

大数据时代医务人员信息需求与查新部门 精准服务调查研究

李向黎, 刘斯文, 刘丹凤, 赵晓东, 翟俊霞

(河北省卫生健康委员会统计信息中心/河北省医学情报研究所, 河北 石家庄 050071)

摘要:目的 为适应大数据时代现代信息技术的发展以及网络化、新医学模式的创新,探讨医务人员不断变化的信息需求,充分发挥查新部门的优势,为医务人员提供精准服务。方法 采用自制调查问卷于 2019 年 1~7 月随机选择河北省内 27 家省、市、县级公立医院,社区卫生中心、体检中心及乡镇卫生院不同级别的医疗机构在职人员进行调查,了解其信息需求及获取途径、与本职工作相关医学资源利用情况,掌握其信息需求要素。结果 共发放问卷 500 份,收回 469 份,有效 466 份,问卷回收率 93.80%,有效回收率为 93.20%;此次调研对象包括临床医生、护士、科研人员、教学人员、医学类技师,基本上包涵了有医学信息需求的各类人员;调信息需求获取途径比例最大的是专业书籍和网络资源,分别占 69.95%、62.66%。需求内容以临床症状、诊断标准、治疗方案为主,所占比重均超过 60%,不同人员的需求各有侧重。结论 医务人员主要信息需求以了解本专业所接触患者症状特点、诊断治疗、国内外发展现状及最新医疗资讯为主,以及时准确、专业适用及获取方式便捷为前提。查新部门应掌握需求差异、结合自身优势,利用多种现代化手段、不断完善服务内容,满足医务工作者的信息需求。

关键词: 医务人员;信息需求;查新;精准服务

中图分类号:G252.62;R-058

文献标识码:A

DOI: 10.3969/j.issn.1006-1959.2020.16.040

文章编号:1006-1959(2020)16-0129-03

Investigation and Research on Information Needs of Medical Staff and Accurate Services of Novelty Searching Departments in the Big Data Era

LI Xiang-li, LIU Si-wen, LIU Dan-feng, ZHAO Xiao-dong, ZHAI Jun-xia

(Statistical Information Center of Hebei Provincial Health Commission/Hebei Medical Information Research Institute,
Shijiazhuang 050071, Hebei, China)

Abstract: Objective In order to adapt to the development of modern information technology in the era of big data and the innovation of networking and new medical models, we would explore the ever-changing information needs of medical staff, give full play to the advantages of the novelty search department, and provide medical staff with precise services. Methods A self-made questionnaire was used to randomly select 27 provincial, municipal, and county-level public hospitals, community health centers, physical examination centers, and township health centers in Hebei Province from January to July 2019. Information needs and access, the utilization of medical resources related to the job, and master the elements of information needs. Results A total of 500 questionnaires were issued, 469 were returned, and 466 were valid. The questionnaire recovery rate was 93.80%, and the effective recovery rate was 93.20%. The subjects of this survey included clinicians, nurses, scientific researchers, teaching staff, and medical technicians, which basically included Various types of personnel with medical information needs are found; professional books and network resources accounted for 69.95% and 62.66%, respectively, with the largest proportion of access to information needs. The content of the demand was mainly based on clinical symptoms, diagnostic criteria, and treatment plans, all accounting for more than 60%, and the needs of different personnel have their own focuses. Conclusion The main information needs of medical staff were based on understanding the characteristics of patients' symptoms, diagnosis and treatment, domestic and foreign development status and the latest medical information, as well as timely and accurate, professional application and convenient access methods. The novelty search department should grasp the difference in demand, combine its own advantages, use a variety of modern methods, and continuously improve the content of services to meet the information needs of medical workers.

