

Pant akstursþjónusta
B.t. Sturlu Halldórssonar deildarstjóra
Hestháls 14
110 Reykjavík

Reykjavík, 29. ágúst 2024
Tilvísun: 24030035

Efni: Tilkynning um lok rannsóknar á alvarlegu óvæntu atviki í Pant akstursþjónustu.

I.

Gæða- og eftirlitsstofnun velferðarmála (GEV) hefur það að markmiði að efla og samræma faglegt eftirlit með gæðum velferðarþjónustu og tryggja þar með að sú þjónusta sem lýtur eftirliti stofnunarinnar sé traust, örugg og í samræmi við ákvæði laga, reglugerða, reglna, viðmiða, samninga og leiðbeininga. Verkefni stofnunarinnar eru meðal annars að þróa gæðaviðmið á grundvelli bestu mögulegrar þekkingar á málaflokkum á verkefnasviði GEV, hafa eftirlit með gæðum þjónustu sem lýtur eftirliti stofnunarinnar, taka á móti og vinna úr kvörtunum frá notendum þjónustu, taka á móti og vinna úr ábendingum um misbrest í þjónustu auk þess að rannsaka tilkynningar um alvarleg óvænt atvik.

Samkvæmt 2. mgr. 1. gr. laga nr. 88/2021, um Gæða- og eftirlitsstofnun velferðarmála (lög um GEV), fer stofnunin meðal annars með eftirlit með gæðum þjónustu sem veitt er á grundvelli laga nr. 38/2018, um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir. Allir sem veita þjónustu sem lýtur eftirliti GEV skulu samkvæmt 1. mgr. 12. gr. laga um GEV skrá óvænt atvik. Með óvæntu atviki er átt við óhappatilvik, mistök, vanrækslu eða önnur atvik sem valdið hafa notanda þjónustu tjóni eða hefðu getað valdið notandanum tjóni.

Þeim þjónustuveitendum sem lúta eftirliti GEV er skylt að tilkynna stofnuninni án tafar um alvarleg óvænt atvik, sbr. 2. mgr. 12. gr. laga um GEV. Með alvarlegu óvæntu atviki er átt við atvik sem valdið hefur eða hefði getað valdið notanda þjónustu varanlegu líkamlegu eða andlegu tjóni eða orðið honum að bana. Þegar GEV berst tilkynning um alvarlegt óvænt atvik er stofnuninni skylt að hefja rannsókn á atvikinu en við meðferð máls hefur stofnunin heimild til að afla allra upplýsinga og gagna sem nauðsynleg eru fyrir eftirlit stofnunarinnar, sbr. 3. mgr. 12. gr. laga um GEV, sbr. einnig 15. gr. sömu laga.

Í athugasemdum við 12. gr., sem fylgdu frumvarpi því er varð að lögum nr. 88/2021, kemur m.a. fram að markmið rannsóknar sé að leita skýringa í þjónustu sem lýtur eftirliti GEV sem geti nýst til að koma í veg fyrir að sambærileg atvik eigi sér stað. Kemur einnig fram að leggja beri ríka áherslu á að afmarka og framkvæma rannsókn með opnum og heildstæðum hætti. Rannsókn sé því ekki bundin við að leiða í ljós ábyrgð tiltekinna einstaklinga heldur skuli meta alla samverkandi þætti. Þá er áréttað að í ljósi markmiðs rannsóknar hafi þolandi atviks ekki beina aðkomu eða aðild að rannsókn GEV á alvarlegu óvæntu atviki. Þó skuli leitast við að hafa samráð við þolanda og alla hlutaðeigandi eftir atvikum. Að

lokum kemur fram að ef rannsókn á alvarlegu óvæntu atviki bendi til refsiverðrar háttsemi skuli beina ábendingu um slíkt til lögreglu.

II.

GEV barst tilkynning um alvarlegt óvænt atvik sem átti sér stað hjá Pant, akstursþjónustu fyrir fatlað fólk, þann 11. mars 2024 og var tilkynningin skráð í málaskrá GEV með tilvísunarnúmerið 24030035. Samkvæmt tilkynningu og meðfylgjandi atvikalýsingu átti atvikið sér stað klukkan 14:15 þann 22. febrúar 2024 þegar fatlað barn (hér eftir: A) var skilið eftir eitt á röngu heimilisfangi án þess að móttaka þess hafi verið tryggð líkt og fyrirmæli í pöntun sögðu til um að yrði að gera.

