

Indstilling til Århus byråd

fra demokratiprojektet "Lyt så alle stemmer bliver hørt" med brugere af de sociale tilbud i Sydhavnen, Århus

Sociale tilbud skal udarbejde en servicedeklaration, som indeholder det, som tilbuddet **forpligter** sig til at tilbyde brugerne

Forslag

Vi foreslår, at tilbud på det specialiserede socialområde i Århus kommune formulerer en servicedeklaration, som beskriver de ydelser og aktiviteter og deraf afledt service, som det enkelte tilbud tilbyder de mennesker, som bruger eller bor på stedet.

Service-deklarationer skal medvirke til at skabe en fælles forståelse for tilbuddenes indhold, og medvirke til at skabe en fremtidig demokratisk kvalitetssikring af de ydelser, som tilbuddene leverer.

En servicedeklaration skal udarbejdes i en proces med tilbuddets **ledelse, medarbejdere og brugerrepræsentanter**, hvor der er lagt stor vægt på bred brugerinddragelse, så man opnår en reel medbestemmelse. Ændringer i et tilbuds servicedeklaration skal ligeledes drøftes og vedtages i et forum, hvor ledelse, medarbejdere og brugere er repræsenteret.

En servicedeklaration skal beskrive følgende om tilbuddet: Formål, kontaktoplysninger, præsentation inkl. åbningstider, målgruppe og tilbuddets ydelser/aktiviteter.

Se et eksempel på en måde at gøre det på fra Kalundborg Kommune:

<https://www.kalundborg.dk/borger/handicap-og-socialpsykiatri/servicedeklarationer>

Det skal desuden beskrives, hvordan servicedeklarationer monitoreres, dvs. sikre tilsyn og overholdelse. Det kunne være et krav, at tilbuddene skal aflevere en årlig beskrivelse af, hvordan tilbuddet har levet op til deres servicedeklaration.

Begrundelse

Projektets deltagere *oplever*, at servicen på mange sociale tilbud forringes, og at det sker uden inddragelse af brugerne.

Vi ønsker os flere meningsfulde aktiviteter, større mulighed for at arbejde og tjene lidt penge (fx på det sociale frikort) eller mulighed for at deltage i noget uddannelse/kurser. Det var der en gang, men nu er der næsten ikke noget tilbage, som man kan deltage aktivt i.

Vi savner, at der tilbydes flere aktiviteter og bedre ydelser. Vi ser gerne, at der er koordinerede åbningstider mellem tilbud, så der fx ikke er timer om aftenen, hvor alt er lukket, at der er adgang til mere rådgivning omkring fx sundhed og økonomi, og at det er muligt at få mere varm mad. Vi ønsker os også værksteder med mulighed for at arbejde på timebasis med løn.

Alt det vil vi kunne stille som forslag til at indgå i servicedeklarationer, og vi kan på den måde bidrage til demokratiske drøftelser af tilbuddenes indhold, muligheder og fælles forståelse. På den måde får vi ejerskab og direkte indflydelse på kvalitetssikringen af de sociale tilbud, som betyder meget for vores livskvalitet.

Desuden savner vi, at der gøres en større indsats fra personalets side for at informere om, hvad der sker, og at der arbejdes med at motivere folk til at deltage i og blive en aktiv del af fællesskaberne, hvis de ønsker det. Vi vil gerne, at de sociale tilbud ikke er en parkering, men noget man kan være aktiv deltagende i, hvis man vil.