

استاندارد کتابخانه های بیمارستانی

تهیه کننده: مهدیه دانشور
کارشناس ارشد کتابداری و اطلاع رسانی پزشکی
معاونت تحقیقات و فناوری
کتابخانه مرکزی

تعریف کتابخانه بیمارستان

مکانیست شامل منابع اطلاعاتی چاپی و الکترونیک که برای ارائه خدمت به کاربران تخصصی در راستای ارتقاء مراقبت از بیمار و سطح سلامت راه اندازی شده است.



ماموریت کتابخانه بیمارستان

کتابخانه بیمارستان مأموریت دارد تا خدمات کتابخانه و اطلاع رسانی پزشکی را در راستای ارتقاء سطح مراقبت از بیمار و تأمین نیازهای اطلاعاتی کاربران با استفاده از فناوریهای نوین فراهم نماید. کتابخانه با ارائه خدمات اطلاعاتی بروز، نیاز به اطلاعات مبتنی بر شواهد پزشکی کاربران خود را به طور کارآمد و مؤثر پاسخگو است.



هدف

هدف کتابخانه بیمارستان و خدمات اطلاع رسانی پزشکی، **تأمین و دسترس پذیری منابع اطلاعات بالینی روزآمد** برای کاربران شامل پزشکان، پرستاران، پیراپزشکان، دانشجویان و پژوهشگران جهت ارتقاء کیفیت مراقبت از بیمار است. بخشی از خدمات کتابخانه و اطلاع رسانی پزشکی در راستای **تأمین نیاز اطلاعاتی بیماران و خانواده های آنها** ارائه می شود. اهداف کتابخانه بیمارستان بر اساس رسالت، چشم انداز و برنامه راهبردی برای بازه زمانی **سه تا پنج سال آینده**، تعیین می شوند. این اهداف بر مبنای چشم انداز ارائه خدمات کتابخانه و اطلاع رسانی پزشکی توسعه می یابند. لازم است اهداف با توجه به پیش بینی توسعه کتابخانه بیمارستان با در اختیار داشتن امکانات موجود پاسخگوی نیازهای آتی باشد.

رسالت

کتابخانه بیمارستان مطابق با رسالت سازمان مادر مأموریت دارد تا نسبت به **فراهم سازی خدمات کتابخانه و اطلاع رسانی پزشکی** برای کاربران اقدام نماید. خدمات کتابخانه و اطلاع رسانی پزشکی باید بتواند به **طور مؤثر و کارآمد** نیازهای اطلاعاتی کاربران خود را پاسخگو باشد. این خدمات زمینه و تمهیدات لازم برای **تهیه، ذخیره و اشاعه اطلاعات علمی** موردنیاز کاربران را فراهم می آورد تا بدین وسیله **موجبات ارتقاء سطح مراقبت از بیمار و سلامت جامعه** فراهم گردد.

بیانیه

بیانیه رسالت کتابخانه بیمارستان به صورت **مکتوب و شفاف اهداف**، چشم انداز و **خدمات** کتابخانه و اطلاع رسانی پزشکی را به کاربران و ذینفعان اطلاع رسانی می کند.

این بیانیه شامل معیارهای الزامی زیر است:

- الف-** بیانیه رسالت بیانگر اهداف کلان و چشم انداز سازمان مادر است؛
- ب-** بیانیه رسالت با همکاری سازمان مادر، مدیریت کتابخانه، مدیران بیمارستان، کتابداران و سایر کارکنان و ذینفعان تدوین می شود؛
- پ-** بیانیه رسالت بیانگر نیازهای کاربران است.

سازمان

کتابخانه بیمارستان مطابق ساختار تشکیلاتی بیمارستانهای دانشگاههای علوم پزشکی و مراکز درمانی تحت پوشش وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی اعم از دولتی و خصوصی دارای تشکیلات مشخص و مستقل از نظر **مدیریت، نیروی انسانی، منابع مالی، ارائه خدمات و فضای فیزیکی** است. مدیریت کتابخانه به طور مستقیم به مدیران بیمارستان و سازمان مادر حسب نیاز و یا بر اساس اعتباربخشی و ارزیابی سالیانه گزارش می دهد.

ساختار سازمانی

ساختار سازمانی، نقش کتابخانه بیمارستان به عنوان ارائه کننده خدمات کتابخانه و اطلاع رسانی پزشکی درون سازمان را تبیین می نماید. در این ساختار مطابق با سازمان مادر، برنامه ریزی ها، تصمیم گیری ها، مسؤلیتها، خط مشی ها و وظایف در خصوص خدمات کتابخانه و اطلاع رسانی پزشکی مشخص می گردد. همچنین مدیریت و کارکنان کتابخانه را در خصوص نحوه عملکرد، گزارش دهی، رعایت سلسله مراتب، تعامل و ارتباط رسمی میان کاربران و سایر کارکنان آگاه می نماید. ساختار سازمانی به طور شفاف در دسترس کتابداران، کارکنان کتابخانه و کاربران قرار می گیرد.

معیارهای ساختار سازمانی

الف- کتابخانه بیمارستان به عنوان یک واحد مستقل و مجزا در بیمارستان عمل می نماید؛

ب- مدیریت و کارکنان کتابخانه سلسله مراتب اداری و اصول گزارش دهی را رعایت می نمایند؛

پ- تدوین یک طرح سازمانی جاری که بیانگر روابط و تعامل درون و برون سازمانی، وظایف و مسئولیتها است، برای ارائه خدمات مؤثر و کارآمد ضروری است؛

ت- ساختار سازمانی به طور منظم بر حسب ضرورت و با توجه به نیاز کاربران مورد بازبینی قرار می گیرد.

خط مشی ها و فرایندها

کتابخانه بیمارستان دارای مجموعه ای از خط مشی ها و فرایندهای شفاف بر اساس خط مشی و فرایند جاری سازمان مادر است. عملکرد خدمات کتابخانه و اطلاع رسانی پزشکی در همه جنبه ها مستند گردیده و در دسترس کاربران و ذینفعان قرار می گیرد. این خط مشی و فرایندها شامل موارد زیر است:

- دسترسی به خدمات کتابخانه و اطلاع رسانی پزشکی؛
- دسترسی به منابع چاپی و غیر چاپی؛
- دسترسی به خدمات فناوری اطلاعات و سامانه ها؛
- مجموعه سازی و سازماندهی منابع چاپی و غیر چاپی
- گردش منابع / امانت؛
- رعایت حق مؤلف
- امانت بین کتابخانه ای؛
- خدمات مرجع؛
- خدمات مرجع مجازی؛
- آموزش کاربران و کارکنان کتابخانه؛
- امور اجرایی و اداری

همکاری سازمانی

همکاری های سازمانی شامل موارد زیر می شود:

الف- کارکنان کتابخانه به طور مستقیم در برنامه ریزی و تصمیم گیری برای تأمین نیازهای مبتنی بر دانش و شواهد کاربران مشارکت می نمایند؛

ب- کارکنان کتابخانه در برنامه ریزی و مدیریت اطلاعات و فناوری با عضویت فعال در کمیته ها و کارگروه ها مشارکت می نمایند.

