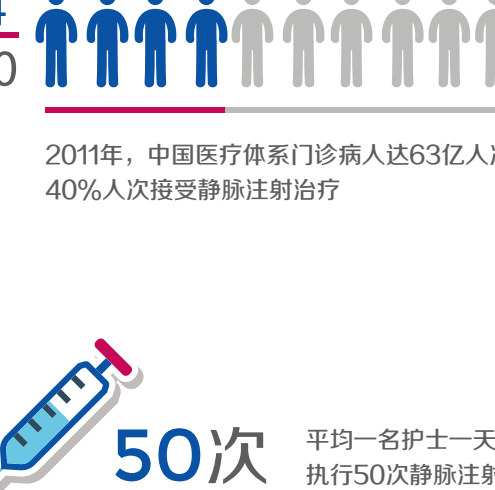
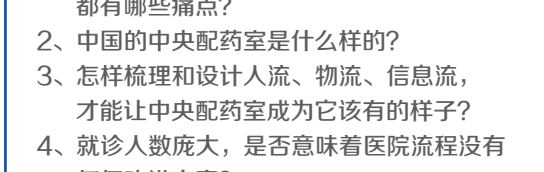


大健康 | 针对中国用户的医疗器械

将“以病人为中心”的理念带入创意设计流程，让科技更人性。

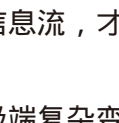


63亿人



BD医疗直击问题

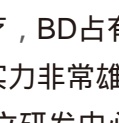
- 1、中国医疗体系中，病人、护士和医院管理者都有哪些痛点？
- 2、中国的中央配药室是什么样的？
- 3、怎样梳理和设计人流、物流、信息流，才能让中央配药室成为它该有的样子？
- 4、就诊人数庞大，是否意味着医院流程没有任何改进方案？



背景&挑战

中国医疗体系中，病人的输液过程是什么样的？护士和医院管理者都有哪些痛点？中国的中央配药室是什么样的？怎样梳理和设计人流、物流、信息流，才能让中央配药室成为它该有的样子？

医院诊疗的流程极端复杂变幻，病患不知其然，身在其中者不知其所以然。如何让一家外资科技公司了解整个系统，并针对性研发新产品，找到未来创新方向？



洞察&创新

BD是全球领先的医疗技术公司，旗下产品被广泛运用于输液治疗，BD占有中国60%的市场份额，是一家技术实力非常雄厚的公司。2012年BD刚刚在中国设立研发中心，建立上海设计创新中心，彼时的BD对国内医院环境及日常事件所知甚少。

中国国家统计局数据显示，2011年，中国医疗体系门诊病人达63亿人次，40%人次接受静脉注射治疗，平均一名护士一天要执行50次静脉注射。桥中通过研究，帮客户锁定门诊静脉输液为潜在业务增长点。BD意识到，这和他们所熟悉的欧美市场完全不同。

工具和方法论

首先通过一场聚合公司内外部专家和意见领袖的信息收集工作坊，获得对病人和护士等典型人物特点、病人求诊过程与输液流程方面的专业认知、观点和假设，协助客户和研究团队直接与资深医护人员交流；听取他们的经验和观点，照顾病人与医护工作的实际体验，以及实施输液治疗的流程。

外部供给

他们都是脑子快，表达能力强，有创造力，兼具批判性思维和建设性提议的人
All quick thinkers, open, creative, critical and constructive.

- 1 **客户**
产品和服务的受益者
CUSTOMER
Will benefit from the solution
- 2 **专业人员**
提供行业的实操经验
PROFESSIONAL
Has relevant expertise and experience
- 3 **专家教授**
有深度和广度的学术见解
PROFESSOR
Knows a lot, wants to share it all
- 4 **意见领袖**
对核心用户和种子用户的影响
CONNECTOR
Hears, sees and talks a lot
- 5 **艺术家**
不按常理出牌的意外收获
WILDCARD
Knows nothing, might know everything

群体文化研究

融入目标群体的日常工作和生活。桥中通过纪录病人从进入医院到离开医院的全过程来了解门诊治疗体验；走进门诊输液室，实际了解和感受治疗过程体验；我们探讨护士们的真实生活，在了解她们的想法的同时，建立对其工作状况的同理心，定义就诊情绪点和潜在机遇以启发和激发创意方向。

设计资讯整合与见解辨识工作坊

将调研所得信息整理并汇总成为连续的图表，以便从中清晰的逻辑，获得创意方向。图表包括：病人接受治疗的全过程；门诊输液的全过程；看护人员日常工作内容和工作量；具体剖释静脉注射的每个步骤。生动而深入地呈现国内医院的实况，展示输液过程中关键洞察和痛点，帮助决策层更全面的选择创新方向与订立开发战略。

内部工作坊 编辑和分析调研内容	外部工作坊 对洞察点进行观察与调整
通过使用亲和图和其他分析工具，我们把观察和访谈中的各种现象与状况进行总汇，从而让实情浮现，并从中辨识出关键见解	我们把自身的见解，与客户销售部门与市场部门进行论证探讨，让各方的诠释。这个过程有助于我们寻找潜在创新发展方向并构建一个框架，以可视化与故事的形式，深入描述研究发现。

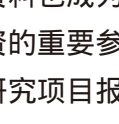
桥中使用一系列的文档和图像来展示我们的发现，包括：

情景图版：
将静脉注射的流程包括医院的生态系统与工作流程可视化。

流程分析图：
我们制作了一张9米长的图表，逐步描述静脉注射的流程和组装。



视频&照片：
还原医院的真实行为场景（在保护人员与地点的隐私情况下）。



发现&价值

原型的价值

丰富而深入的调研资料，让BD对国内现有输液治疗施行实况，快速形成共识。BD因此在拥有充分资讯的情况下，合理未来产品线规划，建立开发策略。桥中帮助客户锁定并聚焦于关键创新方向。

桥中呈现的调研资料也成为BD全球总部对中国以及亚洲市场投资的重要参考。客户列印了数百本我们撰写的研究项目报告，分发到全球分部。一瞬间，在区域部门内以至全球各分部之间，推动了企业内部的跨专业界别的研讨。

桥中 桥中的调研方式不仅帮助客户的内部团队形成一致的认知与见解，更改变了他们以往以“技术为中心”的传统创新流程，转向“以病人为中心”的崭新研发体系。