



# Borza zdravja v MKL

Smernice za delovanje

Simona Resman

september 2018



## KAZALO

<b>1 UVOD</b> .....	<b>1</b>
<b>2 ZDRAVSTVENA PISMENOST</b> .....	<b>1</b>
2.1 Definicija zdravstvene pismenosti .....	1
<b>3 SPLOŠNE KNJIŽNICE IN ZDRAVSTVENO OPISMENJEVANJE</b> .....	<b>2</b>
3.1 Uporabniki knjižnice .....	3
3.2 Knjižnično osebje .....	3
<b>4 PRAKSE V SPLOŠNIH KNJIŽNICAH</b> .....	<b>6</b>
4.1 Zdravstvene informacije v tujini .....	6
4.2 Zdravstvene informacije v Sloveniji .....	7
<b>5 ZDRAVSTVENE INFORMACIJE V MESTNI KNJIŽNICI LJUBLJANA</b> .....	<b>8</b>
5.1 Zdravstveni kotiček .....	9
5.2 eZdravje.....	9
5.3 »Knjižnica spodbuja zdravo življenje in dobro počutje« .....	10
<b>6 BORZA ZDRAVJA</b> .....	<b>10</b>
6.1 Načrtovanje, organizacija, vodenje in vrednotenje Borze zdravja .....	10
6.1.1 Načrtovanje Borze zdravja.....	10
6.1.2 Organizacija in vodenje Borze zdravja.....	11
6.1.3 Evalvacija .....	12
6.2 Aktivnosti v Borzi zdravja .....	13
6.2.1 Vzdrževanje ažurne zbirke gradiva s področja zdravja in medicine.....	15
6.2.2 Posredovanje zdravstvenih informacij.....	15
6.2.3 Strokovna predavanja in delavnice, dogodki, razstave, posebne aktivnosti, izobraževanje .....	16
6.2.4 Zdravstvena pismenost za ciljne skupine.....	17
6.2.5 Promocija in komunikacija .....	18
<b>7 ZAKLJUČEK</b> .....	<b>19</b>
<b>8 VIRI IN LITERATURA</b> .....	<b>20</b>
<b>PRILOGA 1: ZDRAVSTVENI KOTIČEK – SPLOŠNE KNJIŽNICE ZA ZDRAVJE OBČANOV: Poročilo o izvajanju projekta v Mestni knjižnici Ljubljana, Knjižnici Otona Župančiča, od maja 2011 do decembra 2017</b> .....	<b>22</b>
<b>PRILOGA 2: VREDNOTENJE VPLIVA KNJIŽNICE</b> .....	<b>31</b>



# **BORZA ZDRAVJA V MESTNI KNJIŽNICI LJUBLJANA**

## **Smernice za delovanje**

### **1 UVOD**

Zdravje je stanje celotnega fizičnega, duševnega in družbenega dobrega počutja posameznika.

Zanimanje za zdravstvene informacije je bilo vedno prisotno, danes pa jih dela tako izstopajoče eksplozija novega biomedicinskega znanja in revolucija v komunikaciji in dostopu do informacij, predvsem prek interneta.

Zdravstvena pismenost se je kot koncept prvič pojavila sredi sedemdesetih let prejšnjega stoletja, ki se je skozi čas razvijal od pretežno medicinskega k javnozdravstvenemu in zdravstvenovzgojnemu konceptu. Zdravstvena pismenost vključuje različna področja od zdravstvenega zavarovanja, zdravstvene oskrbe, do zdravstvenih informacij in storitev ter komunikacijo.

Povečanje nacionalne zdravstvene pismenosti mora biti nacionalna zdravstvena in javna prioriteta. Splošne knjižnice podpirajo v zdravstvenem opismenjevanju prebivalcev nacionalno politiko in strategijo.

Danes pacienti bolj poznajo svoje pravice, bolj poznajo bolezni in njihovo zdravljenje, le informacij in virov je preveč. Prav knjižnično osebje jim lahko pomaga pri krmarjenju po različnih virih, iskanju relevantnih informacij in njihovem vrednotenju.

Mestna knjižnica Ljubljana (v nadaljevanju MKL) kot proaktivna knjižnica v svojem lokalnem okolju prepoznava potrebe prebivalcev po različnih oblikah pismenosti. In prav potreba po zdravstveni pismenosti in zdravstvenih informacijah je najbolj univerzalna, saj jo potrebujejo vse starostne skupine prebivalcev.

### **2 ZDRAVSTVENA PISMENOST**

#### **2.1 Definicija zdravstvene pismenosti**

Svetovna zdravstvena organizacija opredeljuje zdravstveno pismenost kot kognitivne in socialne veščine ter zmožnosti posameznika, da razume in uporabi ustrezne informacije za vzdrževanje in promocijo dobrega zdravja. Zaradi vse večje ponudbe zdravstvenih informacij na svetovnem spletu postaja danes vse pomembnejša e-zdravstvena pismenost. Ta pomeni sposobnost iskanja, razumevanja in ocene zdravstvenih informacij v elektronski obliki, z namenom, da se novo pridobljeno znanje uporabi za opredeljevanje in reševanje zdravstvenih problemov (WHO, 2009).

Zdravstvena pismenost temelji na funkcionalni pismenosti in vključuje znanje, motivacijo in sposobnosti ljudi za dostop do informacij o zdravju ter njihovo razumevanje, ocenjevanje in uporabo. Na podlagi zdravstvenih informacij posameznik presoja in se odloča o skrbi za zdravje, preprečevanju bolezni in spodbujanju zdravja in tako vse življenje ohranja in izboljšuje kakovost svojega življenja.

Zdravstvena pismenost vključuje zmožnost branja, poslušanja, spretnosti analitičnega mišljenja in sprejemanja odločitev, kot tudi zmožnost uporabiti te spretnosti v posameznih situacijah povezanih z zdravjem: razumeti navodila na zdravilih, navodila zdravnikov, medicinske informacijske brošure in zdravstveni sistem.

Posameznik je pogosto soočen z zelo kompleksnimi informacijami in odločitvami glede lastnega zdravja. Za to je pomembno, da je posameznik tudi:

- Vizualno pismen: sposoben razumeti grafe in druge vizualne informacije.
- Računalniško pismen: sposoben uporabljati računalnik.
- Informacijsko pismen: sposoben pridobiti in uporabiti relevantne informacije.
- Računsko pismen: zmožen računati ali razmišljati s pomočjo števil.

## 2.2 Vloga zdravstvene pismenosti

Razmerje med pismenostjo in zdravjem je zelo kompleksno. Pismenost ima vpliv na zdravstveno znanje, zdravstveno stanje in dostop do zdravstvenih storitev. Številni socio ekonomski faktorji vplivajo na zdravstveno stanje: višina zaslužka, delo, ki ga opravljamo, izobrazba, bivalni pogoji in dostop do zdravstvenega varstva.

Nizka zdravstvena pismenost lahko vpliva na različne vidike zdravja: povezana je z nepravilnim jemanjem zdravil, večjim obiskom urgentnih ambulant in hospitalizacijo (kar povzroča bistveno višje stroške zdravstvene oskrbe) ter s povečano možnostjo smrti.

Nizka zdravstvena pismenost ni nujno povezana s stopnjo izobrazbe in splošne bralne pismenosti. Posameznik, ki povsem dobro funkcioniра doma in na delu, ima lahko zelo nizko zdravstveno pismenost. V skupino zdravstveno nepismenih spadajo predvsem ranljive skupine: starejši, imigranti, manjšine in revni. Razloge za omejeno zdravstveno pismenost lahko iščemo v pomanjkanju izobraževalnih možnosti, težavah pri učenju, padcu dojetanja pri starejših in slabših bralnih sposobnostih. Posameznik z nizko zdravstveno pismenostjo ima tako manjšo možnost, da bo cepljen proti nalezljivim boleznim in bo pravilno razumel navodila in doziral zdravila, večja je verjetnost, da bo hospitaliziran.

## 3 SPLOŠNE KNJIŽNICE IN ZDRAVSTVENO OPISMENJEVANJE

Pomembno vlogo pri zdravstvenem opismenjevanju prevzemajo tudi različni tipi knjižnic, tako zaradi prostega dostopa do gradiva na različnih nosilcih in informacij, dostopnih v knjižnici in na spletu. Za mnoge ljudi so prav splošne knjižnice vstopna točka v iskalnem procesu zdravstvenih informacij.

Vodilno vlogo pri organizirani ponudbi zdravstvenih informacij za potrošnike imajo medicinske knjižnice,<sup>1</sup> v tem procesu aktivno sodelujejo tudi združenja medicinskih knjižnic s sekcijami.<sup>2</sup> Naloga teh sekcij je razširjanje strokovnih medicinskih informacij in njihovo prilagajanje nivoju občanov v razumljivi obliki, tako da spodbujajo izobraževanje knjižničarjev za ponudbo zdravstvenih informacij in njihovo medsebojno sodelovanje za zadovoljevanje potreb občanov na področju zdravstvenih informacij.