برنامه ریزی راهبردی

برنامه ریزی راهبردی فرایندی ساختاریافته، به منظور اجرای خدمات کتابخانه و اطلاع رسانی پزشکی است. اطلاعات مورد نیاز برای برنامه راهبردی از طریق شناسایی کاربران، ارزیابی و تحلیل نیازهای آنها، ارزیابی محیط داخلی و خارجی کتابخانه و تجزیه و تحلیل روندهای مربوطه تأمین می شود. این برنامه به شناسایی و توصیف راهبردهایی می پردازد که منابع انسانی، مالی، فنی و فیزیکی موردنیاز برای پاسخگویی به نیازهای کنونی و آینده، جهت رسیدن به بهترین خدمات برای کاربران را شناسایی، گردآوری و اولویت بندی می کنند.

اهداف کلی

اهداف کلی عباراتی گسترده، ماندگار، کیفی و قابل سنجش هستند که آن چه خدمات کتابخانه و اطلاع رسانی پزشکی امیدوار است طی سه الی پنج سال آینده به آن دست پیدا کند را توصیف می کند.

تعداد اهدافی که می توانند به دست آیند معمولاً بر اساس منابع موجود محدود می شوند و در نتیجه تعداد این اهداف کلی باید واقع گرایانه باشد. اهداف کلی باید به گونه ای تعریف شوند که چارچوبی منطقی برای تنظیم راهبردها، برنامه های عملیاتی و شاخص های عملکرد فراهم شود.

اهداف عملیاتی

اهداف عملیاتی عباراتی خاص و قابل سنجش هستند که نشان می دهند چگونه خدمات کتابخانه و اطلاع رسانی پزشکی به اهداف کلی خود دست می یابد. در اهداف عملیاتی مسائل مهم شناسایی شده در مرحله تجزیه و تحلیل راهبردی حل و فصل می شود.

اهداف عملیاتی واقع گرایانه بوده، مستقیماً به هدف اصلی خود مرتبط هستند، معمولاً به شکل مصدر بیان می شوند، تا جایی که امکان داشته باشد کمی بوده و شامل یک نتیجه خاص هستند که دستیابی به آن دنبال می شود.

کاربران و ذینفعان

کتابخانه در بیانیه ای مکتوب گروه های مختلف کاربران و ذینفعان را شناسایی می کند. این بیانیه به کارکنان و کاربران کتابخانه ابلاغ شده و به طور منظم بررسی می شود. بنابراین هر گروه یا شخصی که بتواند بر دستاوردهای کتابخانه و خدمات اطلاع رسانی تأثیر بگذارد یا تحت تأثیر آن قرار بگیرد، به عنوان ذینفع محسوب می شود. در کتابخانه بیمارستان پزشکان، پرستاران، پیراپزشکان، بیماران و خانواده آنها، دستیاران، دانشجویان و سایر کارکنان به عنوان کاربران بالقوه کتابخانه محسوب می شوند.

نیازهای کاربران

خدمات کتابخانه و اطلاع رسانی پزشکی برنامه راهبردی مکتوب دارد؛ که به طور منظم اطلاعات موردنیاز کاربران و ذینفعان را تشخیص، ارزیابی، تجزیه و تحلیل می کند، تا در نتیجه منابع و خدمات مؤثری را متناسب با نیازهای آنان فراهم کند و کیفیت خدمات کتابخانه و اطلاع رسانی پزشکی توسعه پیدا کند.

چشم انداز

چشم انداز خدمات کتابخانه و اطلاع رسانی پزشکی باید کوتاه، موجز و الهام بخش از چیزی باشد که کتابخانه می خواهد در آینده به آن برسد. چشم انداز بر توسعه خدمات و برنامه های آینده بر حسب تغییرات نیازها و محیط تمرکز دارد. در تدوین چشم انداز به موارد زیر توجه می شود:

- الف- در چارچوب سازمان و زمان بگنجد؛
- ب- استاندارد جاه طلبانه ای از برتریها و شایستگی ها وضع کند؛
- پ- مسیر و مقصد را روشن سازد (آینده نگری)؛
- ت- راهبرد را به حرکت درآورد؛
- ث- بر خدمات و فناوری تأکید داشته باشد؛
- ج- روشن و قابل فهم باشد؛
- چ- همکاری و تعاون را میسر سازد؛
- ح- پیش از بیانیه مأموریت قرار گیرد تا هدف نهایی کتابخانه را ترسیم کند.

مأموریت

مأموریت برنامه ای عملگرا و واقعی است؛ که هدف و فلسفه خدمات کتابخانه و اطلاع رسانی پزشکی را بیان می کند. در تدوین مأموریت به موارد زیر توجه می شود:

الف- بیانیه مأموریت چشم انداز کتابخانه و خدمات اطلاع رسانی را به طور واضح مشخص کند؛

ب- مأموریت در همکاری با مدیریت کتابخانه، کارکنان و کاربران تدوین می شود و توسعه می یابد؛

پ- مأموریت در ارتباط با تمامی کارکنان کتابخانه و کاربران است و به طور منظم بررسی می شود؛

ت- مأموریت دربرگیرنده نیازهای کاربران است.

برنامه عملیاتی

اهداف عملیاتی در برنامه راهبردی توسط یک یا چند اقدام یا وظیفه پشتیبانی می شوند. این برنامه به طور **سالیانه** توسعه پیدا می کند و با بودجه کتابخانه و خدمات اطلاع رسانی مرتبط است. برنامه عملیاتی همچنین به عنوان **برنامه اجرایی، برنامه تجاری، برنامه عملکردی یا برنامه سالیانه** شناخته شده است. برنامه عملیاتی باید مشخص کند که:

الف- چه کسی مسئول اجرای کلی برنامه است؟

ب- چه کسی مسئول دستیابی به هر هدف کلی و هدف عملیاتی است؟

پ- چه کسی مسئول کنترل اجرای برنامه است و بر اساس نتایج قادر به تصمیم گیری است؟

ت- چگونه اجرای برنامه و ارزیابی آن گزارش می شود و گزارش به چه شخصی ارائه می شود؟

نظارت و ارزیابی

انجام وظایفی که در برنامه عملیاتی مشخص شده است به طور منظم باید کنترل شوند. نظارت شامل ارزیابی شاخصها در بازه زمانی مشخص، اصلاح در صورت لزوم تخصیص وظایف است.

با داشتن نظارت مناسب در کنار معیارهای ارزیابی خوب، برنامه عملیاتی به برنامه بهبود کیفیت خدمات کتابخانه و اطلاع رسانی پزشکی تبدیل خواهد شد زیرا از چرخه بهبود مداوم طراحی، انجام، بررسی و اقدام پیروی می کند. هنگامی که تمام اهداف عملیاتی در راستای حمایت از هدف اصلی حاصل شدند؛ هدف اصلی باید مورد بررسی همه جانبه قرار گیرد تا اطمینان حاصل شود که واقعاً تحقق یافته است. در غیر این صورت اهداف عملیاتی دیگری تعریف شده و یا خود هدف اصلی موردبازنگری قرار گیرد.

