

1. FORORD	3
2. SERVICE OG SUNDHED	4
INDSATSOMRÅDET: FORETRUKKEN SAMARBEJDSPARTNER	4
INDSATSOMRÅDET: GOD BORGERSERVICE	4
ÆNDRET ORGANISERING AF BUDGET- OG REGNSKABSARBEJDET I FORVALTNINGEN	5
OPPRIORITERING AF INDSATSEN MOD SOCIALT BEDRAGERI	6
UDVIKLING AF IKT	6
SUNDHED OG FOREBYGGELSE	6
<i>Sundhedsaftalen</i>	6
<i>Sundhedscentret</i>	7
3. ÆLDRESERVICE	8
PLANAFSNITTET	8
<i>Implementering af aktivitetsbestemt afregning</i>	8
<i>Privat indkøbsordning for borgere visiteret til indkøb</i>	8
<i>Udbud af sygeplejeartikler</i>	8
<i>Mellemkommunale refusioner</i>	8
PENSIONSAFSNITTET	8
<i>Fokus på it-løsninger</i>	8
<i>Samarbejde med Job og Social Service</i>	9
VISITATIONSAFSNITTET	9
<i>Forebyggelse af fald hos ældre</i>	9
<i>Genoptræning</i>	9
DEN KOMMUNALE LEVERANDØR	9
KOMPETENCEUDVIKLING.....	9
NY ÆLDREPOLITIK.....	10
4. JOB OG SOCIAL SERVICE	11
JOBCENTERET	11
<i>Ungeindsats</i>	11
<i>Sygedagpenge</i>	11
<i>Den virksomhedsrettede indsats</i>	12
<i>Udarbejdelse af strategier</i>	12
SOCIALCENTERET	12
<i>Implementering af nye opgaver</i>	12

<i>Udvikling af samarbejdet med nye institutioner.....</i>	<i>12</i>
<i>Ny handicappolitik.....</i>	<i>13</i>
<i>Ledelsesværktøj på handicapområdet.....</i>	<i>13</i>
<i>Effektivisering af arbejdsgange.....</i>	<i>13</i>
5. STATUS OG ØKONOMI.....	14
6. TVÆRGÅENDE INDSATSOMRÅDE: BORGERSERVICE	15
<i>Borgerservicepolitikken</i>	<i>15</i>
<i> Servicemål.....</i>	<i>15</i>
<i>Fremtidens borgerservice</i>	<i>15</i>
7. TVÆRGÅENDE INDSATSOMRÅDE: KOMMUNALREFORMEN	17
8. TVÆRGÅENDE INDSATSOMRÅDE: KOMMUNIKATION OG INFORMATION	18
<i>Morgenmøder.....</i>	<i>18</i>
<i>Håndbog i god kommunikation og borgerservice</i>	<i>18</i>
<i>Velkommen i Social- og Sundhedsforvaltningen.....</i>	<i>18</i>
<i>Projektarbejde.....</i>	<i>19</i>
<i>Udvalgssager</i>	<i>19</i>
9. TVÆRGÅENDE INDSATSOMRÅDE: REKRUTTERING OG FASTHOLDELSE	20
REKRUTTERING OG FASTHOLDELSE I DEN KOMMUNALE LEVERANDØR	20
REKRUTTERING OG FASTHOLDELSE I JOB OG SOCIAL SERVICE.....	21
<i>Trivsel og arbejdsfastholdelse.....</i>	<i>21</i>
<i>Markedsføring af Job og Social Service som en attraktiv arbejdsplads</i>	<i>22</i>
PARTNERSKAB MELLEML JOBCENTRET OG DEN KOMMUNALE LEVERANDØR I ÆLDREPLEJEN	22
OVERSIGT OVER SOCIAL- OG SUNDHEDSFORVALTNINGENS POLITIKKER, PERSPEKTIVNOTATER, RESULTATKONTRAKTER MV.	24

1. Forord

I det forløbne år har vi implementeret kommunalreformen. Det har været en stor opgave med nye arbejdsopgaver, ny organisering, nye it-systemer og nye samarbejdspartnere. Det er lykkedes rigtig godt. Der er dog stadigvæk områder, til trods for grundige forberedelser, hvor vi kan blive overraskede over enten den økonomiske udvikling eller arbejdsopgavens tyngde.

Her i første kvartal af 2008 vil vi forsøge at udarbejde en status på implementering af alle de nye arbejdsopgaver. En status, som vi vil bruge i forhold til udviklingen af borgerservice, arbejdsgange, kompetenceudvikling og økonomistyring.

Indsatsområderne i 2007 var: borgerservice, kommunikation og information, kommunalreform samt rekruttering og fastholdelse. De særlige indsatser resulterede bl.a. i at 2007 blev året, hvor vi fik en borgerservicepolitik, som nu er i gang med at blive implementeret. Herudover har vi arbejdet med kommunikation og information samt rekruttering og fastholdelse. Vedrørende kommunikation og information, er der netop udsendt en pjece til alle medarbejdere i forvaltningen, herudover er en informationspjece til nye medarbejdere i Social- og Sundhedsforvaltningen på trapperne. Rekruttering og fastholdelse arbejder vi videre med i 2008.

I 2007 har vi oplevet en mangel på arbejdskraft, især på ældreområdet, men også på andre områder. Dette har betydet, at mange har måttet løbe stærkere, servicen er blevet forringet — en ond cirkel, som vi arbejder på at få brudt, således at vi fortsat kan rekruttere og fastholde gode medarbejdere i organisationen.

2007 har været et turbulent og spændende år, og jeg vil gerne takke jer alle sammen for at have bidraget med stor faglighed og godt humør. Jeg glæder mig til at møde nye udfordringer i 2008 sammen med jer.

Lene Hald

2. Service og Sundhed

I 2007 havde Service og Sundhed fokus på indsatsområderne *Foretrukken samarbejdspartner* og *God borgerservice*. Indsatsområderne udsprang af visionen og de tilknyttede målsætninger i virksomhedsplanen.

Forudsætningen for de fleste af afdelingens konsulentfunktioner er, at ydelserne er synlige, at samarbejdspartnere viser os tillid, og at vi er troværdige i opgaveløsningerne, det vil sige, at vi holder, hvad vi lover. Denne forudsætning forudsætter en forventningsafstemning med samarbejdspartnerne om fordeling af arbejdsopgaver og ansvar. Afdelingens medarbejdere skal løbende blive bedre til at understrege betydningen af, at koordinationen af opgaven betinges af informationsudveksling.

Koordination og ansvarsfordelingen i opgaveløsningen på tværs af afdelingerne har været i fokus hos både Økonomi og Plan, IKT samt Sundhed og Forebyggelse. For at skabe åbenhed omkring beslutninger og opgaveløsning har afdelingen siden juni 2007 kvartalsvis udsendt et elektronisk nyhedsbrev til alle medarbejdere i Social- og Sundhedsforvaltningen. Nyhedsbrevet opremser de enkelte teams nuværende og kommende større opgaver.