V slovenskem prostoru je Centralna medinska knjižnica (CMK)<sup>3</sup> Medicinske fakultete začela organizirati zbirke virov za potrošnike in pripravlja izobraževanja za knjižničarje za uporabo zdravstvenih virov na internetu.

Vloga knjižnic pri pospeševanju zdravstvene pismenosti:

- Oblikovanje in upravljanje knjižnične zbirke: izbor in nakup kakovostnih informacijskih virov za uporabnike.
- Dostop in posredovanje informacij: zagotavljanje in zbiranje zdravstvenih informacij za uporabnike.
- Zagovorništvo: spodbujanje prostega dostopa do zdravstvenih informacij na lokalni ravni.

<sup>1</sup> S svojimi dejavnostmi je najpomembnejša ameriška National Library of Medicine, ki deluje že od leta 1836.

Največja biomedicinska knjižnica na svetu ima obsežno zbirko tiskanega gradiva in pripravlja različne e-vire, ki jih uporabljajo po celem svetu. Podpira in usmerja tudi raziskave, razvoj in usposabljanje na področju biomedicinskih informacij. Dostopno na <http://www.nlm.nih.gov/>.

<sup>2</sup> V Evropi EAHIL s sekcijo Public Health Information Group. Dostopno na <http://www.eahil.net/PHISIGpage.html>.

<sup>3</sup> Dostopno na <http://www.mf.unilj.si/cmkk/>.

- Izobraževanje: priprava izobraževalnih programov zdravstvenega in informacijskega opismenjevanja za uporabnike.

Splošne knjižnice (v nadaljevanju knjižnice) so aktiven del lokalne skupnosti in prav z zagotavljanjem informacij in storitev pomagajo prebivalcem lokalne skupnosti, da bolj uspešno krmarijo po različnih področjih svojega življenja. S posredovanjem zdravstvenih informacij in zdravstvenim opismenjevanjem knjižnice v lokalni skupnosti promovirajo zdravo življenje, dobro počutje in s tem krepijo celotno lokalno skupnost. Knjižnice lahko pomagata graditi zdravo lokalno skupnost s spodbujanjem:

- hrane iz lokalnega okolja,
- obiska in uporabe parkov, naravnih znamenitosti,
- korelacije med zdravim transportom (hoja, kolesarjenje) in pozitivnim zdravjem.

### 3.1 Uporabniki knjižnice

Ljudje potrebujejo zdravstvene informacije zase, za sorodnike, prijatelje, znance ali pa jih zanima zdravje na splošno v njihovem lokalnem okolju.

- Ljudje iščejo zdravstvene informacije da ohranjajo zdravje in preprečijo nastanek bolezni.
- Ljudje iščejo zdravstvene informacije da prepoznajo znake bolezni in zmanjšajo posledice bolezni.
- Ljudje iščejo zdravstvene informacije za identificirajo pomembnih deležnikov na področju zdravja v lokalni skupnosti.
- Ljudje raje uporabljajo bolj osebni pristop knjižničnega osebja in vidijo knjižnico kot brezplačen in nevsiljiv kanal za relevantne zdravstvene informacije.
- Knjižnice zagotavljajo zdravstvene informacije, ki so razumljive za širšo javnost (večina zdravstvenih informacij dostopnih v tiskani obliki ali v e-obliki presega pismenost splošne javnosti).
- Knjižnice nudijo pomoč pri lociranju in vrednotenju zdravstvenih informacij na spletu in pri njihovi kredibilnosti, relevantnosti in uporabnosti.
- Knjižnice omogočajo dostop do zdravstvenih informacij na spletu za tiste uporabnike, ki sicer nimajo dostopa do spleta.
- Knjižnice zagotavljajo svojim uporabnikom oddaljeni dostop do posebnih zdravstvenih baz podatkov.
- Knjižnice zagotavljajo zdravstvene informacije posebnim ranljivim skupinam uporabnikov: starejšim, imigrantom, brezposelnim, ljudem s posebnimi potrebami, slabo pismenim.

Uporabnike pri iskanju zdravstvenih informacij v knjižnici ovirajo:

- Pomanjkanje različnih spretnosti bralne, informacijske, računalniške in zdravstvene pismenosti.
- Emocionalne ovire (zdravstvene informacije so vedno osebne, ljudje težko govorijo o svojih problemih)
- Ovire povezane s starostjo (fizične ovire, ki onemogočajo dostop do knjižnice, gradiva in informacij) .
- Pomanjkljivo usposobljeni knjižničarji za posredovanje zdravstvenih informacij.

Ljudje si informacije pridobljene v knjižnici izmenjujejo in jih posredujejo naprej, na ta način postaja knjižnica v lokalni skupnosti prepoznavna tudi na področju posredovanja zdravstvenih informacij in zdravstvenega opismenjevanja.

### 3.2 Knjižnično osebje

V strokovni literaturi so jasno definirana navodila knjižničnemu osebju pri posredovanju zdravstvenih informacij:

- Pri odgovarjanju na zdravstvena in vprašanja je potrebo dobro razumeti razliko med zagotavljanje informacij in dajanjem nasvetov.
- Med referenčnim pogovorom knjižnično osebje opozarja uporabnike, da bodo dobili informacije in ne zdravstvenih nasvetov.
- Tako kot pri drugih vprašanjih s strani uporabnikov, tudi pri zdravstvenih vprašanjih knjižnično osebje ne posreduje svojega lastnega mnenja.
- Knjižnično osebje uporabnikom poišče informacije v različnih virih, vendar teh informacije ne interpretira.
- Uporabnike knjižnično osebje opozarja na dejstvo, da so informacije na zdravstvenem področju zelo kompleksne in da se hitro spreminjajo.
- Knjižnično osebje pomaga uporabnikom pri iskanju gradiva v knjižnici, pri uporabi strokovnih slovarjev in kazal, pri tolmačenju strokovne terminologije in pri identifikaciji drugih virov v lokalni skupnosti.
- Knjižnično osebje se zaveda, da je danes zdravstvenih informacij in virov preveč, predvsem na spletu. Za uporabnike je dragoceno, če knjižnično osebje spletne strani z zdravstveno vsebino tudi ovrednoti in rangira.
- Uporabnikom je v veliko pomoč po vsebini urejeno strokovno gradivo, za lažjo komunikacijo pri občutljivih temah pa tiskani ali spletni obrazci kamor uporabniki predhodno zapišejo ključna vprašanja.

Ker je področje zdravja zelo obširno in kompleksno, knjižničarjem pogosto primanjkuje časa za iskanje in preverjanje relevantnosti virov.

Knjižničarji so edini profesionalci, ki so prek izobraževanja in izkušenj v stanju filtrirati info in jih narediti dostopne uporabnikom.

RUSA (Reference and User Services Association) je leta 2015 objavila revidirano obliko Health and Medical Reference Guidelines.<sup>4</sup> Namen Smernic je pomoč knjižničnemu osebju pri posredovanju odgovorov na zdravstvene poizvedbe.

Ko se knjižnično osebje sreča z zdravstvenimi in medicinskimi vprašanji, se mora jasno zavedati svoje vloge:

- Knjižnično osebje zagotavlja celovit odgovor z identifikacijo primernih in verodostojnih in zanesljivih virov, ni pa odgovorno za znanstveno točnost in ažurnost informacij.
- Knjižnično osebje nudi pomoč pri uporabi virov.
- Kadar je primerno knjižnično osebje ponudi informacije o drugih ponudnikih zdravstvenih informacij (specialna knjižnica knjižnico, zdravstvene ustanove dom, društva).
- Knjižnično osebje interpretira ali priporoča v zvezi z diagnozami, posameznimi pripomočki, mnenji specialistov, itd.
- Knjižnično osebje lahko identificira ciljne skupine uporabnikov glede na demografske podatke, zdravstveno stanje in kulturno vedenje in na podlagi teh podatkov zagotavlja kvalitetne in relevantne zdravstvene informacije.
- Knjižnično osebje se zavzema za zbirko, ki odgovarja potrebam ciljnim skupinam uporabnikov, kar vključuje področje zdravja, nivo branja, jezik in tip gradiva.
- Knjižnično osebje se zaveda, da je postavljanje vprašanj povezanih z zdravjem stresno oziroma neprijetna tako za uporabnike kot za zaposlene.
- Knjižnično osebje je med referenčnim pogovorom diskretno in je pripravljeno na možne čustvene reakcije uporabnikov.
- Knjižnično osebje se izogiba domnev o tem, kako bodo uporabniki uporabili informacije pridobljene v knjižnici.

---

<sup>4</sup> Dostopno na <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/guidelinesmedical>.



