

• 医学信息资源管理与利用 •

英国 NHS 医学知识服务战略框架及对我国医学图书馆的启示^{*}

马永强 王秀波

侯胜超

(华中科技大学同济医学院医药卫生管理学院
武汉 430030)(华中科技大学同济医学院附属同济医院图书馆
武汉 430030)

邹立君

(华中科技大学图书馆 武汉 430030)

〔摘要〕 介绍《英国国家医疗服务体系知识和图书馆服务战略框架(2021—2026)》的发展目标、指导原则和实践规划,详细阐述其为我国医学知识服务发展和医学图书馆建设所带来的有益启示,包括提升组织健康素养、加强馆员循证能力培养和数字资源建设、改善健康知识服务质量及完善人才培养体系等。

〔关键词〕 英国;医学图书馆;知识服务

〔中图分类号〕 R-058 〔文献标识码〕 A 〔DOI〕 10.3969/j.issn.1673-6036.2023.05.015

The Strategic Framework of UK NHS Medical Knowledge Services and Its Enlightenment to Chinese Medical Libraries MA Yongqiang, WANG Xiubo, School of Medicine and Health Management, Tongji Medical College, Huazhong University of Science and Technology, Wuhan 430030, China; HOU Shengchao, Library of Tongji Hospital, Tongji Medical College, Huazhong University of Science and Technology, Wuhan 430030, China; ZOU Lijun, Library of Huazhong University of Science and Technology, Wuhan 430030, China

〔Abstract〕 The paper introduces the development goals, guiding principles and practical planning of the *Knowledge for Healthcare: A Strategic Framework for NHS Knowledge and Library Services in England 2021—2026*, and elaborates the beneficial enlightenment for the development of medical knowledge services and the construction of medical libraries in China, including improving organization health literacy, strengthening the training of librarians' evidence-based ability, constructing digital resources, improving the quality of health knowledge services, perfecting the talent training system, etc.

〔Keywords〕 UK; medical library; knowledge service

〔修回日期〕 2022-08-16

〔作者简介〕 马永强,硕士研究生,发表论文1篇;通信作者:侯胜超,副研究馆员,发表论文20余篇。

〔基金项目〕 中国图书馆学会医学图书馆分会科研资助项目“基于环境心理学的医院图书馆空间优化与再造研究”(项目编号:YX2021Q02)。

1 引言

医学知识服务是医学专业教育、终身学习、科学研究和循证医学实践的“发动机或动力源”^[1],为促进医疗健康事业发展提供可靠的证据和知识。

随着信息技术和数字产业的高速发展，信息数量急剧膨胀，为医学知识服务带来新的机遇和挑战。医学图书馆作为提供医学知识服务的主体机构^[2]，承担指导和引领医学知识服务发展的职责，需要及时制定相关战略规划，切实保障医学知识服务能满足用户需求。英国国家医疗服务体系（national health service，NHS）通过建立专门医学知识服务管理机构、制定相关支持政策及实践策略、广泛开展研究培训和服务质量评价等措施，为英国公众健康水平的提升提供保障^[3]，其实践经验和成功做法值得学习和借鉴。2021 年英国发布《国家医疗服务体系知识和图书馆服务战略框架（2021—2026）》^[4]（以下简称《战略框架》），为 2021—2026 年英国医学知识服务的发展确定了方向。本文对此框架进行解读，旨在为我国医学知识服务进一步发展提供有益启示。

2 《战略框架》发展目标与指导原则

作为医疗决策和医疗创新的关键环节，医学知识服务已成为临床医学决策和管理决策的基础，在促进对知识和科研证据的有效获取和使用方面发挥着重要作用^[2]。英国健康教育协会（Health Education England，HEE）是英国医学知识服务的管理机构，于 2012 年由 NHS 建立，致力于更好地发挥医学知识服务的重要作用。《战略框架》是在《英国健康医疗图书馆知识服务发展框架（2015—2020）》（以下简称《发展框架》）基础上，延伸服务内容的覆盖范围，通过扩大数字资源投资等方式为公众提供了解健康相关知识的新渠道，并结合数字化时代发展趋势针对性提出相应举措，将英国医学知识服务愿景描述为：“保障国家医疗服务体系的所有成员、工作人员、进修人员、患者和公众，能够在适当的时间和适当的场合，获取和使用适当的知识和证据，从而作出高水平决策，最终实现提高医疗保健质量和提升公众健康水平的目的”。《战略框架》在制定过程中遵循科学性原则，在专家咨询的基础上开展广泛深入的调查研究^[4]，见表 1。