I efteråret 2007 besluttede Sundhedsudvalget, at der skulle udarbejdes en politik for socialt udsatte borgere i kommunen. En administrativ styregruppe indsamlede viden om socialt udsatte borgere og holdt et debatemøde mellem kommunalpolitikere, interesseorganisationer og fagpersonale. Herefter blev første udkast til en udsattepolitik udarbejdet og sendt i høring. Udsattepolitikken forventes vedtaget i 2008.

Indsatsområdet: Foretrukken samarbejdspartner

Følgende målsætninger har været styrende:

- Opgaveløsning skal være helhedsorienteret gennem inddragelse af mange samarbejdspartnere.
- Nye indsatser omkring sundhedsfremme og forebyggelse samt styringen af sundhedsøkonomien forankres og udvikles i afdelingen.
- Afdelingen skal medvirke til at sikre hele Social- og Sundhedsforvaltningens budget- og plangrundlag.

Indsatsområdet: God Borgerservice

For dette indsatsområde har den styrende målsætning været, at afdelingen vil være på forkant i anvendelsen af digitale løsninger.

Borgerservice har arbejdet med at implementere borgerservicepolitikken og formulere konkrete servicemål. Servicemålene skal være synlige på hjemmesiden og kendes af borgerne. Med den tværgående arbejdsgruppe "Fremtidens Borgerservice" blev der sat fokus på ekspeditionspladserne og informationsskrankens funktioner. Et synligt resultat af

arbejdsgruppens arbejde er, at ekspeditionspladsen for folkepensionister blev nedlagt, og at informationskranken blev fuldt bemanded for at tage imod ansøgningsskemaer m.v. Informationskranken har vist sig at være en værdifuld forpost for ekspeditionspladserne i baglandet. Nedlæggelsen af Ældreservices ekspeditionsplads til folkepensionister har givet lidt mere plads i ekspeditionslokalet og færre besøgende.

Borgerservice har generelt oplevet en tilvækst i antallet af ekspeditioner, da ekspeditionerne til pas og kørekort blev overtaget fra politiet pr. 1. januar 2007. Disse ekspeditioner har i sig selv givet godt 15.000 flere henvendelser i 2007. Der er blevet gennemført lidt over 70.000 personlige ekspeditioner i Borgerservice i 2007.



Borgerservice fotograferes til Det grønne område

Service og Sundhed afholdt morgenmøde om Borger.dk og digital signatur. Morgenmødet blev afholdt for at understøtte medarbejdernes viden om digital signatur og Borger.dk med henblik på at kunne hjælpe borgerne til i højere grad at anvende selvbetjeningsløsninger. Der er endvidere blevet opstillet to selvbetjeningsterminaler, der giver borgerne direkte mulighed for at anvende Borger.dk.

Ændret organisering af budget- og regnskabsarbejdet i forvaltningen

Økonomisamarbejdet i forvaltningen er i 2007 blevet justeret. Den hidtidige matrixorganisation, hvor få centrale ØPO-medarbejdere indgik i økonomiarbejdets forskellige facetter på afdelingernes vegne, er afløst af en ny samarbejdsmodel. Økonomi- og planenhedens medarbejdere har i dag ansvaret for hvert deres aktivitetsområde og har som led heri løbende dialoger med afdelingernes relevante fag-, stabs- og økonomimedarbejdere. Der er således tale om en bredere samarbejdsstruktur, hvor flere medarbejdere i forvaltningen inddrages i de økonomiadministrative opgaver. Det vurderes umiddelbart, at dialogen og samarbejdet mellem Økonomi og Plan og afdelingerne er styrket med den nye organisering og den bredere inddragelse.

Opfølgningen på budgettet har endvidere fået mere formelle rammer end hidtil, idet ledergruppen månedsvis orienteres om den økonomiske udvikling på de enkelte områder, og samtidig gives der månedsvis en prognose på årets forbrug. De mere formelle rammer skal dels ses i lyset af udviklingen i økonomien på en række nye områder, som kommunen har fået i forbindelse med kommunalreformen, og dels i lyset af et stigende udgiftspres på ældre- og handicapområdet. Store udsving i det skønnede udgiftsforløb i sidste halvdel af 2007 illustrerer dog, at der forsat er behov for at følge økonomien tæt.

Opprioritering af indsatsen mod socialt bedrageri

Indsatsen over for socialt bedrageri blev i 2007 overflyttet fra Borgerservice til Økonomi og Plan. I forbindelse med budget 2008 blev det endvidere vedtaget, at indsatsen opprioriteres med ansættelse af to medarbejdere til området. Baggrunden for den øgede indsats er, at effektiviseringsanalyserne i foråret 2007 viste, at en øget indsats mod socialt bedrageri kunne reducere nogle af kommunens udgifter til f.eks. fripladser på børneområdet og boligsikring.

Udvikling af IKT

IKT deltog i afdelings- og afsnitmøder, for at drøfte afsnittenes arbejdsopgaver. Formålet er at få digitaliseret så mange arbejdsgange som muligt, så medarbejdernes kræfter kan bruges på andre arbejdsopgaver.

IKT har desuden arbejdet med at beskrive afsnittets opgaver, herunder snitfladerne til IT-funktionen og superbrugerorganisationen. Arbejdet er løbende blevet drøftet i afdelingerne og i forvaltningens ledergruppe. En endelig opgavebeskrivelse for IKT, suppleret med beskrivelse af superbrugernes opgaver vil blive udsendt til forvaltningens medarbejdere i starten af 2008.

En af hovedopgaverne i 2007 var at implementere tre nye KMD-systemer (KMD-Underholdsbidrag, KMD-Boligstøtte og KMD-Pension). En anden stor opgave var implementeringen af systemer i forbindelse med kommunalreformen herunder at få de tidligere amtsinstitutioner over på den kommunale platform.

Sundhed og forebyggelse

Området har været præget af et stærkt fokus på de nye opgaver og en tæt koordination internt i forvaltningen mellem Social- og Sundhedsforvaltningen samt Børne- og Fritidsforvaltningen og mellem de tre kommuner i klyngesamarbejdet omkring sundhedsaftalen (Lyngby-Taarbæk Kommune, Gentofte Kommune og Rudersdal Kommune).

Sundhedsaftalen

Arbejdet med *sundhedsaftalen* i Lyngby-Taarbæk Kommune koordineres i en koordinationsgruppe forankret i Service og Sundhed, hvor repræsentanter fra Social- og Sundhedsforvaltningens afdelinger og Børne- og Fritidsforvaltningen løbende drøfter sager af relevans for *Sundhedsaftalen*. Her gives endvidere en tilbagemelding fra samordningsudvalgene på det somatiske og psykiatriske område. Arbejdsgruppens medlemmer har ydet en stor indsats for at sikre en god og effektiv intern koordination og vidensdeling i forvaltningerne om hele sundhedsaftalekomplekset.

