sérfræðinga hlutaðeigandi sveitarfélagana sem gerst þekktja til ferðaþjónustu fatlaðs fólks á sínu svæði.

Samráðshópnum er því ekkert að vanbúnaði að gegna ætluð hlutverki sínu hvað ferðaþjónustu fatlaðs fólks varðar. Skýra þarf þó betur með erindisbréfi, sem fyrr getur, hlutverk hans, umboð og boðleiðir gagnvart þeim sem annast framkvæmd þjónustunnar.

Ennfremur þarf að huga að því hvort heppilegt kynni að vera að Samráðshópurinn fái liðsauka til þess að geta annast sem skyldi þau verkefni sem honum eru falin í þessum efnunum.

VI.

Í glæru sem hér fer á eftir (glæra nr. 6 frá Páli Guðjónssyni: *Skipulag - Ferðaþjónusta fatlaðs fólks_2015_11_26_f_stjorn_SSH*) eru áréttuð m.a. þau verkefni sem blasa við Samráðshópnum.

Rétt þykir að glæran sé fylgiskjal með þessu minnisblaði/umsögn og Samráðshópurinn tekur undir öll efnisatriði hennar með fyrirvara um útfærslu þeirra.

Sérstaklega skal getið um endurskoðun á þeim tímum dags sem þjónustuver ferðaþjónustunnar er opið fyrir ferðapöntunum. Samráðshópurinn hefur sammælst um að skynsamlegt sé að endurskoða þau tímamörk í því skyni að tíma- og afpantanir rati sem mest inn á dagtíma þegar fleiri starfsmenn eru á vakt fremur en á kvöldvaktir.

Samstarfsnefndin tekur jafnframt undir þau sjónarmið sem fram hafa komið í umræðum um að endurskoða þurfi mönnun í þjónustuveri Strætó bs. á þan veg að stytta megi biðtíma eftir svörun að degi til.

VII. FYLGISKJAL

Texta af eftirfarandi glæru Páls Guðjónssonar ber að líta á sem fylgiskjal með þessu minnisblaði/umsögn og mun Samráðshópurinn hafa þann texta til hliðsjónar í störfum sínum:

Lagt er til að Ferðapjónusta fyrir fatlað fólk á höfuðborgarsvæðinu starfi áfram á grundvelli samkomulags sveitarfélaganna frá því í maí 2014, og Strætó bs. annist áfram þann hluta ferðapjónustu fyrir fatlað fólk sem lagt var upp með í þeirri þjónustulýsingu sem fylgdi samkomulaginu.

Í ljósi fyrirbyggjandi reynslu verði gerðar nauðsynlegar lagfæringar og breytingar á samkomulaginu, sameiginlegum reglum og þjónustulýsingu m.a. með vísun til ábendinga framkvæmdaráðs og þeirra greininga sem unnar hafa verið af Framsækni ehf og Nor ehf.

Hér er einkum um að ræða:

- Skerping á skilgreindri ábyrgð samráðshóps félagsmálastjóra, sbr. 4. grein samkomulagsins, og trygging á reglubundnum og formlegum samskiptum milli samráðshópsins og akstursþjónustu Strætó bs.
- Skilgreining á formlegum samráðsvettvangi fræðsluviða sveitarfélaganna og akstursþjónustu Strætó bs. v. skólaaksturs fatlaðra.
- Virkjun CERT skráningarhluta Trapeze kerfisins til að velferðarsvið sveitarfélaganna verði beintengt kerfinu v. skráningar á verkbeiðnum til akstursþjónustu Strætó bs.
- Endurskilgreining á opnunartíma þjónustuvers Ferðapjónustu fyrir fatlað fólk.
- Sameiginlegar reglur verði endurskoðaðar í ljósi fyrirbyggjandi reynslu, s.s. vegna upptöku fjölbreyttari úrræða til aksturs, endurmati á þjónustuumfangi o.fl.
- Þjónustulýsing v. akstursþjónustu Strætó bs. verði endurskoðuð í ljósi reynslu liðins árs.
- Sett verði í gang vinna við gerð handbóka fyrir velferðasvið sveitarfélaganna til að tryggja agað og samræmt verklag við mat og úthlutun akstursþjónustu, val á þjónustuúrræðum og annað sem máli skiptir.
- Samhliða ofangreindu verði sett formlegri umgjörð utan um akstursþjónustu Strætó bs., s.s. með ákveðnu stjórnunarteymi sem starfar í umboði stjórnar byggðasamlagsins.