

# О 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**



**DHHS**  
MONTGOMERY COUNTY

**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](http://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 (РЕТ)** 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.