表 1 《战略框架》指导原则

原则	具体内容
合作	包括团队协作、跨部门或行业合作等方式
默认数字化	适应在数字化和移动化环境中的工作方式
有效且高效	精简现有管理模式、系统和办事流程以提升效率
公平性	保证获取知识服务机会的公平
创新	提出新的、灵活的服务模式
质量	提高医疗保健质量，改善患者健康结局
可持续性	改变现有工作方式，为低碳社会作出积极贡献
技术	善于运用新技术提升服务质量
员工发展	培养多元化、包容性强、业务水平高、灵活且自信的图书馆知识服务人员

3 《战略框架》实践规划

《战略框架》是英国医学知识服务的指导性政策，需要根据实际情况筹划一系列举措，落实其实践价值。为此，《战略框架》在形成过程中运用驱动力图解方法作为战略规划工具，确定了 5 个有助于实现框架发展目标的主要驱动因素，并结合对英国医学知识服务现状和未来发展的判断，提出如下实践规划。

3.1 提升图书馆知识服务人员运用证据和科研学习的能力

医疗决策过程中需要结合经过筛选、高质量的循证医学证据，以期获得最佳临床实践，降低诊疗风险^[5]。为此，图书馆知识服务人员需要充分发挥自身专业能力，拓展服务技能，提高知识服务水平，为医务人员提供有效和高效的服务。对此，《战略框架》提出以下措施：一是与医疗卫生机构开展更广泛的合作，为医务人员提供专业的医学知识服务，帮助其作出最佳医疗决策；二是促进图书馆知识服务人员嵌入诊疗过程之中，为医务人员提供可靠、权威的信息，满足其信息需求；三是为图书馆知识服务人员提供优质教学资源，帮助其在提供知识服务过程中有效运用自身能力，促进医疗质

量提升；四是持续设立研究团队开展科学研究，促进知识成果转化，提升图书馆知识服务团队的学习和科研能力，塑造图书馆员的专业形象。可见，通过提供嵌入式知识服务，图书馆知识服务人员可利用其所具备的专业知识，协助医务人员在决策过程中充分考虑个人和组织的知识水平，以及可以获得的最佳证据，为医务人员提供其所需要的信息，帮助其作出最佳诊疗决策，提升医疗服务质量。

3.2 改进服务质量和合作方式

为了提升医学知识服务质量，HEE 提出持续推动改进和创新的具体措施：首先，持续推动《NHS 图书馆质量保障框架》（Library Quality Assurance Framework, LQAF）的实施和落地。LQAF 是 NHS 图书馆知识服务质量评价的有效工具，用于评估一个组织的医学知识服务是否符合英国国家标准或 21 世纪医疗卫生系统的要求，可帮助图书馆发现医学知识服务的不足并进行有针对性的改进^[6]。其次，扩大价值和影响工具包的应用范围。价值和影响工具包主要通过收集定性和定量证据以分析医学知识服务对 NHS 产生的影响力和价值^[6]。HEE 将增加对价值和影响工具包项目的投资以扩大其应用范围，吸引更多医疗决策者使用这一服务。再次，HEE 将与研究机构和信托基金开展更加广泛的合作，如共同制定成员培训计划，更新服务交付模式以及扩大嵌入式专家团队规模等。最后，为提升员工（包括 NHS 工作人员、进修人员、研究人员等）的工作积极性和保障员工福祉，HEE 将建立更多实体图书馆来满足员工的生活和工作需求，以更好地平衡工作和生活。综上，作为高质量医疗服务的重要基础和关键环节，医学知识服务受到 NHS 的高度重视，并设立 HEE 作为医学知识服务的管理机构，采取一系列措施以确保医学知识服务质量，推动医学知识服务不断发展、创新成果不断产生。