Sundhedscentret

Der er iværksat flere nye aktiviteter som følge af Sundhedscentret projekter og udmøntningen af de nye opgaver i relation til sundhedsfremme og forebyggelse i Sundhedsloven. Der er igangsat et projekt med en sundhedsbus bemandet med en sundhedsguide, der tilbyder sundhedstjek til borgere samt private og kommunale virksomheder i kommunen. Regionen medfinansierer endvidere en videreudvikling af et nyt ernærings- og motionstilbud til familier med overvægt. Indsatserne vedrørende sundhedsfremme og forebyggelse er udviklet i et tæt samarbejde med de praktiserende læger.



Kommunens nye Sundhedsbus

3. Ældreservice

Planafsnittet

Implementering af aktivitetsbestemt afregning

Siden 1. januar 2007 er der som overbygning på BUM-modellen indført aktivitetsbestemt afregning af Den Kommunale Leverandør. Det indebærer, at der afregnes for reelt udførte timers praktisk og personlig hjælp indenfor det aktivitetsområde, der omfatter frit valg, og dermed har vilkårene i Den Kommunale Leverandør tilnærmet sig de private aktører.

Privat indkøbsordning for borgere visiteret til indkøb

Levering af varer fra Intervare A/S er fuldt implementeret og ordningens organisering har efter en lidt vanskelig start medført et kvalitetsløft i ydelsen: indkøb. Der er tilfredshed med ordningen blandt brugere og medarbejdere i Den Kommunale Leverandør. I løbet af 2007 har der været afholdt opfølgingsmøder, og der er planlagt en lettere tilgængelig digital løsning på bestillinger.

Udbud af sygeplejeartikler

Et analysearbejde har afdækket behovet for sygeplejeartikler, og der er udarbejdet kravspecifikation med henblik på et egentligt udbud, med det formål at opnå storindkøb og derved økonomisk rationale. Kravspecifikationen oversendes til den centrale gruppe for indkøb i løbet af foråret 2008.

Mellemkommunale refusioner

Målet har været at opbygge en kompetence på området og sikre, at regninger udsendes, og at regninger anvises korrekt. Målet er nået ved at centralisere arbejdet i Planafsnittet hos én medarbejder. Samtidig har afdelingen besluttet at udsende opkrævninger til andre kommuner med månedsfrekvens i stedet for to gange årligt. Derved er en sikker opfølgning etableret.

Pensionsafsnittet

Fokus på it-løsninger

Planen var oprindeligt, at KMD i 2007 ville indføre et nyt pensionssystem, dette er ikke sket. Det nye pensionssystem forventes implementeret i løbet af 2008. Dele af et nyt boligstøttesystem er etableret og implementeret.

Der er etableret et samarbejde mellem kommunen og boligselskaberne med henblik på direkte overførsel af boligstøtte, og Pensionsafsnittet har indrettet sig på en sådan måde, at det umiddelbart kan etableres. Der afventes den endelige beslutning.

Samarbejde med Job og Social Service

Der er i 2007 gennemført en ændring af samarbejdsrelationerne mellem Pensionsafsnittet samt Job og Social Service, der indebærer, at der ikke længere er bemanning fra Pensionsafsnittet i Job og Social Service. Organisationsforandringen er gennemført uden problemer, og uden at borgerbetjeningen er forringet.

Visitationsafsnittet

Forebyggelse af fald hos ældre

Som led i en rapport der viser, at Lyngby-Taarbæk Kommune har en overrepræsentation af ældre over 80 år med ortopædiske lidelser, blev der i 2007 gennemført et projekt, der afdækkede data vedrørende faldulykker hos de 80-årige i kommunen. Resultatet er blevet, at der i forbindelse med de forebyggende og opsøgende besøg er sat fokus på risici i hjemmene vedrørende faldulykker, og borgerne har fået egentlige anbefalinger, der skal forebygge fald.

Genoptræning

Som led i kommunalreformen er opgaverne på træningsområdet udvidet. Der er gennemført en omorganisering af træningsområdet, så genoptræning nu foregår på Genoptræningscentret samt på Områdecener Virumgård og Områdecener Lyngby Møllebo. Herudover er der gennemført en samarbejdsaftale mellem Gentofte og Rudersdal Kommune omkring 13 diagnosegrupper. Denne tre-kommuners samarbejdsaftale er nu i fuld drift. De tildelte ressourcer til genoptræningen, vurderet på baggrund af arbejdsopgavernes udvidelse, har på resultatsiden vist sig, at stå i et rigtigt forhold. Det er samtidig besluttet i 2007, at der henover vinteren og forårsmånederne 2008 skal arbejdes med den ledelsesmæssige forandring, hvorved genoptræningsområdet flyttes fra Den Kommunale Leverandør til myndighedsområdet.

Den Kommunale Leverandør

Den Kommunale Leverandør har indtil udgangen af 2007 været kontraktstyret. Hovedopgaverne for Den Kommunale Leverandør i 2007 var at forbedre BTP-tiden, blive den største leverandør på området samt nedbringelse af sygefraværet. Herudover skulle Den Kommunale Leverandør etablere et samarbejde med Personaleafdelingen med henblik på at synliggøre personaleflowets omfang. Med baggrund i rekrutteringsvanskeligheder har det ikke været muligt for Den Kommunale Leverandør at holde økonomien, og udover forannævnte punkter har kravene været at gear sig til at søge balance mellem budget og regnskab for 2008. Det er besluttet fortsat at arbejde med hovedopgaverne i kontrakten, og løbende foreligge status for Det Sociale Udvalg med virkning fra februar 2008. I 2007 blev det tillige besluttet, at sætte fokus på serviceniveau, med henblik på justering i forhold til budgettet.

Kompetenceudvikling

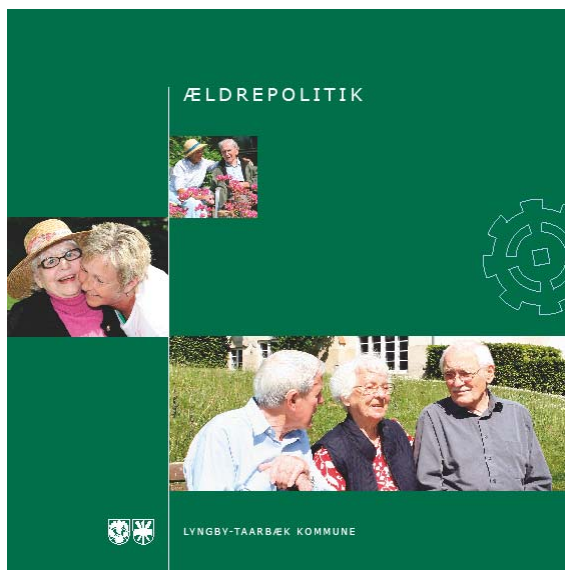
I Ældreservice har medarbejdere og ledere valgt at sætte sammenhæng mellem evalueringen af arbejdsmiljøundersøgelsen samt kompetenceudvikling. Der er gennemført

et seminar under medvirken af "Silkeborgkonsulenterne" og med to opfølgingsdage i henholdsvis oktober og november 2007. Seminaret kom rundt om flere temaer blandt andet: forvaltningens værdier; råderum, retning, roller og relationer; AI – Appreciative Inquiry (Slip anerkendelsen løs); vidensdeling samt handleplaner.