Key words: Medical staff; Information demand; Novelty search; Precise service

在信息用户领域,医务人员是一个非常特殊的群体,他们不仅要熟悉各自专业的病案、专业期刊、经典图书以及疾病诊疗方法和药物信息,还要面临不断出现的各种新的疾病、药物和仪器等带来的知识挑战^[1]。随着网络化、现代信息技术的发展,新医学模式的创新以及大数据时代的来临,医学数据库文献的构成、医疗信息来源、获取信息途径、当今时代的服务模式与内容,都随之发生着变化。医务人员对现代信息的需求也逐渐发生变化。专业的查新机构具有 30 年以上与医学相关的国内外数据库及

文献资源,旨在向服务内容个性化、多样化、网络化的方向发展。充分考虑大数据时代医务工作者获取医疗信息的习惯途径与重点内容,本着一切为了医务人员服务的出发点,优化服务理念,创新信息服务措施,研究如何满足现今医务人员的信息需求,实现精准服务。精准服务是一种主动服务模式,在服务过程中对服务对象精准定位后,根据服务对象的需要提供个性化服务^[2]。明确医务人员的信息需求,应用精准查新策略,助推科研创新、提高服务质量。本文主要对目前医务人员的信息需求及获取途径、与本职工作相关医学资源利用情况进行调查及评测,分析研究不同岗位医护技人员信息需求要素和偏重点。为进一步制定合理可行的高效文献资源供应平台、信息建设模式、查新团队精准服务内容策略提

作者简介:李向黎(1982.11-),女,河北石家庄人,本科,馆员,主要从事图书管理及医学信息学研究工作

通讯作者:翟俊霞(1970.5-),女,河北石家庄人,硕士,研究馆员,硕士生导师,主要从事图书管理及医学信息学研究工作

供参考。

1 对象与方法

1.1 调查对象 于 2019 年 1~7 月在河北省内随机的 27 家省、市、县级公立医院,社区卫生中心、体检中心及乡镇卫生院不同级别的医疗机构在职人员进行调查。对调查人员进行统一培训、研究方式以问卷为主、访谈为辅、旨在挖掘医务人员深层次信息需求。

1.2 方法 自行设计的问卷,内容包括:①医务人员基本信息(年龄、性别、学历、职称、科室、工作单位:大学附属医院、省级医院、市级医院、基层医院等);②平时获取医药相关资源信息主要途径;③利用网络信息获取资源情况;④文献资源网络化建设意见和建议。除外第④项调查内容,其它内容均以选择题为主,便于调查对象作答。调查方式有三种:①临床科室发放问卷;②查新室咨询办理业务的医务工作者现场填写;③网络问卷。

1.3 统计学方法 采用 SPSS 22.0 统计软件建立数据库,计数资料采用(%)表示,主要采用描述性方法。

2 结果

2.1 信息需求基本情况 共发放和下载调查表 500 份,收回 469 份,有效 466 份,其中省级公立医院 201 份,地市级医院 164 份,县级医院 65 份,社区卫生中心 17 份,乡镇卫生院 7 份,体检中心 12 份,问卷回收率达 93.80%,有效回收率为 93.20%。

2.2 调查对象基本情况 本次调研对象包括临床医生 282 人(60.51%)、护士 85 人(18.24%)、科研人员 34 人(7.29%)、教学人员 43 人(9.22%)、医学类技师 22 人(4.72%),基本上包涵了有医学信息需求的各类人员。调查对象按性别、年龄、学历及职称分类情况见表 1。

表 1 调查对象分类情况(n)

项目	类别	n
性别	男性	210
	女性	256
年龄(岁)	≤30	90
	31~40	166
	41~50	157
	≥50	53
学历	博士	68
	硕士	149
	本科	210
	专科	39
职称	正高	71
	副高	105
	中级	198
	初级	92

2.3 调查对象信息获取途径 调查显示,医务人员信

息获取途径主要以通过阅读专业书籍为主,其次为同事间的相互咨询和经验交流、网络资源的利用,这三项所占比重均超过 50%,进修深造与学术交流会议所占比重在 20%左右,见表 2。

