

突发公共卫生事件下医院图书馆应急信息服务建设研究^{*}

赖 昕

魏萌萌

(广州中医药大学第二附属医院图书馆 广州 510120) (华中科技大学同济医学院附属同济医院图书馆
武汉 430030)

魏 进

李 敏

(山东畜牧兽医职业学院农牧工程与智能化系 潍坊 261061) (中国中医科学院中医药信息研究所
北京 100700)

〔摘要〕 从角色定位、服务目标、服务机制、保障机制几方面,详细阐述突发公共卫生事件下医院图书馆应急信息服务建设工作,为相关研究提供参考。

〔关键词〕 突发公共卫生事件;医院图书馆;信息服务;应急机制;COVID-19

〔中图分类号〕 R-058 〔文献标识码〕 A 〔DOI〕 10.3969/j.issn.1673-6036.2021.04.017

Study on the Building of Emergency Information Service of Hospital Library under the Public Health Emergencies LAI Xin, Library of the Second Affiliated Hospital of Guangzhou University of Traditional Chinese Medicine, Guangzhou 510120, China; WEI Mengmeng, Library of Affiliated Tongji Hospital of 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; LI Min, Institute of Information on Traditional Chinese Medicine, China Academy of Chinese Medical Sciences, Beijing 100700, China

〔Abstract〕 The paper expounds the building of emergency information service of hospital library under the public health emergencies in detail from the aspects of role positioning, service goals, service mechanism and guarantee mechanism, so as to provide references for relevant study.

〔Keywords〕 public health emergency; hospital library; information service; emergency mechanism; COVID-19

〔修回日期〕 2020-06-24

〔作者简介〕 赖昕,硕士,助理馆员,发表论文 10 余篇;
通讯作者:李敏,博士,助理研究员。

〔基金项目〕 中国中医科学院中医药信息研究所第十四批基本科研业务费自主课题“面向教学的中医各家学说学习平台建设”(项目编号:ZZ140305)。

1 引言

突发公共卫生事件是指突然发生,造成或者可能造成社会公众健康严重损害的重大传染病疫情、群体性不明原因疾病、重大食物和职业中毒以及其他严重影响公众健康的事件^[1]。2019 年 12 月底中国武汉出现不明原因新型冠状病毒感染性肺炎,疫

情发生后各行各业在政府领导下做好充分准备,及时启动应急机制,开展应急工作。医院图书馆作为医院情报中心,在疫情发生时积极思考和探索,建立应急服务机制,开展有针对性、时效性的信息服务工作。

2 医院图书馆角色定位与服务目标

2.1 找准角色定位

随着网络信息技术飞速发展,医院图书馆变被动为主动,在学科馆员制度支撑下,为读者提供嵌入式服务。突发公共卫生事件发生时,医院图书馆应根据自身资源与专业特征,准确定位。在应急机制启动下,医院图书馆不仅是文献情报的提供者,科学研究的合作者,也是读者安全的维护者,防控动态的监测者,社会舆情的管理者,健康知识的普及者。图书馆人要有所担当与作为,增强对读者、医院、社会的责任感,发挥好自身作用。

2.2 确定服务目标

作为同时承担医疗、教学、科研任务的高校附属医院图书馆,本馆读者主要是医护人员、学生、进修生。突发公共卫生事件发生时,医院日常运行可能会受到影响,制度会有所不同,但图书馆信息服务工作不会停止。疫情之下医院图书馆服务目标是安全运行、有效沟通、完善服务。

3 建立服务机制

3.1 确立组织架构

疫情下医院应急服务机制建立涉及多个部门,应从医院实际情况出发,综合多部门开展沟通协调、信息发布、后勤保障等工作,达到信息通畅、需求至上的效果。医院办公室、科研处、总务处、图书馆负责人在副院长领导下组成应急信息服务管理领导小组,负责图书馆应急预案落实和突发状况处理,力求形成一个纵向垂直协调管理,横向相互沟通交流的组织框架^[2]。

3.2 制定工作制度

突发公共卫生事件下的信息服务制度主要包括线上和线下服务制度。线下图书馆是人群密度高又相对封闭的场所,书刊、电脑等公共物品容易附着和传播病菌。图书馆工作人员应根据突发事件性质、时期的不同,执行闭馆、轮值、正常上班等不同制度,以及关闭自习室、限制电子阅览室人数、限制出入书库等不同措施。新型冠状病毒肺炎为呼吸道传播疾病,在开馆期间应严格执行消杀工作,对来馆读者做好“一测三问”(测体温,问生活史、接触史、症状)并为读者配备口罩、手套、消毒凝胶、纸巾等物品。线上图书馆信息服务工作不受疫情影响,根据应急信息服务制度调动馆内所有人员开展线上工作。由领导小组下传和分配信息服务任务,可按照信息类型、内容不同分配不同工作人员,以及根据排班制度分配临时紧要工作任务并计入工作绩效。

