

【引文格式】高小莹,冯蕾,张艳芬,等. 针对患者开展阅读推广服务的可行性调查分析——以河北医科大学第四医院为例[J]. 中国中医药图书情报杂志, 2018, 42(4): 55-59.

针对患者开展阅读推广服务的可行性调查分析

——以河北医科大学第四医院为例

高小莹, 冯蕾, 张艳芬, 张益

河北医科大学第四医院图书馆, 河北 石家庄 050011

摘要: **目的** 探讨医院图书馆针对患者开展阅读推广服务的可行性。**方法** 采用随机发放调查问卷的方式, 调查对象为来河北医科大学第四医院就诊的 351 名患者和本院 100 名临床医务人员, 调查内容是医院图书馆为患者提供阅读推广服务的态度, 并对问卷结果进行统计分析。**结果** 收到患者有效问卷 317 份和医务人员有效问卷 100 份。调查结果显示, 无论城镇患者还是新农合患者, 无论门诊患者还是住院患者, 无论病患本身还是患者家属, 80% 以上都希望医院图书馆能对其开放, 使其能更方便快捷地获取相关的医学文献信息。同时 55% 的临床医务人员也希望医院图书馆能适当地为患者提供阅读推广服务。**结论** 医院图书馆为患者提供阅读推广服务对患者、医务人员、医院及图书馆本身具有一定的积极意义。但是, 需要注意图书馆所提供的文献种类应得到主管医务人员的认可, 推荐阅读书目要针对患者的个体康复和心理差异, “对症下药”, 使其积极配合临床治疗。

关键词: 医院图书馆; 患者; 阅读推广; 可行性; 调查分析

DOI: 10.3969/j.issn.2095-5707.2018.04.016

中图分类号: G252 文献标识码: A 文章编号: 2095-5707(2018)04-0055-05

Investigation and Analysis of Feasibility of Reading Promotion Services for Patients - Taking the Fourth Hospital of Hebei Medical University as an Example

GAO Xiao-ying, FENG Lei, ZHANG Yan-fen, ZHANG Yi

(Library of No.4 Hospital of Hebei Medical University, Shijiazhuang 050011, China)

Abstract: Objective To explore the feasibility of carrying out reading promotion services for patients in hospital libraries. **Methods** The questionnaires were randomly distributed to 351 patients who came to the Fourth Hospital of Hebei Medical University and 100 clinical medical staff in the hospital. The investigation content was the attitudes of the hospital libraries providing patients with reading promotion services, and the results of the questionnaire were statistically analyzed. **Results** 317 valid questionnaires from patients and 100 valid questionnaires from medical staff were received. The results showed that whether urban patients or new rural cooperative patients, whether outpatients or hospitalized patients, whether the patients or the patients' families, more than 80% hoped that hospital libraries could be open to them, so that they could obtain the relevant medical literature information more conveniently and quickly. Meanwhile, 55% of clinical medical staff also hoped that hospital libraries could provide patients with reading promotion services appropriately. **Conclusion** Hospital libraries providing reading promotion services for patients, medical staff, hospitals and libraries contains certain positive significance. However, it should be noted that the types of literature provided by libraries should be approved by chief medical staff, and the recommended reading list should target at the

基金项目: 2016 年度河北省图书馆学会研究课题 (2016010)

第一作者: 高小莹, E-mail: 465720203@qq.com

individual rehabilitation and psychological differences of patients, prescribing according to syndromes, in order to make patients actively cooperate with the clinical treatment.

Key words: hospital libraries; patients; reading promotion; feasibility; investigation and analysis

随着社会的快速发展和人们生活水平的迅速提高,特别是移动网络信息化技术的飞速发展,患者已从单纯、被动地就医过渡到主动、定期地预防保健查体,人们的健康生活指数随之提高。医院创建相对舒适、幽雅、温馨、放松的就医环境,对患者缓解紧张情绪,恢复身心健康至关重要,因此利用医院图书馆为患者提供阅读推广服务是一个有效的辅助手段。

医院图书馆主要是提供医疗专业资源的图书馆,可以利用医学资源在医护与患者之间架起一座桥梁,帮助患者更方便快捷地获取医学信息,缓解因生病变得紧张焦虑的心理。当医院图书馆将服务对象从医务人员扩大到患者及家属时,在图书馆工作人员同临床医护人员紧密沟通及辅助配合下,可以共同为患者提供双向服务,既满足他们对身体病痛的治疗,又帮助缓解其精神上的压力^[1],以达到临床治疗的最佳效果,充分发挥医院图书馆的社会化功能。

