

7. maí 2015

Áfangaskýrsla framkvæmdaráðs ferðaþjónustu fatlaðs fólks

Inngangur:

Föstudaginn 6. mars sl. var haldinn sameiginlegur eigendafundur eigenda og stjórnar Strætó bs. Samþykkt var á fundinum að skipa sérstakt framkvæmdaráð yfir ferðaþjónustu fatlaðs fólks undir forystu Þorkels Sigurlaugssonar með aðild tveggja fulltrúa hagsmunasamtaka fatlaðra auk tveggja fulltrúa sveitarfélaga sem aðild eiga að ferðaþjónustunni.

Hlutverk framkvæmdaráðs:

Hlutverk framkvæmdaráðsins er 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 ferðaþjónustu fatlaðs fólks dagsettri 5. mars 2015. Framkvæmdaráðið tók við því hlutverki hinnar sérstöku stjórnar að tryggja örugga og eðlilega þjónustu og framkvæmd ferðaþjónustu fatlaðs fólks eins fljótt og kostur er.

Á vettvangi Samtaka sveitarfélaga á höfuðborgarsvæðinu, SSH, og í samráði við framkvæmdaráðið og stjórn Strætó bs. verður unnið að því á næstu mánuðum að huga að stjórnsýslulegu fyrirkomulagi ferðaþjónustu fyrir fatlað fólk til framtíðar.

Ráðið hefur umboð til að gera þær breytingar sem hún telur nauðsynlegar til að bæta úr í þjónustu og framkvæmd. Ef verið er að tala um róttækar breytingar eða ef einhver álitamál eða ágreiningsmál koma upp skal ræða slíkt við framkvæmdastjóra og stjórn SSH.

Framkvæmdaráðið skipa:

Þorkell Sigurlaugsson er formaður, skipaður af SSH, Tryggvi Friðjónsson framkvæmdastjóri Sjálfsbjargar landssambands fatlaðra og Bryndís Snæbjörnsdóttir formaður Landssamtakanna Þroskahjálpar eru fulltrúar fyrir hönd hagsmunasamtaka. Fulltrúar sveitarfélaganna eru Birna Sigurðardóttir og Soffía Ólafsdóttir. Jóhannes Rúnarsson framkvæmdastjóri Strætó bs. er starfsmaður framkvæmdaráðsins. Þegar framkvæmdaráðið hefur ráðið sérstakan stjórnanda yfir ferðaþjónustuna er gert ráð fyrir að sá aðili taki við hlutverki framkvæmdastjóra Strætó bs. sem starfsmaður framkvæmdaráðsins. Jóhannes mun samt áfram sitja fundi ráðsins sem framkvæmdastjóri Strætó bs. nema annað sé ákveðið.

Starfstímabil og kostnaður:

Framkvæmdaráðið átti að ljúka störfum í lok ágúst, en það óskar eftir því að fá frest til loka september 2015 vegna sumarleyfa margra í júlí og ágúst. Þessari áfangaskýrslu er skilað nokkurn vegin á þeim tíma sem um var rætt.

Kostnaður vegna starfa framkvæmdaráðsins skal borinn af sveitarfélögunum í gegnum SSH. Annar kostnaður svo sem starfsmannakostnaður, auglýsingar, úttekt á tölvukerfi og annar rekstrarkostnaður og ráðgjafakostnaður sem tengist ferðaþjónustunni skal borinn af Strætó bs. sem aftur gerir reikning í einhverjum tilfellum á SSH vegna þessa í samræmi við það kostnaðarlíkan sem gert var þegar gengið var frá samkomulagi við Strætó bs. um þetta verkefni.

Störf framkvæmdaráðsins fram til 5. maí 2015:

Framkvæmdaráðið hélt sinn fyrsta fund 19. mars 2015 og hefur haldið síðan um það bil vikulega fundi þar sem farið er yfir ýmis verkefni og nokkra aukafundi m.a. með bílstjórum og út af tölvumálum. Formaður ráðsins hefur einnig haldið Páli Guðjónssyni, framkvæmdastjóra SSH, upplýstum um gang mála hjá ráðinu. Á fundum ráðsins hefur verið fjallað um ýmis verkefni sem flest snúa að framkvæmd þeirra úrlausnarefna sem neyðarstjórnin lagði til.