3.3 提升医务人员和公众的健康素养

随着健康素养研究不断推进，公众逐渐意识到健康素养不仅与个人能力有关，还会受到组织环境的影响^[7]。《战略框架》从个体和组织两个层面提出提升公众健康素养的举措。一方面医务人员是健

康教育与健康促进的执行人，其自身健康素养水平会对公众健康素养的提升产生影响^[8]，为此 HEE 与医疗卫生机构开展广泛合作，根据不同组织的实际情况设计不同培训方案，帮助医务人员更好地提升自身健康素养水平。另一方面，为提升公众健康素养，还需重视社区环境建设，为此 HEE 与投资商合作，共同落实新的社区信息环境建设方案，优化资源获取方式，便于公众获取健康素养相关信息，提升自身健康素养。由此可知，提升国民健康素养已上升为英国国家战略。

3.4 建设高质量数字知识资源

为了给医务人员和进修人员等提供学习和提升数字技能的渠道，《战略框架》提出要建设高质量数字知识资源。一是改善数字知识资源应用现状：投资建设覆盖范围更大的数字知识资源库，供用户免费访问，并与合作伙伴一同促进知识管理战略实施，提升数字知识资源利用率。二是优化全局搜索以改善用户体验：资助建设全国性资源发现服务，优化用户检索过程，提升用户工作效率；同时扩大检索专家团队规模，提供嵌入式服务，以更大程度发挥检索专家作用。三是简化流程：英国现有数字知识资源使用过程较复杂，采取分阶段精简图书馆管理系统、用新技术进一步开发数字知识资源及与供应商合作简化登录过程等举措，简化操作流程、扩大用户规模。可见，在数字化浪潮下，需要加大优质数字知识资源供给力度，为用户提供丰富的数字知识资源，切实满足用户需求，为数字知识资源的获取和利用保驾护航。

3.5 培养知识服务人才

知识服务人才是《战略框架》实施的基础，加强人才培养的举措包括：拓宽人才来源渠道，鼓励所有图书馆从业人员通过英国图书馆协会进行专业注册；为知识服务人才量身定制培训方案，创建在线学习模块，帮助相关人员提升专业能力；加强对医务人员和图书馆知识服务人员的专业培训，鼓励体系内各机构跨部门分享健康素养相关知识和技能，提升医务人员和图书馆知识服务人员健康素养和服务水平。由此可见，为确保《服务框架》实

施,培养高素质的知识服务人才已经成为 HEE 当前和未来人才培养策略的重点^[4]。未来,知识服务人才将在医疗服务中发挥更重要的作用,成为衔接知识资源和知识需求的关键环节。

4 启示

4.1 加强医学图书馆员循证能力培养

临床治疗需要关注多种来源的最佳证据,结合医生个人专业知识和临床实践经验,并考虑患者个人需求,作出最佳临床决策^[9]。为此,《战略框架》提出要坚持循证理念,提升医务人员运用证据和知识的能力。但由于临床事务繁忙或自身文献检索技巧缺乏等原因,目前循证医学应用现状尚有待改善^[10]。因此,作为循证医学科学证据来源之一^[11],医学图书馆应发挥自身优势,将循证医学与图书馆工作联系起来,在面对海量信息资源时,馆员要能够快速准确地找到解决临床问题最合适的文献资源,为临床医师作出最佳医疗决策提供助力^[12]。图书馆可将提升馆员循证能力作为规划内容之一,根据馆员自身特点制定具有针对性的培训方案,并扩大具有临床知识背景的馆员队伍等。

