

CHLA/ABSC – The Canadian Health Libraries Association / Association des bibliothèques de la santé du Canada¹

превела Марина Митрић,
Народна библиотека Србије,
Београд

Стандарди за библиотечко-информационе службе у здравственим установама Канаде 2006

Циљ ових стандарда, са пратећим додацима је да послуже као водич за организовање библиотечких служби у здравственим установама.

Захвалност

Удружење канадских библиотека у области здравства (CHLA/ABSC – The Canadian Health Libraries Association / Association des bibliothèques de la santé du Canada) изражава захвалност Удружењу медицинских библиотека (MLA – Medical Library Association) на давању дозволе за коришћење публикације овог удружења Стандарди за болничке библиотеке 2002 са првим ревидираним издањем 2004 (*Standards for Hospital Libraries 2002 with 2004 revisions 1*).

Увод

Ефикасан и благовремен приступ литератури у области здравствене заштите засноване на доказима, важан је елемент у пружању безбедне здравствене неге пацијента. С обзиром на сложеност и временска ограничења у процесу лечења, проналажење праве информације у право време све је теже за многе здравствене раднике. Јака библиотечко-информациона служба представља мост између доказа и одлука које се доносе о начину лечења пацијента. (референце 2-4)

Стандарди организација за доделу акредитација, попут Канадског савета за акредитацију здравствених служби (CCHSA – Canadian Council on Health Services Accreditation) и Краљевског колеџа за лекаре и хирурге, који акредитује програме боравка здравствених радника резидената у Канади, потврђују потребе за информацијама и библиотечким услугама. Библиотечке услуге постале су део процеса акредитације болница 1952. године, када су библиотеке процењене према болничким стандардима Америчког заједничког савета за акредитацију.

¹ Standards for Library and Information Services in Canadian Healthcare Facilities 2006. [on-line]. Доступно преко: http://www.chla-absc.ca/task/standards_2006final.html

Технологије које се мењају, регионализација, компјутеризација, као и нови приступи здравственој заштити, током година резултирали су у драматичним променама установа здравствене заштите, што је потврђено и у најновијим стандардима за акредитацију – Унапређење мерења (AIM - Achieving Improved Measurement), ревидираним 2003. године, које је донео Канадски савет за акредитацију здравствених служби (CCHSA).

Стандарди за библиотеке у области здравства – Стандарди за библиотечно-информационе службе у здравственим установама у Канади, из 1995. године су застарели.

Пре одлуке да иновира овај сет стандарда, користећи као модел знатно ревидиране стандарде Удружења медицинских библиотека (MLA – Medical Library Association) из 2002. године, радна група је размотрила канадске стандарде из 1995. године и аустралијске стандарде. Смернице за аустралијске библиотеке у области здравства из 2000. године (Guidelines for Australian Health Libraries), које је донело Удружење аустралијских библиотека (ALIA – Australian Library and Information Association) у великој мери заснивају се на канадским стандардима из 1995. и ревидиране су, али им је структура остала иста. Друго издање Стандарда за ирске библиотечно-информационе службе у области здравства (Standards for Irish Healthcare Library and Information Services), из 2005. године, управо се било појавило, али такође, у великој мери засновано на канадским стандардима из 1995. и аустралијским стандардима. Због своје форме, јасноће и једноставности употребе, као модел изабрани су стандарди Удружења медицинских библиотека (MLA – Medical Library Association).

Стандард 1 – Управа и организација

Библиотечно-информациона служба има сопствени буџет и специјалног библиотекара у области здравствених наука, који управља службом/одељењем и за свој рад одговара управи установе. Библиотечно-информациона служба интегрални је део развојног система, она пружа услуге које задовољавају потребе за знањем и информационе потребе организације, које се заснивају на доказима, и кључни је сарадник у управљању информацијама.