Hér að neðan eru rakin staða nokkurra verkefna sem voru m.a. tillögur neyðarstjórnarinnar.

1. **Rekstur bíla.** Um 10 bílar eru svokallaðir A bílar sem Hópbílar sjá um og síðan eru um 45 rammastöngubílar svokallaðir B bílar sem eru reknir af um 20 aksturaðilum. Bílum hefur fjölgað og þeir almennt í góðu ástandi. Enn er of mikil hreyfing á bílstjórum og erfitt að fá vana bílstjóra til starfa. Það er verkefni framundan að vinna að lausn á því.
2. **Fastar ferðir.** Lögð hefur verið áhersla á að auka fastar ferðir og ákveðnir bílstjórar sinni ákveðnum notendum.
3. **Aukinn sveigjanleiki.** Sveigjanleiki hefur verið aukinn en líka aukið eftirlit með ferðum bílstjóra. Reynt er að fá nánari upplýsingar frá sveitarfélögum um þarfir einstakra notenda t.d. ef þeir þurfa að ferðast einir í bíl o.fl. Reynt hefur verið að mæta þörfum notenda, en ekki verið gerð sérstök úttekt á stöðunni.
4. **Sérhæfing í þjónustuveri.** Fjölgað hefur verið í þjónustuveri og biðtími er styttri. Fatlaður starfsmaður hefur verið ráðinn í þjónustuver og stefnt er að meiri sérhæfingu. Til umræðu hefur verið hvort aðgreina eigi betur þjónustuver ferðaþjónustu fatlaðra frá almennu þjónustuveri Strætó bs. og það verður nýs sviðsstjóra að hafa skoðun á því í samstarfi við Strætó bs. og framkvæmdaráðið.
5. **Málefni bílstjóra.** Bílstjórar hafa verið auðkenndir með einkennisspjöldum. Þjálfun þeirra er enn ábótavant og gera þarf átak í þessu efni svo og kröfur um hæfni þeirra og stuðning við erfiðar aðstæður. Bílstjórar í A bílahóp hafa fengið samræmdan klæðnað. Bílstjórar hafa nú möguleika á að hringja beint í sérstakt símanúmer í þjónustuveri. Myndir af notendum eru ekki komnar í kerfið sem m.a. eru ætlaðar til að auðvelda störf bílstjóra.
6. **Stytting ferðatíma.** Ferðatími hefur verið stytur og er núna um 16 mínútur og meðallengd ferða um 6,7 km. Almennt er núna það viðmið að ferðatími verði ekki lengri en sem svarar til 2 sinnum meðalferðatíma hvernar ferðar.
7. **Úttekt á tölvukerfi.** Búið er að skoða tölvukerfið að nokkru leyti og ekkert bendir til annars en að það sé vel nothæft, en aðlaga þarf það betur að þörfum ferðaþjónustunnar. Ýmsir notkunarmöguleikar hafa ekki verið nýttir svo sem APP fyrir notendur með aðgengi að öllum sínum ferðum og bókun á ferðum. CRM tengslakerfi við notendur er komið í notkun.
8. **Öryggismál og öryggisbúnaður.** Mikið hefur verið gert í úrbótum varðandi öryggismál. Viðbragðsáætlanir hafa verið gerðar og handbók bílstjóra komnar í alla bíla. Verið er að ljúka úttekt á bílum í maí og 15 nýir bílar verða afhentir í júní sem verða vel búnir, sem eru fyrst og fremst til notkunar í skólaakstri fatlaðra barna sem hefst í byrjun júní.