Í framangreindri tilkynningu og meðfylgjandi atvikalýsingu kom n.tt. fram að móðir A hafi pantað far fyrir A í gegnum Pant akstursþjónustu að morgni 22. febrúar 2024 frá Klettaskóla að heimili A að Safamýri 26 í Reykjavík. Meðfylgjandi pöntun hafi verið skýr skilaboð frá móður A þar sem meðal annars var sérstaklega tekið fram að A sé ósjálfbjarga og því yrði að tryggja móttöku A og þá var símanúmer móður tiltekið. Kemur fram í atvikalýsingu að einhverra hluta vegna hafi bílstjórinn ekið með A á rangt heimilisfang og skilið A þar eftir án þess að tryggja móttöku. Ekki hafi fengist skýringar á því hvers vegna bílstjórinn skildi A eftir og ók á brott. Barnið hafi fundist villt, grátandi og hrætt af starfsfólki Víkingsheimilisins sem sé staðsett að Safamýri 27 í Reykjavík, s.s. í sömu götu og heimili A. Fatnaður A hafi verið merktur og því hafi starfsfólkið getað sett sig í samband við móður A sem þá hafði þá þegar haft samband við þjónustuver Pant og lögreglu enda hafði A ekki skilað sér heim.

Í atvikalýsingu segir að í kjölfarið hafi verið ákveðið af Pant og í samráði við framkvæmdastjóra Hreyfils að taka bílstjóran sem ók A úr akstri hjá Pant og Hreyfli. Þá hafi einnig verið fundað með þjónusturáði Pant til að fara yfir atvikið og ákveða viðbrögð en ákveðið hafi verið að senda alla bílstjóra Hreyfils sem aka fyrir Pant á námskeið. Þá kemur fram að unnið sé að því finna lausnir á akstri fyrir A sem hafi verið tekinn úr þjónustu Pant eftir atvikið. Þá kemur enn fremur fram í atvikalýsingu meðfylgjandi tilkynning um að til standi að skoða hvernig akstri sé háttað á Norðurlöndunum.

III.

Þann 9. apríl 2024 hóf GEV gagnaöflun og rannsókn á hinu alvarlega óvænta atviki í samræmi við 3. mgr. 12. gr. laga um GEV. Tilgangurinn með öflun gagna og upplýsinga er varða hið alvarlega óvænta atvik var að leita skýringa á því hvers vegna atvikið átti sér stað hjá þjónustuveitanda til að koma í veg fyrir að sambærileg atvik endurtaki sig.

Óskaði GEV eftir upplýsingum og gögnum í tengslum við atvikið, t.a.m. hvaða hæfnikröfur bílstjórar hjá Hreyfli þurfi að uppfylla til að geta sinnt akstri fatlaðra einstaklinga fyrir Pant, þá var einnig óskað eftir nánari upplýsingum um ferilinn að baki pöntun móður A á ferðapjónustu hjá Pant og frekari skýringum á því hvernig skilaboðin frá móður A, sem voru meðfylgjandi pöntuninni, komust til viðkomandi bílstjóra Hreyfils. Þá var einnig óskað frekari skýringa á því af hverju Pant hafi ekki fengið neinar skýringar að baki atvikinu hjá umræddum bílstjóra og einnig að kannað yrði hvort Pant teldi að unnt hefði verið að koma í veg fyrir hið alvarlega óvænta atvik í þjónustu Pant.

Með bréfi, dags. 9. apríl 2024, var móður A tilkynnt um rannsókn GEV á hinu alvarlega óvænta atviki þar sem stofnuninni ber að leitast við að hafa samráð við þolanda atviks og alla hlutaðeigandi, eftir

atvikum. Móður A var gefinn kostur á að koma að athugasemdum við fyrirbyggjandi atvikalýsingu frá Pant og einnig veittur réttur til að koma að frekari sjónarmiðum og gögnum eða upplýsingum um hið alvarlega óvænta atvik. Engar athugasemdir bárust frá móður A. Þá var Réttindagæslumanni fatlaðs fólks einnig tilkynnt um hið alvarlega óvænta atvik og rannsókn GEV.

Þann 8. maí 2024 bárust GEV svör akstursþjónustunnar við upplýsingabeiðni stofnunarinnar. Eftir yfirferð og greiningu þeirra svara og gagna sem voru meðfylgjandi voru tiltekin atriði enn talin óljós og því talin þörf á að afla frekari skýringa frá Pant að baki atvikinu. Viðbótarupplýsingabeiðni GEV var send Pant þann 21. maí 2024 þar sem meðal annars var óskað eftir frekari skýringum á því hvernig fyrirkomulagið er þegar starfsmaður Pant sendir pöntun á bílstjóra Hreyfils, þá var einnig óskað eftir afriti pöntunar frá móður A úr málaskrá Pant með þeim athugasemdum sem fylgdu, gögn sem staðfesta að bílstjórinn hafi fengið athugasemdirnar og einnig óskað eftir upplýsingum um það hvenær bílstjórinn skráir pöntun móttækna og hvenær pöntun er skráð lokið. Svör Pant við viðbótarupplýsingabeiðni GEV bárust þann 26. júní 2024. Eftir yfirferð og greiningu á svörum Pant var ekki talin þörf á frekari gagnaöflun frá akstursþjónustunni vegna rannsóknarinnar.