Ny ældrepolitik

2007 var også året, hvor der blev udarbejdet en ny ældrepolitik med fokus på tryghed, valgfrihed, sociale netværk og prioritering:

- **Tryghed og valgfrihed:** Trygheden og tilfredsheden skal blandt andet skabes igennem en stor grad af valgfrihed, hvilket sker igennem så mange forskellige tilbud som muligt, medinddragelse og god kommunikation.
- **Sociale netværk:** Kommunen ønsker at understøtte sociale initiativer og aktiviteter, der kan være med til at styrke allerede eksisterende sociale netværk eller knytte nye.
- **Prioritering:** De ældre, der har størst behov, skal have den største prioritering.



4. Job og Social Service

2007 var året, hvor organisationsstrukturen efter kommunalreformen blev endeligt implementeret og forankret. Der er taget imod og etableret samarbejde med både nye medarbejdere fra henholdsvis staten og det tidligere amt samt med nye kolleger fra de tre tidligere amtslige institutioner, som kommunen overtog i 2007.

Jobcenteret

Arbejdsmarkedsområdet bliver fra 2007 og fremover styret via en beskæftigelsesplan, der indeholder mål for den samlede indsats i Jobcenteret og for henholdsvis den statslige og kommunale del af indsatsen. Beskæftigelsesplanen udarbejdes i fællesskab mellem kommunen og staten for hvert år. I beskæftigelsesplan 2007 var der opstillet en række strategiske mål samt en række resultatkrav for indsatsen.

Den borgerrettede indsats – at nedbringe andelen af langvarigt ledige

I takt med den faldende ledighed har en målsætning for den beskæftigelsesrettede indsats i 2007 været at nedbringe andelen af langvarigt ledige blandt jobcenterets målgrupper. Målet har således været at tilrettelægge en indsats, der så vidt muligt fører til hel eller delvis selvforsørgelse for den enkelte borger.

I forhold til gruppen af *arbejdsmarkedsparate ledige* er indsatsen lykkedes, idet antallet af ledige med mere end tre måneders ledighed i løbet af det seneste år (september 2006 til september 2007) er væsentligt reduceret. For kontanthjælpsmodtagere er der tale om et fald på 38 personer.

Overfor gruppen af *ikke-arbejdsmarkedsparate ledige* har indsatsen haft fokus på at øge selvforsørgelsesgraden. Jobcenteret har via en målrettet indsats i 2007 fået 14 % eller 48 personer i uddannelse eller i job, hvilket er en fordobling i forhold til 2006. Endvidere er selvforsørgelsesgraden ligeledes fordoblet.

Ungeindsats

For at sikre de unge en bedre tilknytning til arbejdsmarkedet og uddannelsessystemet, har Jobcenteret i 2007 haft en særlig fokus på de unge ledige. Gennem denne indsats er det lykkedes jobcenteret at nedbringe antallet af ledige unge under 30 år. I september 2007 var der således 53 færre unge helårspersoner på en offentlig forsørgelsesydelse sammenlignet med antallet i samme måned i 2006.

Det kraftige fald i ledigheden i 2007 skyldes dels de gode konjunkturer, men hænger i høj grad også sammen med den direkte indsats i Jobcenteret.

Sygedagpenge

Et andet fokus i jobcenterets indsats har været rettet mod at nedbringe andelen af de langvarige sygedagpengesager, udover 52 uger. Det er ikke lykkedes fuldt ud, idet andelen af langvarige sygedagpengesager har været lidt højere end målkravet. Der har dog været tale om en marginal forskel mellem krav og resultat.

Den virksomhedsrettede indsats

For at sikre, at virksomhederne får den arbejdskraft, som de har behov for og for at lette adgangen til arbejdsmarkedet, har Jobcenteret via en virksomhedsrettet indsats haft fokus på at etablere pladser til ledige på partnerskabsvirksomhederne. Denne indsats er i 2007 ikke lykkedes fuldt ud og i det omfang, som var målkravet. En grund hertil hænger dog sammen med, at kontanthjælpsmodtagerne hurtigere kommer i ordinær beskæftigelse, hvilket er bedre end at komme i virksomhedspraktik.

Herudover har Jobcenteret været orienteret mod udvikling af fælles anvendelse af andre aktører for jobcenterets kommunale og statslige målgrupper samt en fælles integrationsindsats for både de kommunale og statslige målgrupper.

Udarbejdelse af strategier

Jobcenteret har i 2007 udover den mere direkte beskæftigelsesrettede indsats været optaget af udarbejdelse af strategier for gennemførelse af fælles indsatser for de kommunale og statslige målgrupper. Der er udarbejdet strategier for ungeindsatsen samt henholdsvis den borgerrettede- og virksomhedsrettede indsats.

Socialcenteret

Indsatsen i Socialcenteret i 2007 har været fokuseret på at videreføre driften af det samlede område samtidig med, at centeret har arbejdet med implementering af den nye organisationsstruktur og nye opgaver som følge af kommunalreformen. Der har i 2007 således været fokus på:

- implementering og idriftsættelse af nye opgaver
- udvikling af samarbejdet med nye institutioner
- kvalitetsudvikling, optimering og effektivisering af indsatsen til gavn for borgerne
- udvikling af værktøjer til støtte for den interne opgavevaretagelse

Implementering af nye opgaver

Voksen- og handicaprådgivningen overtog i foråret 2007 hele opgaven med administration af lov om kompenserende voksen-specialundervisning samt lov om ungdomsuddannelse til unge med særlige behov.

Sociale Ydelser overtog fra 2007 den tidligere statslige opgave omkring administration af fleksydelsesordningen. Fleksydelse er en ordning, der giver mulighed for at trække sig tilbage fra arbejdsmarkedet på linie med efterløn. I 2007 har Sociale Ydelser i samarbejde med Personaleafdelingen fået organiseret opgaven, således at borgerne er sikret den bedst mulige service vedrørende ordningen.

Udvikling af samarbejdet med nye institutioner

Pr. 1. januar 2007 overtog Lyngby-Taarbæk Kommune driftsansvaret for tre, tidligere amtslige, institutioner, henholdsvis Slotsvænget, Strandberg og Kvindehuset. Den konkrete opgave er placeret i Voksen- og Handicaprådgivningen, som i 2007 gennem møder, diverse arrangementer etc. har etableret et godt samarbejde med disse nye institutioner og på tværs af institutionerne i kommunen.