表 2 调查对象信息获取途径(多选)

获取途径	n	占比
专业书籍	326	69.95%
网络资源	292	62.66%
同事交流	260	55.79%
学术会议	143	22.99%
进修深造	122	26.18%
期刊论文	157	33.69%
其他	26	5.57%

2.4 调查对象常见信息需求情况 医务人员信息需求内容以临床症状、诊断标准、治疗方案为主,所占比重均超过 60%,具体信息需求见表 3;另外,不同人员的需求各有侧重:①一线医护人员关注点偏重于临床实用性、能够即刻解决实际问题,便于护理操作、针对性强的信息;护理人员对护理质量、护理心理学方面内容有专业的信息需求。②从事科研的医学工作者需要精、准、新的文献,包括国内外医学方面最新科研进展、某领域最新动态、专业准确的外文原文等,以便于及时转化为自己科学研究的参考素材,掌握精准医疗发展趋势。③带教人员主要是综合性医院及其附属医院、大学中肩负教学任务的人员,往往还承担科研任务,此类人员信息需求特点比较偏重于基础理论、成熟完善的教学文案,真实有价值的教学信息、教学经验。为拓展学员的知识范畴,其需求相对于前两类人员更简明、多元、易懂化。

表 3 调查对象常见信息需求情况(多选)

信息内容	n	占比
临床症状	352	75.54%
诊断标准	301	64.59%
治疗方案	290	62.23%
药物使用	187	40.13%
毒副作用	105	22.53%
护理操作	97	20.82%
教学信息	34	7.30%
其他	29	6.22%

3 讨论

3.1 结果分析及查新机构对策 通过调查发现,参与问卷的医护技人员主要信息需求以了解本专业所接触患者症状特点、诊断治疗、国内外发展现状及最新医疗资讯为主。以及时准确、专业适用及获取方式便捷为前提。随着近几年权威医学数据库免费资源的增多以及医务人员对检索技能的了解与逐渐掌握,通过专业医学网站获取精准信息,势必成为医护技

人员获取信息主要的途径。但大数据时代网络海量信息中存在良莠不齐、真伪莫辨等问题,如何去伪存真、快捷便利获取精准资料,根据不同信息需求、提供有针对性的个性化服务,需要权威查新机构以及具备专业知识牢固、检索经验丰富等综合素质的查新人员,根据医务工作者不同需求,进行精准服务。

3.2 有针对性掌握信息服务需求

3.2.1 临床医师 帮助临床医生规范医疗行为,专业的查新人员在生物数据中心的大数据保障下实现了一定程度的精准查新,辅助临床科室在动物实验水平和临床水平多维度验证疾病的诊断、预防和治疗,实现了多学科、多领域间的协作,达到了临床与基础的双向循环^[3];重视循证,力求有证可查,展开循证医学研究,提升医疗质量。针对不同地区、不同年龄和学历层次的临床医生,推出多样化方式方法,由浅入深、由难至易。

3.2.2 护理人员 针对护士所需信息编辑专业的护理信息手册(纸质或电子版)、定期举行专业检索技能培训课程(线上及线下),查新人员结合护士的信息需求及信息来源途径,制定系列可行性强的服务方法,如疾病护理宣教、心理健康课堂、复杂护理操作流程规范、技能考试培训、论文资料素材搜集整理、论文的撰写等;注重培养护士团结协作能力、拓宽视野,精准服务于临床护理人员。

3.2.3 科研人员 推进专题服务模式 and 定题服务模式,专题服务是指针对医护技及科研人员临时提出来的具体项目提供一套完整的专题信息资料。定题服务是针对其在一段时间内的研究课题或期待项目的信息服务。在不同的研究阶段需要不断地获取与课题有关的大量系统知识和实验数据,这就需要查新人员深入到学科中,配合临床科研人员从课题立项到成果鉴定,进行全程定期跟踪服务^[4]。查新人员需结合自身优势,展开科研项目跟踪、密切关注具体项目开展、实施过程中所涉及相关内容的最新变化情况。动态掌握课题研究不同阶段对重点信息和需求变化情况,实时跟进,从而及时准确的提供全面服务。