Сврха

Стандард 5.3 Канадског савета за акредитацију здравствених служби захтева да организација обезбеди едукацију, референтне материјале и истраживачке информације које ће бити доступне особљу, пацијентима и њиховим породицама, док Стандард 5.4 захтева:

- систем мора да омогући јасна упутства/инструкције и благовремени приступ образовним, реферативним и истраживачким материјалима који се процењују у односу на садашње и будуће потребе
- мора бити обезбеђено повезивање са релевантним спољним изворима – базама података, информационим мрежама и организацијама које се баве научноистраживачким радом

Да би испунила ове захтеве, библиотечко-информациона служба мора да има положај који омогућава комуникацију са доносиоцима одлука на највишем нивоу организације. Њен статус унутар установе унапређује овај процес и побољшава способност библиотеке да делује у свим областима у оквиру надлежности установе.

Стандард 2 – Управљање библиотеком (менаџмент)

Библиотечко-информационом службом управља професионални библиотекар, са мастер дипломом у области библиотекарства и информационих наука, која је стечена на универзитету или у оквиру одговарајућег програма који акредитује Удружење америчких библиотекара (ALA - American Library Association).

Сврха

Професионални библиотекар стекао је диплому у оквиру програма који акредитује Удружење америчких библиотекара (ALA - American Library Association) или одговарајућа организација/тело на националном нивоу.

Компетенције професионалног библиотекара обухватају детаљно познавање штампаних и електронских извора информација, као и осмишљавање и управљање информационим услугама, које задовољавају специфичне информационе потребе појединаца и група које библиотека услужује. (референце 5-7)

Улога професионалног библиотекара је да:

- обезбеди литературу и истраживачке радове из области лечења, болничке неге и сродних дисциплина у области здравства и фармације
- промовише информациону писменост и информационе вештине корисника кроз формалне и неформалне методе обуке
- обезбеди задовољство корисника сталним и систематским праћењем њихових потреба и вредновањем учинка библиотеке и показатеља квалитета њеног рада
- обезбеди да библиотечке колекције одговарају информационим потребама у области заштите животне средине
- донесе план и програм рада и руководи одељењем
- обезбеди да деловање библиотеке буде у складу са стратешким циљевима организације и да буде усредсређено на делотворно и ефикасно пружање услуга
- учествује у доношењу развојног плана установе/организације
- обезбеди услугу са корисником у центру пажње, кроз делотворно управљање људским ресурсима
- обезбеди усклађеност са прописима

- одговорно управља финансијским средствима
- процењује нове информационе технологије и њихов утицај на библиотечке услуге
- преговора са добављачима како би обезбедио лиценце за коришћење научних извора/ ресурса

Стандард 3 – Особље

Број особља у библиотечко-информационој служби одређен је према формули – еквивалент пуног радног времена, коју је донело Удружење медицинских библиотека.

- уколико библиотека има 1 еквивалент пуног радног времена или мање, неопходно је да део таквог радног времена у библиотеци буде ангажован професионални библиотекар. Он може бити ангажован по уговору, може се користити услуга професионалног библиотекара коју обезбеђује нека већа здравствена установа или високошколска библиотека (мобилни библиотекар). Услуге професионалног библиотекара могу се обезбедити и заједничким пословним подухватом (joint venture) са већим бројем других установа. Додатна објашњења дата су у Додатку 1.
- уколико библиотека има 3 еквивалента пуног радног времена, онда 1 пуно радно време покрива професионални библиотекар
- уколико библиотека има више од 3 еквивалента пуног радног времена, 33 % укупног радног времена, као и место руководиоца одељења покривају професионални библиотекари (референца 8)

Преостали проценат представља мешавину квалификованих библиотекарских помоћника, књижничара и службеника.

Сврха

Библиотека са недовољним бројем запослених и недовољно обученим особљем не може да задовољи информационе потребе окружења које почива на научно заснованим доказима. На информационе потребе утичу величина и комплексност установе, као и следећи фактори:

- број здравствених радника резидената, број студената медицине, специјализаната и других лица која у складу са интерним програмима бораве у установи
- географска величина територије коју обухвата надлежност установе и степен регионализације. Библиотека која у потпуности задовољава потребе свог региона обезбеђује не само услуге које задовољавају тренутне потребе здравствене заштите, већ континуиране и на дужи рок, као и потребе хитне медицинске помоћи, које често прелазе границе територијалне надлежности установе

Формула Удружења медицинских библиотека обезбеђује лако израчунавање односа запослених. Заснована је на параметрима који се користе у институцијама широм Америке и Канаде. (референца 9)²

Стандард 4 – Услуге

Библиотекар врши процену информационих потреба организације како би у складу са мисијом, визијом, циљевима и стратешким планом, развио и применио одговарајуће услуге, које задовољавају те потребе.