Ny handicappolitik

En tværgående arbejdsgruppe med medarbejdere fra Teknisk Forvaltning, Børne- og Fritidsforvaltningen samt Social- og Sundhedsforvaltningen har udarbejdet et udkast til en ny handicappolitik for Lyngby-Taarbæk Kommune. Udkastet tog udgangspunkt i input fra Handicaprådet samt repræsentanter fra handicapområdets interesseorganisationer, bruger- og pårørenderåd samt fagpersonale, der var inviteret til et dialogseminar om indholdet i en ny handicappolitik. I efteråret 2007 vedtog Kommunalbestyrelsen den nye handicappolitik for Lyngby-Taarbæk Kommune.



Slotsvænget på kanotur

Ledelsesværktøj på handicapområdet

Med kommunalreformen har kommunen fra 2007 overtaget en række nye opgaver på voksen- og handicapområdet, herunder bl.a. visitation til mere specialiserede dag- og døgntilbud samt kompenserende specialundervisning til voksne. For at kunne styre og aflægge rapporteringer til centrale instanser om eksempelvis forventet forbrug, er behovet for opfølgning både i forhold til bl.a. budgetter, regnskab, sagsantal og den faglige kvalitet i opgavevaretagelsen stigende. Med dette udgangspunkt har en arbejdsgruppe i 2007 udarbejdet en skabelon til ledelsesinformation på handicapområdet. Ledelsesinformationen giver information om målgrupper, aktiviteter og økonomi på de enkelte service- og paragrafområder.

Effektivisering af arbejdsgange

Forberedelse og varetagelse af nye opgaver har krævet en stor arbejdsindsats af alle medarbejdere og krævet tålmodighed og fleksibilitet. Med udgangspunkt i "LEAN-modellen" har medarbejderne i Sygedagpengesystemet i Sociale Ydelser gennemgået samtlige arbejdsgange i teamet.

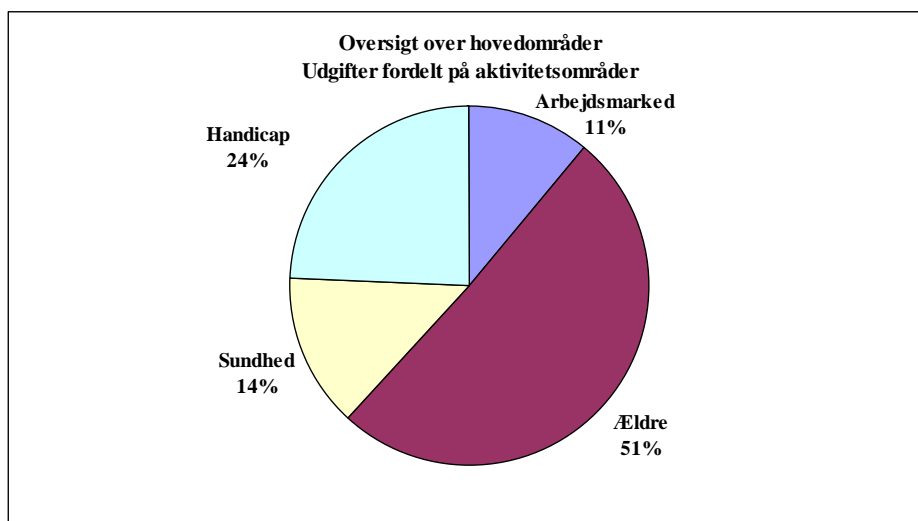
Alle medarbejdere behandler nu sagerne på samme måde, hvilket betyder, at sagerne nu er gennemskuelige for alle medarbejdere i teamet, og at medarbejderne dermed kan yde en bedre service overfor borgere, der henvender sig for at få indsigt i egen sag. De eksisterende arbejdsgange er blevet justeret, og nye arbejdsgange er blevet beskrevet og lagt ud i Social- og Sundhedsforvaltningens regelsamling, således at arbejdsgangsbeskrivelserne er tilgængelige for alle medarbejdere i forvaltningen.

5. Status og Økonomi

I 2007 har Social- og Sundhedsforvaltningen gennemført Kommunalreformen i kraft af organisationsændringer, nye arbejdsgange, tværfagligt samarbejde mellem afdelinger og forvaltninger samt øget fokus på plangrundlaget og økonomiarbejdet.

Social- og Sundhedsforvaltningen budgetområde var i 2007 opdelt på aktivitetsområderne: Handicap, Arbejdsmarked, Ældre og Sundhed.

Figuren herunder viser Social- og Sundhedsforvaltningens samlede udgifter fordelt på aktivitetsområder.



På aktivitetsområdet Arbejdsmarked dækker udgifterne over: sygedagpenge, løntilskud m.v. i forbindelse med flexjob/skånejob, kontanthjælp, aktiverede kontanthjælpsmodtagere, revalidering, beskæftigelsesordninger samt øvrige.

På aktivitetsområdet Ældre dækker udgifterne over: pleje af ældre og handicappede, hjælpemidler, forbrugsgoder, boligindretning, befordring, sociale formål, boligydelse til pensionister, plejehjem og beskyttede boliger samt botilbud.

På aktivitetsområdet Sundhed dækker udgifterne over: aktivitetsbestemt medfinansiering af sundhedsvæsenet, kommunal genoptræning og vedligeholdelsestræning, kommunal tandpleje, behandling af stofmisbrugere, alkoholbehandling og behandlingshjem for alkoholskadede samt øvrige.

På aktivitetsområdet Handicap dækker udgifterne over: botilbud til længerevarende ophold, førtidspension, pleje og omsorg af ældre og handicappede, botilbud til midlertidigt ophold, socialpædagogisk bistand til voksne, boligsikring samt øvrige.

6. Tværgående Indsatsområde: Borgerservice

Målet med indsatsområdet har været at sikre en bred implementering af borgerservicepolitikken i forvaltningen. Succeskriterierne for indsatsområdet er, at udviklingen af servicemål ikke begrænses til borgerservicecentret, men kommer til at omfatte hele forvaltningen. Derudover skal Borgerservicepolitikken operationaliseres og detaljeres, og borgerbetjeningen i Borgerservice skal organiseres, så borgerne oplever forvaltningen som en helhed, og borgerbetjeningen foregår så optimalt og effektivt som muligt.

Borgerservicepolitikken

Økonomiudvalget godkendte i april 2007 forvaltningens forslag til en borgerservicepolitik. Politikken gennemgående tema er professionel service med borgeren i centrum. Undertemaerne i politikken er "respektfuld service", "udgangspunkt i borgerens ressourcer" samt "sammenhængende og effektiv service". Politikken blev omdelt til forvaltningens medarbejdere.

I maj 2007 blev politikken præsenteret på en medarbejderdag for forvaltningens medarbejdere, med efterfølgende dialogteater om god borgerservice. Temaerne i borgerservicepolitikken er desuden trykt på musemåtter, der er tilbudt til alle medarbejdere i forvaltningen.