Þegar öll umbeðin gögn og upplýsingar voru móttækin frá Pant var haft samband símleiðis við framkvæmdastjóra Hreyfils, starfsmann í Víkingsheimilinu og bílstjórann er ók A í umrætt sinn í því skyni að leita frekari skýringa að baki atvikinu en líkt og áður segir ber stofnuninni að eiga samráð við alla hlutaðeigandi við rannsókn á alvarlegu óvæntu atviki.

Framangreindar upplýsingar og gögn liggja að baki niðurstöðu GEV í málinu, sbr. kafli III hér að neðan.

IV.

Líkt og að framan greinir er markmið rannsóknar GEV samkvæmt 3. mgr. 12. gr. laga um GEV að leita *skýringa* á hinu alvarlega óvænta atviki hjá þjónustuveitanda sem lýtur eftirliti GEV sem geta nýst til að sambærileg atvik endurtaki sig ekki og bæta þannig öryggi þjónustunnar.

Með vísan til þess sem að framan er rakið og með hliðsjón af þeim upplýsingum, skýringum og gögnum sem GEV aflaði við rannsókn á hinu alvarlega óvænta atviki frá Pant akstursþjónustu og þeim skýringum sem aflað var í samtölum við framkvæmdastjóra Hreyfils og bílstjórann er ók A umrætt sinn er niðurstaða GEV að ekki er að finna *skýringu* á hinu alvarlega óvænta atviki hjá þjónustuveitandanum Pant. Að mati GEV eru mannleg mistök að baki hinu alvarlega atviki sem hugsanlega má rekja til veikinda hjá þeim bílstjóra er ók A umrætt sinn.

Rannsókn GEV leiddi í ljós að ekkert í starfsemi eða verkferlum akstursþjónustunnar hefði getað komið í veg fyrir atvikið og ekki var að finna samverkandi þætti í starfseminni sem hefðu getað skýrt atvikið að einhverju leyti og unnt hefði verið að bæta úr til að koma í veg fyrir sambærileg atvik. Af gögnum málsins er ljóst að aksturspöntun frá móður A var móttækin þann 22. febrúar 2024 af Pant akstursþjónustu ásamt meðfylgjandi athugasemdum, sem lutu m.a. að því að A væri ósjálfbjarga og því yrði að tryggja móttöku hans. Þá liggur fyrir að enginn bílstjóri á vegum Pant var laus á þessum tíma og því var pöntunin áframsend á umræddan bílstjóra Hreyfils, sem var í samræmi við þjónustusamning sem er fyrir hendi varðandi útvistun á akstursþjónustu Pant til Hreyfils. Bílstjórinn móttók pöntunina og þær athugasemdir sem henni fylgdu, t.d. að tryggja ætti móttöku A. Í samtali við framkvæmdastjóra Hreyfils og bílstjórann var framangreint staðfest. Aðspurður kvaðst bílstjórinn ekki geta skýrt atvikið

öðruvísi en að það hafi verið sín mistök að A var skilinn eftir á röngu heimilisfangi án þess að móttaka A væri tryggð. Hann hljóti að hafa misskilið pöntunina eða ruglast á heimilisfangi en gat ekki gefið aðrar skýringar. Fær það að einhverju leyti stoð í því sem kom fram í samtali starfsmanns GEV við framkvæmdastjóra Hreyfils en þar kom meðal annars fram að eitthvað hljóti að hafa komið fyrir hjá bílstjóranum umrætt sinn en GPS-ferlar sýni bifreiðina keyra í hringi áður en A fer út á röngum stað án þess að bílstjórinn kalli eftir aðstoð hjá starfsmanni Hreyfils eða hringi í móður A til þess að finna rétt heimilisfang og tryggja móttöku. Það hafi þótt einkennilegt og ekki í samræmi við það sem bílstjórinn væri vanur að gera í starfi sínu sem bílstjóri hjá Hreyfli.

Af öllu framangreindu virtu er það mat GEV að hið alvarlega óvænta atvik er átti sér stað þann 22. febrúar 2024 verði hvorki rakið til starfsemi eða verkferla Pant akstursþjónustu né samverkandi þátta í starfsemi Pant, sem hefðu getað skýrt hið alvarlega óvænta atvik, heldur hafi það átt sér stað vegna manlegra mistaka. Hefur GEV því lokið rannsókn og aðkomu sinni að málinu með bréfi þessu.

Virðingarfyllst,

F.h. Gæða- og eftirlitsstofnunar velferðarmála,



Sigríður Dagmar Jóhannsdóttir lögfræðingur.

Samrit:

Velferðarsvið Reykjavíkurborgar
Borgartún 12-14
105 Reykjavík