

精神专科医院图书馆的服务创新

安 洁, 徐改玲

(天津市安定医院图书馆, 天津 300074)

摘要: 针对精神专科医院图书馆工作环境和服务对象的特殊性, 对医院图书馆的服务创新进行了探索, 使其更好地服务于医院的工作人员、患者和家属, 充分实现图书馆的核心价值。

关键词: 服务创新; 精神疾病; 患者; 核心价值

中图分类号: R74; G258.5

文献标志码: A

文章编号: 1671-3982(2009)04-0050-02

Service innovation in library of special mental diseases hospitals

AN Jie, XU Gai-ling (Library of Tianjin Anding Hospital, Tianjin 300074, China)

Abstract: The service innovation in library of special mental diseases hospitals was studied based on its specific characteristics of working environment and service objects in order to provide better service for the staff, patients and their family members and fully realize the core value of library.

Key Words: service innovation; mental disease; patient; core value

公共、公开、公益、共享、平等, 确保信息的自由获取, 充分保障和实现民众, 尤其是弱势群体的图书馆权力和阅读权利, 是图书馆的核心价值与服务理念的重要内容^[1]。服务创新是实现图书馆核心价值的有效途径。

随着医学科技的发展和人类社会的进步, 人类对精神疾病的认识越来越深入。疾病的发生和康复与人们对患者的态度密切相关, 精神病的治疗更加重视患者社会功能的恢复, 这对患者的康复, 特别是出院后走向社会有很大的帮助。因此, 精神病专科医院图书馆, 不仅要满足工作人员的信息需求, 更应充分利用现有资源, 创新服务, 更好地服务患者和家属, 促进病人的康复与治疗, 体现图书馆的社会价值。

1 扩大医院图书馆服务对象范围

随着数字化、网络化快速发展, 各图书馆纷纷引进各种文献数据库, 建立自己的网站, 医务人员可随时随地查询获取最新医疗信息, 医院图书馆的传统功能正逐渐弱化。在这种情况下, 面对精神病专科医院特殊的读者需求, 医院图书馆应本着公开、公正、平等、共享的原则, 将轻度精神障碍或康复期患者和家属作为新的服务对象, 调整服务思路, 更好地发挥图书馆的社会职能。精神病专科医院图书馆为患者及家属服务的优势体现在以下两方面。

一是图书馆的可信度高, 可为读者提供方便、可

靠的信息资源。面对良莠不齐的出版和发行市场, 患者和家属很难及时、准确查阅可信度高的书目和信息。在经济和文化都比较落后的地区, 由于信息不畅, 患者及家属对疾病本身的常识性了解都很困难, 更谈不上怎样进行后续的配合治疗和心理关怀。例如, 一些非专业人士写的有关心理治疗的书籍, 把心理治疗的作用不科学地泛化与扩大化, 使一些患者及家属采取了不正规的治疗方法, 失去最佳治疗时机。精神病专科医院图书馆由专业人员管理, 所购书籍规范化、专业化程度高, 内容范围广, 科学性、实用性较强。如果能对患者及家属开放, 帮助他们正确认识疾病并坚定治疗的信心, 对患者的康复及医院的治疗工作都将产生积极的影响。

二是针对特殊读者开展阅读疗法。阅读治疗是一种心理治疗, 对各种心理问题、思想问题的治疗具有药物治疗所达不到的独特功效。如果把阅读疗法作为病房或治疗室的一种治疗方法, 它就变成一种目的性很强的阅读行为。而阅读疗法注重患者对阅读产生的兴趣, 并从中体验到美好的感受, 享受阅读带来的身心愉悦^[2]。英格兰布里斯托尔大学的医生经过多年的研究认为: “阅读诗歌比吞服药丸能更有效地治疗焦虑和抑郁情绪”。这也充分说明, 宽松舒适的阅读环境和阅读本身对精神疾病患者的康复将发挥巨大的作用。

2 扩大图书馆藏书种类

精神病学研究涉及面广, 不仅与医学直接相关, 还与社会学、伦理学、哲学、宗教等学科密切联系。

精神疾病的发生不仅表现在躯体行为的变化上,而且表现在患者思维、情感、意志等活动异常。因此,精神性疾病对社会、心理因素的敏感程度大于其他任何一种疾病,是生物因素与社会心理因素综合作用的结果。医院工作人员在这样一个特殊的工作环境中,不仅需要专业图书,还需要自我心理调适的相关图书。这些图书对提高医务工作者心理承受力,舒缓紧张的工作压力,帮助自我调控大有好处。患者或家属则需要有关疾病常识、保健及精神治疗方面的图书。精神专科医院图书馆的馆藏建设应考虑这些读者的现实需求和潜在需求。

