

• 医学信息组织与利用 •

“健康中国”视角下三级综合医院图书馆开展患者阅读推广服务 SWOT 分析

魏萌萌 胡 鸿

魏 进

赖 昕

(华中科技大学同济医学院附属
同济医院图书馆 武汉 430030)

(山东畜牧兽医职业学院农牧
工程与智能化系 潍坊 261061)

(广州中医药大学第二附属医院
图书馆 广州 510120)

〔摘要〕 利用 SWOT 分析法对医院图书馆开展患者阅读推广服务进行全面分析, 包括组织内外环境所形成的优势、劣势、机会和挑战 4 方面, 提出应对策略与方案, 包括建立阅读推广服务组织机构和长效运行体系、完善阅读推广流程、提升患者阅读体验等。

〔关键词〕 “健康中国”; 阅读推广; 医院图书馆

〔中图分类号〕 R-056 〔文献标识码〕 A 〔DOI〕 10.3969/j.issn.1673-6036.2020.10.017

SWOT Analysis of Patient Reading Promotion Service in Libraries of Class A General Hospitals from the Perspective of "Healthy China" WEI Mengmeng, HU Hong, Library, Tongji Hospital Affiliated to Tongji Medical College, Huazhong University of Science and Technology, Wuhan 430030, China; WEI Jin, Department of Agriculture and Animal Husbandry Engineering and Intelligence, Shandong Vocational Animal Science and Veterinary College, Weifang 261061, China; LAI Xin, Library, The Second Affiliated Hospital of Guangzhou University of Chinese Medicine, Guangzhou 510120, China

〔Abstract〕 SWOT analysis method is used to comprehensively analyze the patient reading promotion services in libraries of hospitals, including the strengths, weaknesses, opportunities and threats formed by the internal and external environment of the organization, the countermeasures and solutions are proposed, including establishing the organization and long-term operation system of reading promotion service, improving the process of reading promotion, and improving patients' reading experiences.

〔Keywords〕 "Healthy China"; reading promotion; library of hospital

1 引言

随着社会发展, 公众主动获取健康信息意识逐渐增强, 但面对纷繁复杂的网络信息普遍缺乏筛选能力。目前国内部分地市级医院开展患者阅读推广

活动, 但大多由临床医生或护理人员主导, 其业务范围和服务对象存在一定局限性, 缺乏整合医院各方资源持续开展患者阅读推广工作的实践。三级医院图书馆对患者及家属的阅读推广服务有待提升。党的十九大做出实施“健康中国”战略的重大决策部署, 倡导健康文明的生活方式, 提升公众健康素养水平。在此背景下医院图书馆应联合多方力量整合各自优势, 将受众范围扩展到患者及家属等潜在社会人群。

〔收稿日期〕 2020-04-09

〔作者简介〕 魏萌萌, 硕士, 馆员, 发表论文 10 篇; 通讯作者: 胡鸿, 馆长。

2 三级综合医院图书馆开展患者阅读推广服务 SWOT 分析

2.1 概述

SWOT 分析又称态势分析法,主要针对组织内外环境所形成的优势(Strengths)、劣势(Weaknesses)、机会(Opportunities)、挑战(Threats)进行分析,以寻找制定适合组织实际情况的经营战略和策略的方法。运用该法可就研究对象所处环境进行系统、全面分析,审视有利条件和不利因素,解决当前存在问题,从而制定相应发展战略、计划及对策^[1]。本文以三级医院图书馆为主体,对其开展患者阅读推广服务的优势、劣势、机会、挑战 4 方面进行分析,从而提出有效合理的解决策略与方案,以期提升患者健康信息素养开辟新路径。

2.2 优势

2.2.1 资源 为适应信息时代要求和读者多样化信息需求,三级综合医院图书馆一般都建成了集多学科为一体、印刷型和数字化文献相结合的资源保障体系。其系统、专业、全面的信息资源为其开展患者阅读推广服务提供资源基础。

2.2.2 人才 近年来随着内外环境变化及“互联网+”战略实施,三级医院图书馆不断引进图书情报和医学信息专业新生力量,为扩展患者服务提供人力资源储备。

2.3 劣势

2.3.1 实施者综合素质有待提高 在患者群中开展阅读推广活动对服务人员综合素质提出较高要求,应具备图书情报学、心理学、医学、哲学等多领域知识储备及突发事件应急处理能力;具备一定沟通技巧、良好个人修养,可以从语言、行为等方面传递信息,纠正患者不良精神状态⁽²⁾。