Услуге морају укључити:

- прикладан приступ специјалистичким истраживањима
- едукацију за коришћење електронских и штампаних научних извора
- обуку за претраживање литературе засноване на доказима
- одговарајућу технологију за обезбеђивање приступа електронским ресурсима
- каталог који омогућава ефикасан приступ и проналажење материјала
- снабдевање документима који нису доступни у оквиру библиотечких колекција, штампаних или електронских

Сврха

Методe преношења научних информација стално се мењају. Библиотекар мора непрекидно процењивати те нове методе, како би обезбедио да услуге које библиотека нуди буду одраз потреба корисника.

Стандард 5 – Ресурси

Библиотечно-информациона служба обезбеђује научне ресурсе који задовољавају све информационе потребе корисника, укључујући, али не ограничавајући се на, здравствену негу болесника, едукацију, фармацију, експериментална испитивања, коришћење здравствених услуга и остваривање програма здравствене заштите. Библиотекар користи различита средства и технике, формалне и неформалне, да процени потребе лекара и других здравствених радника за научним изворима.

Сврха

Ресурси се процењују у односу на стандардне колекције, оцене стручњака у датој области, као и друга испитивања библиотечких колекција и корисника.

² За детаљније информације користити CHLA Fact Sheet: Human Resources Planning for the Health Facility Library. July 2005
<http://www.chlaabsc.ca/member/anterior/docs/fs23.pdf>

Смерница

Ресурси садрже:

- актуелне и валидне штапане, електронске и мултимедијалне колекције које обезбеђују благовремено снабдевање научним информацијама
- заједничке изворе доступне преко уговора и/или чланства у библиотечким конзорцијумима, који омогућавају ефикасно снабдевање материјалима који нису доступни на лицу места у библиотеци

Стандард 6 – Промоција

Библиотечко-информациона служба активно промовише услуге пружања научних информација за све групе корисника.

Сврха

Библиотекар промовише услуге и ресурсе у циљу повећања свести корисника о њиховој доступности и подстицања делотворног коришћења. Ефикасна промоција библиотеке обухвата обуку корисника за коришћење база података и доступних ресурса и уклања баријере, подстичући већу употребу научних информација у доношењу одлука у процесу лечења.

Смерница

Промотивни програми и материјали укључују, али се не ограничавају на:

- билтене
- учешће у различитим одборима
- електронске огласне табле
- прославе недеље/месеца у библиотеци
- манифестације “отворена врата”
- информаторе, брошуре, портале
- презентације
- укључивање информација о библиотеци у упутства за ново особље, резиденте и чланове управе

Стандард 7 – Законска регулатива

Библиотечко-информациона служба делује у складу са важећим законодавством, у складу са Етичким кодексом Удружења канадских библиотека у области здравства и Удружења медицинских библиотека (CHLA/ABSC / MLA Code

of Ethics)³ и у складу са политиком, процедурама и стандардима установе у чијем је саставу.

Стандард 8 – Доступност

Одговарајући извори научних информација доступни су 24 сата дневно, 7 дана у недељи.

Сврха

С обзиром да се клиничке одлуке често доносе изван редовног радног времена, извори научних информација морају бити доступни све време. У зависности од величине и комплексности установе, то може значити:

- ресурси су доступни преко интранета организације или преко интернета
- постоји процедура за приступ након завршетка радног времена библиотеке

Стандард 9 – Простор

Библиотечко-информациона служба има одговарајући амбијент за испоруку научних информација. Физички простор прилагођен је садашњим и будућим потребама (три до пет година) за умрежене рачунаре, штампане колекције, радни простор особља, као и за читање у тишини и групни рад. (референца 10) Постоје и могућности за обуку и радионице које организује библиотечка служба.

