

doi:10.13582/j.cnki.1674-5884.2016.08.041

医院图书馆与医患关系教育功能

吴尚, 曾秋颀

(湖南省肿瘤医院/中南大学湘雅医学院附属肿瘤医院, 湖南 长沙 410013)

摘要:一次次医闹、伤医事件的发生将医患矛盾一次次推上“风口浪尖”。医患关系的调和是涉及制度、文化、社会等深层次的复杂问题。医院图书馆应凭借其优越的信息地位,发挥文化优势,积极从人文关怀的角度为患者提供有温暖的知识教育服务,为改善医患关系,提升患者就医体验发挥应有的作用。

关键词:医院图书馆;医患关系;患者知识教育服务

中图分类号:R494 **文献标志码:**A **文章编号:**1674-5884(2016)08-0130-04

近来医闹、医暴事件层出不穷,医患关系持续成为社会热点话题。医患关系紧张是在医疗卫生体制改革过程中的必然现象,有着深刻的历史、社会和文化渊源。而知识水平和信息获取地位的不对等是医护人员与患者两个群体之间产生的不信任、不理解甚至矛盾的重要根源之一。在当今“社会—心理—生物医学”医疗模式成为医学科学发展主要趋势的时代,医院图书馆作为医学专业知识信息枢纽与服务窗口,理应配合临床患者治疗,积极探索为患者开展知识获取、心理引导等诸多知识教育与服务,以期缩小医患信息差距,改善医患关系。

1 患者知识服务需求分析

患者作为特殊的群体,其心理状态、对疾病的认识深刻影响着治疗依从性及治疗效果。据统计,我国城乡居民的健康素养总体仍处于较低水平,仅为9.79%,且提升速度缓慢^[1]。国民尚缺乏系统获取医学科普教育的途径。健康知识需求与供给失衡严重,必将影响疾病临床治疗效果,且不益于改善医患关系。

1.1 患者信息劣势

我国国民健康意识及健康教育获取路径狭窄。在我国,国民健康意识及教育途径十分有限,大多集中于中小学教育阶段却还要为应试教育“让路”。大多数人普遍只能通过网络、电视、报纸等媒体零散获取健康知识,不成体系也众说纷纭,极易被误导。比如,2016年4月发生的“魏则西”事件,就是由于患者医学知识缺乏,轻信搜索引擎推广结果,最终导致被某私立医疗机构误导,“人财两空”。

普通公众一般缺乏科学专业的健康认识,以及疾病治疗、护理、营养、康复、心理调适知识。在这样的认知水平下,患者,特别是罹患恶性肿瘤等难治疾病患者,面对疾病时只能“求助”“信任”于医护人员。而这样的“求助”和“信任”不是基于理性、科学的认知和评价做出的。医患双方存在着信息鸿沟,信息地位十分悬殊。这种不理性的“信任”一旦出现问题,将导致医患矛盾爆发,是产生医闹、医爆事件的根源之一。

1.2 患者心理干预需求大

由于疾病痛苦以及治疗过程的不适、治疗结果的未知,患者普遍会产生心理障碍甚至心理疾病。据统计,我国癌症患者显著心理痛苦的检出率(即需要转诊到专业的心理学专家和精神科接受进一步的评估和治疗的患者的比例)达24.2%^[2]。大多数患者或多或少存在心理障碍,并有可能导致情绪波动,影

响治疗依从性,甚至加剧医患矛盾。

1.3 患者知识需求缺口的客观原因

一是在我国目前的医疗体制下,大医院集中了优质的医疗资源和技术力量。患者理所当然地认为大医院的医护人员拥有更好的技术水平和信息优势。进而,大医院也集中了大量的患者。医护人员工作压力大、任务重、时间紧。客观上,医护人员没有足够时间和精力对患者进行健康教育和科普宣传,也没有足够时间为患者充分解释、沟通病情和治疗方案,造成患者无法深入了解疾病及其治疗、护理、康复知识的局面,只能被动选择相信医生的治疗方案。二是我国医疗卫生体制尚欠成熟。我国基层医院、社区医院建设相对滞后,尚未建立成熟的家庭医生制度和国民健康档案系统,也一般没有系统专业的医学信息和知识教育服务部门,从而导致疾病治疗与健康教育缺乏系统性、针对性和预见性。客观上没有让健康教育充分发挥应有作用。