3.3 拓展服务方式

3.3.1 文献传递 受疫情影响,学生被规定在家不能返校,部分职工因身处疫区等原因无法返院工作,还有一些驰援灾区的医护人员在当地无法利用图书馆资源,他们都有写毕业论文、开展或申报科学研究、获取即时临床诊疗信息等迫切的文献需求,医院图书馆应为这些读者提供线上文献服务。首先可为其开通院内电子资源远程访问账号、虚拟专用网(Virtual Private Network, VPN)账号等,实现有网络时即可使用电子数据库。其次可通过电话、微信、QQ群等收集信息需求,将专题文献检索收集后定向发送,根据反馈追踪报道和下载传送相关文献。

3.3.2 信息编纂 除提供以读者需求为导向的精准信息服务外,应主动提供与突发事件相关的信息服务。如二次文献编纂,以网页导航、文献摘要、专题题录等形式制作后进行信息传播,包括针对新冠肺炎疫情国家和地方发布的各项指南与共识、防治方案汇总、外文文献编译等。此外疫情下各大数据库、出版商乃至国家中医药管理局都提供相关文

献开放获取服务,图书馆可将各数据库每期科研文献、指南共识、中医药防治汇总等推送给读者,部分外文文献可进行简单编译后推送,如有需要进行全文翻译。有些数据库提供公共使用账号,这些信息应及时推送给读者。图书馆通过对应急信息的搜集、加工、存储等,努力成为“应急信息资源中心”,推动应急信息自由流通和共享利用^[3]。

3.3.3 舆情管理 舆情信息服务是图书馆信息服务的一个重要组成部分,其流程主要包括信息采集、内容编辑、信息传递、信息反馈^[4],开展舆情信息服务能够扩大图书馆职能范围,对医院以及社会公众产生良好效应。医院图书馆在突发公共卫生事件下主要是对政务政策、实时疫情、防控动态、新闻报道、媒体传播、大众态度等信息进行监测、收集、通报、分析。舆情管理能够使医院及时掌握政府部门等公开发布的疫情相关信息,可支持医院决策,提高预警和应对能力。例如新冠疫情暴发初期出现“双黄连事件”^[5],通过向公众辟谣,科学解释中医药理论,同时通报中医药在防治中的应用成效,及时消除舆论对中医药和中医院的不良影响。

3.3.4 健康科普 突发公共卫生事件中,公众科学素养的高低很大程度上影响灾害应急信息服务的有效开展,对公众进行科普能够使其在突发事件下及时获取和利用信息,具有前期铺垫和保障作用^[6]。医院网站、公众号、微博等对外公共平台除提供自助就医程序外,会发布一些医院新闻、健康科普与辟谣、防护知识、专家问答、养生锻炼等文章。医院图书馆是其供稿来源,依托丰富的信息资源,针对实时疫情和公众需要,图书馆可收集、编写相关文章,传播科学防护知识,提高公众健康素养,减少误解和不必要的恐慌。

3.3.5 文献研究 专家在突发公共卫生事件防控工作中常会运用回顾性分析,将以往经验和数据作为重要参考,文献研究必不可少,医院图书馆学科馆员是文献研究方面的专业人士,应积极参与到科研活动中。例如新冠病毒在中医理论中属于“疫”,中医古籍中与“疫”相关文献不少^[7],图书馆可以针对该主题进行古方规律与古籍数据挖掘分析,开展相关课题研究。

4 健全保障机制

4.1 制定完善预案

完善的预案是提高突发公共卫生事件应对能力最有效的途径之一。应急工作关键在速度,以最快速度稳定局面、开展工作,才能最大程度减少损失和提升信息服务效果。医院领导小组应梳理各项工作流程,明确各环节负责人,由各环节负责人根据疫情发展做出应急决策,根据实时反馈动态修改和完善预案,确保预案实施效果。此外应定期开展应急预案演练工作,熟悉实际操作流程,评估实践效果。

4.2 加大应急投入

医院对图书馆投入大部分倾向于数据库、书刊购买,往往会忽视对突发公共卫生事件应急建设的投入。很多医院图书馆卫生设施主要是清洁类工具和耗品,应急设备、消毒用品、防护用品等卫生应急物资缺乏。新冠疫情暴发后,图书馆消毒设备和用品、手套、口罩等紧缺,短时间内难以获得补给。对此应加大应急投入,购置完善设备,储备适量物资,以备不时之需。医院可给予图书馆一定的公共卫生防疫资金或突发事件应急资金,由财务监督专款专用,用以购买和完善专业消毒设备,包括紫外线/臭氧消毒机、机械通风装置、恒温恒湿设备、各种消毒液剂和劳动保护用品等,建立卫生应急物资库房。

4.3 开展预警研究

医院图书馆应积极主动捕捉信息,感知突发公共卫生事件征兆,监测事件波动情况,快速挖掘影响因素^[8]。保持警惕,强化对突发公共卫生事件的信息感知、获取、识别和预警。在实践中提高对可能引起突发公共卫生事件的信息敏感性,发掘潜在隐患并进行动态监控和管理,对事件来源、发生时间与地点、范围与程度、趋势与影响等进行调查和分析,提出建议以及适当的预警与防范处理措施。