Сврха

Упркос обиму информација које се преносе електронским путем, “библиотеке ће наставити да обезбеђују учионице за миран рад појединцима који такву услугу траже, као и простор за обуку за коришћење ресурса. Корисницима је потребан удобан простор за размишљање и рад, који је погодан за дуги период “седења за рачунаром”, који има систем подршке и помоћи на лицу места, као и квалитетне излазне уређаје, попут штампача и екрана високе резолуције. Претраживање и проналажење ће бити најважнија услуга коју библиотеке пружају. Комбинација простора за групни и индивидуални рад, комбиновани облици пружања помоћи корисницима, како за коришћење технологије, тако и за коришћење информационих извора/ресурса, већа пажња усмерена на информације о коришћењу здравствене услуге, као и више привлачног простора, представљају све квалитете”. (11)

За одређивање потребног простора у библиотеци могу се користити различите методе израчунавања. Водич за управљање библиотекама у здравству, који је израдило Удружење медицинских библиотека (MLA Guide to Managing

³ <http://www.chlaabsc.ca/assoc/chlawhat.html>

Health Care Libraries) нуди одличну табелу са подацима, која на једном месту даје преглед метода за израчунавање простора и других специфичних библиотечких потреба, попут носивости пода. (10)

Референце

- (1) Hassig RA, Balogh L, Bandy M, Doyle JD, Gluck JC, Lindner KL, et al. Standards for hospital libraries 2002 with 2004 revisions. *J.Med.Libr.Assoc.* 2005 Apr;93(2):282-283.
- (2) Institute of Medicine . Committee on Quality of Health Care in America. *Crossing the quality chasm : a new health system for the 21st century.* Washington, D.C.: National Academy Press; 2001.
- (3) Summerskill W. Literature searches: look before you leap. *Lancet* 2005 Jul 2-8;366(9479):13-14.
- (4) Williams L, Zipperer L. Improving access to information: librarians and nurses team up for patient safety. *Nurs Econ* 2003 Jul-Aug;21(4):199-201.
- (5) Alliance of Libraries, Archives and Records Management. *Competency Profile. Informaiton Resources Management specialists in Archives, Libraries and Records Management: A comprehensive Cross-Sectoral competency Analysis.* 1999 April 1999.
- (6) Crosby O. Librarians: Information experts in the information age. *OOQ* 2001(Winter 2000-01):2.
- (7) Medical Library Association. *Medical Librarianship:A Career Beyond the Cutting Edge.*
- (8) Creth SD, Duda F. *Personnel administration in libraries.* 2nd ed. New York: Neal-Schuman Publishers; 1989.
- (9) MLA Benchmarking Network. *The composite hospital library : 2001 benchmarking aggregate data tables.* 2002.
- (10) Holst R, Phillips SA, Bensing KM, Medical Library Association. *The Medical Library Association guide to managing health care libraries.* New York: Neal-Schuman Publishers; 2000.
- (11) Ludwig L, Starr S. Library as place: results of a delphi study. *J Med Libr Assoc.* 2005 Jul;93(3):315-326.

Додатак 1

У библиотекама у којима је формулом за одређивање броја запослених утврђен еквивалент пуног радног времена мањи од 1, услуге професионалног библиотекара могу се обезбедити на следеће начине:

- библиотекар по уговору (Contract Librarian): Писани споразум може бити закључен са библиотекаром по уговору, који у континуитету обезбеђује упутства и услуге, на нивоу који одговара потребама корисника, програмима и услугама здравствене установе, као и основним циљевима библиотеке
- мобилни библиотекар (Circuit/Outreach Librarian): У неким областима веће здравствене установе или високошколске (академске) библиотеке могу понудити услуге мобилног библиотекара. Мобилни библиотекар у унапред заказаним, редовним терминима долази у здравствену установу како би обезбедио претраживање информација и пружање услуга и истовремено осигурао да ресурси и услуге, који су доступни на сајту, ефикасно задовољавају потребе корисника
- скупни/заједнички библиотекар (Joint Venture/Multy-Facility Arrangement): Услуге библиотекара, као и заједничко коришћење информационих ресурса могу се обезбедити кроз заједнички пословни подухват (joint venture) или другу врсту споразума између више установа

