

基于人文视角的医学图书馆服务创新研究

庞云, 吴尚

(湖南省肿瘤医院 图书情报中心, 湖南 长沙 410013; 中南大学 湘雅医学院附属肿瘤医院, 湖南 长沙 410013)

摘要: 医学人文精神始终是医学的灵魂和根基。无论医学技术如何发展, 始终不能背离医学人文。由于市场经济以及国家宏观卫生体制约束等多方面的原因, 导致医护人员压力大、群众看病难、看病贵等一系列问题。这些问题都与医学人文精神的缺失不无关系。通过分析人文精神缺失引起的现实问题, 探讨了医学图书馆应当承担的人文责任, 并结合医学图书馆服务创新提出了医学人文精神培育与传承的策略。

关键词: 医学人文; 医学图书馆; 人文责任; 服务创新

中图分类号: R197.3

文献标志码: A

文章编号: 1674-5884(2016)02-0162-03

医学的对象是人, 因而医学与人的精神是和谐统一、紧密联系的整体。患者不仅需要得到身体上的治疗, 更需要得到对疾病的正确认识和对心灵的慰藉和鼓励。这就要求医护人员不能过分专注于疾病本身, 而是要与患者进行发自内心的交流。这样才能从根本上促进医学的进步和医疗效率的提升。作为医学知识的管理者和医学文化的传播者, 现代医学图书馆不仅要在临床、科研、教学工作中起着重要的支撑作用, 更重要的是应在医学人文精神的培育及传播方面发挥核心作用。所以, 医学图书馆应不断创新服务模式与途径, 顺应医学人文培育和发展的客观需求。

1 我国医学人文精神缺位所产生的问题

1.1 医护人员工作压力难以舒缓

现有医疗体制下, 医护人员工作量大、时间长, 同时还要面对职称晋升、科研课题等诸多现实压力, 负担重, 精神紧张, 难以舒缓。造成这个问题的原因是多方面的, 不否认有医疗体制约束等宏观因素, 但更重要的是医学人文精神培育的普遍缺位, 导致国家、社会以及医护人员本身对医学人文的忽视, 继而造成了外界对医护人员缺乏心灵关怀, 医护人员自身也缺乏科学合理的心理调适。

1.2 患者对医护人员缺乏信任, 医患关系紧张

由于信息地位不对等和人文关怀的缺失, 患者与医护人员之间有着固有的信息鸿沟。正是由于信息鸿沟的存在, 处于信息弱势的患者有着强烈的自我保护意识。在医疗活动中, 患者对医护人员产生较强的不信任感。而医学技术迅猛发展, 令医护人员过分专注于医学技术的“高、精、尖”而忽视了疾病的载体——人^[1]。加之工作繁重的医护人员根本无暇顾及患者的信息需求, 最终导致医患关系紧张。

1.3 医疗服务过度商业化

目前, 政府对医疗卫生投入十分有限。而患者被当作了消费的主体, 是医院获得利润的主要来源和对象^[2]。基于这种医患间关系微妙的变化, 医护人员要面对医院的各项经济指标考核, 更无暇顾及对患者的人文关怀。医学倘若缺乏必要的人文关怀, 就会失去应有的人性温度, 由此将直接导致群众看病难、看病贵等一系列社会问题。

2 医学图书馆的人文责任

2.1 医学图书馆承担的人文角色

医学图书馆具备与生俱来的信息优势、人文底蕴和文化地位,能在医学人文精神的培育、贯彻和传承中扮演无法替代的角色。

1) 医学知识管理者。这源于图书馆对知识的挖掘、典藏与利用的功能。图书馆对知识的管理也就是对文化的管理。医学图书馆同样具有图书馆的共性。

2) 医学文化传承者。人类医学文化发展历程是博大精深,一脉相承的,是人类文化不可或缺的一部分。只有医学图书馆能完整保存其精髓和历程,并通过书籍予以传播和传承。这是医学图书馆与生俱来的使命。