- Ko priporoča vire, knjižnično osebje pretehta ustreznost gradiva glede na zahtevnost jezika, bralni nivo in slikovno gradivo.
- Knjižnično osebje skrbi, da so posredovane informacije jasne in natančne ne glede na obliko posredovanja (ustno, telefon, elektronska pošta).
- Za večje poznavanje virov mora biti knjižnično osebje vključeno v stalno strokovno usposabljanje.

Priporočljivo profesionalno vedenje knjižničnega osebja pri posredovanju zdravstvenih informacij:

- Knjižnično osebje zaupno obravnava vsa uporabnikova vprašanja ne glede v kakšni obliki so zastavljena (osebno, na spletni strani, po e-pošti).
- Knjižničnemu osebju ni dovoljena obravnava vprašanj izven knjižnice razen v primeru za dodatnega iskanja informacij ob soglasju uporabnika.
- Knjižnično osebje vedno spoštuje uporabnikovo zasebnost; referenčni pogovor je voden diskretno in z visoko stopnjo profesionalne vljudnosti in spoštljivosti.
- Knjižnično osebje uporabnikom vedno jasno pove, da ne posreduje medicinskih nasvetov.
- Knjižnično osebje ne priporoča posameznih ponudnikov zdravstvenih storitev, lahko pa zagotovi dostop do informacij, ki pomagajo uporabnikom pri izbiri ponudnikov.

Pri posredovanju zdravstvenih informacij gre za zelo specifično področje, kjer so uporabniki pogosto zelo osebno vključeni. Knjižnično osebje potrebuje posebne kompetence:

- Prirojeno zanimanje za iskanje in posredovanje informacij, ki pomagajo pri boljših odločitvah.
- Spretnosti dobrega poslušanja.
- Občutljivost za čustveno stanje uporabnikov in njihovo potrebo po zasebnosti.
- Empatijo in odlične komunikacijske spretnosti (ustne in pisne).
- Spoštovanje pravice uporabnikov do neomejenega in brezplačnega dostopa do vseh vrst zdravstvenih informacij.

### 3.2.1 Izobraževanje knjižničnega osebja

Knjižnično osebje mora za zadovoljevanje potreb uporabnikov vseskozi nadgrajevati svoje znanje. To velja tudi za vse oblike opismenjevanja uporabnikov: bralna, informacijska, računalniška, finančna, družinska, dediščinska in zdravstvena pismenost.

Obstajajo notranji in zunanji faktorji, ki ovirajo knjižnično osebje pri posredovanju zdravstvenih informacij. Poleg odgovornosti za pravilnost zdravstvenih informacij, pomanjkanja znanja (notranji), knjižnično osebje izpostavlja tudi zastarelost in pomanjkanje zdravstvenih virov (zunanji). Tako zunanji kot notranji faktorji povečujejo prastrah knjižničnega osebja pred posredovanjem zdravstvenih informacij, ki bi uporabnikom lahko škodile. Prvi korak k premagovanju ovir je stalno strokovno izpopolnjevanje knjižničnega osebja.

Osnovno izobraževanje za posredovanje zdravstvenih informacij vključuje poznavanje in uporabo različnih virov (tiskano gradivo, elektronske baze podatkov, spletne strani, e-zdravje), poznavanje strokovne terminologije in terminoloških slovarjev, poznavanje zdravstvene sistema in pomembnih deležnikov na področju zdravja v lokalnem okolju.

Knjižnično osebje pridobiva znanje na različne načine, predvsem prek izobraževanj, ki jih izvajajo specialni knjižničarji v medicinskih knjižnicah in strokovnjaki s področja zdravja. Zaradi pomanjkanja časa vedno bolj v ospredje stopa učenje na daljavo kot fleksibilna oblika učenja, ki omogoča boljše kontrolo učnega procesa.<sup>5</sup>

<sup>5</sup> MKL je za oddaljeno izobraževanje knjižničnega osebja razvila e-učilnico.

Knjižnično osebje se pogosto počuti neudobno, ker so zdravstvene informacije zelo osebne, ker ne obvlada dobro strokovnega besednjaka, ker so uporabniki pogosto vznemirjeni in zaskrbljeni zaradi zdravja, ker pa se boji, da bodo posredovane informacije napačne. Pred oblikovanjem predmetnika se izvede anketni vprašalnik,<sup>6</sup> kjer so vprašanja oblikovana v štirih sklopih:

1. pogostost posredovanja zdravstvenih informacij,
2. vsebina zastavljenih vprašanj,
3. želene vsebine izobraževanja,
4. želene oblike izobraževanja.

Osnovni predmetnik usposabljanja knjižničnega osebja pa največkrat vsebuje:

- Medicinska terminologija za knjižnično osebje v splošnih knjižnicah.
- Različne strategije posredovanja zdravstvenih informacij (predvsem face to face).
- Zdravstvene informacije na spletu (uporaba specialnih podatkovnih zbirk).

V tuji strokovni literaturi<sup>7</sup> vedno bolj pogosto zasledimo v knjižnicah t.i. tematske knjižničarje (subject librarians).<sup>8</sup> V preteklosti (pred uvedbo sistemov univerzalne klasifikacije) smo takšne tematske knjižničarje že poznali, kasneje se je uveljavila doktrina, da knjižnično osebje obvlada vsa področja znanja. Knjižnica sama določi prioriteta področja kjer bo razvijala in dodatno usposabljala tematske knjižničarje (zdravje in dobro počutje, starejši, lokalna zgodovina, različne oblike pismenosti, bralne skupine, tehnologija). Tematski knjižničar ima ekspertno znanje na specifičnem področju in koordinira program za celo mrežo; oblikuje nove programe; prenaša znanje na sodelavce; skrbi za ažurnost in verodostojnost virov na svojem področju; zbira podatke, vrednoti programe in meri zadovoljstvo uporabnikov na svojem področju; predstavlja in promovira programe v lokalni skupnosti.

Tematskim knjižničarjem, ki posredujejo bolj poglobljene zdravstvene informacije in izvajajo programe zdravstvene pismenosti, knjižnica omogoči stalno strokovno usposabljanje, ki lahko poteka znotraj knjižnice ali pri zunanjih izvajalcih.

## **4 PRAKSE V SPLOŠNIH KNJIŽNICAH**

### **4.1 Zdravstvene informacije v tujini**

Zdravstveni sistemi so pred velikimi spremembami, ki se kažejo kot premik od tradicionalnega paternalističnega modela »zdravnik ve najbolje« k novemu na bolnika usmerjenemu modelu, kjer posamezniki vse pogosteje izvajajo samooskrbo in sodelujejo pri odločitvah zdravstvenega osebja z lastnimi zdravstvenimi informacijami. Prava informacija in dostop do nje je bistvo tega premika. Zdravstvene informacije se pojavljajo povsod: televizija in tiskani mediji reklamirajo veliko število izdelkov, ki pri zdravstveno nepismenim ljudem povzročajo zmedo; na spletu je poplava zdravstvenih informacij, mega zdravstveni portali ljudi bolj nagovarjajo k nakupu kot pa informirajo. Upravljanje z osebnim zdravjem je postalo velik posel. Potrošniki so bombardirani z zdravstvenimi informacijami prek različnih medijev, ki jih nenehno opozarjajo, da bodo bolj zdravi in živeli dlje, če bodo bolje skrbeli zase (zdrava prehrana, več gibanja, joga, alternativni pristopi, wellness).

Američani so lačni zdravstvenih informacij, ki so javno in hitro dostopne, združeni so v pravo gibanje potrošnikov (the consumer health movement). Zagotavljanje zdravstvenih informacij v

<sup>6</sup> Preparing public librarians for consumer health information service: A nation-wide study (san jose state university). Dostopno na <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0740818813000637>.

<sup>7</sup> Dostopno na <https://mega.nz/#F!BBBy3BrT!R5xG-p8jX0Txr5XFSQMPVg!dclBkCQb>.

<sup>8</sup> V slovenskem jeziku še nimamo uveljavljenega strokovne izraza: tematski, področni, specializirani, ekspertni knjižničar.

knjižnicah ima v ZDA tradicijo, na nacionalni ravni ima vodilno vlogo National Library of Medicine, za dvig zdravstvene pismenosti pa je v ZDA odločujoča mreža splošnih knjižnic, kjer delujejo posebni zdravstveni centri za uporabnike (consumer health resources centers), kjer so zaposleni specialni knjižničarji (health librarians).

Kot primer navajamo center v Queens Library<sup>9</sup> v New Yorku:

Queens Library se kot urbana knjižnica vidi kot pomemben dejavnik pri izboljšanju življenja v lokalni skupnosti z zagotavljanjem zdravstvenih informacij in izobraževanja za zdravstveno pismenost.

