

# 關於DHHS

衛生和公共服務部(DHHS)的使命是促進並保證蒙哥馬利郡居民的健康與安全，形成個人和家庭優勢，發展自給自足的能力。

## 指導原則

- ▶ 我們將提供相關服務。這些服務建立在客戶及社區優勢的基礎上
- ▶ 我們將及時回應社區需求變化
- ▶ 我們將聘用有能力的、力求為客戶提供服務的工作人員
- ▶ 在提供服務時，我們將奉行「敲對門」政策
- ▶ 我們致力於為那些尋求服務的客戶提供高質量服務，並要求我們的工作人員尊重客戶，為客戶提供專業、及時和公平服務
- ▶ 我們重視工作人員的技能和敬業精神，因此我們將為他們提供合理的支持、資源和培訓，從而為客戶提供更好的服務



# 策劃、負責和客戶服務

## 系列服務



衛生和公共服務部  
策劃、負責和客戶服務

401 Hungerford Drive  
Rockville, MD 20850  
(240)-777-1098



DHHS.PACS@MontgomeryCountyMD.gov  
[www.montgomerycountymd.gov/HHS/PACS/PACS.html](http://www.montgomerycountymd.gov/HHS/PACS/PACS.html)

信任-客戶服務-公平-負責



馬裏蘭州蒙哥馬利郡  
衛生和公共服務部  
策劃、負責和客戶服務

# 策劃、負責和客戶服務

通過「表現衡量」項目、數據收集和管理、評估和分析、策劃和政策分析等一系列服務，主任辦公室下屬策劃、負責和客戶服務(PACS)支持本部門的使命，從而保證DHHS項目為客戶提供高質量的公平服務。

## PACS通過以下方式實現主要目標：

- ▶ 制定並改善能顯示服務效果的有效項目標準
- ▶ 制定目標質量服務評審和社區評審
- ▶ 通過「密集型組隊會議」過程，支持服務集成
- ▶ 根據相應表現標準，為服務區域、項目及綜合性社會服務體系進行能力建設
- ▶ 利用先進的集成技術、數據體系及創新分析工具
- ▶ 與其它政府機構、社區合作夥伴、大學和研究中心建立有效的合作關係

## 分析和表現衡量

通過制定有效的表現衡量指標及對定期報告使用分析法，保證集成服務的質量和公平性。通過使用「質量項目設計的7個因素」，PACS與項目工作人員一起把如何將資源從理論變為實踐的邏輯和標準製成模型，從而方便管理人員了解提供服務的數量和質量及對客戶的有益影響。這些標準即「DHHS標題措施」，方便人們掌握相關實踐和政策。

## 質量服務評審

結構化的質量服務評審(QSR)就客戶狀況和良好狀態及服務體系的質量、連貫性和有效性提供任意時間點定性評估與分析。通過衡量重要環節的表現，PACS確定其工作人員、業務實踐及相關項目如何系統性地為個人及家庭提供服務。評審結果保證客戶獲得最佳服務，並對其產生最有益的影響。

## 社區評審

社區評審是一組知識淵博且受過訓練的社區志願者進行的結構化的項目自我評估和後續獨立評審。通過評審結果，PACS了解項目服務提供情況是否符合本部門使命及目標。以最終報告的形

式，評審結果將確定強項和機會，並向DHHS管理人員及工作人員提出實用的有針對性建議以便其查看。

## 密集型組隊會議協調

密集型組隊會議(ITM)是衛生和公共服務部(DHHS)使用的一個工具。通過集中服務集成，該工具回應客戶提出的充滿挑戰性的服務需求。ITM將客戶、各個服務區域案件管理人員及參與客戶護理的其他內外部服務提供方聚集在一起，通過促進會議及各方一致同意的行動方案改善客戶的健康及福利。PACS保證會議協調工作，並監督ITM流程和結果。

## 增強實踐小組

增強實踐小組(PET)是一個協調程序，用於保證DHHS項目使用投資的先進集成技術、數據體系和創新分析工具，將項目實踐情況告知給管理人員。這一跨部門小組與管理人員和工作人員一起查看有效的實踐過程、客戶記錄、企業技術方案(電子健康記錄和電子集成案件管理)數據輸入的利用情況、管理人員報告和表現標準，從而實現資源利用的最大化和最佳效果。