3) 医学文化的教育者。医学图书馆以独有的海量知识存储,为读者提供优质的知识服务,体现着独特的人文环境和文化魅力。医学图书馆与读者之间的互动本身对读者来说就是一种接受文化熏陶与教育的过程。

4) 医患关系的舒缓者。既然医护人员与患者之间存在着必然的信息鸿沟,那就需要第三方——医学信息机构参与到患者的信息服务中来^[3]。而医学图书馆作为人类医学信息的管理者,理所当然要自觉扮演好医患关系舒缓者的角色,发挥馆藏资源优势,缩小医患间信息鸿沟,让医患双方重拾自信。

2.2 医学图书馆的人文优势

环境优势。现代图书馆都特别注重读者学习的空间和环境,强调打造富有审美情趣的室内布局,医学图书馆也不例外,其与生俱来的文化气息能让临床、科研人员以及医学生感受到内心的宁静和精神的愉悦,继而获得内心的感悟和人文的关怀。

资源优势。目前,医学院校的人文教育一般是开设相关课程,医疗机构的人文教育则是一些人文讲座或纪律教育,形式单一,内容枯燥。而医学图书馆可以专门组织图书、期刊、音像资料、网络资源等不同载体形式多样的医学人文资源和素材,让读者从被动接受转变为主动探求,效果会更好。

2.3 当前医学图书馆面临的文化危机

医学图书馆地位边缘化。当今社会互联网高度发达,互联网从根本上改变了人们的知识获取方式,其以方便快捷全天候的优势紧紧吸引着用户。医学临床、科研人员面临的压力越来越大,传统的医学图书馆已不能满足读者快节奏的知识需求。加之,医学图书馆在医学院校和医疗机构中不是核心业务部门,也不产出显而易见的经济效益,致使医学图书馆地位呈现边缘化趋势。

医学图书馆人才危机。医学图书馆事业需要人才支撑。而医学图书情报人才供给无法满足现实需要。一方面,他们需要同时具备医学知识和图书情报专业知识,培养难度较大;另一方面,图书情报工作相对于医疗工作来说,更加枯燥,发展空间十分有限,很多专业人才难以安心从事医学图书情报工作。人才危机将直接影响医学图书馆事业,进而影响医学人文的传播。

3 医学图书馆引领医学人文的服务创新策略

3.1 医学图书馆资源建设要紧跟医学发展步伐和读者需求

医学是一个迅猛发展的学科。医学读者比其他读者对于前沿知识的需求更大,要求更高。医学图书馆唯有不断夯实文献资源基础,才能吸引读者、开展各项服务以及发挥人文引领作用。湖南省肿瘤医院图书情报中心始终坚持建设肿瘤专科特色资源体系,使馆藏始终贴合临床需求,紧跟科研方向。

一是坚持馆藏资源始终以肿瘤学科为主体,尽可能采用国内出版的所有肿瘤学科书籍和经典外文原版书籍,与电子书、电子期刊数据库以及根据读者需求建设的电子文献自建数据库共同组成综合文献资源体系。丰富的馆藏能充分满足读者需求,使得图书馆变得有吸引力。

二是注重社会科学、医学人文等书刊的采集。我们坚持按照一定比例采购医学人文书籍,并订购了近百种与医学相关的人文社科类期刊,定期通过医院官方微博、新书推介等平台积极向临床科研人员推荐。多元化的典藏体系有助于培育多元化的文化思维,使得医学图书馆更有文化魅力。

三是坚持在提供专业信息服务的同时,主动推送人文知识。在我中心编辑出版的《医学文献讯息》中除了报道最新的学科进展情报外,穿插医学人文观点、故事、诗歌等等,丰富医护人员精神生活。

3.2 医学图书馆信息服务要展现人文关怀

现代医学图书馆早已不是停留在仅提供图书借还的时代了,更多地要通过服务带动资源利用。既然是服务就应以“客户满意”为宗旨,提供主动服务、细节服务、全程服务。

一是以读者需求为服务创新的源泉。定期开展读者需求调查,持续改进服务。医学图书馆可利用自身资源配合读者科研工作深入开展SCI投稿指导、学科论文编译、定题服务等一对一专业信息服务。