2.3.2 书刊管理亟待规范 患者群体复杂,图书馆环境人员密集,书刊在传阅中较易成为疾病传播媒介⁽³⁾,若消毒不当易造成交叉感染。由于读者群

流动性较大,需解决书刊按时、完好归还等问题。上述工作专业性较强、难度较大,仅依靠图书馆员较难有效完成书刊消杀和保护工作。

2.4 机会

2.4.1 建筑资源和网络设备 为方便患者就医三级综合医院一般建有多个院区,其丰富的建筑资源能够为开展阅读推广服务提供较大场所面积;医院无障碍网络设施可为读者提供便捷信息查询服务。

2.4.2 声誉 三级综合医院因其专业性和权威性具备良好社会声誉。因此开展患者阅读推广更易被公众关注和认可。

2.4.3 技术 三级综合医院拥有具备丰富基础临床知识和经验的医学专家,可为开展患者阅读推广服务提供技术支撑。

2.4.4 信息技术 Web2.0 环境下新媒体技术和社交软件得到普遍应用⁽⁴⁾,其便捷、灵活、易用等特征为医院图书馆扩展服务群体、开展患者阅读推广服务提供条件。

2.5 挑战

2.5.1 领导缺乏重视 在我国公众阅读意识较弱⁽⁵⁾,医院图书馆扩展服务群体、开展患者阅读推广服务业务创收效果不明显,较难引起领导层注意。

2.5.2 患者间个体化差异影响效果 受生活阅历、文化水平、知识结构、领悟能力及认知方向、心理素质等基础特征影响,患者及家属文献资料阅读和理解能力存在差异,为阅读推广工作带来一定难度,阅读材料、时机及方法选择将直接影响阅读效果。

3 策略

3.1 建立服务组织机构和长效运行体系

医院图书馆应从实际情况出发,根据自身的条件和力量在完成本职工作前提下开展阅读推广服务。首先,从顶层设计开始自上而下逐步开展工作。可成立由分管院长及各主要临床科室负责人等组成的图书馆工作委员会,商讨制定阅读推广工作

实施方案。其次,寻求医院其他科室配合,探索建立以图书馆为主导,多部门协同配合的阅读推广长效运行体系。

3.2 完善推广流程,提升阅读体验

3.2.1 概述 图书馆经过遴选提供科学、专业的医学知识,与网络搜索引擎提供信息存在本质区别^[6]。图书馆应通过分析归纳读者个性化需求形成不同特征读书群,注意整合多种形式书目并进行特征分析,建立读者群体与书目特征的相应关联^[7],以便有针对性地采购书刊,为建立健全阅读推广资源保障体系提供充足的馆藏知识储备支撑。在此过程中应注意采纳读者反馈意见并及时更新与修订书目,促进其推广与利用。

3.2.2 开展个性化阅读服务 阅读作为一种保健和辅助治疗手段对不同服务对象所产生效果存在差异。在开展患者阅读推广服务过程中,应注意区分患者文化层次、教育程度、精神心理状况。项目实施初期可试点在住院部和门诊部建立专科图书室(书刊可借阅)和阅览室,由临床科室指派专人监督管理。室内配备相关疾病医学科普类和社科文学消遣类书刊供患者及家属借阅,可放置由医院专家编写的常见疾病知识健康教育卡或《住院患者须知》《门诊患者选择医生方法和程序》等宣传册。针对行动不便、有阅读障碍的患者,可提供家属代为借阅及有声资料、辅助试听设备导读、伴读等服务。为照顾不同文化层次和理解能力的读者心理需要、更便捷地普及健康保健常识,室内可定期播放健康养生知识小视频或放置电子阅读机。在阅读推广活动实施过程中工作人员需关注读者身体状况和阅读能力,观察其阅读后心理、情绪变化,避免因接触专业性过强书刊而造成的心理压力及阅读时间和强度超过其自身承受能力所带来的负面影响。

3.2.3 强化数字阅读推广 随着移动互联网技术发展,大众拥有更多话语权与发声平台^[8]。图书馆应将数字网络与传统阅读有机融合实现数字阅读。可将图书馆网站嵌入医院官网,增加医学信息查询导航,整合医学知识并提供聚类查询,包括健康保健常识、医学科普新书介绍、医院图书馆馆员问答等相关

栏目^[9];联合临床医师开展网络心理咨询服务;组织成立网络患者书友会,倡导病患及家属间的沟通交流,鼓励编写书评等。通过上述举措有实现知识的链接与交互,达到个性化、精准化服务目标。

3.2.4 完善服务评估体系 医院图书馆开展的读者阅读推广活动技术性较强,需要科学规划、标准的操作流程、规范的心理测评手段及合理的效果评价系统^[3]。为保证阅读推广工作的科学性,可通过科室或病区先行试点方式分析阅读推广过程中的问题。定期开展阅读推广专题研究,实现操作流程标准化,获取阅读治疗对象疗效数据,利用大数据分析方法论论证阅读推广是否具有科学和临床意义^[10]。目前患者阅读推广实践处于探索阶段,尚未形成完备的实施细则和测评手段,需在实践中不断总结、完善。