I juni 2007 holdt forvaltningen et temamøde om Kvalitetsreformens bud på god borgerservice med udgangspunkt i Regeringens ni principper for god offentlig service. Temamødet blev afholdt som et open-space-møde, så medarbejderne fordelte sig selv på de ni temaer. Mødet var meget givende, og alle grupperne fremkom med mange gode ideer til at udvikle borgerservicen generelt i forvaltningen. Der blev udarbejdet et idékatalog på baggrund af mødet. Kataloget kan findes i GoPro under organisationen Politikker/borgerservicepolitik. Der arbejdes videre med idékataloget i det tværgående indsatsområde "Principper for god offentlig service" i virksomhedsplanen for 2008.

Servicemål

En fortsat udmøntning af borgerservicepolitikken er formuleringen af servicemål for de enkelte afdelinger. I efteråret 2007 afholdt Borgerservice to workshops med hjælp fra eksterne konsulenter. Resultatet af workshopene blev formuleringen af følgende servicemål:

- Vi giver altid et svar – men ikke nødvendigvis en løsning.
- Personlige henvendelser betjenes hurtigst muligt.
- Skriftlige henvendelser (breve eller mails) besvares inden 14 dage.

Servicemålene skal lægges ud på kommunens hjemmeside og dermed være synlige for borgerne.

Fremtidens borgerservice

Sideløbende med dette arbejde blev arbejdsgruppen "Fremtidens Borgerservice" nedsat

på tværs af afdelingerne. Arbejdsgruppen har som kommissorium at udvikle borgerservicen i forvaltningen samt stille forslag om en eventuel udfasning af ældrebutikken i Borgerservice. Arbejdsgruppen indstillede i enighed, at ældrebutikken i Borgerservice skulle nedlægges for at skabe et rationalt for både sagsbehandlerne i pension (Ældreservice) og førtidspension (Job og Social Service) og for at skabe mere plads i ekspeditionslokalet og i forhallen. En nedlæggelse af Ældrebutikken vil på årsbasis betyde godt 10.000 færre personlige henvendelser i Borgerservice. Ældrebutikken blev nedlagt pr. 1. oktober 2007 og forud for nedlæggelsen gennemførte pensionsafsnittet flere informationsmøder for at orientere samarbejdspartnere, bl.a. Borgerservice og betjente, om de ændrede arbejdsgange. Nedlæggelsen har vist sig at være uproblematisk, mange af forespørgslerne betjenes nu fra informationsskranken i forhallen.

7. Tværgående Indsatsområde: Kommunalreformen

Målet for indsatsområdet om kommunalreformen har dels været *sikker drift i hele 2007* og dels *udvikling af de nye opgaver*, Social- og Sundhedsforvaltningen fik som følge af kommunalreformen.

Underudvalget vedrørende Administrationen har fungeret som arbejdsgruppe, og indsatsområdets succeskriterier er blevet drøftet på stort set alle udvalgets møder. En række af underudvalgets medlemmer har deltaget i arbejdsgrupper og planlægning af forskellige aktiviteter, herunder morgenmøder, uddannelse m.v.

Arbejdet med at udvikle den helhedsorienterede borgerbetjening og tilpasse organisationen til de nye opgaver fortsatte i 2007. Organiseringen af opgaverne er gennemført ud fra følgende principper:

- Borgerne skal kun have en indgang.
- Organisatorisk balance, relativ store og fleksible team/afsnit.
- Mulighed for specialistteam/-funktioner.
- Stor vægt på tværgående samarbejde mellem team og afdelinger.

I 2007 blev der for første gang vedtaget en borgerservicepolitik. Borgerservicepolitikken, der er en intern politik rettet mod forvaltningens medarbejdere, skal være med til at sikre den helhedsorienterede sagsbehandling. Der blev i 2007 arbejdet med den nye borgerservicepolitik, og hvordan politikken skal komme til udtryk i medarbejdernes daglige kontakt til borgerne. Et arbejde, der fortsætter i 2008.

Det faglige niveau blev sikret gennem løbende kompetenceudvikling. Der udarbejdes hvert år individuelle kompetenceudviklingsplaner for de ansatte i Social- og Sundhedsforvaltningen som led i medarbejderudviklingssamtalen. De individuelle udviklingsplaner er skriftlige og indgås i forbindelse med udviklingssamtalerne. Blandt de tværgående kompetenceudviklingsinitiativer er:

- Lederudviklingsforløb
- Projektlederuddannelse
- Den interne konsulents rolle i 2008
- Styrkelse af medarbejdernes økonomiforståelse
- Den vanskelige samtale, med fokus på den krævende borger.

Der blev fortsat arbejdet med den værdistyrede forvaltning, blandt andet ved at fortælle og formidle den gode historie. Videns- og erfaringsudveksling mellem afdelingerne skete på morgenmøder og på afdelingsmøder, hvilket fortsætter i 2008. Herudover har GoPro også været et vigtigt redskab til vidensdeling i organisationen.

I 2008 vil de enkelte afdelinger løbende holde status, opfølgning og systematisk erfaringsopsamling inden for de nye opgaveområder, der er gennemført i forbindelse med kommunalreformen.

8. Tværgående indsatsområde: Kommunikation og information

Intern kommunikation og information blev valgt som et indsatsområde i 2007 i forlængelse af kommunalreformen, hvor nye opgaver og ændringer i organisationsstrukturen var med til at øge informationsbehovet blandt medarbejderne.

Målet for indsatsområdet var at styrke den interne kommunikation, herunder løbende at informere forvaltningens medarbejdere om de mange ændringer i opgaver og organiseringen i Social- og Sundhedsforvaltningen.

Morgenmøder

I løbet af 2007 blev der i overensstemmelse med kommunikationsstrategien holdt en række morgenmøder om nye opgaver og aktuelle ændringer som følge af kommunalreformen. Der blev holdt morgenmøder om brugen af GoPro, sundhedsaftalerne, status for kommunalreformen, borgerservicepolitikken, personalepolitikken, LEAN og indsatsen mod socialt bedrageri. Desuden blev der afholdt en række afdelingsmøder, blandt andet om hjælpemiddelområdet, genoptræningsområdet og snitfladerne mellem områderne for pensionister og førtidspensionister. Morgenmøderne fortsætter i 2008 med nye aktuelle temaer.

Håndbog i god kommunikation og borgerservice

For at give medarbejderne et værktøj til bedre skriftlig kommunikation blev *Håndbog i god kommunikation og borgerservice* udarbejdet. Pjecen giver ti gode råd til et klart og aktivt sprog samt tips til håndtering af pressen. Desuden giver pjecen en indføring i en række administrative retningslinier for god borgerbetjening og beskriver kort en række regler indenfor forvaltningslovene.