二是图书馆的设置和装饰要体现人文关怀,尽可能为读者提供便利。例如,为学习、工作紧张的读者提供放松的休闲功能,为正在进行科研工作的读者提供独立的研究和学习空间,为繁忙的临床人员提供弹性的开放时间等。这些细节服务都体现了人文导向,具有相当的人文感染力和传播力。

3.3 医学图书馆要在医患关系中敢于担当

一是利用知识优势,普及医学知识,让患者全面、科学地认识疾病和治疗过程,提高患者的治疗依从性。还可以普及营养学知识,让患者和家属了解如何从营养摄取上配合身体的治疗与康复。湖南省肿瘤医院图书情报中心的网站上为读者服务的QQ,常常也会接到前来就医的病友咨询,我们会热心引导,尽所能提供帮助。

二是抚慰患者心理障碍和不良情绪。人一旦患病难免心情压抑、烦闷。如果遇到较为严重的疾病,患者还可能产生焦虑、烦躁、恐惧、强迫等心理障碍。有针对性地安排患者阅读书籍对患者心理的调适作用已经被国内外普遍证实。医学图书馆可以利用自身知识资源,通过阅读疗法,达到改善患者心理状态,积极面对疾病治疗的目的。目前,我院图书情报中心已在乳腺癌术后患者群体中开展阅读疗法项目。我们有针对性地将患者普遍关注的疾病科普、营养、康复、心理调适等书籍送至病房,并安排专人指导患者阅读,患者反应热烈,效果良好,有进一步推广的前景。

医学图书馆普及医学知识、舒缓患者情绪有利于缩小医患间的信息鸿沟,促进患者正确看待疾病及其治疗过程,理解、尊重医护人员,最终有利于医患关系的缓解。

3.4 推进人才管理创新

服务的创新归根结底是人才管理的创新。信息时代给图书情报人员提出了更高、更新的要求。一方面,医学的飞速发展导致临床科研人员对系统化、个性化、专门化的信息对口服务需求越来越强烈;另一方面,医学图书馆只有主动融入科研发展进程,贴合临床、科研人员需求,才能逐渐成为医学科研建设的重要组成部分,才有利于医学图书馆的自身建设和队伍稳定。具体说来:一是医学图书馆学科馆员要着眼于读者的特色化需求,针对不同的服务对象提供不同的服务方式。比如,为学科带头人、课题负责人提供专属的定题服务,深度挖掘、及时跟进课题领域信息动态;帮助普通临床科研人员建立“个人数字图书馆”,提供技术、资源等方面的帮助;而对于刚步入医疗职场的青年医师、医学生,学科馆员可以为其提供规范的图书情报服务,帮助他们尽快进入科研角色。二是医学图书馆学科馆员要成为推动医学图书馆服务创新的源动力。学科馆员作为医学图书馆与临床、科研人员的桥梁纽带,要努力将读者对医学图书馆的需求和期望转化为医学图书馆服务创新的思路与目标。三是医学图书馆人员要勇于担当,要将独特的人文情怀、信息优势、文化魅力主动融入到医学院校学生培养教育和医院患者服务中去。

总之,医学人文精神是医学的基础和灵魂。无论是医学生还是医学从业者都必须具备高尚的情志和职业操守。医学图书馆应积极行动起来,创新服务模式和途径,担当起人文教育和传播的责任。

参考文献:

- [1] 霍金荣. 医院图书馆在医院人文素质教育中的作用[J]. 中华医学图书情报杂志, 2013, 22(2): 74-76.
- [2] 李芳, 杨朝均, 徐建中. 医学人文培育在医院文化建设中的作用探析[J]. 中国医院管理, 2012, 32(12): 73-74.
- [3] 杨晓茹, 张群, 王萧, 等. 医学图书馆学科服务改善医患关系的可行性分析及对策建议[J]. 2013, 33(12): 91-94.

(责任校对 龙四清)