Centralna knjižnica v mreži ima znotraj strokovne skupine podjetništvo, znanost in tehnologija zelo bogato medicinsko zbirko<sup>10</sup> in izvaja v centru naslednje storitve:

- Zagotavljanje splošnih in individualnih zdravstvenih informacij, ki se nanašajo na posamezne poizvedbe (prek informacijskega pulta in telefona).
- Stalen nadzor nad gradivom s tega področja - povečan obseg zdravstvenih informacij ima za posledico povečan obseg izposoje gradiva.
- Izvedba usposabljanja knjižničarjev in uporabnikov za uporabo medicinskih in zdravstvenih podatkovnih baz.
- Vodenje aktivnosti izven knjižnice – usposobljen specialni knjižničar obiskuje lokalne organizacije, šole, centre.
- Izvedba z zdravjem povezanih programov in delavnic.
- Sodelovanje z drugimi deležniki v lokalni skupnosti, da promovirajo zdravstvene programe knjižnice.
- Oblikovanje brošur in letakov za izobraževanje uporabnikov.

Knjižnica ima izobraževalni program literarne pismenosti za odrasle uporabnike – začetnike, ki vključuje informacijsko in računalniško pismenost. Le ta se navezuje tudi na zdravstveno pismenost, ki je namenjena predvsem razumevanju preventivnih zdravstvenih praks, sledenju zdravnikovim napotkom, branju medicinskih tabel in krmarjenju po zdravstvenem sistemu. Učno gradivo predstavljajo brošure, letaki, opozorila, ki jih oblikujejo različne organizacije, ki skrbijo za zdravje.

Drug primer predstavlja Knjižnica Fran Galović Koprivnica,<sup>11</sup> ki je razvila zelo raznolik program zdravstvenega opismenjevanja.

- Pri izvedbi programa »Zdravstvene informacije pod sončnikom« sodelujejo s strokovnjaki s področja medicine, z bolnišnico, zdravstvenim domom, Zavodom za zdravstvo in z različnimi društvi in prostovoljci. Zdravstvene informacije so posredovane v sproščenem ozračju (pločnik pred knjižnico), udeleženci imajo neposreden stik z zdravstvenimi delavci izven njihovih delovnih mest. Med leti 2008 in 2017 je bilo izvedenih prek 70 srečanj z okrog 1.500 udeleženci. Najbolj pogosti udeleženci so starejši, ki jih zanima: zdravo staranje, pacientove pravice, zdrava prehrana, različne bolezni (diabetes, rak, osteoporoza, revmatske bolezni, demenca), zdrav spanec, telesna vadba, pozitivna psihologija.
- Poleg osnovnega programa knjižnica redno izvaja merjenja krvnega tlaka, sladkorja, indeksa telesne mase, očesnega tlaka in debeline roženice, ki jih izvajajo medicinski delavci. Dijaki srednje medicinske šole demonstrirajo rekreacijsko vadbo in masažo.
- Knjižnično osebje zagotavlja dodatne zdravstvene informacije in gradivo.

## 4.2 Zdravstvene informacije v Sloveniji

<sup>9</sup> Dostopno na <http://www.queenslibrary.org/services/health-info/consumer-health-resource>.

<sup>10</sup> 36.000 naslovov, 3.700 naslovov referenčne zbirke, 98 naslovov periodike in 7 podatkovnih zbirk.

<sup>11</sup> Dostopno na <http://www.knjiznica-koprivnica.hr/knjiznica/>.

Slovenske splošne knjižnice so poleg Centralne medicinske knjižnice in portala eZdravje eden od stebrov, ki podpirajo zdravstveno opismenjevanje za široko javnost v Sloveniji.

V Sloveniji se je projekt »Javne knjižnice za zdravje občanov« pričel leta 2007 v okviru Rdečega križa v Celju. V ta proces se je že leta 2009 vključila CMK, v letu 2010 so se nadaljevale aktivnosti in pobude s ciljem, da se ljudem zagotovi prijazen dostop do kakovostnih zdravstvenih informacij. V projekt »zdravstveni kotichek« so bile povabljene štiri vzorčne splošne knjižnice (Mestna knjižnica Ljubljana, Mariborska knjižnica, Knjižnica Mirana Jarca Novo mesto in Osredna knjižnica Celje) iz različnih regij. Namen projekta je bil nuditi podporo uporabnikom splošnih knjižnic pri iskanju kakovostnih zdravstvenih informacij. Cilji projekta so bili:

- Ustanovitev »zdravstvenega koticčka« v izbranih splošnih knjižnicah.
- Izdelava vprašalnika, ki bo omogočil spremljanje potreb po zdravstvenih informacij.
- Postavitev uporabniku prijazne zbirke tiskanih zdravstvenih virov v splošnih knjižnicah.
- Izobraževanje splošnih knjižničarjev za iskanje javno dostopnih zdravstvenih informacij na internetu.<sup>12</sup>
- Izgradnja spletne zbirke slovenskih in tujih zdravstvenih informacijskih virov za potrebe občanov. Ta naloga je bila uresničena z Zdravjem za vse na spletni strani CMK.<sup>13</sup> Na spletni strani je zapisano: »Zbirki Zdravje za vse in Katalog poljudnih del sta namenjeni laikom, in sicer kot dodaten vir zdravstvenih informacij. Spletne vsebine in knjige nimajo namena dajanja strokovnih medicinskih nasvetov ali navodil za zdravljenje v določenem primeru. Pred uporabo se mora pacient posvetovati z zdravnikom ali farmacevtom.« Zdravje za vse obsega veliko splošno uporabnih vsebin: medicinske enciklopedije, medicinske slovarje, zdravstvene informacije, zdravstvene novice, forume in zdravniške nasvete, zdravstvene ustanove, društva, skupine za samopomoč in druge organizacije, iskalnike strokovne in poljudne medicinske literature.
- Uresničevanje pravic državljanov, da dostopajo do informacij s področja zdravstva, neodvisno od njihove izobrazbe.
- Podpora CMK splošnim knjižnicam.

V letu 2011 je začel delovati v MKL (Knjižnica Otona Župančiča) prvi zdravstveni kotichek.<sup>14</sup>

Informatizacija zdravstvenih storitev nudi nove možnosti za dejavno vlogo državljanov pri skrbi za zdravje. Ta proces je zavzel pomembno mesto tudi v Sloveniji s projektom eZdravje, katerega nosilec je Ministrstvo za zdravje in se sofinancira iz evropskih sredstev.<sup>15</sup> Eden od pomembnih ciljev projekta e-Zdravje je dvig kakovosti zdravstvenih procesov z izobraževanjem in usposabljanjem različnih ciljnih skupin na področju e-storitev v zdravstvu ter z razvojem in izvajanjem programov za večanje dejavne vloge in odgovornosti državljanov na področju zdravja in prav na tem področju lahko knjižnice odigramo pomembno vlogo.

## 5 ZDRAVSTVENE INFORMACIJE V MESTNI KNJIŽNICI LJUBLJANA

Zdravstvena pismenost je v MKL izpostavljena kot celovit vidik univerzalne pravice do izobraževanja in kot bistvena osnova za izboljšane zdravstvenega stanja prebivalcev Ljubljane in okolice. Cilj zdravstvenega opismenjevanja je dvigovati zavedanje vseh starostnih skupin o pomenu skrbi za zdravje in zdravem načinu življenja kot tudi o knjižničnih zbirkah in informacijskih virih, ki so povezani z zdravjem.

<sup>12</sup> Leta 2011 je CMK pripravila izobraževanje za knjižničarje iz izbranih splošnih knjižnic.

<sup>13</sup> Dostopno na <http://libguides.mf.uni-lj.si/zdravje-za-vse>.

<sup>14</sup> Trenutno delujeta še ZDAVstveni KOTiček v Knjižnici Mirana Jarca Novo mesto (dostopno na <http://www.nm.sik.si/si/eknjiznica/zdravstveni-kotichek/>) in od leta 2017 v Knjižnici Kranj (dostopno na <https://www.mkk.si/2017/11/02/zdravstveni-kotickek/>).

<sup>15</sup> eZdravje: aktivnosti vključujejo izvajanje konceptov eEurope in eHealth, ki ju je sprejela Evropska unija in predvidevata izboljšanje kakovosti življenja posameznikov Evropske unije na področju zdravja s širšo uporabo komunikacijskih in informacijskih sredstev. Dostopno na <http://www.ezdrav.si/>.

## 5.1 Zdravstveni kotichek<sup>16</sup>

Zdravstveni kotichek v Knjižnici Otona Županciča (KOŽ) je začel delovati konec leta 2011. Namen vzpostavitve zdravstvenega koticheka je povečanje zdravstvene pismenosti uporabnikov knjižnice. To v praksi pomeni zahtevnejše oziroma bolj specializirane informacije s področja zdravstva, zdravil, pacientovih pravic, zdravstvene preventive, diete, alternativnih oblik zdravljenja. Knjižnično osebje v okviru zdravstvenega koticheka pomaga in usmerja uporabnike pri iskanju gradiva oziroma informacij. Uporabnikom, ki želijo pomoč pri iskanju zdravstvenih informacij, knjižnično osebje poleg spletnih virov predstavi tudi postavitev gradiva v knjižnici in iskalne strategije v OPAC-u. Redno potekajo predavanja in srečanja s strokovnjaki s področja zdravja, razstave in manjše tematske razstave, ki obeležujejo pomembne datume. V letu 2014 smo v sodelovanju z Medicinsko fakulteto pričeli s preventivnimi merjenji krvnega pritiska in sladkorja v krvi za uporabnike knjižnice.

