

0 DHHS

Миссия Министерства здравоохранения и социальных служб (DHHS) состоит в укреплении и обеспечении здоровья и безопасности жителей округа Монтгомери и формировании независимости и самодостаточности граждан и членов их семей.

Руководящие принципы

- ▶ Мы обязуемся предоставлять услуги, которые основываются на сильных сторонах наших клиентов и сообщества
 - ▶ Мы обязуемся чутко реагировать на меняющиеся потребности нашего сообщества
 - ▶ Мы обязуемся привлекать компетентных сотрудников, ориентированных на удовлетворение нужд населения
 - ▶ Мы обязуемся применять принцип «одного окна» при предоставлении услуг
 - ▶ Мы стремимся обслуживать любого обратившегося человека на высочайшем уровне, обязуя сотрудников проявлять уважение и справедливое отношение, а также профессионально и своевременно выполнять свою работу
 - ▶ Мы ценим умение и целеустремленность сотрудников и предоставляем им адекватную поддержку, ресурсы и возможность обучения, чтобы они приносили пользу клиентам

**Доверие. Высокое качество обслуживания.
Беспристрастность. Ответственность**



Обеспечение планирования, ответственности и качества обслуживания

Спектр услуг



Министерство здравоохранения и социальных служб Обеспечение планирования, ответственности и качества обслуживания

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



DHHS.PACS@MontgomeryCountyMD.gov
www.montgomerycountymd.gov/HHS/PACS/PACS.html



Округ Монтгомери, штат Мэриленд
Министерство здравоохранения и социальных служб
Обеспечение планирования, ответственности и качества
обслуживания

Обеспечение планирования, ответственности и качества обслуживания

Отдел обеспечения планирования, ответственности и качества обслуживания (PACS) относится к администрации директора и оказывает поддержку Министерству в реализации основной миссии. В спектр услуг отдела PACS входят следующие функции: **определение эффективности** программ, сбор и измерение данных, оценка и аналитика, планирование и анализ политик, обеспечивающий высокое качество предоставляемых услуг по программам DHHS.

В рамках основного направления работы отдел PACS выполняет следующие задачи:

- разработка и оптимизация достоверных показателей программ, демонстрирующих результативность при работе с клиентами
- проведение целенаправленных проверок качества обслуживания и исследования сообществ
- поддержка интеграции служб посредством интенсивных обсуждений в команде
- наращивание потенциала соответствующих показателей эффективности по направлениям обслуживания, программам и комплексным системам социального обслуживания
- использование передовых интегрированных технологий, систем данных и инновационных аналитических инструментов
- развитие эффективного сотрудничества с другими правительственными учреждениями, партнерами в сообществах, университетами и исследовательскими центрами

Аналитика и определение эффективности

Разработка достоверных показателей эффективности и применение аналитики при составлении регулярных отчетов обеспечивают качество и беспристрастность комплексного обслуживания. На основе концепции «**Семь элементов разработки качественной программы**» отдел PACS, работая с персоналом в рамках программ, моделирует логику и показатели перехода ресурсов от теории к практике. Это позволяет понять, в каком объеме и насколько хорошо предоставляются услуги, и какое положительное влияние они оказывают на клиентов. Эти показатели преобразуются в **основные показатели эффективности DHHS**, которые, в свою очередь, способствуют совершенствованию персонала, методов работы и принятых политик.

Проверка качества обслуживания

Комплексные **проверки качества обслуживания** обеспечивают точную и качественную оценку состояния и благополучия населения, а также анализ качества, последовательности и эффективности системы его обслуживания. Измеряя производительность в ключевых точках, отдел PACS определяет, как сотрудники, методы работы и готовые программы работают в отношении отдельных лиц и семей. Результаты таких проверок гарантируют предоставление населению максимально качественных и полезных услуг.

Исследование сообществ

Процесс **исследования удовлетворенности сообществ** представляет собой комплексную программу самооценки и последующего независимого анализа, проводимого компетентной группой прошедших специальную подготовку добровольцев, представляющих сообщество. По итогам исследования отдел PACS получает информацию о том, насколько качество предоставляемых услуг в рамках программы

согласуется с миссией и задачами Министерства. В окончательном отчете на основе результатов исследования определяются сильные стороны и перспективы и представляются практические адресные рекомендации для рассмотрения руководством DHHS и персоналом.

Координация интенсивных обсуждений в команде

Техника **интенсивных обсуждений в команде** используется Министерством при решении самых трудных вопросов по обслуживанию за счет концентрации и объединения усилий. В обсуждениях принимают участие сами клиенты, руководители различных направлений обслуживания и другие внутренние и внешние поставщики, вовлеченные в работу с клиентами. Такие организованные встречи и согласование планов действий в разных сферах обслуживания способствуют улучшению здоровья и благосостояния населения. Отдел PACS обеспечивает координацию встреч и отслеживает процесс и результаты обсуждений.

Группа по совершенствованию методов работы

Группа по совершенствованию методов работы (PET) отвечает за внедрение в рабочие процессы DHHS передовых интегрированных технологий, систем данных и инновационных аналитических инструментов, повышающих осведомленность руководства об эффективности программ. Междепартаментская команда взаимодействует с руководителями и персоналом для оценки применяемых методов работы, медицинских карт граждан, использования корпоративных технологических решений (электронная система медицинских карт и комплексное ведение пациентов), ввода данных, отчетности руководству и показателей производительности с целью максимально эффективного использования ресурсов и достижения выполнения поставленных задач.