1 医院图书馆对患者开展阅读推广的调查分析

1.1 资料与方法

1.1.1 调查对象 调查对象主要是来河北医科大学第四医院(以下简称“本院”)就诊的城镇患者和新型农村合作医疗(以下简称“新农合”)的患者,包括内科、神经科、生物治疗科、急诊科、肿瘤内科、中医科、耳鼻咽喉科、儿科、妇产科、皮肤性病科、外科、重症加强护理病房(ICU)等门诊患者及住院患者和家属。

1.1.2 调查方法 在病区采用随即发放调查问卷的方式,即时发放,即时回收,对有效问卷进行逐条汇总,并计算百分比。

1.2 调查结果

共发放问卷 351 份,回收有效问卷 317 份,回收有效率 90.31%。在 317 名完成调查的患者中,(1)性别:男性 173 名,占 54.6%;女性 144 名,占 45.4%。(2)年龄: <30 岁 36 名,占 11.3%; 30~49 岁 69 名,占 21.8%; 50~60 岁 102 名,占 32.2%; >60 岁 110 名,占 34.7%。(3)文化程度分布:小学文化程度 40 人,占 12.6%;初中生 93 人,占 29.3%;高中生 58 人,占 18.3%;中专生 31 人,占

9.8%;大专生 31 人,占 9.8%;本科生 49 人,占 15.5%;研究生及以上学历 15 人,占 4.7%。(4)职业:公务员、管理人员 55 名,占 17.3%;专业技术人员 82 名,占 25.9%;商业、服务人员、文员 75 名,占 23.7%;工人、农民 105 名,占 33.1%。(5)问卷来源:发放给城镇患者问卷 231 份,回收有效问卷 200 份,回收有效率 86.6%;发放给新农合参保患者问卷 120 份,回收有效问卷 117 份,回收有效率 97.5%。

表 1 显示,80.9%的城镇患者和 81.9%的新农合患者都希望医院图书馆能为其提供阅读推广服务,并且 76.0%的城镇患者和 68.4%的新农合患者都认为图书馆提供的阅读推广服务有利于稳定其情绪配合医院的治疗。可以看出,不论是城镇患者还是新农合患者,当其来院就诊或住院期间,他们不会因为自身文化的差异和地域的差异来影响其希望获得与自身病情相关的医学信息的愿望,因此他们都希望医院图书馆为其提供阅读推广服务。在这一点上,城镇患者和新农合患者的想法是相同的。

从表 1 中还可以看出患者对图书馆提供的阅读推广服务有 4 种共同要求。(1)真实性,由于患者在接受医生的治疗时是被动的,因此,55.1%的城镇患者和 56.1%的新农合患者在就诊时均希望医院能够提供相关的医学信息咨询,或通过图书馆学习阅读相关的医学书籍期刊,来掌握与自己病情有关的医学信息,从而做到心中有数。(2)新颖性,即大多数患者希望了解更适合自己的最新最全面的保健及养生的文献,以便了解医学领域中的新观点和新技术,积极主动地配合医生治疗和做好预防保健工作。同时,大多数患者也更加重视通过阅读励志文献对自己进行心理上的调试。(3)快捷性,由于患者治疗时间各异、健康状况不同,获取文献资料的目的及种类不同,特别是文献知识本身也具有很强的时效性,因此他们希望图书馆能够为其提供更便利的服务,如文献资料的查找、借阅、复印、打印等。(4)舒适性,大多数患者希望能在一个相对独立和舒适安静的环境中进行阅读,因此 32.3%的城镇患者和 35.4%的新农合患者都希望图书馆能设立专门的阅览室。

表1 城镇患者及新农合患者对医院图书馆提供阅读推广的态度

调查问卷选项	城镇患者		新农合患者	
	人数	百分比 (%)	人数	百分比 (%)
1. 患者及家属是否希望在就诊及住院期间医院图书馆提供服务 (单选)				
希望	162	80.9	96	82.1
反对	26	13.1	17	14.5
无所谓	8	4.2	4	3.4
未作答	4	1.8	0	0.0
2. 患者及家属希望医院图书馆提供何种服务 (可多选)				
提供相关医学信息咨询	110	55.1	66	56.1
设立专门阅览室	65	32.3	41	35.4
提供书刊借阅	64	32.0	37	31.3
提供上网服务	42	21.2	24	20.3
提供查找、复印或打印所需文献资料	41	20.5	23	19.8
提供科普视听资料	27	13.6	15	12.6
3. 患者及家属希望医院图书馆提供何种资料 (可多选)				
医学康复类	90	44.9	54	46.0
食疗类	78	39.2	44	37.7
励志类	47	23.7	27	22.8
非医学科普类	45	22.4	29	24.4
医学学术类	17	8.3	10	8.4
文学艺术类	13	6.5	7	6.0
体育类	10	5.1	6	5.0
政治类	7	3.7	4	3.4
4. 患者及家属认为图书馆提供阅读服务对其治疗的作用 (单选)				
有利于稳定情绪配合医院治疗	152	76.0	80	68.4
会产生悲观情绪而不利于治疗	18	9.0	15	13.2
无所谓	30	15.0	22	18.4