Ti gode råd til klar kommunikation

1. **Skriv i et levende og aktivt sprog.**
2. **Skriv i nutid – ikke i fremtid eller datid.**
3. **Skriv kort, enkelt og uden forkortelser.**
4. **Vær specifik – frem for generel.**
5. **Skriv i en venlig og imødekommende tone.**
6. **Skriv uformelt – undgå at gemme dig bag formuleringer som ”i henhold til...”**
7. **Find på korte overskrifter der fænger - undgå lange beskrivende overskrifter.**
8. **Sæt punktummer - det gør sætningerne mere læsevenlige.**
9. **Opdel teksten i flere afsnit – skriv f.eks. 3-5 linier pr. afsnit.**
10. **Tænk på modtageren – undgå fagsprog.**

Velkommen i Social- og Sundhedsforvaltningen

En introduktionspjece til nye medarbejdere i Social- og Sundhedsforvaltningen blev udarbejdet og uddeles primo 2008. Pjecen hedder *Velkommen i Social- og Sundhedsforvaltningen*. I pjecen får nye medarbejdere et overblik over Social- og Sundhedsforvaltningens organisering, opgaver samt Lyngby-Taarbæk Kommunes personaletilbud med mere.

Projektarbejde

I GoPro blev en organisation, der hedder *Projektarbejde* dannet. I en af sagerne kan alle medarbejdere hente skabeloner til brug ved projektarbejde. Skabelonerne handler om de fundamentale værktøjer, der anvendes i projektarbejde, som for eksempel skabeloner for udarbejdelse af idéskitser, projektbeskrivelser, milepæle med mere. Organisationen om projektarbejde kan desuden udbygges med sager, der indeholder evalueringer af projektforsløb, opskrifter på tilrettelæggelse af borgermøder med videre.

Udvalgssager

Der blev ikke arbejdet videre med udviklingen af udvalgssagerne. Udvalgssagerne bliver, som ønsket, koblet til GoPro, hvilket er sket på initiativ fra centralt hold. Samtlige forvaltninger overgår i løbet af 2008 til at udarbejde sagsfremstillinger via GoPro.

9. Tværgående indsatsområde: Rekruttering og fastholdelse

Rekruttering og fastholdelse har været et højt prioriteret indsatsområde i Social- og Sundhedsforvaltningen. I det forløbne år er der udarbejdet et idékatalog til rekruttering og fastholdelse på tværs af Job og Social Service og Ældreservice samt en plan for indgåelse af et partnerskab på tværs af forvaltningsafdelingerne.

Idékataloget indeholder fem hovedindsatsområder under hvilke, der skal udarbejdes handleplaner i de lokale samarbejdsudvalg.

De fem indsatsområder er:

- Fastholdelses- og trivselsinitiativer
- Omdømme – branding
- Rekruttering af nye medarbejdere
- Kompetenceudvikling
- Ledelse og lederudvikling

Rekruttering og fastholdelse i Den Kommunale Leverandør

I Ældreservice havde Den Kommunale Leverandør (DKL) i hele 2007 store vanskeligheder med rekruttering og fastholdelse af medarbejdere. De har derfor arbejdet med mange forskellige initiativer for at imødegå problemer med besættelse af op til 70 ledige stillinger.

Jan.	Feb.	Mar.	Apr.	Maj.	Jun.	Juli	Aug.	Sept.	Okt.	Nov.	Dec.
28	50	51	58	59	68	57	70	64	56	72	74

Udviklingen i ledige fuldtidsstillinger Jan. – Dec. 2007

Med udgivelsen af idékataloget blev der dæmmet noget op for udviklingen af vakante stillinger, og stigningen er stagneret, men kurven er i 2007 endnu ikke nedadgående.

Det er i særdeleshed basismedarbejdere, der er svære at rekruttere, men det er også problematisk at skaffe ufaglærte medarbejdere til dækning af ferie og sygefravær. Der har været afholdt en temadag med aften/nat-personale og ledere og tillidsfolk, da det særligt er i disse vagter, det er vanskeligt at rekruttere medarbejdere. Endnu et idékatalog målrettet aften/nat-personale er herefter udarbejdet og lagt ud til inspiration til de lokale samarbejdsudvalg.

Det har ligeledes vist sig vanskeligt at rekruttere både hjælper- og assistentelever til kommunen, og holdene har derfor kun været halvt fyldt op i 2007. Dette forstærker manglen på ansøgere ved stillingsledighed, da kommunens egne færdige elever hidtil har været fødekæde til DKL. Der arbejdes med idéer til, hvordan rekruttering af elever kan styrkes, og det forventes, at indførsel af voksenløn til assistentelever vil fremme rekrutteringsmulighederne.

Alle områdecentre arbejder med udgivelse af en lokal pjece til brug for rekruttering af medarbejdere, og der udarbejdes en pjece om jobmuligheder på tværs af DKL.

Det er et fremtidigt indsatsområde, at DKL skal arbejde med branding, og der er desuden fremlagt idéer til fremtidige indsatsområder for rekruttering og fastholdelse af medarbejdere herunder: omorganisering af nattevagter, rekruttering af polske sygeplejersker, indgåelse af merarbejdsaftaler, udvikling af jobprofiler og kompetenceplaner, etablering af en mentorordning for nydanskere, drøftelser vedrørende personalegoder, fortsat arbejde med fleksibel arbejdstid således også for SOSU-elever og anvendelse af fleksibel efterløn.

Rekruttering og fastholdelse i Job og Social Service

I Job og Social Service har der i perioder været en stor udskiftning af medarbejdere – herunder i forbindelse med mange barsler. Samtidig har afdelingen også mærket begyndende vanskeligheder ved rekruttering især af socialfagligt personale, som er et flaskehalsområde i Region Sjælland og Region Hovedstaden.

Trivsel og arbejdsfastholdelse

Job og Social Service har i det forløbne år arbejdet med arbejdsfastholdelse og har i den forbindelse lagt stor vægt på at forbedre arbejdsmiljøet – og især medarbejdernes trivsel. Afdelingen har udarbejdet en handlingsplan for initiativer, der skal håndtere trivselsudfordringer i forbindelse med arbejdspress ved stor sagsmængde, manglende klarhed i organisering af arbejdet og arbejdsgangene, it-udfordringer, medarbejderindflydelse, stresshåndtering samt behov for faglig sparring og mere dialog. Ledere og medarbejdere har taget fælles ansvar for at udvikle en anerkendende kultur, der har fokus på det, der lykkes frem for fejl og mangler, hvilket fremmer den gode stemning.

Initiativerne har bl.a. omfattet:

- Lukkedage med gennemgang af alle personsager med henblik på sagsoverblik for den enkelte og klare ledelsesmæssige udmeldinger om prioritering. Aftaler om individuelle administrationsdage.
- Hurtig bemanning af vakante stillinger – eventuelt midlertidigt med vikarer via vikarbureauer.
- Nedbringelse af sagspukler ved overarbejde samt ved brug af anden aktør.
- Klarhed i arbejds gange – herunder mellem jobcenter og socialcenter.
- Ekstern supervision og gensidig faglig sparring i teamene. Faglig opgradering ved ny lovgivning og tværgående kompetenceudvikling.
- Løbende inddragelse af medarbejderne, så de i størst mulig udstrækning er medskabende ved nye arbejds gange og udviklingsprojekter.
- Tilbud om telefonisk coaching hos ekstern konsulent i akutte stresssituationer og udarbejdelse af beredskabsplan ved stress.
- Opdeling af et storrums kontor til enkeltmandskontorer.
- Udskiftning af gamle it-maskiner og opgradering af alle PC'ere med flere RAM.
- Samtaler med medarbejdere der fratræder og opsamling af årsager i fratrædelsesskemaer. Ordningen gælder nu for hele forvaltningen.