建议图书馆增加社科类图书的入藏量。书法、绘画、文学、传记等书籍可使读者的精神得到净化和激励。精神疾病案例分析、治疗心得为主要内容的图书以及专业人士所著的精神病学科普类读物较适应初级专业医生、病人和家属阅读。另外,科普性、故事性强的图书,有益于孩子身心健康。

精神病医院图书馆的藏书种类不仅要专业化,而且要多样化,特别是文学、艺术、社会科学类书籍,更能体现出精神病专科医院图书馆的人性化服务与图书馆的公平公益的服务宗旨,对患者的治疗可起到意想不到的作用,使专业图书馆在面对特殊群体时更具亲和力与吸引力。

3 拓展图书馆服务空间

精神专科医院图书馆向病人及家属开放后,对具体服务方式要进行相应地调整。图书馆要根据自身实际情况及读者的需要,以读者为中心,利用现有的资源,开展多种形式的延伸服务。图书馆延伸服务不仅仅是服务对象的延伸,更是服务理念、服务方式的拓展^[3]。个性化服务是图书馆发展到一定阶段的产物,它改变了以往“我提供什么服务,读者就接受什么服务”的传统服务方式,开创了“读者需要什么,我就提供什么服务”的图书馆服务发展道路^[4]。这种新的服务变化,更符合图书馆精神和价值取向,是图书馆核心价值的充分体现。

3.1 开展图书咨询服务与导航服务 这项工作需要既熟悉图书馆资源又掌握信息检索技术和心理学知识的专业馆员。他们能够根据读者需要为读者提供更专业化的指导与建议,提供个性化服务。

3.2 增设心灵书室 心灵书室是专为患者及其家属设置的,可消除患者与一般读者在一起的不适感,为阅读治疗提供条件。要营造温馨、安静、优雅的阅读环境,可摆放一些花木盆景,放轻音乐,使之真正成为患者的心灵书屋。在我国,儿童精神疾病的发生率越来越高。有条件的图书馆,可开辟儿童阅读专区,按照儿童的特点与需要摆放儿童读物,书刊内容要积极向上、思想健康、格调高雅、兼有知识性趣味性,吸引孩子们来看,使他们受到德育、智育、美育的教育。

3.3 举办读者沙龙 读者沙龙是通过各种各样的活动把有共同兴趣、共同知识需求的读者聚在一起,为他们提供一个无拘无束、自由平等、畅所欲言的场所,让他们在这里交流读书心得,在轻松快乐的氛围中陶冶情操、发展爱好,愉快地学习知识^[5]。患者还可通过参加沙龙活动,通过交流,释放内心的积郁,可达到药物治疗难以达到的效果。总之,医院图书馆要更好、更快的发展,就必须有创新服务意识。精神专科医院图书馆因其环境的特殊性,其服务创新更具有特殊优势。我们要立足现实,以读者为中心,充分利用图书馆资源,进行服务创新,更好地服务于大众,实现图书馆的核心价值。

参考文献:

- [1] 王爱功. 当前图书馆理论与实践若干热点问题评述(上)[J]. 图书馆工作与研究, 2008(8): 23-26.
- [2] 吕秀云. 高校图书馆开展阅读疗法服务的探讨[J]. 图书馆工作与研究, 2007(5): 79-80.
- [3] 杨卫东. 关于公共图书馆延伸服务的几点思考[J]. 河南图书馆学刊, 2007, 27(6): 115-116.
- [4] 李青青. 谈图书馆个性化服务几个主要方式[J]. 图书馆工作与研究, 2006(3): 86-87.
- [5] 王 妍. 浅谈少年儿童图书馆读者沙龙[J]. 图书馆工作与研究, 2008(1): 106-108.

[本文编辑: 刘桂玲]

(上接第 44 页)

4 结束语

“大流通”服务模式将馆藏文献资源与外借、阅览服务有机地融为一体,是图书馆一种新型有效的服务模式^[5]。广东省湛江师范学院图书馆在采用该模式的实践中取得了较好的效果,但也暴露出一些问题,需要在工作中不断实践,不断总结,从而推动图书馆的发展。

参考文献:

- [1] 章靖平, 汪咏梅. 高校图书馆大流通管理中的新问题[J]. 大学图书馆学报, 2007, 25(4): 21-22, 29.
- [2] 夏 鸿. 新世纪, 新图书馆, 新理念[J]. 现代情报, 2004, 24(2): 119-121.
- [3] 宗承玉. 超市管理理念对图书馆管理理念的对冲效应[J]. 新世纪图书馆, 2007(2): 45-46.
- [4] 韩进军, 王金玲. 分析读者阅览窃刊心理, 搞好期刊开架阅览管理[J]. 中华医学图书情报杂志, 1998, 7(2): 38-43.
- [5] 朱其军. 医学院校创建通借通还大流通服务体系研究[J]. 中华医学图书情报杂志, 2007, 16(4): 28-30.

[本文编辑: 杜海洲]