Oblikovana je bila posebna zloženka, osnovne informacije so bile umeščene na spletno stran MKL.<sup>17</sup>

V okviru Zdravstvenega koticheka je KOŽ navezala stike s številnimi društvi pacientov in skupinami za samopomoč, ki so se z veseljem odzvali na vabilo k sodelovanju. Na posebnem stojalu so na voljo zloženke in publikacije z informacijami o zdravju in delovanju društev.

V okviru zdravstvenega koticheka je bila izpeljana izobraževalna delavnica Splošne knjižnice za zdravje občanov, namenjena knjižničnemu osebju, za dostop do kvalitetnih zdravstveno-medicinskih virov.

Obširno poročilo o delovanju Zdravstvenega koticheka v KOŽ za obdobje 2011-2017 se nahaja v Prilogi 1.

## 5.2 eZdravje

Leta 2016 je bila na spletno stran MKL postavljena Infotočka e-gradiv javnih oblasti, ki vključuje eZdravje s sklopi:

1. zdravstveni portali,
2. projekti v okviru eZdravja za državljane,
3. e-storitve ZZZS,
4. portal »Sociala, zdravje, smrt« na e-Upravi,
5. medijske informacije, vezane na e-Zdravje.

Za uporabnike knjižnice so še posebej zanimive predstavitve projektov za državljane.

Namen Informacijske točke je preko vsebinsko zaključenih sklopov vzpostaviti izobraževalni okvir in platformo za izobraževanje in informiranje uporabnikov glede možnosti uporabe storitev v digitalnem okolju. Namenska podstran je zbir vseh najpomembnejših portalov, spletnih strani in vsebin, ki nudijo dostop do dokumentov ter baz podatkov in e-storitev javnih oblasti. V sklopu eZdravje so trenutno najbolj izpostavljeni projekti naročanja pacientov na zdravstvene storitve s primarne zdravstvene ravni preko eNapotnice, storitev eRecept, ki omogoča izdelavo elektronskega recepta in tako hitrejši ter varnejši dostop do ustreznih zdravil ter Centralni register podatkov o pacientih (CRPP), sistem, ki omogoča delovanje vseh storitev eZdravja in uporabnikom prinaša celovit pregled nad zdravstvenimi podatki.

<sup>16</sup> Dostopno na <https://www.mklj.si/zdravstveni-kotichek#.WqZYbmrOWJA>.

<sup>17</sup> Dostopno na Posebne zbirke <https://www.mklj.si/gradivo/posebne-zbirke/item/165-zdravstveni-kotichek#.WISSZq7ia00> in na podstrani za starejše <https://www.mklj.si/starejsi>.

Infotočka se redno dopolnjuje z novimi in izboljšanimi storitvami in vsebinami, pri posameznih vsebinskih sklopih pa objavljamo tudi najpomembnejše medijske odzive, ki podrobneje opredeljujejo posamezne e-storitve ali e-vsebine, vezane na javne nosilce oblasti.

MKL se je že leta 2015 pri pripravi in izvedbi predstavitvenih izobraževanj za uporabnike in zaposlene v okviru Učnega centra povezala s Sektorjem za eZdravje Ministrstva za zdravje RS, ki je bil koordinator razvoja storitev eZdravja. Organizirani sta bili dve izobraževanji za uporabo storitev na področju eZdravja, namenjeni zaposlenim v knjižnicah, kakor tudi uporabnikom. Udeležilo se ju je 56 udeležencev (40 knjižničarjev in 16 uporabnikov).

S pomočjo promocijskega gradiva smo uporabnike MKL in splošnih knjižnic osrednjeslovenskega območja preko različnih komunikacijskih poti (spletne strani, profili družbenih omrežij, tiskane brošure, v okviru izobraževanj za uporabo e-storitev) seznanjali s storitvami eZdravja.

Do odstrani eZdravje v okviru Infotočke e-gradiv javnih nosilcev oblasti je v letu 2017 dostopalo 380 različnih uporabnikov, v letu 2016 jih je bilo 398.

### **5.3 »Knjižnica spodbuja zdravo življenje in dobro počutje«**

V letu 2017 je bil pripravljen koncept za novo Knjižnico Brdo »Knjižnica spodbuja zdravo življenje in dobro počutje«, kjer smo izpostavili:

- S posredovanjem zdravstvenih informacij postane splošna knjižnica prepoznaven in pomemben element v razvoju lokalne skupnosti (community built), knjižnica opogumlja dostop do zdravstvenih informacij široki splošni javnosti, prebivalci vseh starosti imajo tako priložnost za boljšo informiranost in s tem skrb za lastno zdravje.
- Predstavitve vpliva zdravega okolja na dobro počutje in kvalitetno življenje lahko služijo kot srečevanje in druženje različnih generacij (sožitje med generacijami) v lokalni skupnosti; zdravstveno obarvane vsebine pri katerih starejši prenašajo znanja in izkušnje na mlade; k praktičnim problemom usmerjeni projekti, ki so naravnani na zdravo življenje.

## **6 BORZA ZDRAVJA**

Na podlagi aktivnosti, opisanih v poglavju 5, smo se odločili, da v MKL oblikujemo koncept Borze zdravja, ki celostno obravnava posredovanje zdravstvenih informacij in zdravstveno opismenjevanje v MKL. Koncept združuje že obstoječe aktivnosti in dodaja nekatere nove. Njegov namen je širitev storitev po celi mreži MKL, tako v območne enote kot krajevne knjižnice. Pri tem se kot koordinator Borze zdravja kaže KOŽ s tradicijo delovanja zdravstvenega kotička. Tako bosta posredovanje zdravstvenih informacij in zdravstveno opismenjevanje postala redna dejavnost MKL, ki bo omogočala vključevanje prostovoljcev, povezovanje z deležniki v lokalnem okolju (javni zavodi, društva) in proaktivno delovanje knjižnice.

### **6.1 Načrtovanje, organizacija, vodenje in vrednotenje Borze zdravja**

V tem poglavju so oblikovane prioritete delovanja servisa Borze zdravja glede na elemente proaktivne knjižnice, ki potekajo v notranjem okolju knjižnice: načrtovanje, organizacijo, vodenje in vrednotenje.

#### *6.1.1 Načrtovanje Borze zdravja*

Z analizo lokalne skupnosti:

- Ugotovimo strukturo prebivalcev: starostno (otroci, mladi, odrasli, starejši), izobrazbeno in ekonomsko.



- Ugotovimo splošno zdravstveno stanje prebivalcev.<sup>18</sup>
- Identificiramo različne ponudnike zdravstvenih informacij.

Z anketo med knjižničnim osebjem pridobimo podatke o:

- Frekvenci / pogostosti vprašanj povezanih z zdravjem, ki jih na knjižnično osebje naslavljajo uporabniki.
- Virih iz katerih knjižnično osebje pridobiva informacije.
- Vsebini vprašanj uporabnikov.
- Izzivih s katerimi se srečuje knjižnično osebje ob vprašanih uporabnikov.

Z anketo pridobimo tudi informacije o:

- Potrebah knjižničnega osebja po dodatnem usposabljanju.
- Obliki in vsebini usposabljanja.

Za bolj poenoteno in učinkovito delo so oblikovana navodila za delo z uporabniki na področju posredovanja zdravstvenih informacij in zdravstvenega opismenjevanja.

### 6.1.2 Organizacija in vodenje Borze zdravja

Kot koordinator Borze zdravja se kaže KOŽ, ki ima bogate izkušnje s sodelovanjem v nacionalnem projektu »Javne knjižnice za zdravje občanov« in z oblikovanjem in delovanjem zdravstvenega kotička. Koncept vključuje širjenje zdravstvenega opismenjevanja v mrežo knjižnic MKL. Knjižnice se odločajo glede na prioritete, ki jih kaže analiza lokalnega okolja, katere aktivnosti bodo izvajale:

- Oblikovanje specialnih zbirk s področja zdravja.
- Organizacija strokovnih predavanj.
- Postavitev večjih in priložnostnih razstav.
- Posebne aktivnosti (merjenje krvnega tlaka in sladkorja, svetovanje strokovnjakov).
- Izobraževanje uporabnikov (eZdravje, Zakon o pacientovih pravicah, zdravstveni sistem RS).
- Izobraževanje za ciljne skupine uporabnikov (otroci, mladi, družine, starejši).