9. **Þjónustuhópur.** Þjónustuhópur hefur verið virkjaður betur, en gera þarf ítarlegri starfslýsingu fyrir hópinn og hann hittist oftar. Til skoðunar er einnig mönnun hópsins og hann endurspeglir vel þá hagsmunaaðila sem tengjast þjónustunni þ.e. notendur, sveitarfélög, bílstjórar og starfsmenn Strætó bs. Stefnt er að reglulegum fundum með akstursaðilum og starfsmönnum í þjónustuveri Strætó bs. en þessir aðilar þurfa að vera í mjög góðum samskiptum.
10. **Samráðshópur félagsmálastjóra** hefur skilgreint hlutverk og hittist reglulega og ræðir m.a. málefni ferðaþjónustu fatlaðra, en verkefnið er að einhverju marki tekið frá honum með skipan sérstakrar stjórnar og í kjölfarið framkvæmdaráðs. Hópurinn hefur enn hlutverki að genga en snýst þá fyrst og fremst að breytingum á sameiginlegum reglum eða öðrum grundvallaratriðum sem snúa að samstarfi sveitarfélaganna. Framkvæmdaráðið mun velta því upp í lokaskýrslu hvert hlutverk hópsins verður í framtíðinni í tengslum við aðra hluti sem snýr að framtíðarfyrirkomulagi ferðaþjónustunnar. SSH mun þurfa að koma sterkt að því máli.
11. **Þjónustulýsing.** Endurskoðun á sameiginlegum reglum, þjónustulýsingu og samningum hefur ekki farið fram. Það þarf augljóslega að gera. Samræming á gjaldskrá og árskortum hefur enn ekki farið fram.
12. **Samskipti við notendur.** Upplýsingamiðlun og samskipti við notendur hefur verið bætt, en mikið verk er enn framundan. Umræða hefur verið um það hversu persónuleg þjónustan á að vera eða getur orðið, en óumdeilt að hún þarf að vera fagleg og byggja á jákvæðu viðmóti og þjónstulund.
13. **Samningur Blindrafélagsins.** Með nýjum samningi Blindrafélagsins og velferðarsviðs Reykjavíkurborgar frá 20. mars 2015 er mögulegt að veita á grundvelli hans öðrum en blindum ferðaþjónustu. Til þess að það sé unnt þarf á grundvelli samningsins að gera sérstakan samning þar að lútandi. Einnig þarf að kanna hvort vilji er fyrir því að slíkur samningur gildi ekki bara fyrir Reykjavík heldur einnig önnur sveitarfélög sem aðild eiga að ferðaþjónustu fatlaðra á höfuðborgarsvæðinu.
14. **Kostnaðarmat.** Kostnaðarmat hefur ekki farið fram. Stefnt er að því að gera slíkt mat og birta það í lokaskýrslu framkvæmdaráðsins. Búast má við því að kostnaður í heild verður nokkuð meiri en áætlað var en skiptist misjafnlega á sveitarfélögin. Heildarkostnaður er um 6,5 milljónum króna undir áætlun fyrstu þrjá mánuði ársins, þar af er kostnaður vegna aksturs á 1. ársfjórðungi 281 millj. kr., en áætlun er 300 millj. kr.. Umsýslukostnaður Strætó bs. er 37.2 milljónir króna en áætlun er 24,6 milljónir króna. Kostnaðarauki skýrist af auknum kostnaði við þjónustuver/símsvörun og þjónustu frá hugbúnaðarframleiðanda vegna ákvarðana neyðarstjórnar, sem framkvæmdaráðið og Strætó bs. var sammála um að ráðast í. **Komið hefur í ljós að kostnaður er umtalsvert hærri hjá sumum sveitarfélögum en á sama tíma árið 2014, en lægri hjá Reykjavík.**
15. **Ráðning stjórnanda.** Búið er að auglýsa eftir sviðsstjóra ferðaþjónustu fatlaðra innan Strætó bs. og lítur framkvæmdaráðið á ráðningu hans sem eitt mikilvægasta verkefni ráðsins. Umsóknarfrestur rennur út 7. maí. Stefnt er að því að ráða sem fyrst í stöðuna. Bundnar eru vonir við að þetta nýja starf auki yfirsýn og tengsl milli allra hagsmunaaðila og sviðsstjórninn verði mikilvægur rekstrar- og framkvæmdaaðili þessa málaflokks og samræmingaraðili innan Strætó bs.

16. **Erindisbréf fyrir framkvæmdaráðið.** Nauðsynlegt er að fá staðfestingu á formlegu erindisbréfi til framkvæmdaráðsins í kjölfar þessarar áfangaskýrslu og sýn allra sé sú sama á verkefni og ábyrgð ráðsins.

f.h. Framkvæmdaráðs ferðapjónustu fatlaðs fólks

Þorkell Sigurlaugsson