

# Scrisoare din Statele Unite ale Americii:

## PREOCUPARI PREZIDENTIALE AMERICANE PENTRU MANAGEMENTUL CALITATII

Dr.Nicolae DRAGULANESCU  
Fulbright Visiting Professor, Universitatea din Pittsburgh,  
(e-mail: nicudrag@yahoo.com)

Prestigiosul periodic “*Quality Progress*”, editat de **American Society for Quality**, a solicitat candidatii la presedintia SUA sa se exprime public in legatura cu actualele si, mai ales, viitoarele lor preocupari privind managementul calitatii.

Iata cum au raspuns cei doi candidati , G.W.BUSH - Guvernatorul statului Texas si AL GORE – Vicepresedinte al SUA , intrebarilor puse de periodicul american.

**Intrebarea I : Cum va aplica guvernul federal american metodele si tehnicile specifice managementului calitatii in scopul imbunatatirii eficientei si efectivitatii administratiei publice centrale?**

**A) Raspunsul guvernatorului BUSH:** <<Spre diferenta de companiile americane si de guvernele statelor SUA, guvernul federal mai mentine inca o structura organizatorica centralizata super-ierarhizata si depasita! Actuala administratie federala s-a concentrat mai mult pe ‘gresarea’ acestui vechi mecanism si mai putin pe transformarea lui. Intentionez sa reformez si sa modernizez organizarea si functionarea guvernului federal astfel incat el sa fie mult mai orientat spre cetateni, rezultate si piata.

• Pentru a orientai mai mult guvernarea spre cetateni, intentionez :

-sa reduc numarul functionarilor guvernamentali si al nivelelor ierarhice prin neangajarea altor persoane in locul celor cca.40.000 de functionari care vor iesi la pensie in urmatoorii 8 ani

-sa accelerez introducerea noilor tehnologii electronice informationale prin stabilirea unor structuri adecvate la nivel guvernamental si crearea unui fond de 100 milioane de dolari in scopul sprijinirii introducerii noilor tehnologii, in special a celor care faciliteaza atat transferul informatiei intre cetateni si functionarii publici cat si intre ministere si celelalte structuri guvernamentale.

• Pentru a orientai mai mult guvernarea spre rezultate, intentionez:

-sa verific modul de asumare a responsabilitatii financiare prin efectuarea auditurilor anuale in fiecare organizatie guvernamentala

-sa aloc fonduri doar acelor programe care s-au dovedit viabile prin rezultatele obtinute

-sa recomand organelor competente eliminarea programelor care s-au dovedit a nu avea efectivitatea scontata sau sunt redondante

-sa inlocuiesc – acolo si atunci cand este posibil – actualele contracte de munca ale personalului cu noi tipuri de contracte prevazand evaluarea periodica a performantelor functionarilor guvernamentali

*-sa introduc diferite metode de recunoastere a performantelor obtinute de functionarii guvernamentali si sa anagajez in aparatul guvernului federal doar acele persoane care au dovedit ca poseda capabilitati adecvate*

*• Pentru a orienta mai mult guvernarea spre piata, intentionez:*

*-sa stabilesc obiectivul transferarii pe INTERNET a celor mai importante procese de aprovizionare ale organizatiilor guvernamentale*

*-sa permit – ori de cate ori este posibil – accesul prin competitie al agentilor economici privati la activitatile comerciale federale>>*

### **B) Raspunsul vicepresedintelui AL GORE:**

El considera ca si in calitatea sa actuala a fost si este preocupat permanent de imbunatatirea eficientei guvernarii. In consecinta, costurile guvernului federal american sunt actualmente la cel mai scazut nivel in ultimii 25 de ani, iar numarul functionarilor guvernamentali federali este cel mai scazut de la administratia Kennedy incoace!. Aceste rezultate nu au fost obtinute prin reducerea numarului serviciilor prestate de organizatiile guvernamentale sau prin scaderea calitatii lor ci prin eliminarea consecventa a surselor de risipa si a redondantelor functionale. <<Printre altele, am suprimat cca 16.000 de pagini de reglementari inutile si peste 640.000 de pagini de regulamente interne devenite ineficiente>>- sustine AL GORE...

El apreciaza ca un guvern lucreaza cel mai bine atunci cand se concentreaza asupra rezultatelor si manifesta suficienta flexibilitate, astfel incat sa puna CETATENII in centrul preocuparilor sale. El considera ca, prin “Parteneriatul National pentru Reinventarea Guvernarii”, functionarii guvernamentali dispun actualmente de toate instrumentele necesare pentru rezolvarea problemelor cetatenilor...

Daca va fi ales Presedinte al SUA, AL GORE va continua sa depuna eforturi in sensul eliminarii surselor de risipa (la nivelul guvernului federal), al reducerii costurilor de functionare a guvernului si al optimizarii modului de functionare al acestuia. El isi propune ca – pana in anul 2003 – sa asigure accesul cetatenilor prin INTERNET la aproape toate serviciile guvernamentale si sa solicite tuturor organizatiilor guvernamentale sa prezinte periodic, “on-line” - cetatenilor americani si tuturor celor interesati - rapoarte publice privind propria lor activitate.