Za delovanje in razvoj Borze zdravja je pomembna ustanovitev funkcionalne delovne skupine, ki bo redno spremljala in nadgrajevala storitve Borze zdravja<sup>19</sup>.

Za uspešno delovanje Borze zdravja je potrebno zagotoviti prostor in opremo, določiti čas odprtosti za uporabnike, usposobiti knjižnično osebje in vzpostaviti različne oblike sodelovanja v lokalnem okolju.

**Prostor in oprema:** V KOŽ poseben, ločen prostor (Borza zdravja) po zgledu tujih »consumer health resources centers« v manjšem obsegu in kot ga poznamo iz prakse drugih posebnih servisov v MKL (Borza dela, Borza znanja, Središče za samostojno učenje), lahko tudi v prostorski povezavi s temi servisi. Oprema omogoča uporabnikom in knjižničnemu osebju kvaliteten referenčni pogovor in predvsem hiter in enostaven dostop do baz podatkov, dostopnih na daljavo.

<sup>18</sup> Dostopno na <http://www.nijz.si/sl/podatki/podatkovne-zbirke-in-raziskave>;  
[http://pxweb.stat.si/pxweb/Database/Dem\\_soc/08\\_zivljenjska\\_raven/17\\_silc\\_zdravje/05\\_08685\\_splosno\\_zdravst\\_stanje/05\\_08685\\_splosno\\_zdravst\\_stanje.asp](http://pxweb.stat.si/pxweb/Database/Dem_soc/08_zivljenjska_raven/17_silc_zdravje/05_08685_splosno_zdravst_stanje/05_08685_splosno_zdravst_stanje.asp);  
[http://pxweb.stat.si/pxweb/Database/Dem\\_soc/08\\_zivljenjska\\_raven/18\\_08720\\_silc\\_zadovol\\_zivljenje/18\\_08720\\_silc\\_zadovol\\_zivljenje.asp](http://pxweb.stat.si/pxweb/Database/Dem_soc/08_zivljenjska_raven/18_08720_silc_zadovol_zivljenje/18_08720_silc_zadovol_zivljenje.asp).

<sup>19</sup> Med prvimi nalogami DS bodo priprava pregleda vseh aktivnosti, ki jih v MKL že izvajamo na področju zdravja, oblikovanje letnih tematskih sklopov, izpostavljanje zdravega življenja v Ljubljani.

V drugih knjižnicah mreže MKL se glede na prioritete na strokovnih oddelkih za odrasle (ob gradivu s področja medicine in zdravja) oblikuje zdravstveni kotichek s tiskanimi informacijami s področja zdravja in o posebnih dogodkih.

Čas odprtosti: Borza zdravja v KOŽ je odprta za uporabnike po vnaprej objavljenem urniku, ko je za posredovanje zdravstvenih informacij in za referenčni pogovor na voljo tematski knjižničar. Zdravstveni koticheki v mreži MKL delujejo v času odprtosti knjižnic.

Knjižnično osebje: Med knjižničnim osebjem (informatorji na strokovnih oddelkih) se izvede anketa s katero predvsem ugotavljamo: 1)ali informatorji zagotavljajo zdravstvene informacije kot del svojega rednega dela in 2)koliko zaupanja imajo v svoje zmožnosti poiskati zaupanja vredne vire.

Tematski knjižničar v Borzi zdravja izvaja program v KOŽ in koordinira program za celo mrežo MKL. Izbran je med informatorji na strokovnem oddelku za odrasle KOŽ in del svojih nalog opravlja kot tematski knjižničar na področju zdravja. Tematski knjižničar prenaša znanje in informacije sodelavcem, ki v mreži MKL skrbijo za zdravstvene koticheke.

Kot podpora pri posameznih aktivnostih zdravstvenega opismenjevanja lahko sodelujejo tudi prostovoljci (projekti) ali pa aktivnosti tudi izvajajo (zdravstveni delavci, farmacevti, študenti in dijaki zdravstvenih šol).

Sodelovanje: Knjižnica mora pri zagotavljanju kvalitetnih zdravstvenih informacij in programov zdravstvene pismenosti sodelovati z drugimi knjižnicami vseh vrst in organizacijami, ki zagotavljajo zdravstvene informacije ali zdravstvene storitve. Povezovanje in sodelovanje z različnimi deležniki v lokalni skupnosti omogoča knjižničnemu osebju izboljšati njihovo pomoč prebivalcem pri zdravstvenem opismenjevanju.

Eden od ciljev Borze zdravja je povečati prepoznavnost MKL kot posredovalke zdravstvenih informacij in izvajalke programov zdravstvenega opismenjevanja – na ta način bodo tudi drugi deležniki v lokalni skupnosti avtomatično napotili svoje uporabnike v knjižnice v mreži MKL.

S sodelovanjem pri zdravstvenem opismenjevanju prebivalcev v lokalnem okolju lahko knjižnica doseže tudi tiste prebivalce, ki sicer ne uporabljajo knjižnice.

### 6.1.3 Evalvacija

Tako kot vse storitve knjižnice, je tudi aktivnosti Borze zdravja potrebno spremljati, analizirati in evalvirati. Prek naštetih procesov knjižnica nadzoruje napredek, preverja, če so cilji doseženi in ugotavlja zadovoljstvo uporabnikov. Vire s področja zdravja je potrebno nenehno preverjati, aktivnosti v Borzi zdravja pa izboljševati in nadgrajevati.

Pri postavljanju kazalcev uspešnosti nas zanima:

- Kakšni so cilji vrednotenja?
- Kako bodo rezultati vrednotenja uporabljeni?
- Katera orodja za merjenje bodo uporabljena?
- Kako bodo podatki, pridobljeni prek vrednotenja pripomogli k boljšemu oblikovanju in nadgradnji aktivnosti Borze zdravja.
- Bo vrednotenje odgovorilo na vprašanje o zadovoljstvu uporabnikov s posredovanjem zdravstvenih informacij?

Možni kvantitativni kazalci uspešnosti:

- Število posredovanih zdravstvenih informacij glede na kanal komunikacije.
- Število uporabnikov, ki so iskali zdravstvene informacije (delež potencialnih uporabnikov).
- Število uporabnikov, ki znajo sami poiskati zdravstvene informacije.
- Število obiskovalcev eZdravja na spletni strani MKL.
- Število udeležencev strokovnih predavanj, posebnih aktivnosti in izobraževanj v okviru Borze zdravja.



Če se knjižnica odloči za na rezultatih temelječo evalvacijo aktivnosti Borze zdravja, potem uporabi za merjenje učinke, ki so naravnani na različne vidike za konkretno aktivnost. Pričakovani učinki pomagajo razumeti kako vplivajo aktivnosti na prebivalce lokalne skupnosti. Za kvalitativne kazalnike uspešnosti pridobimo podatke prek anketnih vprašalnikov in intervjujev s fokusnimi skupinami. Nekaj primerov:

- Delež uporabnikov, ki so v knjižnici našli ustrezno gradivo s področja zdravja.
- Delež uporabnikov, ki so izjavili, da so zadovoljni z odgovorom knjižničnega osebja na zastavljeno vprašanje s področja zdravja.
- Delež uporabnikov, ki so zadovoljni z izobraževanji s področja zdravstvene pismenosti, ki jih izvaja knjižnica.
- Delež uporabnikov, ki so dobljeno informacijo s področja zdravja uporabili za določen namen (za potrebe šole, službe, za osebno rabo).
- Delež uporabnikov, ki so izjavili, da uporabljajo knjižnico za izboljšanje zdravstvene pismenosti.
- Delež uporabnikov, ki zaradi izboljšane zdravstvene pismenosti živijo bolj kvalitetno in samostojno odločajo o svojem zdravju.
- Delež uporabnikov, ki so se v knjižnici prvič srečali s področjem zdravja.

Za merjenje rezultatov delovanja t.i. zdravstvenih centrov za uporabnike v ZDA po priporočilih National Library of Medicine uporabljajo različna orodja in metode.<sup>20</sup> MKL uporablja za merjenje učinkov različnih izobraževalnih programov metodo Generic Learning Outcomes (GLOs) ki obravnava pet vidikov: znanje in razumevanje; veščine; odnos in vrednote; uživanje, navdih in ustvarjalnost; aktivnost, obnašanje in napredovanje.<sup>21</sup>

Elementi vrednotenja vpliva knjižnice so podani v Prilogi 2.

## 6.2 Aktivnosti v Borzi zdravja

V Borzi zdravja poteka zdravstveno opismenjevanje uporabnikov knjižnice z:

- Vzdrževanjem ažurne zbirke gradiva s področja zdravja in medicine.
- Posredovanjem zdravstvenih informacij.
- Strokovnimi predavanji in delavnicami, dogodki, razstavami, posebnimi aktivnostmi in izobraževanji.
- Promocijo in komunikacijo.