4.4 加强能力培训

专业、有序的人才队伍对于图书馆参与应急管理、提供应急信息服务而言具有十分重要的作

用^[6]。随着信息化发展,图书馆职能扩展,专业程度加深,图书馆员需要掌握的技能越来越多。应加强对突发公共卫生事件相关知识与技术的培训,将其纳入常规继续教育范畴。提高图书馆员各方面能力,包括多渠道信息获取、多维度信息分析、多元化信息产品供给能力等。定期开展信息检索、统计分析、知识管理等各种技能培训,考核图书馆员实际工作能力。

5 结语

突发公共卫生事件会给国家、社会、人民带来极大的危害和不可估量的损失,在加强应对的同时要吸取经验教训,不断总结,建立一套实用性强的应急服务机制。医院图书馆应提高应急管理和应急服务能力建设,积极开展信息监测、预警评估,确保将损失降到最低。

参考文献

1 国务院. 突发公共卫生事件应急条例. 国务院令 588

(上接第 81 页)

参考文献

- 靳英辉, 蔡林, 程真顺, 等. 新型冠状病毒 (2019-nCoV) 感染的肺炎诊疗快速建议指南 (标准版) [J]. 解放军医学杂志, 2020, 45 (1): 1-20.
- 黄耿文. 新型冠状病毒肺炎疫情下实施普通外科手术的思考和建议 [J]. 中国普通外科杂志, 2020, 29 (2): 127-130.
- 许小可, 文成, 张光耀, 等. 新冠肺炎爆发前期武汉外流人口的地理去向分布及影响 [J]. 电子科技大学学报, 2020, 49 (3): 324-329.
- 张海洪. 新冠病毒肺炎突发公共卫生事件相关研究的伦理思考 [J]. 中国医学伦理学, 2020, 33 (4): 415-418.
- 王伟, 黄建华. 新型冠状病毒肺炎疫情下实施血管外科诊疗的思考和建议 [J]. 中国普通外科杂志, 2020, 29 (2): 137-141.
- 蒋倩, 郎锦义, 郭鹏, 等. 循证医学视角下的我国新型冠状病毒 (2019-nCoV) 感染的肺炎诊疗方案比较 [J]. 华西药学杂志, 2020, 35 (1): 113-116.
- 李科峰, 周端锋. 浅谈 VPN 技术在高校数字图书馆中的

应用 [J]. 教育现代化, 2016, 3 (31): 94-95, 102.

- 史惠媛. 高校图书馆传染病突发公共卫生事件危机管理研究 [J]. 图书馆建设, 2010 (5): 71-73.
- 肖花, 曾云华. 基于用户需求的图书馆应急信息资源整合服务研究 [J]. 大学图书情报学刊, 2017, 35 (4): 19-22, 79.
- 傅军民. 图书馆舆情信息服务生态系统模型构建 [J]. 图书馆工作与研究, 2020 (2): 12-18.
- 董瑞丰. 上海药物所武汉病毒所联合发现双黄连口服液可抑制新冠病毒 [EB/OL]. [2020-03-18]. <http://www.chinanews.com/gn/2020/01-31/9074657.shtml>.
- 张靖. 美国国立医学图书馆灾害应急信息服务与启示 [J]. 图书情报工作, 2016, 60 (7): 72-77.
- 王玉光, 齐文升, 马家驹, 等. 新型冠状病毒肺炎中医临床特征与辨证治疗初探 [J]. 中医杂志, 2020, 61 (4): 281-285.
- 苏新宁, 蒋勋. 情报体系在应急事件中的作用与价值——以新冠肺炎疫情防控为例 [J]. 图书与情报, 2020 (1): 6-14.
- 晁巧玉. 微时代高校图书馆碎片化阅读资源整合模式研究 [J]. 图书馆学刊, 2018, 40 (11): 52-55.
- 焦阳, 刘泉凤. 图书馆数字资源远程访问系统比较研究 [J]. 情报探索, 2017 (8): 75-82.
- 陈英. 信息化背景下医院图书馆提质增效研究 [J]. 海峡科学, 2019 (10): 76-78.
- 范忠. 新时期医院图书馆管理现状及对策分析 [J]. 中国卫生产业, 2019, 16 (33): 54-56.
- 方凌云. “互联网+”时代大学附属医院图书馆的发展探索 [J]. 信息记录材料, 2019, 20 (12): 53-54.
- 喻志娟, 张颖, 徐琼. 基于融合信息技术的图书馆数字资源运行监测平台的设计 [J]. 邵阳学院学报 (社会科学版), 2019, 18 (5): 112-116.
- 陶磊, 胡馨滢. 以化学学科为例浅析上海图书馆学科数据库的建设与服务 [J]. 农业图书情报学刊, 2017, 29 (9): 25-28.
- 朱新顺. “互联网+”时代在线教育研究与探索 [J]. 现代信息科技, 2019, 3 (22): 146-147.