综上所述,主观、客观原因共同导致了患者知识服务需求缺口大,隐患多,是医疗卫生机构必须面对的重要课题。

2 医院图书馆患者教育服务路径

阅读早已被证明是一种能对患者心理、情绪产生积极作用的治疗方式。及时获取与疾病相对应的医学知识和人文思想能有效帮助患者解开心中心疑惑,平复焦虑、紧张情绪。医院图书馆作为医学知识的典藏、管理与服务者,承担着传播医学知识、传承医学人文精神的使命与责任。所以,医院图书馆有着与生俱来为患者提供知识教育的独特优势。

2.1 患者知识教育服务的内涵

患者知识教育服务不仅要求医院图书馆为患者提供医学知识,更要求提供的医学知识服务能融入到患者疾病治疗、心理疏导全过程中,处处体现医学人文关怀。为患者提供专业、全面、及时、个性化、温暖的知识教育服务是医院图书馆发展的必然选择。1)医学图书馆提供的必定是经过遴选的科学、专业的知识,与网络上随处可见的搜索引擎提供的信息有着本质区别。2)医学图书馆提供的知识教育与临床治疗过程紧密结合。为患者提供知识导航,与其实际情况相对应,减少患者获取知识的盲目性。3)医学图书馆提供的患者知识教育从本质上说是一种医学人文服务,理应充满人文关怀,是一种温暖的充满情感的服务。

2.2 患者知识教育的特点

2.2.1 为患者提供针对性服务

患者作为特殊的读者群体,其知识关注点、学习能力以及身体条件和普通读者有差异。一是患者更加关注与自身疾病治疗、康复有关的知识以及能与自身心理状态产生共鸣的文学作品。例如,乳腺癌患者除了关注与自身疾病有关的文献外,《生如夏花:乳腺癌患者的康复手记》《重生手记:一个癌症患者的康复之路》等能够引起患者思想感悟的文学作品都十分受患者喜爱。这说明患者亟需打开心扉,找到内心依靠和共鸣。二是体谅患者的身体状况和阅读能力。例如,癌症患者在接受化疗期间,会出现视力下降、体力不支等副作用。那么,医院图书馆在开展患者知识教育时,应把“让所有患者都能获取到知识服务”的理念贯穿工作始终。医院图书馆可以采取送书去病房、提供电子读物、有声读物等多种形式的知识服务充分满足患者需求。

2.2.2 对患者所需知识进行加工整合和主动推送

患者知识水平与文献检索能力参差不齐。并不是每位患者都能迅速检索到适合自己的知识。加之,从患者目前的就医习惯看,大多数患者也不会主动寻求知识服务。医院图书馆应该对知识进行加工整合和主动推送,让患者唾手可得,得之即用。

2.2.3 提供数字化文献

数字化文献的优势不言而喻。对于就医患者群体来说,数字化文献具有更多优势。一是数字化文献更便捷。患者来医院就医通常日程安排紧凑,通过智能手机、台式阅读机能让患者在排队等候、治疗

间隙、住院休息时间阅读。二是数字化文献更便于检索。患者能通过检索平台迅速找到适合自身情况的文献。三是数字化文献便于知识组织、推送,以及开展患者知识获取习惯的大数据分析。

2.3 医院图书馆患者知识教育的路径

目前,国内大多数医院图书馆仅面向内部临床科研人员,鲜有面向患者开放馆藏资源与服务。而医院是医疗队伍和患者队伍的结合体,接受图书馆教育的问题上二者应当享有平等的权利^[3]。所以,医院图书馆积极探索开展患者知识教育是其创新发展的必由之路。