**Intrebarea II : Cum isi va propune viitorul Presedinte al SUA sa sprijine premiile nationale americane pentru calitate (de tipul “Malcolm Baldrige”?)**

**A) Raspunsul lui G.W.BUSH** <<Voi sprijini cu toata forta aceste premii nationale pentru calitate de tipul Premiului National American pentru Calitate “Malcolm Baldrige”, intrucat ele reprezinta un mijloc eficient de-a comunica si consolida excelenta performantelor. Criteriile Premiului National American pentru Calitate ‘Malcolm Baldrige’ reprezinta un adevarat standard dificil si exigent care incurajeaza companiile noastre sa se straduiasca pentru a deveni excelente, reconsiderandu-si procesele din punct de vedere al cerintelor pietei si al clientilor. Acest premiu a devenit un standard global, iar importanta sa este determinata de numarul tot mai mare , pe plan mondial, al unor asemenea premii.

*Presedintele SUA detine o pozitie unica prin care poate “da tonul” intregii natiuni; de aceea atentia si sprijinul acordate de el ‘Revolutiei calitatii americane’ sunt mai mult decat esentiale. Premiul ‘Malcolm Baldrige’ s-a bucurat de tot sprijinul fostilor presedinti ai SUA REAGAN si BUSH. Atunci cand voi fi eu Presedintele SUA, insasi Casa Alba se va angaja in directia obtinerii celor mai inalte performante, a excelentei...>>*

#### **B) Raspunsul lui AL GORE:**

El considera ca mentinerea si dezvoltarea prosperitatii in SUA depind in mod critic de investitiile efectuate in dezvoltarea capabilitatilor si tehnologiilor care au un rol vital pentru viitorul SUA. De aceea, AL GORE isi propune ca , pe langa continuarea sprijinirii *Premiului National American pentru Calitate “Malcolm Baldrige”*, sa contribuie la imbunatatirea politicii fiscale si la dezvoltarea unor stimulente adecvate pentru asigurarea mentinerii competitivitatii companiilor americane pe piata mondiala.El propune dublarea – in urmatoorii 5 ani – a nivelului investitiilor efectuate in cercetari pentru dezvoltarea tehnologiilor informationale si implementarea integrala a recomandarilor Consiliului Consultativ pentru Tehnologiile Informationale. AL GORE mai considera si ca este necesar sa se continue finantarea cercetarilor fundamentale in invatamantul superior...

#### **Intrebarea III: Care ar trebui sa fie rolul guvernului in asigurarea calitatii organizatiilor si proceselor implicate in ingrijirea sanatatii populatiei?**

**A)Raspunsul lui G.W.BUSH:** *<<Oamenii care au nevoie sa-si ingrijeasca sanatatea doresc ca serviciile medicale aferente sa fie de cea mai buna calitate posibila.O modalitate esentiala de-a dezvolta calitatea acestor servicii consta in a-i lasa pe oameni sa-si introduca si mentina sub control dar si sa-si particularizeze ingrijirea propriei sanatasi. Consider ca toti furnizorii de servicii medicale ar trebui sa acorde cea mai mare atentie nevoilor pacientilor...*

*O metoda fundamentala pentru imbunatatirea calitatii acestor servicii ar trebui sa fie – in conceptia mea – reducerea ratei erorilor medicale.Voi sprijini cercetarile stiintifice intreprinse in scopul obtinerii de informatii referitoare la cauzele acestor erori si la ceea ce ar trebui facut pentru a le evita.Nu ne mai putem permite sa pastram secretul erorilor medicale comise intrucat trebuie sa-i protejam pe pacienti si sa reducem costurile asistentei medicale moderne.O etapa importanta si necesara in acest scop ar trebui sa fie modificarea legii referitoare la erorile profesionale. In actuala ei forma, aceasta lege permite furnizorilor de servicii medicale sa considere ca fiind ‘secrete profesionale’ orice informatii privind erorile lor - chiar si pe cele mai inocente! – de teama ca vor ajunge sa devina subiecte de publicitate defaimatoare. Iata de ce actualmente, tot ceea ce se intampla in salile de operatii constituie un secret!!....*

*Pentru a facilita pacientilor introducerea si mentinerea sub control precum si particularizarea ingrijirii propriei sanatasi, ar trebui sa li se ofere acestora o gama cat mai larga de optiuni. In acest scop, intentionez sa stimulez dezvoltarea inovatiei in domeniul asistentei medicale si sa initiez reforme adecvate in favoarea pacientului.*

*In calitatea pe care o am, de Guvernator al statului Texas, am semnat una din cele mai cuprinzatoare si importante legi din statele ce formeaza SUA.Este vorba de o*

*lege privind protejarea drepturilor pacientilor...Ea acorda mai multa putere pacientilor si am constatat ca functioneaza foarte bine...>>*

