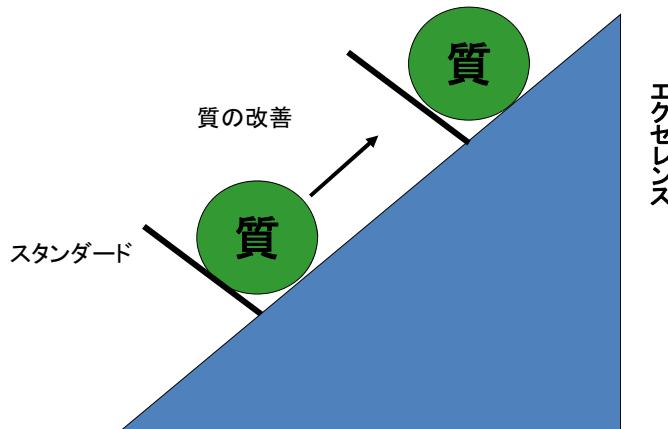


## クオリティスタンダードと クオリティアシュアランス(質の確保)



- 最高の質をエクセレンス(excellence)という
- ハードスタンダード(数値目標:例、苦情に一週間以内に回答する)
- ソフトスタンダード(質的目標:例、利用者が尊厳を持ってケアを受けていると思えるようにする)
- 生活の質(quality of life)、ケアの質(quality of care)さまざまな質を考えることができる
- PDCAサイクル(Plan-Do-Check-Action)で改善を管理する

## 計画的変革

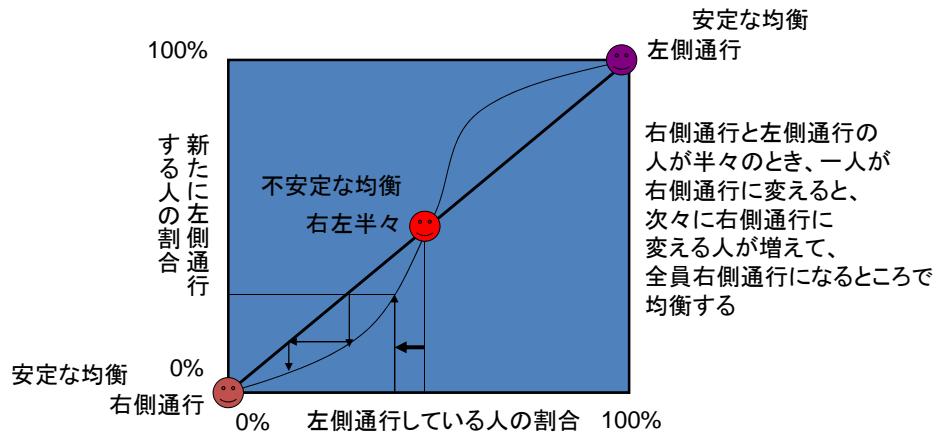
- ビッグバンアプローチ
  - 変革を後戻りさせない、革命的
  - 方向性がはっきりしている場合
- 漸進的アプローチ
  - 抵抗勢力が強いときには不利
  - 実験的、模索的、合意を取りながら行う場合

## 計画的変革のステージ

1. 第一ステージ
  - 変革の気運を作る
2. 第二ステージ
  - 関係者を巻き込む
3. 第三ステージ
  - 変革に対する個々人の反応
    - 否定、怒り、うつ状態、受容、再構築(再出発)
    - 安全地帯 抵抗 調査 参加 態度表明
4. 第四ステージ
  - 研修、研究開発、さらなるコミュニケーション
5. 第五ステージ
  - 実行、再検討を重ねながら
  - 作り上げていく

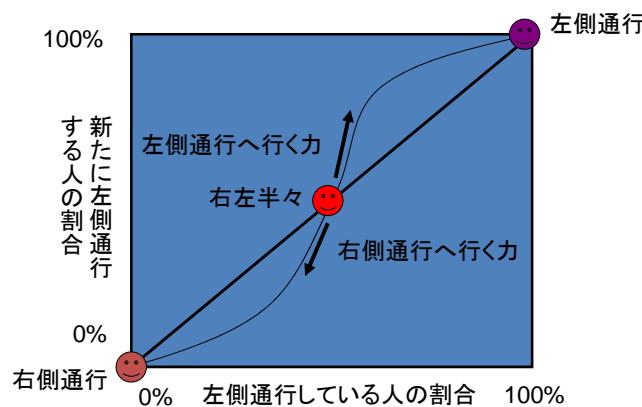
## クリティカルマス(臨界点)の動学

- 右側通行対左側通行には3つの均衡がある
- 左右半々から離れていく力が働く



## クリティカルマス

- 左右半々の均衡は不安定



## クリティカルマス

- 右側通行から左側通行に変えるとき、
- 左右半々がクリティカルマス