4.2 改善医学图书馆健康知识服务质量

医学知识服务质量直接影响其作用大小和用户满意度,为此,《战略框架》提出持续推动落实各项评价工具,以有效指导评价工作。我国应重视医学知识服务评价工具的制定和实施,成立专门的组织管理机构,制定全国统一且具备可操作性的评价工具,并结合先进经验和实践情况持续修订,定期开展医学知识服务评价工作,使评价成为医学知识服务过程中必不可少的一部分,以促进医学知识服务质量的改善和提高^[6]。另外,随着资源的数字化、知识化发展,医学图书馆未来可注重加强馆际之间以及与出版社之间的合作,基于海量资源,汇聚各方技术实力,共同搭建数字知识服务平台,在语义网、知识图谱、自然语言处理等方面寻求进一步突破,以激活资源存量,提高资源利用率;同时,出版社也可在平台上及时公开出版信息,方便图书馆采购,以实现馆社、馆馆相连^[13],为用户提

供能切实满足其需求的知识服务。

4.3 提升医学图书馆的组织健康素养水平

《战略框架》将提升健康素养作为英国医学知识服务的一项重要内容。2020 年美国卫生与公共服务部发布“健康公民 2030”国家健康素养战略规划,对健康素养提出同时涉及个人和组织两个层面的全新定义,其中组织层面是指组织使个人能够公平地发现、理解、使用健康信息和服务,从而为自己和他人提高健康决策能力^[14]。健康素养已不再是简单的个人责任,还应强调医疗卫生系统、政府及其他各类机构共同付出努力,为公众提供简单、易获取和可理解的信息^[15]。为此,医学图书馆可通过提升自身的组织健康素养为不同健康素养水平的个人提供其所需的健康知识或服务,进而提升公众的健康素养水平,促进“健康中国”战略实现。如图图书馆可将健康素养纳入战略规划中,加强从领导层到图书馆员对《健康中国行动(2019—2030 年)》等相关政策文件的学习和讨论,增强组织和员工的使命感;在图书馆内部和社区范围内进行健康素养的相关宣传和培训活动;发挥图书馆空间服务优势,设立健康素养教育主体信息空间等^[16]。

4.4 加强医学图书馆数字资源建设

随着医学科学技术的快速发展,医学研究的广度和深度不断拓展,对数据的需求量持续增大,高密度数据科研范式已经成为生物医学研究新常态^[17]。《战略框架》强调要建设高质量的数字知识资源并提升员工数字技能,推动图书馆从信息服务向知识服务转型。我国医学图书馆应重视数字资源建设,提高数字资源易用性,通过构建文献资源共享平台,整合利用开放资源,逐步建立具有数字文化特色的藏书联盟和馆藏体系,实现文献资源共享,形成数字图书馆应用模式,同时继续延伸原有馆藏特色,开发专业性、针对性强的资源服务体系,形成馆内自有特色数字资源,以资源建设为核心,以服务建设、空间建设为重点,进行图书馆发展战略规划^[18],开展图书馆文献资源推送服务,线上线下相结合拓宽数字资源的推送范围和渠道,满足用户对高质量医学文献资源的需求。

4.5 完善医学图书馆人才培养体系

医疗卫生是一种知识型产业,员工的知识和技能是提供医学知识服务的基础,因此专业的知识服务人才对提升医学知识服务质量至关重要^[19],为此,《战略框架》提出拓宽人才来源渠道、定制培养方案、强化专业培训等措施。我国医学图书馆馆员队伍整体素质不高,迫切需要引进和培养高素质人才^[20]。因此,必须转变观念,结合大数据时代背景下图书馆资源建设数量庞大和结构复杂等特征^[21],利用数字化手段建立医学知识服务人才培养方案和课程,制定详细的培养方案和计划^[22],定期开展继续教育培训;利用中国图书馆学会医学图书馆分会、中国医院协会情报图书专业委员会等行业学会的力量,建立交流平台,举办馆内外线上线下活动,促进医学图书馆之间的交流合作^[23],有效进行团队人才管理,发挥医学图书馆在终身学习和继续教育等方面的优势。

