

Giới thiệu về DHHS

Nhiệm vụ của Bộ Y tế và Dịch vụ Nhân sinh (DHHS) là để thúc đẩy và đảm bảo sức khỏe và sự an toàn của cư dân Quận Montgomery và tạo dựng sức mạnh cá nhân và gia đình và tự cung tự cấp.

Nguyên tắc Hướng dẫn

- ▶ Chúng tôi sẽ cung cấp các dịch vụ dựa trên sức mạnh của khách hàng và cộng đồng của chúng tôi
- ▶ Chúng tôi sẽ tuyển dụng và duy trì nhân viên có năng lực, nhân viên chuyên phục vụ khách hàng
- ▶ Chúng tôi sẽ thực hiện phương pháp tiếp cận “không có sai lầm” đối với việc cung cấp dịch vụ
- ▶ Chúng tôi cam kết cung cấp dịch vụ khách hàng chất lượng cao nhất cho tất cả những người tìm kiếm dịch vụ và để nhân viên của chúng tôi có trách nhiệm chứng tỏ sự tôn trọng, tính chuyên nghiệp, kịp thời và công bằng
- ▶ Chúng tôi đánh giá cao kỹ năng và sự cống hiến của nhân viên và sẽ cung cấp cho họ sự hỗ trợ, nguồn lực và đào tạo đầy đủ để phục vụ khách hàng tốt

Tín nhiệm-Phục vụ Khách hàng-Công bằng-Trách nhiệm giải trình



DHHS
MONTGOMERY COUNTY

Kế hoạch, Trách nhiệm giải trình Và Dịch vụ Khách hàng

Danh sách các Dịch vụ



Bộ Y tế và Dịch vụ Nhân sinh
Kế hoạch, Trách nhiệm giải trình và Dịch vụ Khách hàng

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



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



Quận Montgomery, Maryland
Bộ Y tế và Dịch vụ Nhân sinh
Kế hoạch, Trách nhiệm giải trình và Dịch vụ Khách hàng

Kế hoạch, Trách nhiệm giải trình và Dịch vụ Khách hàng

Kế hoạch, Trách nhiệm giải trình và Dịch vụ Khách hàng (PACS), nằm trong Văn phòng của Giám đốc, hỗ trợ nhiệm vụ của Bộ bằng cách cung cấp một danh sách các dịch vụ bao gồm **đo lường hiệu năng** chương trình, thu thập dữ liệu và quản lý, đánh giá và phân tích, lập kế hoạch và phân tích chính sách để bảo đảm cung cấp dịch vụ công bằng chất lượng cao của các chương trình DHHS.

PACS hoàn thành công việc khu vực chính của mình qua:

- ▶ Phát triển và sàng lọc các số liệu chương trình có ý nghĩa cho thấy kết quả của khách hàng
- ▶ Triển khai Đánh giá Chất lượng Dịch vụ và Đánh giá Cộng đồng
- ▶ Hỗ trợ tích hợp dịch vụ thông qua tiến trình Hợp Đội ngũ Chuyên sâu
- ▶ Xây dựng năng lực về các chỉ số hoạt động thích hợp cho các khu vực dịch vụ, các chương trình, và các hệ thống dịch vụ xã hội phức tạp
- ▶ Sử dụng công nghệ tích hợp tiên tiến, hệ thống dữ liệu và các công cụ phân tích đổi mới
- ▶ Phát triển mối quan hệ hợp tác hiệu quả với các cơ quan chính phủ khác, các đối tác cộng đồng, trường học và các trung tâm nghiên cứu

Phân tích và Đo lường Hiệu suất

Phát triển các đo lường hiệu suất có ý nghĩa và sử dụng phân tích để báo cáo thường xuyên đảm bảo chất lượng và sự công bằng của các dịch vụ tích hợp. Sử dụng 7 Yếu tố của Thiết kế Chương trình Chất lượng, PACS, làm việc với các nhân viên chương trình, mô hình hợp lý và số liệu về các nguồn lực đi từ lý thuyết đến thực tiễn như thế nào, cho phép các nhà quản lý để biết bao nhiêu dịch vụ và chúng được phục vụ tốt như thế nào, và tác động có lợi của chúng đến khách hàng. Các số liệu này được chuyển thành các Phép Đo lường Chuẩn của DHHS nhằm thông báo cho mọi người, thực tiễn và chính sách.

Đánh giá Chất lượng Dịch vụ

Đánh giá Chất lượng Phục vụ được tạo dựng (QSR) cung cấp một đánh giá định tính theo từng điểm và phân tích tình trạng và phúc lợi của khách hàng và chất lượng, sự nhất quán, và hiệu quả của hệ thống dịch vụ của họ. Bằng cách đo lường hiệu suất ở các trọng điểm, PACS có thể xác định làm thế nào nhân viên, thực tiễn kinh doanh và các chương trình hoạt động một cách có hệ thống để phục vụ cá nhân và gia đình. Kết quả của việc đánh giá này bảo đảm rằng khách hàng đang nhận được các dịch vụ tốt nhất có thể có mà đem lại tác động lớn nhất.

Đánh giá Cộng đồng

Đánh giá Cộng đồng là một tiến trình tự đánh giá chương trình có cấu trúc và đánh giá độc lập tiếp theo được thực hiện bởi một hội đồng có kiến thức của các tình nguyện viên cộng đồng được đào tạo. Việc đánh giá thông báo cho PACS biết cách sắp

xếp một cung cấp dịch vụ của chương trình phù hợp với các nhiệm vụ và mục tiêu của Bộ. Các kết quả xác định các lĩnh vực về sức mạnh và cơ hội trong một báo cáo cuối cùng, cung cấp các khuyến nghị thực tế nhằm đánh giá bởi ban quản lý và nhân viên của DHHS.

Phối hợp Cuộc họp Nhóm Chuyên sâu

Hợp Đội ngũ Chuyên sâu (ITM) là một công cụ của Bộ Y tế và Dịch vụ Nhân sinh được sử dụng để đáp ứng các nhu cầu dịch vụ đầy thử thách của khách hàng thông qua hội nhập dịch vụ tập trung. ITM kết hợp khách hàng, các nhà quản lý trường hợp các lĩnh vực dịch vụ khác nhau và các nhà cung cấp bên trong và bên ngoài tham gia vào việc chăm sóc khách hàng để cải thiện sức khỏe và phúc lợi của khách hàng thông qua các cuộc họp được hỗ trợ và các kế hoạch hành động đã được đồng ý trên các khu vực dịch vụ. PACS đảm bảo đáp ứng sự phối hợp và giám sát quá trình và kết quả của ITM.

Đội ngũ Tăng cường Thực hành

Đội ngũ Tăng cường Thực hành (PET) là một tiến trình phối hợp nhằm đảm bảo các chương trình DHHS đang tận dụng các khoản đầu tư vào công nghệ tích hợp tiên tiến, các hệ thống dữ liệu và các công cụ phân tích đổi mới để thông tin cho quản lý về thực tiễn của chương trình. Đội ngũ liên hành làm việc với các nhà quản lý và nhân viên để đánh giá các quy trình thực hành hiệu quả, hồ sơ khách hàng, sử dụng các giải pháp công nghệ doanh nghiệp (Hồ sơ Y tế và Quản lý Hồ sơ điện tử Tích hợp), đưa vào dữ liệu, báo cáo quản lý và các chỉ số thực hiện để tối đa hóa các nguồn lực và kết quả.