مدیریت منابع

یکی از الزامات دسترسی آسان، به موقع و مبتنی بر دانش به خدمات کتابخانه و اطلاع رسانی پزشکی کتابخانه بیمارستان داشتن **منابع انسانی، فیزیکی، اطلاعاتی، فناوری و مالی** است. رئیس کتابخانه بیمارستان با مشورت با کاربران، کتابداران و کارکنان کتابخانه، مدیران بیمارستان و سازمان مادر نسبت به نیازسنجی و توسعه مستمر برای تأمین منابع موردنیاز در جهت ارائه خدمات مؤثر و کارآمد کتابخانه اقدام می نماید. کتابخانه بیمارستان بر اساس دستورالعملها و شیوه نامه های مالی از سوی مدیریت بیمارستان و سازمان مادر، دارای منابع مالی مستقل و جداگانه در تأمین منابع فوق الذکر است.

هدف

هدف از تأمین منابع مورد نیاز خدمات کتابخانه بیمارستان ارائه مؤثر ، روزآمد و مبتنی بر دانش و توسعه خدمات کتابخانه و اطلاع رسانی پزشکی است. تأمین منابع بروز، با کیفیت و واجد شرایط در افزایش کیفیت خدمات مورد نیاز کاربران مؤثر بوده و موجب ارتقاء کیفیت مراقبت از بیمار و افزایش رضایتمندی کاربران می گردد.

مدیریت منابع انسانی

کتابخانه بیمارستان در ارائه مؤثر خدمات کتابخانه و اطلاع رسانی پزشکی به کاربران از **نیروی انسانی متخصص و صالحیت دار** استفاده می نماید. به کارگیری نیروی انسانی در کتابخانه بیمارستان بر اساس نیازهای کاربران، رسالت و برنامه راهبردی تعریف شده سازمان مادر، انجام می گردد.

ساختار نیروی انسانی

ساختار نیروی انسانی در کتابخانه بیمارستان بر اساس نمودار تشکیلاتی و توزیع نیروی انسانی سازمان مادر از میان دانش آموختگان رشته کتابداری و اطلاع رسانی پزشکی و علم اطلاعات و دانش شناسی با تمامی گرایش ها که مدرک آنها مورد تایید وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی و وزارت علوم، تحقیقات و فناوری است، تعیین می گردد. کتابخانه بیمارستان بر حسب نیاز می تواند کمک کتابدار و کارکنان واجد شرایط به کارگیری نماید. عواملی که نیاز به ایجاد ساختار نیروی انسانی را ضروری می نماید شامل موارد زیر است:

الف- مأموریت، چشم انداز و اهداف کلی سازمان مادر؛

ب- نوع و حجم فعالیت درمانی بیمارستان؛

پ- تعداد و نوع کاربران؛

ت- نوع خدمت مورد نیاز کاربران.

ساختار نیروی انسانی در یک دوره سه تا پنج ساله بر اساس مأموریت، چشم انداز و اهداف کلی سازمان مادر مورد بازبینی و در صورت نیاز اصلاح می گردد.

به کارگیری و توزیع نیروی انسانی

تمامی کتابداران و افراد مستخدم در تشکیلات سازمانی کتابخانه بیمارستان موظف هستند در ردیف شغلی خود و بر اساس شرح وظایف سازمانی ارائه خدمت نمایند. هرگونه جابجایی کتابداران فقط به درخواست رئیس کتابخانه بیمارستان و اخذ مجوز از مدیر اطلاع رسانی پزشکی و منابع علمی دانشگاه امکانپذیر است.

تعداد و نوع کارکنان کتابخانه بیمارستان و توزیع آنها تابع عوامل و شرایط زیر است:

الف- نوع نظام کتابخانه (متمرکز، غیرمتمرکز، یا نیمه متمرکز)؛

ب- تعداد بخشهای ارائه خدمت؛

پ- کمیت و کیفیت منابع اطلاعاتی که سالانه به مجموعه کتابخانه اضافه می شود؛

ت- حجم و کیفیت جمع آوری و سازماندهی منابع اطلاعاتی؛

ث- ساعات کار کتابخانه بیمارستان؛

ج- نوع دسترسی کاربران به منابع اطلاعاتی (قفسه باز یا بسته و یا ترکیبی از این دو)

چ- اندازه و نوع خدمت درمانی که بیمارستان ارائه می کند؛

ح- تعداد تختهای بیمارستان؛

خ- تعداد و نوع کاربران؛

د- میزان استفاده از خدمات کتابخانه توسط کاربران؛

رئیس کتابخانه

رئیس کتابخانه بیمارستان باید کتابدار متخصص، با صلاحیت و با تجربه موفق در حوزه کتابداری و اطلاع رسانی پزشکی باشد. گذراندن دوره های ویژه مدیران طبق دستورالعمل آموزش ضمن خدمت سازمان مادر الزامی است.

کتابدار بالینی (Clinical Librarian)

کتابدار بالینی ، کتابداری است که دارای حداقل مدرک کارشناسی در رشته کتابداری و اطلاع رسانی پزشکی و یا علم اطلاعات و دانش شناسی در حوزه کتابداری و اطلاع رسانی پزشکی است. کتابدار بالینی با دانش تخصصی و آشنایی با علوم پایه پزشکی در گردآوری، ذخیره و اشاعه اطلاعات تخصصی به پزشکان و دستیاران به بهبود تصمیم گیری بالینی برای بیماران و نیز بروزرسانی اطلاعات تخصصی گروههای هدف ارائه خدمت می نماید. محل خدمت کتابدار بالینی **محدود به کتابخانه نیست** و موظف است با حضور مستقیم در بخشهای بیمارستان نسبت به ارائه خدمت اقدام نماید.

کتابدار باصلاحیت

کتابدار باصلاحیت ، کتابداری است که دارای حداقل مدرک کارشناسی در رشته کتابداری و اطلاع رسانی پزشکی و یا علم اطلاعات و دانش شناسی با تمامی گرایش ها باشد و علاوه بر اخذ مدرک دانشگاهی، **شایستگی های اخلاق حرفه ای و توان ارائه خدمت مؤثر و تخصصی** را مطابق نیازهای روز کتابخانه و کاربران در راستای اهداف سازمان مادر، داشته باشد.

کارکنان غیر کتابدار

کارکنانی که دارای مدرک در رشته های تحصیلی مرتبط با خدمات کتابخانه هستند. این کارکنان بر اساس تشکیلات سازمانی سازمان مادر دارای ردیف استخدامی مشخص و موظف به گذراندن دوره های آموزشی تخصصی هستند.

کتابدار طرحی

بر اساس مقررات آموزشی وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی برای گذراندن دوره طرح فارغ التحصیلان رشته کتابداری و اطلاع رسانی پزشکی، کتابخانه بیمارستان حسب نیاز نسبت به بکارگیری کتابدار طرحی از طریق سازمان مادر اقدام می نماید.