MKL se z oblikovanjem in uresničevanjem različnih knjižničnih vlog odziva na potrebe lokalnega okolja. Pri poglavju 6.2 Aktivnosti v Borzi zdravja smo izhajali iz Strokovnih priporočil in standardov za splošne knjižnice (za obdobje 2018-2028)<sup>22</sup> in upoštevali usmeritve za tri knjižnične vloge: Informacijsko središče lokalne skupnosti, Pridobivanje znanja in Vključevanje v družbo ter glede na vsebino izbrali nekaj elementov:

### Namen

Podpora prebivalcem lokalne skupnosti pri pridobivanju in uporabi informacij s specialnega področja – zdravja in razvoj zdravstvene pismenosti. Podpora in ozaveščanje prebivalcev

<sup>20</sup> Measuring the difference: guide to planning and evaluation health information outreach (National Library of medicine). Dostopna na [https://www.perfeval.pol.ulaval.ca/sites/perfeval.pol.ulaval.ca/files/publication\\_233.pdf](https://www.perfeval.pol.ulaval.ca/sites/perfeval.pol.ulaval.ca/files/publication_233.pdf); <https://nmlm.gov/neo/guides/bookletTwo508>

<sup>21</sup> GLOs je MKL prvič uporabila v okviru mednarodnega projekta ENTITLE leta 2009. Metodo je razvil RCMG for the Museums, Libraries and Archives Council (MLA) iz Velike Britanije.

<sup>22</sup> Dostopno na [http://www.mk.gov.si/fileadmin/mk.gov.si/pageuploads/Ministrstvo/Direktorat\\_za\\_kulturno\\_dediscino/Knjiznicna\\_dejavnost/2018/NSKD\\_PRIPOROCILA\\_splosne\\_knjiznice\\_2018-2028\\_objava.pdf](http://www.mk.gov.si/fileadmin/mk.gov.si/pageuploads/Ministrstvo/Direktorat_za_kulturno_dediscino/Knjiznicna_dejavnost/2018/NSKD_PRIPOROCILA_splosne_knjiznice_2018-2028_objava.pdf)

lokalne skupnosti pri uresničevanju pravic, ki so povezane z zdravjem, zdravstvenim sistemom in pravicami pacientov.

### Opis

Borza zdravja je verodostojen ponudnik zdravstvenih informacij v okviru svojih razpoložljivih virov. V Borzi zdravja so na voljo različne informacije o organizacijah, storitvah in dogajanju v lokalni skupnosti na področju zdravja. V Borzi zdravja potekajo različna izobraževanja in usposabljanja na področju zdravja. MKL tudi prek dejavnosti Borze zdravja vključuje osebe s posebnimi potrebami v uporabo knjižnice. Dejavnosti Borze zdravja omogočajo pridobivanje novih znanj na področju zdravja, ki so pomembne za vključevanje v družbo.

### Korist za posameznika in lokalno skupnost

Večja informiranost o zdravju, sprejemanje utemeljenih odločitev glede zdravja, boljše zdravstveno stanje.

### Ciljne skupine

Vse skupine prebivalcev lokalne skupnosti, s poudarkom na mladih, družinah in starejših.

### Pravice uporabnikov

Pravica do ažurnih informacij s področja zdravja in usposabljanja o pravicah posameznika s področja zdravja. Pravica do odgovora v okviru razpoložljivih virov knjižnice.

### Možne oblike dela

Priprava odgovorov na vprašanja uporabnikov s področja zdravja kot referenčni pogovor, svetovanje pri izboru gradiva in opravljanje informacijskih poizvedb, ki lahko potekajo osebno, preko telefona, klepeta, obrazca na spletnem mestu knjižnice itn. Promocija in tematsko izpostavljanje gradiva s področja zdravja. Zagotavljanje medknjižnične izposoje za gradivo s področja medicine in zdravja, ki ga knjižnice v mreži MKL nimajo. Napotitev na CMK, drugo organizacijo ali vir informacij s področja zdravja. Informiranje o dogajanju, organizacijah in storitvah s področja zdravja: stojala z drobnim tiskom, table ali zasloni za obveščanje, segment spletne strani knjižnice (infotočka e-gradiv javnih oblasti s sklopom eZdravje). Svetovanje glede ponudbe izobraževanj, strokovnih predavanj in posebnih aktivnosti s področja zdravja. Za namen pridobivanja in motiviranja prebivalcev za rast zdravstvene pismenosti Borza zdravja sodeluje na različnih festivalih in sejmih.

### Pravila poslovanja

Politika odgovarjanja na referenčna vprašanja (določitev pristojnosti knjižničnega osebja pri posredovanju zdravstvenih informacij) in prioritete glede kanalov prejema vprašanj (osebno v knjižnici, preko telefona, spletnega obrazca).

### Knjižnično osebje in kompetenčni model

Posebne kompetence za knjižnično osebje, ki bo izvajalo različne aktivnosti v Borzi zdravja:

- Poznavanje knjižnega trga s področja zdravja in medicine in izbor ter pridobivanje knjižničnega gradiva s področja zdravja in medicine, primernega za splošno knjižnico.
- Poznavanje knjižnične zbirke s področja zdravja in medicine.
- Obvladovanje procesa iskanja informacij in referenčnega pogovora in poznavanje področja zdravstvenih informacij.
- Poznavanje potreb po zdravstvenih informacijah v lokalnem okolju in poznavanje drugih ponudnikov zdravstvenih informacij.
- Poznavanje dela s tehnično opremo knjižnice (strojna in programska oprema, tiskanje, povezovanje v brezžično omrežje).
- Poznavanje izobraževalnih potreb v lokalnem okolju in ponudnikov izobraževanj.
- Znanje za organizacijo in izvedbo prireditev ter pripravo razstav.
- Obvladovanje priprave in izvedbe dejavnosti za posamezne ciljne skupine.

- Pisne in ustne komunikacijske spretnosti za delo z ranljivimi skupinami. Obvladovanje socialnih veščin. Razvit socialni čut in empatija.

### 6.2.1 Vzdrževanje ažurne zbirke gradiva s področja zdravja in medicine

Služba za pridobivanje in obdelavo gradiva skrbi za številčno ustrezen in kvaliteten prirast gradiva na različnih nosilcih s področja zdravja in medicine, še posebej v knjižnicah, ki so se odločile za izvajanje aktivnosti Borze zdravja s krepitvijo zbirke. Po potrebi se iz fonda MKL oblikuje premična zbirka gradiva s področja zdravja, ki kroži po mreži MKL.

Pri izboru gradiva sodeluje tematski knjižničar.

Kaj je pomembno za zbirko gradiva s področja zdravja in medicine:

- Bogata zbirka referenčnega gradiva (tiskano in elektronsko gradivo).
- Pri oblikovanju zbirke se upoštevajo vsebine, ki najbolj zanimajo uporabnike (debelost in potreba po zmanjšanju teže; onesnaževanje okolja, ki vpliva na zdravje; spremembe življenjskega stila, ki izboljšajo posameznikovo ali družinsko zdravje; alternativna medicina).
- V zbirko je vključeno gradivo s področja tradicionalne in alternativne medicine.
- V zbirko je vključeno tudi gradivo v tujih jezikih, saj v Ljubljani živi veliko tujcev ( v MKL 3,3 % celotne zbirke UDK 61\* predstavlja gradivo v tujih jezikih).
- V zbirko je vključeno tudi gradivo za ljudi z omejenimi možnostmi branja (v slovenskem jeziku je izbor tovrstnega gradiva zelo omejen, kar zelo otežuje uporabo zbirke predvsem starejšim, ki so glavni iskalci zdravstvenih informacij).
- Izposoja gradiva s področja zdravja in medicine je odvisna od obsega posredovanih zdravstvenih informacij ter kvalitetne zbirke z zadovoljivim prirastom, kar pomeni tudi stalen nadzor nad gradivom s tega področja.
- Za vzdrževanje aktualnosti zbirke so upoštevani standardni kriteriji: prirast, izposoja, obrat.
- Za vrednotenje elektronskih virov in podatkovnih zbirk so upoštevani kriteriji: število prijav v zbirko, število izvedenih iskanj po zbirki, število dobljenih zadetkov pri iskanju.

Podatki o zbirki s področja zdravja in medicine v MKL:

- Zaloga stroke v letu 2017: 399.205 enot od tega UDK 61\*: 45.724 enot = **11,5%** (glede na vso stroko).
- Prirast stroke 2017: 40.488 enot od tega UDK 61\*: 1.968 enot = **4,9 %** (glede na vso stroko)
- Izposoja stroke 2017: 966.760 enot; od tega UDK61\*: 141.738 enot = **14,7%** (glede na vso stroko)

Če se knjižnica v mreži MKL odloči za oblikovanje zdravstvenega kotička lahko smiselno v njem izpostavi gradivo iz različnih UDK skupin, ki se dotikajo zdravja: poleg 61, še 159, 331, 355 in 364. Tako strukturo ima lahko tudi premična zbirka.

