

ใบงาน 3 Human Centered Design

ความสำคัญ: การรับรู้ประสบการณ์และความรู้สึกของผู้ป่วย โดยเฉพาะจุดที่เป็น pain point จะทำให้ รพ. สามารถออกแบบกระบวนการทำงานที่ตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยได้ดียิ่งขึ้น

วิธีการ: ขั้นตอนการออกแบบ (1) Empathize (2) Define (3) Ideate (4) Prototype (5) Test

กิจกรรม:

1. **Empathize** เลือก pain point ของผู้ใช้ (อาจจะเป็นผู้ป่วยหรือบุคลากร) ที่กลุ่มต้องการใช้แนวคิดการออกแบบ

2. **Define** ระบุประโยคปัญหาในลักษณะที่น่าไประดมสมองต่อได้ โดยใช้ประโยค “(ผู้ใช้) ต้องการที่จะ.... เนื่องจาก...” เช่น “Care giver ต้องการระบบช่วยเหลือในการดูแลผู้ป่วยโรคเรื้อรัง เพราะมีความเครียดสะสม และใกล้ burn out” “พยาบาลห้องผ่าตัด ต้องการให้มีการทำ time out ที่ง่ายและได้ผล เพราะมีงานต้องทำมากและถ้ามีปัญหาจะเป็นคนแรกที่ถูกตำหนิ” “ผู้ป่วย อยากได้รับคำอธิบายที่เข้าใจง่าย เพื่อเอาไปบอกกับคนอื่นว่าตัวเองเป็นอะไร”

3. **Ideate** ระดมสมองโดยใช้คำถาม “How might we.....?(เราจะทำอะไรได้บ้างเพื่อที่จะ.....)”

ตัวช่วยเพื่อตั้งคำถาม (1) ใช้ข้อดีที่มีอยู่ (2) ขจัดหรือแยกของที่ไม่พึงประสงค์ออกไป (3) สำรวจมุมมองด้านตรงข้าม (4) ตั้งคำถามกับสมมติฐานเดิม (5) ค้นหาทรัพยากรที่คาดไม่ถึง (6) สร้างอุปมาอุปมัย (7) เล่นกับความท้าทาย (8) เปลี่ยน status quo (9) SCAMPER: Substitute, Combine, Adapt, Modify or Magnify, Put to some other use, Eliminate, Reverse or rearrange

เลือกความคิดที่หลากหลายจากกลุ่มความคิดต่อไปนี้กลุ่มละ 1-2 ความคิด (1) ความคิดที่เป็นเหตุเป็นผล (2) ความคิดที่สร้างความตื่นเต้น (delight)(3) ความคิดที่ทีมอยากทำ (the darling)(4) ความคิดที่มุ่งผลระยะไกล

4. **Prototype** สร้างต้นแบบ นำความคิดออกจากหัวมาสู่โลกภายนอก อะไรก็ได้ที่อยู่ในรูปแบบกายภาพ เช่น การติดกระดาษ post-it ที่ฝาผนัง, กิจกรรมบทบาทสมมติ, พื้นที่, สิ่งของ, interface, storyboard

5. **Test** ทดลองต้นแบบกับผู้ใช้ เพื่อรับ feed back และนำไปสร้าง prototype ในรอบต่อไป

6. **อภิปราย** แนวคิดและขั้นตอนข้างต้นจะช่วยให้ รพ.ออกแบบได้ดีขึ้นอย่างไร