Додатак 2 - Речник

Мобилни библиотекар (Circuit / Outreach Librarian)

Професионални библиотекар који обезбеђује унапред утврђене услуге, према унапред заказаном распореду, у две или више библиотека мањих здравствених установа. Услужујући ове библиотеке, он може користити колекције/фондове и услуге неке веће библиотеке у области здравствених наука

Позајмица/циркулација (Circulation)

Услуга библиотеке која омогућава позајмљивање материјала који се могу користити изван физичког простора библиотеке

Корисник (Client)

Сваки појединац или библиотека коме библиотечко-информациона служба пружа услуге. Корисници могу бити у установи или долазити изван ње

Конзорцијум (Consortia)

Група библиотека које су склопиле формални споразум о заједничком коришћењу извора/ресурса

Основна збирка (Core collection)

Минимална колекција актуелних и валидних информационих извора/ресурса из неке области или у појединим типовима библиотека

Текућа обавештења (Current awareness)

Рефералне услуге осмишљене да информишу кориснике о приновљеним /новообјављеним материјалима, како би били упознати са новим достигнућима у својој области интересовања

Испорука докумената (Document delivery)

Снабдевање библиотечко-информационим материјалима на захтев корисника. Може укључити позајмицу/циркулацију, услуге фотокопирања и међубиблиотечку позајмицу

Информациона писменост (Information literacy)

Информациона писменост је способност препознавања информационе потребе, проналажења, критичког вредновања и ефикасног коришћења потребне информације

Међубиблиотечка позајмица (Interlibrary loan)

Међубиблиотечка позајмица је процедура за позајмљивање оригиналних материјала у оквиру међубиблиотечке сарадње

Научна информација (Knowledge-based information)

Научна информација укључује системе, ресурсе и услуге који здравственим радницима омогућавају да стекну неопходна знања и вештине, како би задржали и унапредили своје способности приликом доношења клиничке одлуке или одлука везаних за менаџмент и здравствену економију, како би унапредили праксу и активности које смањују ризик по здравље пацијента и истовремено, задовољили потребе везане за експериментална испитивања

Библиотека (Library)

Свеобухватни одабир услуга и ресурса, који одговара информационим потребама специфичних група корисника, организован тако да омогућава једноставан приступ и којим управља професионални библиотекар

Процена потреба (Needs assessment)

Систематски осмишљен процес са циљем да утврди потребе корисника библиотеке за специфичним услугама или типовима информација. Могу се користити методе упитника/анкета, фокусних група и интервјуа

Професионални библиотекар (Professional Librarian)

Професионални библиотекар стекао је мастер диплому у оквиру програма који је акредитован или признат од стране Удружења америчких библиотекара или одговарајућег тела на националном нивоу

Додатак 3 – Препорука за читање

Управа и организација

Eagleton KM. Quality assurance in Canadian hospital libraries - the challenge of the eighties. *Health Libr Rev* 1988;5:145.

Forsman RB. Administration and management in health sciences libraries. Lanham, Md.: Medical Library Association and the Scarecrow Press; 2000.

Holst R, Phillips SA, Bensing KM, Medical Library Association. The Medical Library Association guide to managing health care libraries. New York: Neal-Schuman Publishers; 2000.

Утицај

Burton JE. The impact of medical libraries and literature on patient care in New Zealand. *Bull.Med.Libr.Assoc.* 1995 Oct;83(4):425-430.

Freeth DS, Weist A, Roberts CM. Provision of an electronic library at the clinical frontline: evaluation of impact on hospital medical staff. *Hosp.Med.* 2001 Jan;62(1):43-45.