3.2.4 基层医院 关注基层医院医务人员信息需求,分析其需求特点,充分利用大数据时代互联网、微信等网络工具的便捷服务途径,使信息传输不受距离限制,确保基层医务人员也能随时掌握到一手的、精准新的、针对性强的资料。定期开展线上培训,提高基层医疗人员搜集、利用信息能力,培养科研兴趣、提高医学专业知识水平、提升基层科研能力。尤其增加并及时推送关于季节性、突发性传染病防控信息知识,提高基层医务人员对新发疫情、传染病及时发现、及时上报的敏感性和能力。

3.3 建设电子网络化、信息服务平台 随着信息网络

等通讯手段的不断更新发展、使得信息的传输、共享、变得越来越便捷,充分利用网络资源提供最新最快的服务途径,提升运营模式和管理模式,助推信息化服务于医务人员。与包括 pubmed、中国知网、免费国际医学杂志、医学类电子书等知名的、权威的医学数据库网站做好链接,在网络平台首页定时更新热门信息、热点学术报告讲座、音频视频课件等链接,便于医务人员快速方便的查找和浏览所需资源,提供便利的网络平台并积极维护。发挥微信服务受众广泛、运行成本低的优势,建立微信服务群,利用微信语音、文字、视频等即时互动功能,为临床医护人员开展参考咨询服务,对医护人员提出的问题及时解答,工作人员应根据临床医护人员开展科学研究,撰写学术论文的实际需要,利用微信的信息推送功能,提供真正有帮助的情报信息资料^[5]。

3.4 提供完善的个性化信息服务 查新工作人员能熟练掌握各种数据库检索方法和技巧,较之医务工作者,具有快速、全面、准确、熟练检索相关数据库的能力。可发挥查新优势,根据医护技及科研人员职业特点、带教人员不同信息需求特点、关注方向、重点兴趣学科等,进行分门别类,主动为其归类划分相关的知识区、分定制、及时送达,从而为医务工作者提供精准的个性化服务内容,主动帮助其获取相关知识,并解决资料收集过程中所遇到的问题。

3.5 建立服务档案、实时更新 建立用户档案、对重点用户的服务内容、模式、研究方向逐一分析,分档归类,总结并建立用户服务满意度的调查反馈系统,便于后续的服务延伸、及时改进服务模式中的不足。

4 总结

高质量的查新文献检索服务是为医务工作者提供有效信息的重要途径。在充分了解医务人员的信息需求前提下,查新部门利用自身的优势、从海量大数据中搜索挖掘所需信息,通过分类整理、筛查推新,针对不同需求提供准确服务。通过个性化服务、利用多种现代化手段、注重与医务工作者进行实时沟通,建立服务档案,对用户的科研需求持续追踪跟进、不断完善服务内容、精准服务于广大医务人员。

参考文献:

- [1]王卫国,蒋金根,张卫国,等.临床医生对医学信息的需求和评估[J].中华医院管理杂志,2002,18(12):717-719.
- [2]王声媛.“双一流”背景下高校图书馆情报精准服务研究[J].高校图书馆工作,2019,39(6):84-87.
- [3]顾艳,王新玲.精准查新对精准医学时代临床医学发展的推动[J].中华医学图书情报杂志,2016,25(12):70-72.
- [4]余春华.医院图书馆如何开展科研定题服务[J].医学信息,2014,28(14):28.
- [5]逯喜荣.医院图书馆利用微信服务平台开展个性化服务的实践体会[J].中国卫生产业,2019,16(18):115-116.

收稿日期:2020-04-03;修回日期:2020-04-26

编辑/王朵梅