کتابدار کارآموز

جهت تربیت نیروی متخصص در حوزه خدمات کتابخانه و اطلاع رسانی پزشکی و کسب تجربه دانشجویان و فارغ التحصیلان رشته کتابداری و اطلاع رسانی پزشکی کتابخانه بیمارستان می تواند با هماهنگی سازمان مادر و مدیران بیمارستان اقدام به به کارگیری کتابدار کارآموز نماید.

کتابدار قراردادی یا پاره وقت

کتابخانه بیمارستان اجازه دارد کتابدار قراردادی یا پاره وقت را در موارد زیر به کارگیری نماید:

الف- در صورتیکه امکان جذب نیروی کتابدار از طریق فراخوان جذب نیروی انسانی تمام وقت برای کتابخانه بیمارستان امکانپذیر نباشد.

ب- جذب کتابدار درجایی که اندازه، نوع و تنوع خدمات بیمارستان بر اساس فرمول نیروی انسانی تمام وقت (اف تی ای) ، تنها با یک کتابدار قراردادی یا پاره وقت قابل انجام است.

کارشناس رایانه

اگر نیروی انسانی مورد نیاز کتابخانه بیمارستان مطابق با فرمول توزیع نیروی انسانی برابر یا بزرگتر از سه باشد، با توجه به اندازه یا نوع و تنوع خدمات درمانی، کتابخانه بیمارستان با هماهنگی مدیران بیمارستان و سازمان مادر اجازه دارد کارشناس رایانه بکارگیری نماید.

شرح وظایف شغلی

رئیس، کتابداران و کارکنان کتابخانه بیمارستان بر اساس شرح وظایف ابلاغی سازمان مادر دارای شرح وظایف شغلی مستند و مکتوب هستند. برای تمامی کارکنان (ثابت، قراردادی، طرحی) شرح وظایف شغلی مدونی موجود است که وظایف و مسئولیتهای متناسب با هر مسئولیت را به طور شفاف مشخص می نماید. این شرح وظایف به طور **منظم هر ساله** بازبینی و اصلاح می گردد.

حقوق و مزایای کارکنان کتابخانه

حقوق و مزایای کارکنان کتابخانه بیمارستان اعم از رئیس کتابخانه، کتابدار متخصص و سایر کارکنان کتابخانه باید متناسب و معادل با سایر کادر درمانی همتراز در بیمارستان و سازمان مادر باشد.

ارزشیابی عملکرد کارکنان

ارزشیابی کارکنان در پایان هر سال بر اساس خط مشی و دستورالعملهای سازمان امور استخدامی کشور انجام می شود. فرایند ارزشیابی به طور شفاف توسط سازمان مادر به کارکنان ابلاغ می شود. ارزیابی کارکنان ابعاد تخصصی و عمومی کارکنان را در بر می گیرد.

منابع فیزیکی، محیطی و تجهیزات

خدمات کتابخانه و اطلاع رسانی پزشکی می بایست منابع فیزیکی، محیطی و تجهیزات کافی و ایمن برای حمایت از برنامه های از پیش طراحی شده و جاری در ارائه خدمات مورد نیاز کاربران را در اختیار داشته باشد. **فضای فیزیکی، امکانات محیطی و تجهیزات مناسب و متمرکز** برای دسترسی آسان تمامی کاربران به بخشها و خدمات مختلف کتابخانه اعم از امانت، مرجع، فناوری اطلاعات، اداری و فنی، تالار مطالعه، استفاده و بازیابی منابع اطلاعاتی کتابخانه بیمارستان می بایست وجود داشته باشد. طراحی نقشه کتابخانه بیمارستان باید به گونه ای باشد که همه ارکان و کارکنان کتابخانه در ارتباط و همکاری تنگاتنگ با یکدیگر بوده و با کاربران نیز ارتباط و تعامل مؤثر داشته باشند.

انتخاب محل کتابخانه بیمارستان

الف- کتابخانه بیمارستان باید در مکانی واقع شود که به آسانی قابل دسترس بیماران از تمامی طبقات بیمارستان، کارکنان بخشهای درمانی، آموزشی و پژوهشی، بیماران سرپایی و ملاقات کنندگان باشد؛

ب- ساختمان کتابخانه در مکانی واقع شود که از اورژانس و بخش مراقبتهای ویژه به دلیل مراجعات و آلودگی صوتی فاصله داشته باشد؛

پ- کتابخانه باید برای تسهیل گردش مجموعه، به یک ورودی اصلی نزدیک باشد؛

ت- کتابخانه باید دسترسی آسان به بخشهای بستری داشته باشد.

دو حالت در رابطه با انتخاب محل کتابخانه وجود دارد:

الف- محل سایر بخشها هنوز در بیمارستان مشخص نشده باشد یا اینکه بیمارستان در ابتدای ساخت و ساز خود است. بهتر است اول محل کتابخانه تعیین شود و محل بقیه بخشها در ارتباط با آن برنامه ریزی شود.

ب- پردیس سازمان کامل شده باشد و سپس جانمایی ساختمان کتابخانه بیمارستان در الگوی موجود انجام شود.

در نهایت با تهیه طرح جامع، محل مناسب کتابخانه بیمارستان و ساختار فیزیکی سازمان مشخص می گردد.

اختصاصی بودن فضای کتابخانه

فضای کتابخانه هیچگاه نباید با سایر بخشها یا خدمات دیگر مشترک شود. کتابخانه بیمارستان در حفظ مأموریت‌های خود باید در یک محیط آرام قرار گیرد. فضای مورد نیاز برای کتابخانه پس از مطالعه اهداف کتابخانه و رشد مورد انتظار آن قابل محاسبه است.

طراحی ساختمان کتابخانه

طراحی داخل ساختمان و روابط بین بخشهای مختلف کتابخانه باید بر مبنای منطق جریان کار کتابخانه بیمارستان و دارای حداکثر کارایی باشد تا ضمن مراعات اصل سادگی اداره آن، هزینه های راهبری نیز کاهش یابد. طراحی باید طوری باشد که ضمن رعایت بالاترین میزان ایمنی، محیطی راحت، جذاب و آرام فراهم آورد. بهتر است مکانهای دارای مراجعه کنندگان، نظیر میز امانت و مانند آن در نزدیکی ورودی اصلی قرار داده شود تا از رفت و آمدهای غیرضروری به بخشهای درونی کتابخانه کاسته شود. به این ترتیب کاربرانی که به منابع تخصصی تر نیاز دارند به بخشهای داخلی کتابخانه هدایت شده و درعین حال از آرامش و سکوت و خدمات ویژه این بخشها بهره مند می شوند.

طراحی باز

در این نوع طراحی دیوارهای غیرضروری حذف می شوند و تمامی بخشهای مختلف کتابخانه باز و آزاد و باهم در ارتباط هستند. کتابدار می تواند در صورت نیاز به محلی جداگانه، با تنظیم قفسه ها و چیدمان میزها و صندلی ها، محل مورد نظر را شکل دهد.

