**อภิธานศัพท์**

**การนำมาตรฐานตอนที่ II สู่การปฏิบัติ**

|  |  |
| --- | --- |
| Visual Control | การควบคุมด้วยการมองเห็น เป็นระบบการควบคุมการทำงานให้พนักงานทุกคนสามารถเข้าใจขั้นตอนการทำงาน เป้าหมาย ผลลัพธ์การทำงานได้ง่ายและชัดเจน รวมถึงเห็นการผิดปกติต่างๆ และแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว โดยใช้บอร์ด ป้าย สัญลักษณ์สีและอื่นๆ เพื่อสื่อสารให้พนักงานทราบถึงข้อมูลข่าวสารที่สำคัญของสถานที่ทำงาน |
| Human Factor Engineering | การศึกษาทำความเข้าใจลักษณะของมนุษย์ วิธีการที่มนุษย์มีปฏิสัมพันธ์กับโลกรอบตัว เพื่อประยุกต์ใช้การออกแบบระบบที่ปลอดภัย มีประสิทธิภาพ สะดวกสบาย |
| Human-centered design | กระบวนการคิดที่ใช้การทำความเข้าใจในปัญหาต่างๆ อย่างลึกซึ้ง โดยเอาผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง และนำเอาความคิดสร้างสรรค์และมุมมองจากคนหลายๆ สายมาสร้างไอเดีย แนวทางการแก้ไข และนำเอาแนวทางต่างๆ มาทดสอบและพัฒนา เพื่อให้ได้แนวทางหรือนวัตกรรมที่ตอบโจทย์กับผู้ใช้และสถานการณ์นั้นๆ |
| Tacit Knowledge | ความรู้ที่ฝังลึกอยู่ในตัวคน เป็นสิ่งที่เห็นไม่ชัด เป็น ความรู้ที่เกิดจากการฝึกฝน การปฏิบัติงานจนเกิดทักษะและ กลายเป็นความชำนาญ เชี่ยวชาญ จึงเป็นประสบการณ์ติดตัวของแต่ละบุคคล เป็นความรู้ที่เกิดจากวิจารณญาณ ปฏิภาณไหวพริบ เป็นเทคนิคเฉพาะตัวบุคคล |
| Non-technical skill | ทักษะรอบด้านของบุคคลซึ่งประกอบด้วย กระบวนการคิด การสื่อสาร และทักษะทางสังคม ที่ใช้ร่วมกับ technical skill เพื่อให้เกิดความปลอดภัยและเกิดประโยชน์สูงสุด เมื่อทำภาระกิจใดภาระกิจหนึ่ง |
| Patient journey mapping | use to better understand what individuals experience throughout the entire patient journey. The patient journey map, which outlines all of the patient touch points during each stage of the care journey, aids in creating strategic outreach that improves both patient engagement and satisfaction. The patient journey typically consists of six stages:  1.Awareness: The patient self-assesses their conditions and symptoms, conducts research, and reaches out to online communities (posing questions on social media, etc.)  2.Help: The patient makes initial contact with a health system. This can be done via call center, email, mobile, etc.  3.Care: The patient is assessed at medical facility (physician’s office, hospital, etc.)  4.Treatment: The health system gives the patient on-site and follow-up care (medications, physical therapy, etc.)  5.Behavioral/Lifestyle Change: The patient makes changes to their routines to reduce readmissions and promote proactive health  6.Ongoing Care/Proactive Health: The patient manages their care between clinical visits. The health system fosters engagement between the patient & physicians to enable the patient to better manage his/her own care. |
| Patient Shadowing | Involves witnessing everything the patient experiences, observing and recording each step of the process, and then seeking feedback from the patient at each point. |