2.3.1 积极调整馆藏资源结构

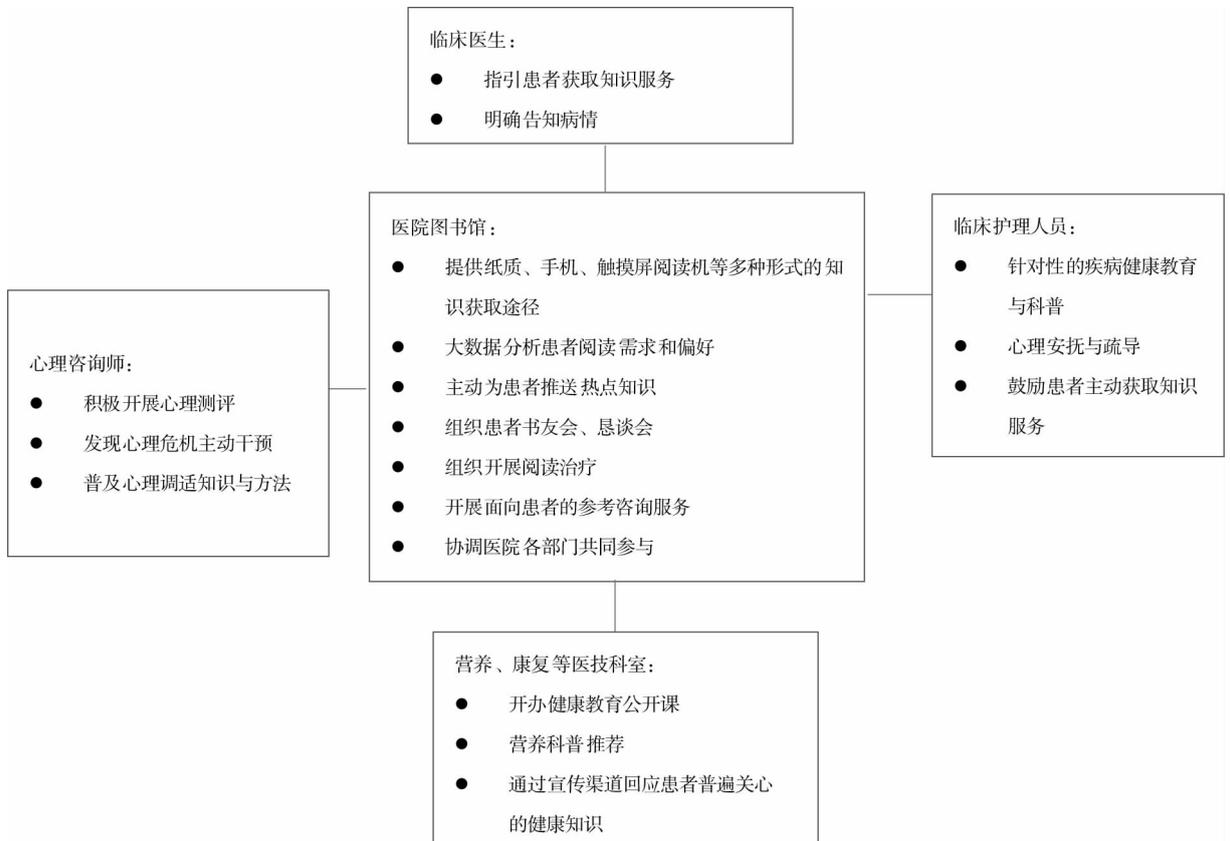
由于服务对象限定为内部临床科研人员,大多数医院图书馆都是以典藏医学专业书籍为主,很少甚至没有医学科普类书籍。但事实上,患者对科普类、文学作品类书籍需求较大,对专业医学书籍阅读、理解较为困难。医院图书馆应通过大数据分析,依照患者阅读倾向和需求做好面向患者的馆藏知识储备是开展患者知识教育与服务的前提和基础。

