



SVAR VIÐ FYRIRSPURN

Viðtakandi: Velferðarráð

Sendandi: Rannveig Einarsdóttir, sviðsstjóri velferðarsviðs

Efni: *Svar við fyrirspurn fulltrúa Flokks fólksins um akstursþjónustu fatlaðs fólks*

Þann 24. maí 2023 lagði fulltrúi Flokks fólksins fram í velferðarráði svohljóðandi fyrirspurn um akstursþjónustu fatlaðs fólks:

Mikil gagnrýni hefur komið fram á akstursþjónustu fatlaðra í fjölmiðlum undanfarið. Flokkur fólksins óskar upplýsinga um hvort velferðarsvið hyggist bregðast við þessari gagnrýni með einhverjum hætti og hvort einhverra úrbóta sé að vænta? Leikhópurinn Perlan fagnaði nýlega fjörutíu ára starfsafmæli með tveimur sýningum í Borgarleikhúsinu. Leikhópurinn lýsti yfir miklum vandræðum og brotalömum hjá akstursþjónustu fatlaðra sem Pant sér um. Fólk lenti m.a. í því að vera skilið eftir í hjólastól fyrir utan staðinn án þess að nokkur væri látinn vita og geta enga björg sér veitt. Lýst var hræðilegri reynslu fólks s.s. að fólk hafi verið sótt tveimur tímum of seint og jafnframt tveimur tímum of snemma. Þetta veldur miklum kvíða og stressi hjá þessum viðkvæma hópi en þetta er eini ferðamátinn sem þessir einstaklingar geta nýtt. Hvað ætlar borgin að gera með þær ábendingar sem komið hafa fram um að Pant sé að ofrukka notendur þjónustunnar? Dæmi eru um að stundum komi tveir bílar að sækja sömu manneskju. Hjón hafi verið sótt sitt í hvoru lagi. Mýmörg dæmi eru um slæma upplifun fólks af akstursþjónustu fatlaðs fólks. Flokkur fólksins telur mikilvægt að þessar ábendingar verði teknar alvarlega og skoðaðar vel og vandlega.

Svar:

Allar ábendingar varðandi akstursþjónustu fatlaðs fólks eru teknar alvarlega, brugðist skjótt við þeim og lögð áhersla á að veita góða þjónustu. Framkvæmdir eru þjónustukannanir í akstursþjónustunni og unnt er að skoða niðurstöðu þjónustukannana á á heimasíðu akstursþjónustunnar Pant.is. Farið er ítarlega yfir niðurstöður þessara kannana af hálfu akstursþjónustunnar og velferðarsviðs og niðurstöðurnar eru nýttar til að bæta þjónustuna ef þörf er á.

Starfandi er þjónustuhópur um akstursþjónustuna þar sem fulltrúar notenda, Pant, Öryrkjabandalagsins, Þroskahjálpar, Sjálfsbjargar, Hópbíla og velferðarsviðs Reykjavíkurborgar fara yfir málefni er varða þjónustuna. Þjónustuhópurinn er nú að rýna niðurstöður nýjustu þjónustukönnunarinnar. Verið er að fara yfir skriflegar ábendingar og þær verða nýttar til að greina hvort óánægja sé til staðar sem bregðast verði við. Til dæmis hvort breyta þurfi vinnulagi, skerpa á því eða jafnvel gera frekari rannsókn á meðal notenda um mat og upplifun þeirra á þjónustunni.

Á nýafstöðnum fundi þjónustuhóps akstursþjónustunnar kom fram að Þroskahjálpar hafði óskað eftir ábendingum félagsmanna um þjónustuna. Pant fær yfirlit frá Þroskahjálpar yfir þær ábendingar sem bárust og verður í framhaldinu unnið með þær eins og við á. Framhald framangreindrar vinnu verður ákveðið í samráði við þjónustuhóp Pant og stjórn akstursþjónustunnar.



Vegna fréttar um leikhóp Perlunnar þá hafa ekki fengist upplýsingar um hvaða notendur hafi verið um að ræða. Því hefur reynst örðugt að fá nánari upplýsingar og leitað hefur verið til hagsmunasamtaka fatlaðs fólks vegna þess. Það eru starfandi tvær aðrar akstursþjónustur á höfuðborgarsvæðinu, fyrir íbúa Kópavogs og Hafnarfjarðar og ekki hefur fengið staðfest um hvaða akstursþjónustu var að ræða í þessu tilfelli.

Hver farþegi greiðir fast gjald fyrir hverja ferð sem hann fer. Óháð því hvort notendur eru samferða öðrum farþegum eða einir í bíl. Því greiða hjón sem og aðrir það sama hvort sem þau nota sitt hvorn bílinn eða þann sama.