طراحی بسته

که در آن اتاقهای کار کتابداران و بخشهای مختلف کتابخانه با دیوارهایی محصور می شوند. مبلمان و اثاثیه و قفسه های کتاب ثابت هستند و دیوارهای ساختمان از موادی مانند آجر و سنگ و آهن و بتون ساخته شده و امکان جابه جایی و تغییرپذیری در ساختمان کتابخانه وجود ندارد.

انعطاف پذیری فضای کتابخانه

الف- ساختمان کتابخانه بیمارستان باید طوری طراحی شود که در صورت نیاز قابلیت گسترش آتی را داشته باشد و نیازهای **۳۰ سال آینده** کتابخانه در آن پیش بینی شده باشد؛

ب- فضای کافی برای جا دادن منابع و مواد کتابخانه و اطلاع رسانی پزشکی، شبکه رایانه ای، فضای کاری کارکنان وجود داشته باشد و نیز رشد **پنج تا هفت** سال آتی را میسر سازد؛

پ- فضای امن اضافی باید برای ذخیره تجهیزات، سخت افزار، سمعی و بصری و همچنین وسایل و تجهیزات اداری و سایر وسایل متنوع و پراهمیت فراهم شود. با توجه به نیاز، مکان های ذخیره برای مجموعه های کوچکتر نیز می تواند مفید باشد.

ورودی کتابخانه

تا جایی که ممکن است ورودی کتابخانه نباید دارای پله باشد و آستانه آن جهت ورود صندلی چرخ دار به اندازه کافی وسعت داشته باشد. جهت سهولت ورود مراجعین علائمی برای درب های کتابخانه که کاملاً شیشه ای و یا نیمه شیشه ای هستند در نظر گرفته شود تا افرادی که نقص بینایی دارند با آن برخورد نکنند. باز کردن درهای ورودی باید آسان باشد. درهای فشاری، کشویی یا خودکار نمونه های خوبی هستند.

فضای مورد نیاز کتابخانه

الف- فضای ارائه خدمات اعم از امانت، مرجع، جستجو و بازیابی اطلاعات

ب- دفتر برای رئیس کتابخانه؛

پ- دفتر یا اتاق کار برای کارکنان کتابخانه بیمارستان

ت- مخزن و قفسه های کتاب

ث- مخزن و قفسه های مجلات

ج- بخش نشریات جاری

چ- بخش مرجع

ح- بخش امانت

خ- بخش منابع الکترونیک (کتابخانه دیجیتال) مجهز به رایانه و کابین

د- سالن مطالعه: فضای کافی برای مطالعه برای مراجعه کنندگان بالفعل و بالقوه کتابخانه وجود داشته باشد؛

ذ- بخش کتابخانه دیجیتال همراه با ایستگاه یا کابین رایانه

ر- بخش فهرستنویسی کتابخانه و منابع اطلاعاتی

ز- وجود مکان فتوکپی

ژ- مکانهای ذخیره سازی منابع و تجهیزات

س- محلی برای نگهداری لوازم شخصی کاربران

ش- محلی برای بازگرداندن کتاب، خارج از ساعات مصوب اداری

ص- محلی برای نصب تابلو اعلانات برای موارد اطلاع رسانی خاص

فضاهای پیشنهادی

الف- بخش امکانات دیداری - شنیداری؛

ب- آبدارخانه اختصاصی؛

پ- سرویس بهداشتی اختصاصی دارای امکانات لازم برای افراد معلول؛

ت- بخشی برای تعامل اجتماعی؛

ث- بخش کودکان؛

ج- سالن استراحت با امکانات خوردن و آشامیدن؛

چ- فضای اختصاصی و مجزا جهت آموزش و برگزاری کارگاه آموزشی و تشکیل جلسات گروهی.

فضای اختصاصی معلولین در کتابخانه

الف- وجود سطح شیبدار؛

ب- آسانسور؛

پ- منابع اطلاعاتی به زبان بریل.

مقاومت و ایمنی ساختمان کتابخانه

الف- ساختمان کتابخانه باید در مقابل زلزله و سوانح دیگر مقاوم باشد؛

ب- تمهیدات خاموش کردن آتش پیش بینی و نصب شود.

ساعت کار کتابخانه

الف - در کتابخانه بیمارستانهای آموزشی درمانی جامع ارائه خدمات کتابخانه ۲۴ ساعته است.

ب - در کتابخانه بیمارستانهای آموزشی و درمانی تخصصی خدمات کتابخانه ۱۴ ساعت (هشت صبح الی ده شب) و سالن مطالعه ۲۴ ساعته ارائه خدمت می نماید.

تجهیزات و امکانات کتابخانه ای

الف- صندلی و میز مطالعه تکنفره؛

ب- صندلی و میز چند نفره؛

پ- قفسه کتاب و مجلات؛

ت- استند کتاب و مجلات؛

ث- ایستگاه و کابین جستجو و بازیابی اطلاعات؛

ج- شبکه اینترنت؛

چ- سامانه های رایانه ای (سخت افزار و نرم افزار)؛

ح- تجهیزات جانبی (دستگاه فتوکپی، پرینتر، اسکنر، ویدئو پروژکتور، دستگاه برش و صحافی و غیره)؛

خ- صندلی و کاناپه راحتی مراجعین؛

د- تجهیزات اداری (میز تحریر و صندلی اداری، فایل کشویی، قفسه پرونده و بایگانی و غیره)؛

ذ- وسایل سمعی و بصری (بلندگو، میکروفون، ضبط و پخش صدا، هدفون، تابلو دیجیتال و ال ای دی و غیره)؛

ر- امکان حمل منابع انتخاب شده با کتاب بر (چرخ دستی) خاص توسط بیماران بستری و همراه بیمار

تمهیدات لازم جهت کاربران

الف- محلی برای بازگرداندن کتاب خارج از ساعات کاری مانند استفاده از صندوق برگشت کتاب ؛

ب- تابلو اعلانات برای اطلاع رسانی موارد خاص؛

پ- صندوق پیشنهادات و انتقادات برای دریافت نظرات کاربران

ایجاد محیط جذاب در کتابخانه

تمامی تلاشها باید در جهت تبدیل کتابخانه به یک محیط گرم و خوشایند صورت گیرد. استفاده از گیاهان، گله‌ها، عکسها و پوستره‌های قاب شده، ویتترین های گردان جذاب، تزئینات فصلی و نمایش برخی از کتابهای موجود در مجموعه کتابخانه نیز به ایجاد این نوع از فضا کمک می کند.

مشخصات وسایل کتابخانه

- ❖ کارایی و تناسب
- ❖ دوام
- ❖ استحکام
- ❖ زیبایی
- ❖ ظرافت و هماهنگی
- ❖ سهولت جابه جایی
- ❖ سهولت نگهداری
- ❖ مبلمان کتابخانه
- ❖ میز
- ❖ صندلی

مجموعه اصلی کتاب

مجموعه اصلی کتاب باید در قفسه های دیواری قرار گیرند به طوری که دسترسی آسان برای بیماران با ویلچیر فراهم شود. همچنین راهروهای میان قفسه ها به صورتی باشد که بیماران ایمن و راحت رفت و آمد نمایند.

