

КАЧЕСТВО НОВЫЕ ТЕНДЕНЦИИ, НОВЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ

**ДЭЙВИД КЭМПБЕЛЛ
ЗАМ. ДИРЕКТОРА ЕВРОПЕЙСКОГО ЦЕНТРА ПО КАЧЕСТВУ
УНИВЕРСИТЕТСКИЙ КОЛЛЕДЖ ДУБЛИНА**



НЕКОТОРЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ - ВОСПРИЯТИЯ: (ВЕЛИКОБРИТАНИЯ)

ОБРАЗОВАНИЕ

Объем долгов студентов достиг £100 млрд. в 2017 г.

У большинство студентов остаются в долги через 30 лет...

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ РАБОТЫ

Около 33% считают, что у высшего руководства нет четкого видения,

48% не чувствуют доверия со стороны руководства,

62% жалуются об отсутствии диалога

ЗДРАВООХРАНЕНИЕ

Больше 90% населения считает, что NHS должна быть бесплатной всем, доступной всем и финансирувана налогами однако 82% серьезно

обеспокоен о будущем NHS

СОЦИАЛЬНЫЕ ОТНОШЕНИЯ:

Самый богатый слой (20%) населения - 40% доходов страны и 60% ее богатства

Самый бедный слой (20%) населения - 6% доходов страны и 1% ее богатства

ПРИЧИНЫ (1) ОТСУТСТВИЕ МЕХАНИЗМА ОЦЕНКИ

Table 1. An overview of well-being indicators in OECD countries

"Green circles" denotes OECD countries in the top two deciles, "red diamonds" those in the bottom two deciles, "yellow triangles" those in the six intermediate deciles

	Material Conditions						Quality of Life															
	Income and Wealth		Jobs and Earnings		Housing		Health Status		Work and Life			Education and Skills		Social Connections		Civic Engagement and Governance		Environmental Quality		Personal Security		Subjective Well-being
	HW1	HW2	JE1	JE2	HG1	HG2	HS1	HS2	WL1	WL2	WL3	ES1	ES2	SC1	SC2	CG1	CG2	EQ1	PS1	PS2	SW1	
	Household net disposable income per person	Household financial net wealth per person	Employment rate	Unemployment rate	Number of rooms per person	Dwelling with basic facilities	Life expectancy at birth	Self-reported health status	Employees working very long hours	Time devoted to leisure and personal care	Employment rate of women with children of educational attainment	Students' cognitive skills	Contacts with others	Social network support	Voter Turn-out	Consentation on rule-making	Air pollution	Intentional homicides	Self-reported victimisation	Life-satisfaction		
	2009	2009	2010	2010	2009	2009	2008	2008	2009	2009	2008	2008	2009	2009	2010	2007	2008	2006	2008	2010	2010	
Australia	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Austria	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Belgium	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Canada	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Chile	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Czech Republic	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Denmark	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Estonia	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Finland	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
France	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Germany	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Greece	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●

Существующие механизмы – ориентированные на статистику, а не на восприятия человека
В последствии не замечают всеобщее неудовольствие

ПРИЧИНЫ (2) КУЛЬТУРА «ВИНОВНОСТЬ»

Недавний отчет о работе NHS:
В год:
Около 60 млн. ошибок ...

712 человек умирает из-за
неправильного выбора ЛС

И неправильный выбор ЛС играл роль в
смертях еще 22000 человек - £1,6 млрд.



А причина?

ПРИЧИНЫ (3) ОТСУТСТВИЕ ВСЕСТОРОННЕГО ПОДХОДА



Поиск кратчайшего пути получения прибыли:

Отсутствие инвестиций

Отсутствие обучения

Аутсорсинг

ВЫВОД – НЕОБХОДИМО СОВСЕМ НОВЫЙ ПОДХОД

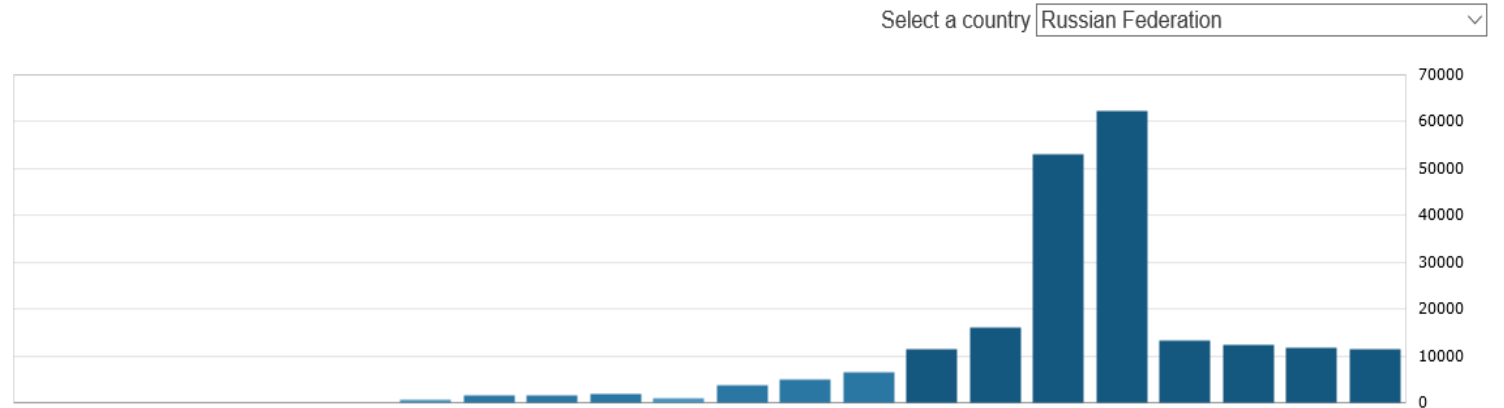


- Общественный диалог
- Новые стратегические цели
- Другие финансовые приоритеты – образование, здравоохранение, инвестиция для улучшения качества жизни
- Эффективный механизм мониторинга.