2.3.2 开展患者参考咨询服务

与为临床科研读者服务不同,患者知识教育与服务要求医院图书馆学科馆员具有基本的医学、心理学知识和良好的人际沟通能力。医院图书馆为患者开展的参考咨询服务主要有:一是知识导航服务。医院图书馆在建立便捷的知识获取渠道的同时,更要做好知识服务的宣传推广工作,积极引导患者获取与之相适应的知识服务,让患者知道从哪里获取知识教育服务、可以获取哪些知识、获取这些知识的作用是什么。二是心理咨询与恳谈服务。与患者恳谈的过程就是了解患者心理状态和需求的过程。患者知识教育服务不仅仅是知识的传递,更是医患情感交流的过程。只有通过医患恳谈,馆员才能真正走进患者读者的内心,达到稳定情绪、解开疑惑、相互信任的目的,舒缓医患关系。

2.3.3 组建患者知识教育服务体系

医院图书馆开展患者知识教育服务时应充分发挥医学信息枢纽作用,探索建立以医院图书馆为主导,多部门协同配合的患者知识教育服务体系,见图1。



医院图书馆在患者知识教育服务中起枢纽作用,除开展图书馆的常规业务外,还协调其他部门开展知识推送和个性化知识服务。

3 讨论

3.1 开展患者知识教育服务的实际困难

一是医院图书馆知识储备基础和服务条件有待提升。地方、高校图书馆大多都是文化的象征,软硬件条件普遍较好。但是医院图书馆因不是主要业务部门,其软硬件设施建设、资金投入方面都十分有限,这让大多数医院图书馆难以有良好的知识储备为患者服务。

二是人员缺乏。医院图书馆馆员的要求较高。不仅要掌握图书馆学、情报学知识,还需要具备医学、心理学等多学科综合素质,馆员培养难度大。从人员配备上看,医院图书馆大多缺乏专业的学科馆员人才,导致面向患者的知识服务能力极为有限。

三是公众缺乏普遍认同。患者一般认为来医院的目的是以最短的时间达到最好的治疗效果,把所有希望寄托于医生。患者群体普遍缺乏主动获取、了解相关疾病知识的意识。这就要求医院图书馆大力宣传、推广、优化患者知识服务渠道,让大多数患者能方便、快捷、随时获取医学知识。

四是医院临床部门配合难度大。大型医院临床医疗压力大,任务重。临床医护人员几乎没时间配合医院图书馆的工作。而患者知识教育服务需要多部门协调配合共同为患者服务。只有医院图书馆通过长期工作,努力协调才能逐渐改善,打开局面。

3.2 开展患者知识教育服务的有利条件

一是政策支持。2016年3月十二届全国人大四次会议通过的《国民经济和社会发展第十三个五年规划纲要》明确指出“十三五”期间要“加强全民健康教育,提升健康素养。提升健康信息服务和大数据应用能力”。医院图书馆要借力医疗卫生体制改革的整体部署,争取政策支持,推进泛在知识环境下患者知识服务业务的开展。

二是全民阅读氛围逐年升温。从2010年到2014年,成年人图书阅读率由52.3%增长到58.0%,提高了5.7个百分点;成年人数字化阅读率由32.8%增长到58.1%,提高了25.3个百分点;成年人人均纸质图书阅读量由4.25本增长到4.56本,增加了0.31本^[4]。良好的阅读氛围有利于泛在知识环境的培育,也有利于患者知识服务的深入人心。

开展患者知识教育服务不仅仅是需要资金、人才的投入,更需要知识环境的培育和多学科多部门的协调配合。医院图书馆只有不断完善自我,谋求发展,才能顺应医疗体制改革大潮,才能成为医疗卫生行业的文化排头兵。

参考文献:

- [1] 国家卫生和计划生育委员会宣传司,中国健康教育中心. 2014年中国居民健康素养监测报告[R]. 北京,2015:3.
- [2] 张叶宁,张海伟,宋丽莉,等. 心理痛苦温度计在中国癌症患者心理痛苦筛查中的应用[J]. 中国心理卫生杂志,2010,24(12):897-902.
- [3] 王志华. 泛在知识环境的知识服务实现[C]//中国图书馆学会专业图书馆分会2010年学术年会论文集. 2010.
- [4] 李哲. 国民阅读调查显示:近年来全民阅读率明显提高[N]. 经济日报,2015-12-2(15).

(责任校对 莫秀珍)