5 结语

随着“十四五”规划的推出和信息技术的高速发展,我国医学图书馆发展应紧跟时代步伐,在更高标准要求下加强建设。本文通过对《战略框架》进行解读,总结对我国医学图书馆建设有益的启示。在大数据时代,随着公众获取信息渠道更加多样和便捷,我国医学图书馆将迎来快速发展时期,为健康中国建设作出更大贡献。

参考文献

- 1 BRYANT S, BINGHAM H, CARLYLE R, et al. Forward view: advancing health library and knowledge services in England [J]. Health information & libraries journal, 2018, 35 (1): 70-77.
- 2 孙会清,刘蕾,王秀丽.美、加、澳发达国家医学知识服务现状分析[J].图书馆,2020(3):73-80.
- 3 齐丽省,周丽.英国医学知识服务体系考察与启示[J].人文之友,2020(20):125.
- 4 HEE. Knowledge for healthcare: a strategic framework for NHS knowledge and library services in England 2021-2026 [EB/OL]. [2022-06-06]. <https://www.hee.nhs.uk/sites/default/files/documents/HEE%20Knowledge%20for%20Healthcare%202021-2026%20FINAL.pdf>.

- 5 Canadian Health Libraries Association (CHLA). Standards for library and information services in Canadian healthcare facilities 2006 [J]. Journal of the Canadian health libraries association, 2007, 28 (1): 3-7.
- 6 孙会清,何小凤,刘青松.英国的医学知识服务保障体系[J].图书馆论坛,2020,40(6):156-165.
- 7 薛子豪,童莺歌,顾利慧,等.美国健康素养型医疗机构评价工具研究进展[J].护理研究,2021,35(12):2145-2149.
- 8 张岚,戴世英,张丽,等.我国居民健康素养状况研究进展[J].护理管理杂志,2015,15(10):717-718,742.
- 9 王维民,文历阳.致敬医学精神做好顶层设计服务全民健康[J].中华医学教育杂志,2020(4):241-247.
- 10 赵雪雪,路孝琴,刘艳丽,等.北京市城区全科医生对循证医学的认识、态度及需求的现况分析[J].中华全科医学,2018,16(11):1773-1776.
- 11 罗萱,孙金立.医学图书馆与循证医学关系初探[J].中国社会医学杂志,2015,32(5):343-345.
- 12 张建中,陈晓旭.针对循证医学的图书馆个性化服务[J].高校图书馆工作,2009,29(5):43-44.
- 13 金佳丽,薛霏,黄晨.学术数字图书馆二十年:从数字化合作到数字知识服务联盟[J].中国图书馆学报,2022,48(2):25-35.
- 14 BRACH C, HARRIS L. Healthy people 2030 health literacy definition tells organizations: make information and services easy to find, understand, and use [J]. Journal of general internal medicine, 2021, 36(4):1084-1085.
- 15 焦剑,LANE T.患者赋权问题及其解决思路——国外患者赋权理论文献综述[J].医学与哲学,2019,40(6):1-7.
- 16 田新华,陈英,赵德春,等.图书馆组织健康素养行动策略[J].图书馆,2022(2):75-81.
- 17 池慧,任慧玲,刘懿.面向医学科技发展做好医学图书馆“十四五”规划[J].数字图书馆论坛,2021(5):31-36.
- 18 江中君.医学院校图书馆数字资源服务模式构建探讨[J].医学信息学杂志,2021,42(5):79-81,85.
- 19 韩慧,李少惠.我国公共图书馆服务效率的时空差异与影响机制研究[J].图书馆杂志,2022,41(2):24-35,56.
- 20 沈汧.医疗大数据对医院图书馆文献信息服务的影响[J].图书情报工作,2016,60(S1):33-36.
- 21 许玲.大数据时代图书馆面临的挑战与对策思考[J].中共福建省委党校学报,2014(5):117-120.
- 22 刘海萍.大数据时代医学图书馆人才队伍建设的思考[J].中华医学图书情报杂志,2019,28(2):65-68.
- 23 谭璐.智慧图书馆员胜任力的模型构建与提升途径研究[J].图书馆研究与工作,2019(2):40-45.