ISO 9001: 2015

Evolution of ISO 9001 certificates in Russian Federation



Процедуры только на бумаге
Работа и бюрократия увеличена,
а эффективность не изменилась
Обучение без повышения
компетентности
Неэффективный аудит

Ожидания граждан

Управленческие процессы

Анализ потребностей

Законодательство

Интегрированный менеджмент

Коммуникация

Анти-коррупция

Управление партнерами

Территориальное управление

Управление финансами

Операции – предоставление услуг

Образование

Культура

Социальная поддержка

Предпринимательство

Водоснабжение

Транспорт

Энергосбережение

Окружающая среда

Защита населения

Вспомогательные процессы

Управление компетентностями

Сбор ресурсов

Управление инфраструктурой

Управление ресурсами

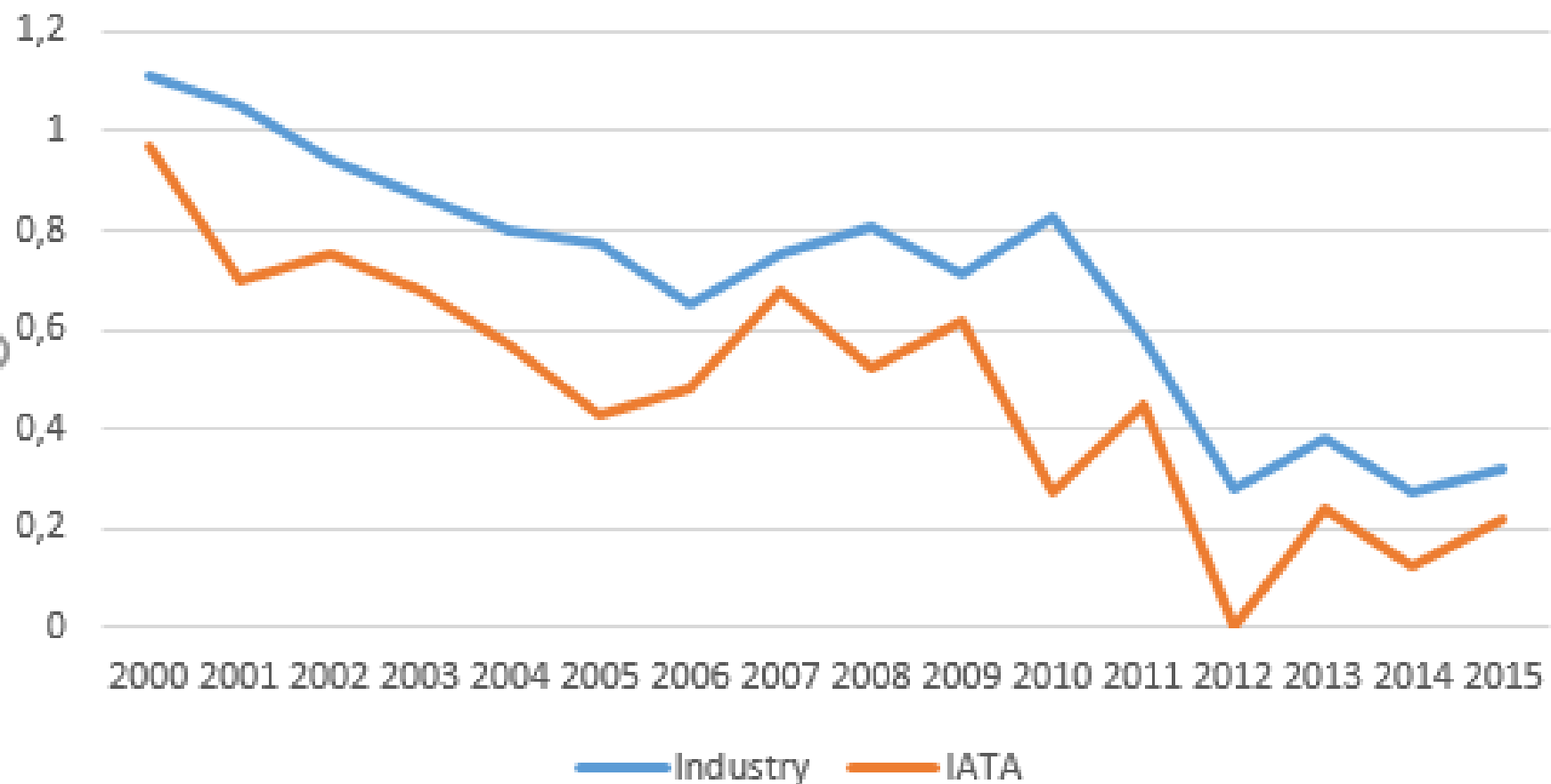
Измерение, анализ, улучшение

Удовлетворённость граждан

ISO 18091: 2014

ISO 9001 для местных органов власти

Western built jet hull losses per million flights ³



Количество аварий в коммерческой авиации в год 1 в 4.5 млн рейсов

Повышение компетентностей сотрудников и практическое консультирование

- Управление качеством
- Менеджмент рисков
- ISO 18091
- Управление инновациями
- Безопасность транспорта
- Информационная безопасность
- Менеджмент цифрового предприятия



Спасибо за внимание

davidrobcampbell@gmail.com

+7 916 4172166