Markedsføring af Job og Social Service som en attraktiv arbejdsplads

Vægten på et godt arbejdsmiljø og et højt fagligt niveau med udviklingsmuligheder er to faktorer, som har stor betydning også ved rekruttering af nye medarbejdere. Det er fremhævet i afdelingens stillingsannoncering.

Sideløbende arbejdes med at skabe en positiv branding af Jobcenter Lyngby-Taarbæk, som er ægte og genkendelig, således at vi bliver kendt for de gode historier som modvægt til de problemer, som pressen ofte fokuserer på. Sidegevinsten ved et godt brand er, at det også virker tiltrækkende på kommende medarbejdere, der gerne vil arbejde på en arbejdsplads, som man kan være stolt af.

Der er bl.a. taget følgende initiativer for at markedsføre jobcentret positivt:

- Annoncering i lokale dagblade bl.a. omkring virksomhedsservice og fleksjobkampagne. Annoncering i Handelsstandsforeningen samt i Lyngby Storcenters forretningsblad.
- Opringning til 700 virksomheder (phonerkampagne) med tilbud om, at Jobcentrets virksomhedskonsulenter kan komme ud på besøg i virksomhederne. Dette skulle også gerne give en positiv stemning omkring Jobcentret.
- Konference i oktober 2007 for virksomhederne i Lyngby-Taarbæk, Gladsaxe og Gentofte kommuner for at fremme virksomhedernes kendskab til de forskellige tilskudsmuligheder – profilere Jobcentrene positivt.
- Sundhedsbussen tilbyder vores lokale (mindre) partnerskabsvirksomheder sundhedstjek og motiverende sundhedssamtaler.
- Virksomhedstelefonen 45 97 39 39 med telefonsvarer uden for arbejdstid er også et positivt tiltag, som letter kontakten til jobcentret.
- Match-mail, hvor lokale virksomheder pr. mail får tilbudt arbejdskraft, når ledige matcher deres jobprofiler.

Partnerskab mellem Jobcentret og den Kommunale Leverandør i ældreplejen

Der er i indsatsperioden blevet lagt stor vægt på samarbejdsinitiativer på tværs af afdelingerne i forvaltningen. Jobcentret og den Kommunale Leverandør har bl.a. udbygget samarbejdet på følgende områder:

- Den Kommunale Leverandør har deltaget i jobdage for ledige med sigte på rekruttering.
- Den Kommunale Leverandør og Den Kommunale Madservice har stillet praktikpladser til rådighed for nyledige, der skal hurtigt i gang, samt for personer med længerevarende ledighed og sygedagpengemodtagere.
- Den Kommunale Leverandør garanterer uddannelsespladser til kommende SOSU-



- elever fra flaskehalsforløb for ledige med anden etnisk baggrund.
- Den Kommunale Leverandør og FOA har med støtte fra Det Lokale Beskæftigelsesråd udgivet pjecen: *Forskellighed som styrke* med henblik på at fremme rummelighed og integration af nydanskere i ældreomsorgen.

BILAG:

Oversigt over Social- og Sundhedsforvaltningens politikker, perspektivnotater, resultatkontrakter mv.

Politikker

- *Udsattepolitik*, forventes klar i 2008
- *Borgerservicepolitik*, 2007
- *Handicappolitik*, 2007
- *Ældrepolitik*, 2007
- *Arbejdsmarkedspolitik*, 2004
- *Frivillighedspolitik*, 2004
- *Sundhedspolitik*, 2004
- *Visioner for Flygtninge- og Indvandrerpolitik*, 2004

Målsætninger

- *Beskæftigelsesplan*, 2008
- *Strategi for Virksomhedsservice*, 2007
- *Målsætninger*, Myndighedsafsnittet (Visitationen), 2005

Perspektivnotater

- *Perspektivnotat om Pleje- og Ældreboliger*, februar 2007, (revision april 2008)
- *Perspektivnotat om det forebyggende aspekt og den sundhedsfremmende indsats i Lyngby-Taarbæk Kommunes ældreomsorg*, maj 2006
- *Perspektivnotat om voksen- handicapområdet*, maj 2006, (revision august 2008)
- *Perspektivnotat om hjemmeplejen*, december 2005, (revision april 2008)
- *Perspektivnotat om Genoptrænings- og vedligeholdelsesindsatsen*, september 2004 (revision august 2008)
- *Perspektivnotat om alkoholmisbrug hos voksne og ældre i Lyngby-Taarbæk Kommune*, april 2005

Øvrige analyser og rapporter

- *Evaluering af socialpsykiatrien i Lyngby-Taarbæk Kommune*, (forventes klar i november 2007)
- *Tværasektoriel Forebyggelsesstrategi*, februar 2007
- *Sundhed i Lyngby-Taarbæk Kommune – En borgerundersøgelse*, udarbejdet af Operate A/S, december 2006
- *Analyse af vikarforbruget i den kommunale ældrepleje*, udarbejdet af Rambøll Management i september 2006
- *TEMA-notater om beskæftigelsesindsatsen i Lyngby-Taarbæk Kommune*, august 2006
- *Gennemgang af beskæftigelsesindsatsen i Lyngby-Taarbæk Kommune*, udarbejdet af M'Ploy i juni 2006
- *Brugertilfredshedsundersøgelse for Lyngby-Taarbæks Kommunes kommunale madservice*, 2007

Resultatkontrakter

- *Resultatkontrakt for Den Kommunale Madservice*, gældende fra 1. januar 2005 til 31. december 2008
- *Resultatkontrakt for Den Kommunale Leverandør*, gældende fra 1. juli 2006 til den 31. december 2009. Ophørt per 1. januar 2008
- *Resultatkontrakt for Den Kommunale Tandpleje*, gældende fra 1. januar 2007 til den 31. december 2010
- *Resultatkontrakt for Job og Social Service*, gældende fra 1. januar 2007 til den 31. december 2007
- *Handleplan for Socialcenteret*. Gældende fra 1. juli 2007 til 31. december 2007. Tillæg til Job og Social Service's resultatkontrakt for 2007
- *Aftale om etablering af Jobcenter i Lyngby-Taarbæk Kommune*, gældende fra 1. januar 2007

Virksomhedsplaner

- *Social- og Sundhedsforvaltningen – Virksomhedsplan 2008*
- *Social- og Sundhedsforvaltningen – Virksomhedsplan 2007*

Beretning

- *Social- og Sundhedsforvaltningen – Beretning 2006*

Sundhedscenter

www.sundhedscenter.ltk.dk

Motionsportalen

www.motion.ltk.dk

