

계획, 책임 및 고객 서비스

계획, 책임 및 고객 서비스 (PACS)는 국장실 내에 위치하고 있으며, (프로그램 성과 측정, 데이터 수집 및 관리, 평가 및 분석, 계획 및 정책 분석을 포함하는) 부서의 임무를 지원하는 서비스 메뉴를 제공하여 보건복지부 (DHHS) 프로그램의 고품질, 공평한 서비스 제공을 보장합니다.

계획, 책임 및 고객 서비스 (PACS)는 주된 업무 영역을 다음과 같이 달성합니다:

- ▶ 고객의 결과를 보여주는 의미있는 프로그램 측정 기준 개발 및 개선
- ▶ 특정 대상을 목표로 한 품질 서비스 리뷰 및 커뮤니티 리뷰 배포
- ▶ 집중 팀 구성 회의 과정을 통한 서비스 통합 지원
- ▶ 서비스 분야, 프로그램 및 복잡한 사회 서비스 시스템에 대한 적절한 성과 지표에 대한 역량 구축
- ▶ 고급 통합 기술, 데이터 시스템 및 혁신적인 분석 도구 활용
- ▶ 다른 정부 기관, 지역 사회 파트너, 대학 및 연구 센터들과의 효과적인 파트너십 개발

분석 및 성과 측정

의미있는 성과 측정 방법을 개발하고, 분석을 사용한 정기적인 보고는 통합 서비스의 품질과 공정성을 보장합니다. **품질 프로그램 디자인의 7개 요소**, PACS (계획, 책임 및 고객 서비스), 프로그램 스태프와 함께 일하기, 이론과 실습에서 자원이 어떻게 움직이는 지에 대한 논리와 척도를 모델화하는 것을 통해 관리자는 얼마나 많은 서비스가 얼마나 잘 전달되는지 알 수 있으며, 고객에게 미치는 유익한 영향을 알 수 있습니다. 이 측정 기준은 사람, 실습 및 정책을 알려주는 **DHHS (보건복지부) 표제 조치**로 번역됩니다.

품질 서비스 리뷰

구조화 된 **품질 서비스 리뷰 (QSR)**는 고객의 지위와 복지, 서비스 시스템의 품질, 일관성 및 효율성에 대한 적시적 질적 평가와 분석을 제공합니다. 핵심 포인트에서 성과를 측정함으로써 PACS (계획, 책임 및 고객 서비스)는 개인 및 가족을 위해 직원, 비즈니스 관행 및 궁극적으로 프로그램이 어떻게 체계적으로 작동하는지의 방식을 결정합니다. 이러한 검토 결과를 통해 고객은 최고의 유익한 영향을 주는 최상의 서비스를 제공받을 수 있습니다.

커뮤니티 리뷰

커뮤니티 리뷰는 숙련된 커뮤니티 자원 봉사자 패널이 체계적으로 프로그램을 자체 평가하고 이후 독립적으로

검토하는 과정입니다. 검토 결과는 PACS (계획, 책임 및 고객 서비스)에게 프로그램의 서비스 제공이 부서의 사명과 목적에 얼마나 잘 맞는지 알려줍니다. 그 결과는 최종 보고서 내에서 강점과 기회의 영역을 확인하고 DHHS (보건복지부) 관리 및 직원의 검토를 위한 실질적인 목표 권장 사항을 제공합니다.

집중 팀 구성 회의 조정

집중 팀 구성 회의 (ITM)는 집중적인 서비스 통합을 통해 고객의 까다로운 서비스 요구에 대응하는 데 사용되는 보건 복지부 (DHHS)의 도구입니다. ITM (집중 팀 구성 회의)은 고객, 다양한 서비스 분야의 사례 관리자 및 고객의 관리와 관련된 다른 내, 외부 공급자를 모아 서비스 구역 전반에 걸친 회의 및 합의된 행동 계획을 통해 고객의 건강과 복지를 향상시킵니다. PACS (계획, 책임 및 고객 서비스)는 회의 조정을 보장하고 ITM (집중 팀 구성 회의) 프로세스 및 결과를 모니터링합니다.

실습 향상 팀

실습 향상 팀 (PET)은 DHHS (보건복지부) 프로그램이 고급 통합 기술, 데이터 시스템 및 혁신적인 분석 도구에 대한 투자를 활용하여 프로그램 관행에 대해 경영진에게 알리는 데 필요한 과정입니다. 부서간 팀들은 관리자 및 직원들과 협력하여 효과적인 업무 프로세스, 고객 기록들, 엔터프라이즈 기술 솔루션 (전자 건강 기록 및 전자 통합 사례 관리) 데이터 입력, 관리보고 및 성과 매트릭스를 활용하여 자원 및 결과를 극대화합니다.