2 医院图书馆对本院临床医务人员的调查分析

2.1 资料与方法

2.1.1 调查对象 本院医生 64 人, 护士 36 人。分别来自内科、神经科、生物治疗科、急诊科、肿瘤内科、妇产科、儿科、眼科、耳鼻咽喉科、口腔科、皮肤性病科、康复科、外科、ICU 等科室。

2.1.2 调查方法 采用同一张问卷进行发放, 并对有效问卷进行逐条汇总, 并计算百分比。

2.2 调查结果

共发放问卷 100 份, 回收有效问卷 100 份, 回

收有效率 100%。(1)临床医生 64 人中, 职称包括医师 33 人, 主治医师 20 人, 副主任医师 6 人, 主任医师 5 人; 学历为本科 9 人, 硕士研究生 42 人, 博士研究生 13 人。(2)临床护士 36 人中, 职称包括护士 5 人, 主管护师 18 人, 副主任护师 9 人, 主任护师 4 人; 学历为本科 24 人, 大专 12 人。

表 2 显示, 其中 93.0% 的医务人员希望患者本身具备一定的医学知识, 但只有 58.0% 的医护人员希望医院图书馆能为患者提供阅读推广服务。而对于医院图书馆为患者提供阅览的文献, 90% 以上医护人员希望多以医学健康保健、食疗、励志类、科普类为主, 有助患者增加一定的医学常识或稳定患者情绪, 但尽量不要提供比较专业的医学文献资源。其主要原因是: 第一, 图书馆人员医学专业水平不足以解释临床问题; 第二, 患者及家属本身心理素质及承受能力的差异会影响患者心理状态和接受能力, 而其文化水平的高低也将直接导致患者理解能力的不同, 这些都会导致患者对临床诊疗的理解产生偏差, 反而不利于临床的诊疗^[2-3]。

表2 河北医科大学第四医院医务人员对为患者提供阅读推广服务的态度问卷分析

调查问卷选项	人数	百分比 (%)
1. 医务人员是否希望患者及家属具备一定的医学知识 (单选)		
希望	93	93.0
不希望	7	7.0
2. 医务人员对图书馆为患者提供阅读推广服务的态度 (单选)		
希望	58	58.0
无所谓	35	35.0
不希望	7	7.0
3. 医务人员希望医院图书馆提供何种资料 (可多选)		
医学康复类	95	95.0
食疗类	92	92.0
非医学科普类	89	89.0
医学学术类	5	5.0
4. 医务人员不希望为患者提供阅读推广的原因 (可多选)		
脆弱敏感的癌症患者会产生悲观情绪, 不利于治疗	94	94.0
患者的理解能力偏差会干扰正常临床治疗	82	82.0
患者的心理承受能力和知识接受能力各异	78	78.0
图书馆员的专业素质不足以解释临床问题	46	46.0
为患者借阅书刊容易造成交叉感染	20	20.0

3 医院图书馆针对患者开展阅读推广的可行性

3.1 患者方面

3.1.1 全面普及医学常识,提高患者及全民自我保健意识 医院图书馆为患者开展阅读推广服务,既能增加患者的医学知识,提高其保健意识,又能帮助全社会普及医学常识。第一,医院图书馆通过多种渠道如微信、QQ群等为患者推荐适合阅读的书籍等文献信息,或开展一些如健康大讲堂形式的保健知识讲座等,通过多种服务方式帮助患者熟悉和了解医学保健知识,增强其自我保健及防病治病的意识^[4]。第二,当医院图书馆的服务对象扩展到患者及家属时,其读者群将无限扩大,那么医学知识的普及程度也将无限扩大,医院图书馆的服务对象无形中就由对患者提供信息服务转变成对整个社会提供信息服务,在全面普及医学保健知识的同时,更加促进医疗卫生健康保健事业的全面发展^[5]。

