

## A propos de DHHS



Le ministère américain de la Santé et des services sociaux (Department of Health and Human Services – DHHS) a pour mission de promouvoir et d'assurer la santé et la sécurité des résidents du Comté de Montgomery ainsi que de bâtir la force de chaque personne et des familles et de favoriser leur autonomie.

## Principes directeurs

- ▶ Proposer des prestations qui s'appuient sur les forces de nos clients et celles de la collectivité
  - ▶ Répondre aux besoins en mutation de notre collectivité
  - ▶ Recruter et maintenir un personnel compétent œuvrant au service des bénéficiaires
  - ▶ Mettre en œuvre une approche visant à faciliter l'accès de toutes les populations aux services à long terme et au soutien (No Wrong Door)
  - ▶ Assurer un service de la meilleure qualité aux bénéficiaires et veiller à ce que notre personnel fasse preuve de respect, de professionnalisme, de compétence ainsi que d'impartialité
  - ▶ Valoriser les compétences et le dévouement de notre personnel et lui fournir des ressources, une formation et un soutien adéquats pour bien servir nos bénéficiaires

## Confiance-Service aux clients-Equité-Responsabilisation



## Planification, Responsabilisation et Service aux clients

## *Menu des services*



Department of Health and Human Services  
Planification, Responsabilisation et Service aux clients

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)



Comté de Montgomery, Maryland  
Department of Health and Human Services  
Planification, Responsabilisation  
et Service aux clients

# Planification, Responsabilisation et Service aux clients

**Le service de planification, responsabilisation et Service aux clients (PACS),** est intégré au Bureau de la direction et appuie la mission du ministère en mettant à disposition un menu des services qui intègre un programme de mesures de performance, le recueil et la gestion des données, l'évaluation et l'analyse, la planification et l'analyse des politiques destinées à assurer la prestation de services équitables et de la meilleure qualité dans le cadre des programmes du DHHS.

## Le PACS accomplit le travail relevant de son principal domaine de compétence à travers:

- ▶ L'élaboration et l'amélioration des mesures des performances pertinentes dans le cadre du programme et qui démontrent les résultats auprès des clients
- ▶ La mise en place d'évaluations ciblées des prestations de qualité (Quality Service Reviews) et d'évaluations par les collectivités (Community Reviews)
- ▶ L'intégration de services de soutien à travers les réunions dites Intensive Teaming Meeting
- ▶ Le renforcement des capacités à partir de mesures des performances adéquates des domaines de prestation, des programmes ainsi que des systèmes de services sociaux complexes
- ▶ La mise à profit de technologies de pointe intégrées, de systèmes de données et d'outils analytiques novateurs
- ▶ La création de partenariats efficaces avec d'autres organismes gouvernementaux, des partenaires issus des collectivités, des universités et des centres de recherche

## Processus d'analyse et mesure des performances

L'élaboration de mesures des performances pertinentes et l'utilisation de processus d'analyse en vue de l'élaboration de rapports réguliers assure la qualité et l'équité des prestations de service intégrées. L'utilisation des **7 éléments de la mise en œuvre d'un programme de qualité (Quality Program Design)**, de la PACS ainsi que la collaboration avec le personnel du programme permettent de façonner la logique et les mesures par lesquelles les ressources passent de la théorie à la pratique, permettant ainsi aux responsables de connaître la quantité et la qualité des prestations ainsi que leur impact favorable sur les clients.

## Evaluation des prestations de qualité

Les évaluations structurées des prestations de qualité (QSR) fournissent une évaluation qualitative et une analyse de l'état et du bien-être des bénéficiaires à un moment donné ainsi qu'une évaluation de la qualité, de la cohérence et de l'efficacité de leurs systèmes de prestation de services. En mesurant les performances des personnels-clés, PACS détermine la façon dont le personnel, les pratiques commerciales, et en définitive, les programmes œuvrent systématiquement dans le but de servir les intérêts de tout un chacun et des familles. Les résultats de ces évaluations garantissent que les bénéficiaires jouissent des meilleures prestations qui assurent l'impact le plus avantageux.

## Evaluation par la collectivité

**L'évaluation par la collectivité** est un processus d'auto-évaluation structurée du programme et d'une évaluation indépendante effectuée par un panel qualifié de bénévoles issus de la collectivité.

L'évaluation permet à la PACS de savoir si les prestations de services dans le cadre du programme

s'alignent adéquatement sur les missions et objectifs du ministère. Les résultats identifient les points forts et les possibilités contenus dans un rapport final, lequel propose des recommandations pratiques ciblées à l'intention de la direction et du personnel du DHHS.

## Coordination des réunions dites Intensive Teaming Meeting

**Les réunions dites Intensive Teaming Meeting (ITM)** sont des outils du DHHS permettant de répondre aux besoins complexes des bénéficiaires en matière de prestation de services à travers une intégration centralisée des prestations. L'ITM réunit les clients, les différents gestionnaires de dossiers dans les secteurs de service et autres prestataires internes et externes impliqués dans le soins des bénéficiaires en vue de l'amélioration de la santé et du bien-être des bénéficiaires à travers les réunions et les plans d'action concertés sur l'ensemble des secteurs de service. La PACS assure la coordination des réunions et contrôle le processus et les résultats des ITM.

## Equipe de valorisation de la pratique

**L'équipe de valorisation de la pratique (Practice Enhancement Team - PET)** est un processus coordonné qui garantit que les programmes du DHHS mettent à profit les investissements dans les technologies de pointe intégrées, les systèmes de données ainsi que les outils analytiques novateurs en vue d'informer la Direction sur les pratiques liées au programme. L'équipe constituée d'individus issus de différents services travaille en collaboration avec les responsables et le personnel en vue d'évaluer les processus de travail efficaces, les dossiers des bénéficiaires, l'utilisation de solutions technologiques d'entreprise (*dossiers de santé électroniques et gestion électronique intégrée des dossiers*), la saisie informatique, les rapports de gestion et les mesures des performances pour maximiser les ressources et les résultats.