**B) Raspunsul lui AL GORE:**

El considera ca una din cele mai importante actiuni intreprinse de guvernul federal in scopul asigurarii calitatii serviciilor medicale a constat in promulgarea ‘*Cartei Drepturilor Pacientilor*’.Daca va fi ales Presedintele SUA, el se angajeaza sa conduca ‘batalia’ pentru transferul deciziilor critice privind ingrijirea sanatatii, de la companiile de asigurare (care au in prezent acest drept) la medici si pacienti. Conform Cartei, este asigurat accesul pacientilor la medicii specialisti si la serviciile de urgenta atunci cand si acolo unde este nevoie. In conformitate cu prevederile Cartei, medicii au datoria sa prezinte pacientilor lor toate optiunile posibile si nu doar pe cea mai ieftina

AL GORE se angajeaza sa vegheze ca pacientii sa aiba un ‘drept de apel’ de fiecare data cand nu sunt de acord cu planul de tratament stabilit de medici si sa beneficieze realmente de acces la medicii specialisti si la serviciile de urgenta de care au efectiv nevoie. In plus fata de asigurarea respectarii drepturilor pacientilor, el declara ca va adopta masurile necesare pentru a reduce numarul situatiilor in care sunt prescrise gresit medicamentele, sunt efectuate eronat transfuziile de sange si sunt realizate prost interventiile chirurgicale. Prin asemenea masuri , declara AL GORE <<*nu intentionez sa vanam greselile ci doar sa le prevenim !!Imi propun ca , prin prevenire, sa reducem cu cel putin 50% numarul erorilor medicale comise in SUA >>*

**Intrebarea IV: *Cum va influenta viitorul Presedinte al SUA implementarea proceselor de imbunatatire continua in scolile americane ?***

**A)Raspunsul lui G.W.BUSH :**<< *Sunt un reformator orientat spre rezultate si consider ca, pentru a imbunatati performantele elevilor si studentilor , e necesar ca mai intai sa le masuram !!! In scolile americane este astazi evident un anumit ecart intre elevii si studentii ‘minoritari’ (negri, hispanofoni,etc) si ceilalti, intre elevii si studentii dezavantajati si colegii lor mai norocosi si mai bine dotati, etc. Consider ca fiecare scoala finantata de la bugetul de stat ar trebui sa masoare permanent si sa compare performantele elevilor si studentilor lor in scopul reducerii acestor ecarteri.*

*In calitatea mea de Guvernator , am avut in vedere permanent introducerea unui system riguros de asigurare a responsabilitatii financiare a tuturor celor implicati. Acest system vizeaza: standarde scolare si academice de inalt nivel in domeniile principale, testarea regulata a tuturor elevilor si studentilor, introducerea unui sistem de recompensare si de acordare a altor stimulente in functie de performantele obtinute de elevii sau studentii scolii. Mentionez ca statul Texas este singurul stat din componenta SUA care urmareste situatia scolara a copiilor provenind din medii defavorizate (parinti saraci sau minoritari).*

*Intentionez sa aplic si la nivel federal aceste principii care si-au dovedit eficienta, stabilind o corelatie intre finantarea acordata de la bugetul de stat si rezultatele scolare si academice obtinute.Consider ca reforma in educatie trebuie sa implice o anumita presiune de sus in jos pentru introducerea si respectarea standardelor si o anumita competitie de jos in sus pentru introducerea si dezvoltarea inovatiilor educationale.>>*

## **B) Raspunsul lui AL GORE:**

El a prezentat un plan complex de de ‘dezvoltare revolutionara’ a scolilor publice americane prin responsabilizarea tuturor factorilor cu rol determinant la nivelul fiecarui stat, in sensul sprijinirii fiecarui elev si student pentru a obtine cele mai bune rezultate in pregatirea sa.

In acest scop, el intentioneaza sa solicite statelor din componenta SUA sa identifice toate scolile care au probleme si sa actioneze in sensul introducerii responsabilitatii financiare la toate nivelele (prin corelarea finantarii de la buget cu rezultatele obtinute in pregatirea elevilor si studentilor.) si al acordarii unor recunoasteri stimulative pentru succesele obtinute.

El doreste sa actioneze in sensul extinderii competitiei si oportunitatilor de selectie in invatamantul public, pentru a facilita parintilor alegerea acelei scoli publice care este optima pentru solutionarea nevoilor copiilor lor. El va solicita tuturor scolilor sa elaboreze si sa difuzeze rapoarte anuale de activitate ,la nivel de scoala, district scolar si stat. El considera ca profesorii trebuie sa fie tratati cu toata consideratia meritata in calitate de profesionisti, acordandu-li-se salarii pe masura , prime stimulative si asistenta necesara ,la cererea acestora...Fiecare nou profesor va fi insa testat profesional inainte de-a ocupa postul respectiv, fiecare stat urmand sa garanteze efectuarea testarii integrale a profesorilor lor , ca o conditie pentru a obtine finantarea de la bugetul federal.Profesorii respinsi la testari vor fi ajutati sa-si amelioreze performantele sau vor fi orientati catre alte profesii.

AL GORE considera ca fiecare scoala americana trebuie sa asigure elevilor si studentilor ei inducerea acelor comportamente si atitudini care sunt necesare acestora pentru a avea succes in viata.