تجهیزات جانبی مورد نیاز

- حداقل یک تلفن برای استفاده کارکنان، کاربران و بیماران؛
- یک دستگاه فتوکپی نه تنها برای فعالیتهای کتابخانه، بلکه برای نیازهای بیماران جهت کپی بخشهایی از کتاب یا مجلات؛
- دستگاههای فکس و اسکنر که به تجهیزات دفتری ضروری تبدیل شده اند، به ویژه برای کتابخانه های دارای سرویس امانت های بین کتابخانه ای؛
- چرخ دستی حمل کتاب و مجلات و سایر لوازم باید در اندازه های مختلف موجود باشند برای فعالیت های کتابخانه و بیماران؛
- چهارپایه ها (زیرپایی)، ایستا و چرخان؛
- لوازم دیداری و شنیداری

کف پوش

- قابل شست و شو باشد؛
- مقاوم باشد؛
- دارای کیفیت بالا باشد؛
- عایق صدا و ضربه باشد.

نور

نور طبیعی تا حد امکان باید ارائه شود و نور مصنوعی که هم خوشایند و هم مناسب باشد باید به عنوان یک مکمل نور طبیعی در نظر گرفته شود.

نور مصنوعی اغلب زمانی استفاده می شود که نور طبیعی محدود وجود دارد یا کتابخانه دارای ساعات کاری شب است.

اگر از قفسه های کتاب متحرک برای طراحی در مجموعه ها استفاده می شود، نور فراوان باید به طور مستقیم در سراسر راهرو بین قفسه های کتاب به کار رود.

میزان نور پایگاه کاری معمولاً کمتر از سطحی است که برای مطالعه توصیه شده است تا صفحه مانیتور راحت تر دیده شود. به طور معمول در پایگاه هایی که بیشتر برای جستجو و مراجعه طراحی می شوند، میزان نور حدود ۳۲۲ لوکس، یعنی تقریباً نصف میزان لازم جهت میزهای مطالعه، برای دیدن مانیتور مناسب است.

صدا

لازم است میزان انعکاس صدا در داخل کتابخانه و نیز نفوذ صدا از خارج با استفاده از تدابیر صوت شکن (آکوستیکی) و تعبیه شیشه های دوجداره و مانند آن شدیداً کنترل شود.

مطابق با استاندارد موسسه استاندارد آمریکا ، میزان صدا در پایگاه های کاری بین (۶۵-۵۵) دسیبل کنترل شود. استفاده از کفپوش مناسب، وسایل آکوستیک در سقف و پارتیشن به تقلیل صدا کمک می کند.

تهویه مطبوع و سیستم سرمایش و گرمایش

-درجه حرارت مناسب پایگاه کاری باید بین (۲۱ الی ۲۳) درجه سلسیوس باشد. پایگاه کاری و کاربران نباید در معرض آفتاب مستقیم و وسایل گرمازا مانند رادیاتور و لامپهای قوی قرار گیرد. رطوبت نسبی هوا باید بین ۴۲ تا ۵۲ درصد کنترل شود؛

- تهویه مطبوع در سالن های ویژه مطالعه باید **دوازده بار در ساعت** انجام شود و دارای حداقل سر و صدا باشد؛

- در حفظ گرمایش محیط استفاده از درهای عایق بندی شده در برابر باد و سرما و باران، درهای چرخان و پرده حرارتی می توان مؤثر باشد؛

امکانات رفاهی

- وایفای داخل کتابخانه؛
- یک اتاق با امکانات رفاهی اولیه برای استفاده شب یا درازمدت (چای ساز، میلمان راحت، تهویه مطبوع)؛
- تلفن؛
- اینترنت؛
- آب سردکن؛
- امکانات تهیه آب جوش

ارزیابی مداوم تجهیزات و امکانات

- رئیس کتابخانه ارزیابی مداوم برای نگهداری تجهیزات و امکانات کتابخانه را انجام می دهد؛
- رئیس کتابخانه با مشورت کتابداران متناسب با پیشرفت تکنولوژی تجهیزات و امکانات بروز را تهیه می نماید؛
- تجهیزات به شیوه درست حفاظت شده و مطابق با خط مشی تعیین شده نگهداری می شوند.

مجموعه سازی

کتابخانه بیمارستان بر اساس خط مشی سازمان مادر دارای خط مشی مستند و مکتوبی در خصوص هدف، محتوی و چارچوب مجموعه سازی منابع اطلاعاتی خدمات کتابخانه و اطلاع رسانی پزشکی است. این مجموعه سازی با توجه به **نیازهای کاربران** به طور منظم مورد بازبینی قرار می گیرد تا رضایتمندی آنها را فراهم سازد. لازم است که مجموعه کتابخانه پس از رسیدن به حد نصاب "تعداد کل مجموعه" بنا به نوع و زمینه فعالیت موضوعی و با توجه قوانین و جین و اهدا، بین دو تا شش درصد رشد سالانه داشته باشد.

روش های مجموعه سازی

- استفاده از نظام های مؤثر فهرستنویسی، رده بندی و نمایه سازی منابع اطلاعاتی؛
- تهیه فهرستهای چاپی یا الکترونیکی دسترسی به محل منابع اطلاعاتی؛
- تسهیل دسترسی به تمام منابع خریداری شده توسط بیمارستان و سازمان مادر؛
- محدود کردن مجموعه به منابع اطلاعاتی مورد نیاز کاربران و توجه به نیازها و اولویتهای آنها؛
- فراهم آوردن دسترسی الکترونیکی به منابع اطلاعاتی برای کاربران، در محل کار یا خانه هایشان، استفاده از شبکه های فناوری مناسب، شبکه های داخلی اینترنت و اینترنت؛
- استفاده از سامانه های جستجوی اصطلاحات شناخته شده مانند سر عنوانهای موضوعی پزشکی (مش)

منابع چاپی و غیرچاپی

مجموعه سازی منابع اطلاعاتی شامل منابع چاپی، غیرچاپی از اهداف اصلی خدمات کتابخانه و اطلاع رسانی پزشکی کتابخانه بیمارستان است که برای طیف وسیعی از کاربران فراهم می شود. کتابخانه باید هم منابع چاپی اصلی را برای اهداف آموزشی و هم منابع چاپی تخصصی درباره جدیدترین پژوهشها را در دسترس قرار دهد. کتابخانه باید کاربران خود را در خصوص استفاده از منابع اطلاعاتی آموزش دهد. در حالت ایده آل، باید یک کتابخانه در کنار کتابخانه تخصصی برای بیماران باشد که منابع آموزش بیمار، بروشورهای اطلاعاتی و منابع چاپی تفریحی و سرگرمی وجود داشته باشد.

وجین منابع اطلاعاتی

مجموعه ها باید به صورت مرتب وجین شوند و کتابهای مرجع تاریخ گذشته و کتابهایی که در شرایط خوب فیزیکی نیستند و کتابهایی که استفاده نشدند از مجموعه خارج شوند . مطلوب است به صورت سالانه **۲۲ درصد کتابها** در مجموعه جایگزین شوند. البته وجین مجموعه متناسب با الگوهای فردی استفاده از منابع اطلاعاتی کتابخانه متفاوت خواهد بود.