3.3 加强院内感染管理

制定患者借阅相关规定以保证书刊及时、完好归还。例如可规定患者自愿激活就诊卡书刊借阅功能,开通则缴纳一定押金。为避免交叉感染图书室和阅览室应科学安装空气消毒机,定时对书籍及书架使用消毒液进行擦拭消毒。保持室内空气畅通,传染病原则上限制入馆,馆舍附近区域同步消毒^[8]。

3.4 建立专业团队

为实现阅读推广服务效果最佳化,需组建由图书馆学、医学、护理学、心理学等不同专业人员构建的阅读推广研究小组,鉴于部分高校拥有较丰富的阅读推广实践经验,可从中引进部分专业人才。相关主管部门应提高重视,适时邀请专家团队加入。

4 结语

随着“健康中国”战略的实施和全民阅读推广活动的开展,医院图书馆面向全社会开放是大势所趋,也是责任和义务^[11],既是社会大众需求,又是潜在社会功能和价值体现,应整合力量积极探索推进该服务模式。

(下转第 88 页)

生学习兴趣,提供人文知识学习场所,加强互动营造医学人文氛围。例如安徽医科大学设立医学与人文大讲坛,定期邀请知名学者对学生开展医学与人文方面讲座;南京医科大学设立人文医学课程并开展形式丰富的人文论坛、研讨活动。

4.3 建立素质教育信息平台

运用新媒体技术建立信息服务平台,包括人文社科信息库、信息检索方法、学习及互动模块,促进学生自主学习。利用新媒体特点及形式,以实现信息知识共享为目标建立各种形式的信息平台,如微信公众号,定期推送人文社科信息知识,包括人文经典阅读、人生哲理思辨、社科时事热点、历史人物春秋、科学世界等。设立网络互动论坛,帮助大学生便捷获取人文知识,参与交流讨论,提升人文素养。

4.4 加强图书期刊信息推介

人文社科图书期刊对学生素质教育具有引导作用,要加强宣传,利用图书馆网站、微信公众平台

以及校园各类媒体开展推介活动。通过读书日、读书节、读书沙龙等活动及新生入学教育等进行人文社科图书阅读宣传,帮助大学生提高人文社科阅读兴趣与能力。结合大学生社团活动,如志愿者服务、文学、演讲口才、心理保健、时事政治等,推介图书期刊,指导学生阅读,发挥图书馆育人作用。图书及期刊阅览部门可提供电子阅览查询服务,增加人文社科类影像视频,提高学生对人文信息知识的兴趣与吸纳程度。

5 结语

医学院校要采用信息技术,运用图书馆信息资源开展积极有效的人文素质教育活动,调动学生学习热情,培养医文兼备的人才。

参考文献

- 1 刘丽娟,许劲松,王悦.全球医学教育最低基本要求及其评价方法[J].西北医学教育,2010,18(1):37-38.
- 2 蒋海萍.网络环境下图书馆学科服务模式研究[J].华夏医学,2018,31(4):153-156.

(上接第 85 页)

参考文献

- 1 王娜,强美英.公民卫生应急素养普及的 SWOT 分析[J].中国健康教育,2019,35(7):665-668.
- 2 樊浩.阅读疗法在医学图书馆的应用[J].现代医院,2016,16(5):769-772.
- 3 魏萌萌,魏进,胡鸿.医院图书馆为患者服务—健康教育的新尝试[J].中国健康教育,2014,30(3):283-284,287.
- 4 王维秋,刘春丽.医学高校图书馆阅读推广的源动力及影响因素分析[J].医学信息学杂志,2016,37(1):81-84,93.
- 5 衣晓冰,王贵海.我国阅读疗法研究现状、问题及其对策研究[J].图书馆研究,2019(2):63-66.

- 6 吴尚,曾秋岷.医院图书馆与医患关系教育功能[J].当代教育理论与实践,2016,8(8):130-133.
- 7 周金元,解荣,杨桦,等.图书馆阅读疗法实践影响因素探析[J].图书馆,2019(5):99-105.
- 8 刘丹.“互联网+”背景下医学院校图书馆阅读疗法创新研究[J].医学信息学杂志,2018,39(12):82-84,92.
- 9 何美琦.医院图书馆为患者服务探析[J].医学信息学杂志,2013,34(11):81-84.
- 10 职珂珂,武利红.阅读治疗:医院图书馆患者服务的新视角[J].河南图书馆学刊,2016,36(6):85-87.
- 11 吴晓海,李荣,王英杰.我国医院图书馆为患者服务文献计量分析[J].医学与社会,2012,25(4):56-58,62.