3.1.2 提高患者自身素质,充实休养的生活 书是人类智慧的结晶,人们可以通过阅读提升个人素养,选择合适的读物可以陶冶情操,修身养性,滋养精神。尤其对老年人,阅读还能改善其主观幸福感^[6]。对于患者来说,在阅读过程中既能获取丰富的文化知识来提高自身的文化修养和素质,又能缓解在疾病治疗过程中的孤寂和无聊,转移注意力。特别是住院患者,生活单调,阅读可以转移病痛,尤其是一本好书还能使人振奋,为之愉悦,这不仅能转移患者心理上的压力,还能充实患者的休养生活。如本院开展的“心理康复悦读工作坊”,通过阅读帮助乳腺癌患者从悲观的负面情绪中解脱出来,用积极的心态面对生活^[7]。

3.1.3 有利于增强患者战胜疾病的信心,并主动配合医生的治疗 患者在持续治疗期间,通过阅读一些与自己所患疾病相关的医学书刊,了解一点医学知识,就能够结合自己的病情,主动配合医生的治疗。反之,由于患者缺乏医学常识,从心理上惧怕、抵触而不积极配合治疗,即便有再好的医疗设备、再好的医务人员、再精湛的医疗技术、再优秀的治疗方案也无用。因此,好的治疗效果也就更加无从谈起了。黄又彭博士曾说过,肿瘤患者由于缺乏对肿瘤的客观认识,精神恐慌,心理压力大,多数是被活活吓死的^[8]。可见,患者从心理上正确认识自己的疾病对治疗还是有很大影响的。

3.1.4 稳定患者情绪,促进患者康复 现代医学越来越多地证明,疾病与人的负面情绪有关,读书可

以帮助缓解负面情绪。患者在医院就诊期间,医院图书馆为患者提供阅读服务的目的,就是通过让患者阅读相关的文献信息资料来稳定患者的紧张情绪,帮助患者尽快治愈康复。特别是对于文化知识水平较高的患者,阅读的作用就显得更加突出,能够使患者通过调整自身而减轻身体上的病痛和心理上的压力,保持积极健康放松的心态,去战胜疾病,主动配合医务人员。特别是在患者康复过程中,阅读能起到一定的帮助作用,帮助患者转移注意力,稳定情绪,促进患者尽早康复。

3.2 医护人员方面

由于医学科学本身的特殊性,在临床治疗中往往会发生由于患者对医学知识的片面性认识,导致他们对治疗效果期望值过高或心理上的恐慌,造成对医护人员的误解与不配合治疗的情况,同时由于医生有限的精力和时间,很难及时同患者进行沟通,使目前的医患关系日益紧张。因此,医院图书馆通过为患者提供以科普类、保健类、励志类等社科文献为主的阅读推广服务,并及时与医护人员沟通,可以帮助架起一座与患者之间交流的有效桥梁,有助于间接缓解临床上紧张的医患关系^[9]。

3.3 医院图书馆方面

医院图书馆为患者提供服务对医院图书馆的自身建设和发展将更加有利,转变医院图书馆服务观念,改善服务模式,增加服务方式,提高服务功能。医院图书馆长久以来都是被动地坐等临床医务人员来图书馆为其服务,其服务方式也仅是针对书刊的简单借还和电子文献资源的检索和查询^[10],而忽略了医院的主要服务对象——患者的信息需求,使医学信息资源没有得到很好利用。医院图书馆拓展对患者提供阅读推广服务的新领域,采取双向服务制,既为医务人员服务,又为患者服务,增加医院图书馆的新业务和新职能。一方面,有利于医院图书馆自身的建设和发展,使医院图书馆现有的人力资源、馆藏资源能够得到充分利用^[11],使医院图书馆的管理人员能够与社会外界接触,在实践中提高自身的业务素质,增强工作责任感,实现自身更大的自我价值,并能快速改变长期以来图书馆在医院内部无影响、无地位的状态,为日后医院图书馆的发展建设开拓一个崭新的时代。另一方面,医院图书馆对患者提供阅读推广服务是传统服务思想观念的更新,由传统的只对医务人员开放扩大到对患者及家属开放的模式转变,有助于建立新型的医

患关系,同时也是当前医院图书馆服务功能和服务方式的延伸和扩大。在社会快速发展和医疗市场机制不断变化的情况下,医院图书馆增加对患者的阅读推广服务,不仅能拓展医院图书馆的业务,而且能在建立良好的医患关系中起到较好的媒介作用,在协助医护人员医疗工作的同时,又能丰富患者的精神文化生活,有助于患者的治疗与康复。