Haynes RB, McKibbin KA, Walker CJ, Ryan N, Fitzgerald D, Ramsden MF. Online access to MEDLINE in clinical settings. A study of use and usefulness. *Ann Intern Med* 1990 Jan 1;112(1):78-84.

Klein MS, Ross FV, Adams DL, Gilbert CM. Effect of online literature searching on length of stay and patient care costs. *Acad Med* 1994 Jun;69(6):489-495.

Marshall JG. The impact of the hospital library on clinical decision making: the Rochester study. *Bull Med Libr Assoc* 1992 Apr;80(2):169-178.

Moore ME, Garrison S, Hayes B, McLendon W. Reinventing a health sciences digital library--organizational impact. *Med.Ref.Serv.Q.* 2003 Winter;22(4):75-82.

O'Connor P. Determining the impact of health library services on patient care: a review of the literature. *Health.Info Libr.J.* 2002 Mar;19(1):1-13.

Richwine MP, McGowan JJ. A rural virtual health sciences library project: research findings with implications for next generation library services. *Bull.Med.Libr.Assoc.* 2001 Jan;89(1):37-44.

Sherwill-Navarro PJ, Wallace AL. Research on the value of medical library services: does it make an impact in the health care literature? *J.Med.Libr.Assoc.* 2004 Jan;92(1):34-45.

Weightman AL, Williamson J, Library & Knowledge Development Network (LKDN) Quality and Statistics Group. The value and impact of information provided through library services for patient care: a systematic review. *Health.Info Libr.J.* 2005 Mar;22(1):4-25.

Weightman A,L., Williamson J. The value and impact of information provided through library services for patient care: a systematic review. *Health Information and Libraries Journal* 2005;22(1):4-25.

Безбедност пацијента

Institute of Medicine . Committee on Quality of Health Care in America. Crossing the quality chasm : a new health system for the 21st century. Washington, D.C.: National Academy Press; 2001.

Ludwig L, Starr S. Library as place: results of a delphi study. J Med Libr Assoc 2005 Jul;93(3):315-326.

Williams L, Zipperer L. Improving access to information: librarians and nurses team up for patient safety. Nurs Econ 2003 Jul-Aug;21(4):199-201.

Zipperer L. Clinicians, librarians and patient safety: opportunities for partnership. Qual Saf Health Care 2004 Jun;13(3):218-222.

Zipperer L, Sykes J. The role of librarians in patient safety: gaps and strengths in the current culture. J Med Libr Assoc 2004 Oct;92(4):498-500.

Особље

Competency Profile. Information Resources Management specialists in Archives, Libraries and Records Management: A comprehensive Cross-Sectoral competency Analysis. 1999 April 1999.

Crosby O. Librarians: Information experts in the information age. OOQ 2001(Winter 2000-01):2.

Medical Library Association. Medical Librarianship:A Career Beyond the Cutting Edge. Stanley E. Competencies for hospital librarians. Natl Netw 2000 Apr;24(4):12-3, 20.

Стандарди

Australia Library and Information Association. Guidelines for Australian Health Libraries. 2000; Available at:<http://www.alia.org.au/policies/health.libraries.html>. Accessed January 13, 2006.

Flower MA. Toward hospital library standards in Canada. Bull Med Libr Assoc 1978 Jul;66(3):296-301.

Fowler C, Trinder V. Accreditation of Library and Information Services in the Health Sector. A Checklist to Support Assessment. Health Libraries and Information Confederation (HeLICon) Working Group. 2002; Available at: http://www.nelh.nhs.uk/librarian/Accreditation_Checklist_2nd_Edition_2002.pdf. Accessed January 13, 2006.

Hassig RA, Balogh L, Bandy M, Doyle JD, Gluck JC, Lindner KL, et al. Standards for hospital libraries 2002 with 2004 revisions. J Med Libr Assoc 2005 Apr;93(2):282-283.

Lucey N. Standards for Irish Healthcare Library and Information Services. 2nd ed. Dublin, Ireland: Library Association of Ireland; 2005. Available at: http://hrb.tinderbox.ie/archives/Standards_cover.pdf