روش های وجین منابع اطلاعاتی

- در خصوص کتب پزشکی که هرچهارسال نیاز به بازبینی و تغییر دارد این امر مورد تأکید است و نیاز به هماهنگی با مدیران گروههای آموزشی و دستورالعمل وجین منابع صادره از سوی سازمان مادر دارد.
- کتابخانه بیمارستان خط مشی مدون و مکتوبی در خصوص وجین مجموعه منابع دارد. کتابخانه منابعی که می بایست از مجموعه خارج شود و منابعی که جایگزین شود یا به طور دائم حفظ و نگهداری شود را معین و مشخص می نماید.
- گزینش منابعی که مشمول وجین می شوند باید توسط متخصصین موضوعی، با نظر کمیته مشورتی کتابخانه و با تأیید نهایی کتابداران متخصص انجام شود و از همان اصول و ضوابط گزینش منابع و مواد برای مجموعه سازی پیروی کند.

روش های ارزیابی منابع اطلاعاتی

- تجزیه و تحلیل آمار استفاده؛
- ارزیابی سه ماهه، شش ماهه، یا سالیانه درون سامانی و برون سازمانی؛
- ارزیابی یک فرد متخصص در زمینه موضوعی؛
- ارزیابی و انطباق مجموعه منابع با مجموعه های کتابخانه های دیگر؛
- ارزیابی توافقات امانت بین کتابخانه ای؛
- نظرسنجی از کاربران.

مدیریت منابع فناوری اطلاعات

فناوری اطلاعات شامل همه ی ابزارها و روش هایی است که اطلاعات را دریافت، ذخیره، پردازش و مبادله می کنند و مورد استفاده قرار می دهند.

فناوری جزئی لاینفک از خدمات کتابخانه و اطلاع رسانی پزشکی است. این خدمات می بایست از فناوری های مناسب سخت افزاری و نرم افزاری، فناوری آنلاین، شبکه ها و ارتباطات برای دسترسی و مدیریت منابع اطلاعات استفاده کند. خدمات کتابخانه و اطلاع رسانی پزشکی فناوری های جدیدی را ارزیابی، پیاده سازی و ادغام می نماید تا دسترسی کاربران به این خدمات را میسر نماید.

امکانات رفاهی

- وجود وبسایت کتابخانه؛
- وجود صفحه اصلی و برنامه کتابخانه در وبسایت کتابخانه، بیمارستان و سازمان مادر که حداقل هر هفت روز یکبار روزآمد شود؛
- دسترسی به شبکه و امکانات ارتباط از راه دور؛
- دسترسی به اینترنت و اینترنت به منظور بهره گیری از آن در مکاتبات الکترونیکی، جستجوی آنلاین در پایگاه های اطلاعاتی علمی و منابع تمام متن که کتابخانه بیمارستان اشتراک دارد؛
- دسترسی به منابع آموزشی؛
- دسترسی به پایگاه های علمی داخلی و خارجی که سازمان مادر اشتراک دارد؛
- دسترسی از راه دور و خارج از سازمان با استفاده از وی پی ان

امکانات رفاهی

- امکان دسترسی آسان به اوپک از طریق شبکه اینترنت؛
- سیستم تأمین مدرک؛
- دسترسی کاربران به انتشارات الکترونیکی و برنامه های چندرسانه ای مرتبط با خدمات و برنامه های آموزشی؛
- دسترسی به سامانه های امانت بین کتابخانه ای؛
- تأمین دسترسی به جایگزین های کیفی در آموزش مداوم پزشکی در شکل سنتی آن، مانند منابع آموزش مداوم پزشکی مبتنی بر وب؛
- کنفرانس و دیگر فناوری ها.

دسترسی داخلی و از راه دور کارکنان کتابخانه به منابع فناوری اطلاعات

- دسترسی برابر کارکنان به رایانه های اختصاصی که طبق شرح وظایف هر شخص تعبیه می شوند؛
- کارکنان کتابخانه دسترسی و ورود شخصی و خصوصی به شبکه رایانه ای دارند؛
- دسترسی به پایگاه های اطلاعاتی علمی؛
- دسترسی به اینترنت؛
- منابع مبتنی بر وب؛
- دسترسی به اینترنت سازمان مادر.

امکانات و شرایط استفاده کاربران از فناوری اطلاعات

- وجود ایستگاه کاری به ازای هر کاربر؛
- سکوت و آرامش در محل کارگاه و محیط ایستگاه های رایانه؛
- وجود امکانات آموزشی جداگانه در خارج از سایت کتابخانه به منظور عدم ایجاد مزاحمت برای کارکنان کتابخانه؛
- وجود خط مشی ها و دستورالعمل های شفاف جهت استفاده کاربران به همراه جزئیات استفاده از ایستگاه های کاری، تعهدات و مسؤلیت های کاربر مانند دستورالعمل های دسترسی و استفاده مجاز و دستورالعمل های استفاده از اینترنت.

دسترسی به خدمات کتابخانه و اطلاع رسانی پزشکی

- دسترسی به خدمات برای گروه های مختلف کاربری؛
- دسترسی به خدمات طبقه بندی شده برای کاربران مختلف؛
- دسترسی کاربران از داخل بیمارستان به خدمات حضوری کتابخانه مطابق ساعات کار؛
- دسترسی از خارج بیمارستان از طریق وی پی ان برای کاربران که ارتباط سازمانی با سازمان مادر دارند؛
- دسترسی به کتابدار کشیک برای ساعات غیر اداری تا ۲۴ شب برای بیمارستانهای دارای نیروی انسانی سه برابر FTE؛
- -

دسترسی به خدمات کتابخانه و اطلاع رسانی پزشکی

- دسترسی فیزیکی به اطلاعات مورد نیاز با رایانه های اختصاصی با نظارت کتابدار متخصص؛
- دسترسی به جستجوی اطلاعات تخصصی با کمک کتابدار متخصص؛
- استخراج، بازیابی و تحویل مدرک و اطلاعات مورد نیاز توسط کتابدار در صورت عدم امکان مراجعه حضوری کاربران،
- وجود علائم، تابلوهای راهنما برای دسترسی آسان به منابع و خدمات.

دسترسی به منابع چاپی

کتابخانه بیمارستان دسترسی به منابع چاپی کتابخانه و اطلاع رسانی پزشکی را برای کاربران خود به دو صورت امانت داخل و خارج از کتابخانه فراهم می سازد.

منابع چاپی شامل موارد زیر است:

- کتب چاپی اصلی؛ - کتب مرجع؛ - کتب درسی؛ - مجلات چاپی؛ - خبرنامه ها؛
- دستنامه ها؛ - راهنماها؛ - بروشورها؛ - گزارشها؛ - قوانین و مقررات؛ - دستورالعملها.