3.4 医院管理方面

3.4.1 有利于医院整体提高服务水平和市场竞争力 随着医疗市场竞争的日趋激烈,医院面临着各种挑战,在各个医院医疗水平相当的情况下,医院图书馆为患者、家属提供信息服务,必然会给医院增添书香文化的韵味。通过建立患者图书馆,采取阅读疗法,开展健康讲座、心理咨询等各种人性化的服务,增强广大患者对该医院临床治疗工作的信任度和满意度,帮助患者身心早日康复,这有利于医院树立良好的形象和吸引力,不仅丰富患者住院期间的文化生活,还体现医院“以患者为中心,用心服务,全面满足患者需求”的服务理念,既能缓解日益紧张的医患矛盾,建立新型的医患关系,又能改变医院在全社会和公众心中的形象,提高医院服务水平,完善服务环境,增强医院市场竞争力,为更好地提高医院的声誉和塑造良好的服务品牌发挥积极的助力作用。

3.4.2 有利于医院集中整合医学文献信息资源 医院图书馆作为医院向患者及家属提供文献信息服务的“窗口”,可以充分利用现代技术与传统的报纸、期刊、书籍相结合的方式,用统一化、标准化、规范化的信息资源满足各种不同患者的阅读需求,改善目前医院临床科室健康科教匮乏,宣传资料陈旧、单调、短缺等现象,使医院的文献资源在为医务人员服务的同时,还能为患者及家属服务。

4 小结

医院图书馆应该以“用户至上,以人为本”为出发点,转变思想,改变服务模式,完成由个体到整体、由专业到全面、由治疗到预防的服务模式转化,必须明确自身的职能定位,在现有的条件下,对患者提供以文献为主的信息服务,利用自身丰富的文献资源,为患者的健康教育发挥作用。具体的服务为:图书期刊的借阅应以科普、励志读物、医学健康保健类等书刊为主;利用网络信息技术通过图书馆网站发布一些医学常识,保健养生知识以及

最新的医学动态等医学信息,方便患者通过微信、QQ等现代的通讯工具进行了解;可开展护理、保健、康复类的科普知识讲座或读书会;可以通过印制小册子或健康指南普及医学知识等服务。另外需要说明的是,当患者想查阅较专业的医学文献资料时,由于患者本身的特殊性及个体的差异性,图书馆在为其提供文献信息服务的过程中,必须与其主管医务人员沟通,以确定提供何种类型、何种程度的医学文献,以便患者适当的了解相关医学信息,使其向积极的方面发展,有益于临床的诊疗^[12]。

通过本次调查表明,医院图书馆对患者提供阅读推广服务具有很好的社会价值,其作为一种简便、及时的心理疗法,在帮助患者解决心理困扰方面起到了医护人员甚至亲友都无法替代的作用,无论对医院、医务人员、图书馆及患者都是大有益处的。

参考文献

- [1] 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.
- [2] 高小莹, 冯蕾, 李坤, 等. 论医院图书馆开展阅读推广活动的发展模式[J]. 中国中医药图书情报杂志, 2017, 41(4): 40-43.
- [3] 高小莹. 肿瘤医院图书馆为癌症患者及家属开展信息服务[J]. 中华医学图书情报杂志, 2012, 21(2): 29-30.
- [4] 周英红, 刘道践, 李姣姣, 等. “互联网+”环境下医院图书馆服务模式[J]. 医学信息学杂志, 2017, 38(6): 81-83.
- [5] 逯喜荣. 浅议图书馆与社会阅读[J]. 医学信息, 2015, 28(28): 29.
- [6] 李慧菊, 韦凤美, 阎文, 等. 阅读疗法能改善养老机构老年人的主观幸福感[J]. 中国老年杂志, 2012, 32(9): 3746-3748.
- [7] 张艳芬, 李蓉, 高小莹. 医院图书馆阅读推广实践研究[J]. 医学信息学杂志, 2017, 38(11): 83-85, 94.
- [8] 胡迎新. 大多数肿瘤患者是被吓死的——黄又彭博士谈癌症治疗误区[J]. 癌症康复, 2006(5): 11-12.
- [9] 杨静. 医院图书馆面向患者的拓展服务——真人图书馆[J]. 医学信息学杂志, 2015, 36(8): 83-86.
- [10] 薛素梅, 王梅新, 汪惠才. 医护患三方对基础护理认知的调查分析[J]. 护理学杂志, 2011, 26(14): 8-10.
- [11] 李巧群. 刍议专科医院图书馆开展阅读疗法以提高期刊利用率的相关措施[J]. 医学信息, 2014, 27(11): 6.
- [12] 张艳芬, 高小莹, 池云芳, 等. 肿瘤医院图书馆向患者及家属提供信息服务探析[J]. 医学信息学杂志, 2012, 33(4): 84-86.

(收稿日期: 2017-12-27)

(修回日期: 2018-04-04; 编辑: 魏氏)