دسترسی به منابع الکترونیکی

- کتب الکترونیکی؛
- مجلات الکترونیکی؛
- پایگاه های اطلاعاتی علمی آنلاین؛
- بسته های آموزشی چندرسانه ای؛
- پادکست های آموزشی؛
- سامانه های تحت وب؛
- ابزارهای مرجع الکترونیکی؛
- ابزارهای کتابشناختی الکترونیکی؛
- آیین نامه و دستورالعملهای الکترونیکی ؛
- بروشور، راهنما و دستنامه های الکترونیکی ؛
- اینترنت / اینترنت بیمارستان و سازمان مادر؛
- وبسایت بیمارستان و سازمان مادر.

خدمات آموزشی

خدمات آموزشی کتابخانه بیمارستان برای سه گروه هدف، شامل بیماران و خانواده آنها، کاربران و کتابداران و کارکنان کتابخانه ارائه می شود. آموزش به گروه های هدف به دو صورت **حضوری و غیرحضوری** (آموزش مجازی) انجام می گردد. آموزش های حضوری به صورت فردی و گروهی انجام می شود. بخش مهمی از آموزش به کاربران در محل (بخش های مختلف بیمارستان) انجام می شود.

آموزش به بیماران و خانواده آنها

کتابخانه بیمارستان از طریق مشاوره با گروه تصمیم گیری پزشکی در راستای افزایش دانش بیماران و خانواده آنها، نسبت به آموزش اقدام می نماید. اقدامات آموزشی برای بیماران شامل موارد زیر است:

- آشنایی با خدمات کتابخانه و اطلاع رسانی پزشکی؛
- آموزش نحوه استفاده و جستجو در منابع الکترونیکی مرتبط؛
- فیلتر کردن منابع آموزش به بیمار بر اساس شرایط، سطح دانش و آگاهی بیمار با هماهنگی گروه تصمیم گیری پزشکی؛
- تهیه و گردآوری منابع آموزشی، بروشور و راهنمای آموزش به بیماران.

هدف از آموزش به بیماران و خانواده آنها

الف- افزایش میزان رضایت بیمار؛

ب- افزایش آگاهی توان خود مراقبتی و کاهش درد بیمار؛

پ- کاهش اضطراب بیمار و خانواده آنها؛

ت- افزایش همکاری با گروه پزشکی.

آموزش کاربران

- استفاده از فهرستهای آنلاین و دسترسی عمومی به خدمات کتابخانه و اطلاع رسانی پزشکی؛
- مهارتهای جستجو در پایگاه های اطلاعاتی؛
- مهارتهای بازیابی اطلاعات؛
- مهارتهای جستجوی وب؛
- مهارتهای ارزیابی اطلاعات معتبر از نامعتبر

هدف از آموزش کاربران

- ارتقاء توانایی و شایستگی های کاربران
- ارتقاء سواد اطلاعاتی؛
- شناسایی نیازهای آموزشی؛
- بالا بردن سطح آگاهی و استفاده کارآمد از خدمات و منابع قابل دسترس

آشنایی کاربران با کتابخانه و خدمات کتابخانه و اطلاع رسانی پزشکی

- برگزاری تورهای آشنایی با بخشها و خدمات مختلف کتابخانه برای گروه های هدف؛

- آشنایی با کتابداران و کارکنان کتابخانه؛

- توزیع و آشنایی با بروشورها و دستنامه های خدمات تخصصی کتابخانه؛

- آشنایی با مقررات، آیین نامه ها و راهنماها و منشور حقوق استفاده کنندگان؛

- معرفی دوره های آموزشی و کارگاه های تخصصی.

آموزش کتابداران و کارکنان کتابخانه

- ارتقاء سطح دانش و مهارت های تخصصی کارکنان کتابخانه؛
- مهارت های ارتباطی بین فردی؛
- مهارت های بازیابی اطلاعات؛
- آشنایی با خط مشی و فرایندهای کتابخانه؛
- آشنایی با نظام مدیریت خودکار کتابخانه؛
- برگزاری کارگاه و دوره های مهارت های کتابدار بالینی؛
- مدیریت اطلاعات و استفاده از فن آوری اطلاعات.

آموزش سواد اطلاعاتی

- شناسایی نیاز اطلاعاتی؛
- شناسایی منابع اطلاعاتی تخصصی؛
- بازیابی اطلاعات مناسب؛
- ارزیابی کیفیت و کاربرد اطلاعات؛
- تجزیه و تحلیل، درک و استفاده از اطلاعات برای تصمیم گیری مناسب؛
- توانایی ارتقاء سواد اطلاعاتی کاربران به صورت حضوری و غیرحضوری.

خدمات غیر حضوری (مجازی)

- خدمات تحویل مدرک؛
- خدمات مرجع مجازی؛
- یادگیری از راه دور؛
- آگاهی رسانی جاری؛
- خدمات اشاعه گزینشی اطلاعات؛
- جستجو، بازیابی، ذخیره و اشاعه اطلاعات مورد درخواست کاربران؛
- ارسال اطلاعات درخواستی از طریق ایمیل و شبکه های اجتماعی.

خدمات مرجع

- استخراج و ارائه اطلاعات تخصصی؛
- راهنمایی جستجو در اینترنت و پایگاه های اطلاعاتی؛
- راهنمایی در سبک های رفرنس نویسی
- مشاوره در خصوص امانت بین کتابخانه ای؛
- راهنمایی یافتن کتب؛
- راهنمایی خواندن انواع منابع مرجع؛
- نحوه استفاده از منابع اینترنتی؛
- راهنمایی و مکان یابی منابع.

خدمات همکاری بین کتابخانه ای

- خدمات امانت و تهیه مواد بین کتابخانه ای؛
- تبادل اطلاعات و منابع الکترونیک؛
- همکاری های آموزشی (مدرس، فضا و تجهیزات)؛
- خدمات فنی و سازماندهی (فهرستنویسی و رده بندی)؛
- برگزاری نمایشگاه کتاب.

خدمات آگاهی رسانی جاری

- تارنمای کتابخانه بیمارستان؛
- شبکه های اجتماعی؛
- خبرنامه؛
- تابلو اعلانات؛
- تابلوهای اعلان الکترونیکی.
- ابزارهای آر اس اس، آرت، نیوز فید
- سامانه ارسال پیامک؛
- ایمیل گروهی؛
- استند بروشور و راهنماها.

خدمات ویژه بیمار

- تأمین و دسترس پذیری منابع علمی مناسب بیماران؛
- تأمین و دسترس پذیری منابع سرگرمی مناسب بیماران؛
- تأمین و دسترس پذیری منابع مناسب گروه‌های سنی مختلف و به ویژه کودکان؛
- تأمین منابع آموزش به بیمار؛
- تدوین مقررات و تمهیدات برای ارائه خدمات به بیماران و خانواده آنها؛
- فراهم سازی تجهیزات و امکانات برای ارائه خدمت به بیماران در کتابخانه؛
- ارائه خدمات تحویل مدرک در بالین بیمار (تحت نظر پزشک معالج)؛
- دسترس پذیری منابع اطلاعاتی علمی عمومی حوزه سلامت برای مراجعین سرپایی از طریق ترالی یا استند کتاب در سالن های انتظار؛
- برگزاری نشست های کتابخوانی برای کودکان بستری در بیمارستان؛