Zbirka vsebuje tudi aktualni drobni tiski in brošure organizacij in društev s področja zdravja v lokalni skupnosti.

### 6.2.2 Posredovanje zdravstvenih informacij

Kako pomembna je obveščенost pacientov, govori tudi Zakon o pacientovih pravicah.<sup>23</sup> Za dobro obveščенost pa so potrebne kakovostne in verodostojne zdravstvene informacije, ki so na voljo tudi v knjižnicah.

Zdravstvene informacije v MKL:

<sup>23</sup> Dostopno na <https://www.uradni-list.si/glasilo-uradni-list-rs/vsebina/2008-01-0455?sop=2008-01-0455>.

- Posredovane zdravstvene informacije so zanesljive, kakovostne in ažurne.
- Za knjižnično osebje in uporabnike so na voljo različni viri na različnih nosilcih.
- V knjižnici so na javnih računalnikih dostopne izbrane spletne strani in zdravstveni portali in različne podatkovne zbirke v času odprtosti.
- Knjižnica zagotavlja oddaljeni dostop do podatkovnih baz in elektronski virov (osrednji portal eZdrav.si; seznam povezav na medicinske informacije CMK Zdravje za vse; MEDLINE, ki je del EBSCOhost).<sup>24</sup>
- Uporabnike, ki potrebujejo bolj zahtevne zdravstvene informacije, knjižnično osebje napoti v specialno medicinsko knjižnico – CMK.
- Knjižnično osebje pozna deležnike s področja zdravja v svoji lokalno skupnosti in nanje napoti uporabnike v primeru, ko so viri knjižnice izčrpani.
- Knjižnično osebje pripravlja različne priporočilne sezname.
- Knjižnično osebje, ki je bolj intenzivno vključeno v posredovanje zdravstvenih informacij, se dodatno stalno strokovno usposablja na tem področju, kar dviguje samozavest knjižničnega osebja pri posredovanju zdravstvenih informacij.
- Pomemben element posredovanja zdravstvenih informacij in celotnega zdravstvenega opismenjevanja je izobraževanje uporabnikov za vrednotenje tiskanih in online virov (informacijska pismenost).
- Knjižnica lahko oblikuje posebno ponudbo za tiste, ki ne morejo ali nočejo priti v knjižnico po zdravstvene informacije (v okviru servisa Vprašaj knjižničarja ali kot poseben e-obrazec v infotočki e-gradiv javnih oblasti eZdravje na spletni strani MKL).

Poseben sklop zdravstvenih informacij predstavljajo informacije na spletu. Informacije na spletu imajo pogosto vlogo »drugega mnenja«, prav gotovo pa je veliko ljudi, ki so jim žal prvo in edini »mnenje«. Veliko iskalcev informacij na spletu se zadovolji z zadetki brez preverjanja veljavnosti in kredibilnosti vira, ne znajo ovrednotiti informacije, veliko jih je prepričanih, da je vse, kar je dostopno na spletu, brezplačno. Knjižnično osebje pomaga uporabnikom poiskati na spletu zanesljive, točne in nepristranske zdravstvene informacije.

Podatki o posredovanih zdravstvenih informacijah v MKL:

- V času beleženja informacij v MKL od 19. do 24. februarja 2018 je bilo med vsemi informacijami iz strokovnega gradiva in o strokovnem gradivu v KOŽ<sup>25</sup> posredovano **15%** informacij iz UDK 61\*.
- V anketi o kakovosti informacij<sup>26</sup> je 68 (53 žensk in 10 moških) uporabnikov od 477 izbralo zdravje kot področje iz katerega iščejo informacije: 35 je bilo starih 27 – 64 let, 14 je bilo starih 19 – 26 let in 14 je bilo starih 65+; 24 je bilo zaposlenih, 17 upokojencev, 7 študentov in 3 dijaki.

Primerjava z odstotki zaloge in izposoje UDK 61\* ter posredovanjem informacij iz te UDK skupine in odgovori iz ankete kaže, da je delež UDK 61\* med 10% in 15 %, kar kaže na dokaj veliko knjižno produkcijo v Sloveniji in hkrati veliko potrebo po zdravstvenih informacijah med uporabniki, ki se kaže tudi v dokaj veliki izposoji gradiva s področja zdravja in medicine.

### 6.2.3 Strokovna predavanja in delavnice, dogodki, razstave, posebne aktivnosti, izobraževanje

Pri naboru možnih strokovnih predavanj, dogodkov, razstav in posebnih aktivnosti smo izhajali iz vsebin zdravstvenega kotička v KOŽ.

<sup>24</sup> Med prebivalci so najbolj priljubljeni zdravstveni portali: Med.Over.Net (dostopno na <https://med.over.net/>), vizi+a.si (dostopno na <http://vizita.si/>) in rtvslo/zdravje (<http://www.rtvsllo.si/zdravje>).

<sup>25</sup> Beleženje informacij iz UDK 61\* se je izvajalo »ročno«, zato so se podatki zbirali samo na strokovnem oddelku KOŽ.

<sup>26</sup> Anketa je potekala marca 2018 v mreži knjižnic MKL.

## Strokovna predavanja in delavnice

Predstavljene vsebine so zelo raznolike: zdrav način življenja, prehrana, duševno in fizično dobro počutje, zasvojenosti, alternativni načini zdravljenja, zaščita pacientovih pravic. Predavanja in delavnice izvajajo posamezni strokovnjaki ali predstavniki ustanov, ki skrbijo za področje zdravja (bolnišnice, zdravstveni domovi, zdravstvene šole, zdravstveni inštituti). Letni programi Borze zdravja so oblikovani tudi glede na predloge samih uporabnikov.

Novembra 2016 je bila med obiskovalci prireditev in dogodkov za odrasle v MKL izvedena anketa.<sup>27</sup> Na vprašanje »Katerih vsebin bi si želeli več v ponudbi prireditev?« je 37 % vprašanih izbralo področje zdravja. Pri tem so prevladovali ženske in upokojniki.

## Dogodki

Knjižnica organizira različne dogodke, ki se odvijajo predvsem izven fizičnih prostorov knjižnice:

- Predstavitev knjižnih novosti s področja zdravja in medicine.
- Teden zdravega kuhanja v lokalni skupnosti (Knjižnica Šentvid v okviru Eko tedna skupaj z lokalno gostilno).
- Predstavitev aktivnosti Borze zdravja na dnevih četrtnih skupnosti (Fužinska fešta, Moščanski dan sosedov, Popoldnevi v ČS).
- Predstavitev vpliva zdravega okolja na dobro počutje in kvalitetno življenje lahko služi kot srečevanje in druženje različnih generacij (sožitje med generacijami) v lokalni skupnosti.
- Sodelovanje pri projektih, ki so usmerjeni k praktičnim problemom in so naravnani na zdravo življenje v lokalnem okolju: čiščenje okolice, ozelenitev okolice, parki, merjenje kvalitete zraka in hrupa, itd.

## Razstave

- Tematske razstave gradiva na temo zdravja in zdravega načina življenja s katerimi obeležujemo pomembne datume, ki se dotikajo zdravja (Svetovni dan boja proti kajenju, Svetovni dan zdravja, Mednarodni dan Rdečega križa, Svetovni dan hrane, Mednarodni dan boja proti aidsu, itd.).<sup>28</sup>
- Razstave društev in skupin za samopomoč promovirajo različne humanitarnih dejavnosti.

## Posebne aktivnosti

- Izvedbe občasnega merjenja krvnega tlaka, krvnega sladkorja in mišične mase (strokovno osebje).<sup>29</sup>
- Izvedba rekreacijskih vaj in osnove masaže, predvsem za starejše (dijaki zdravstvene šole, študenti fizioterapije).

## Izobraževanje uporabnikov

- Združitev osnovnega računalniškega opismenjevanja z iskanjem in vrednotenjem zdravstvenih informacij.
- Izvajanje z zdravjem povezanih promocijskih izobraževalnih programov in delavnic (enotedenski sejem zdravja; udeležba MKL na širših dogodkih kot je Festival zdravja v organizaciji Lekarne Ljubljana).

### *6.2.4 Zdravstvena pismenost za ciljne skupine*

<sup>27</sup> Dostopno na <https://www.mkli.si/o-nas/informacije-javnega-znacaja>.

<sup>28</sup> V okviru zdravstvenega kotička v KOŽ je bilo od novembra 2011 do konca leta 2017 skupaj 95 tematskih razstav gradiva.

<sup>29</sup> Od leta 2014 do leta 2017 je bilo izvedenih 33 merjenj krvnega tlaka in sladkorja za 545 udeležencev.

Zdravstvene informacije so relevantne za vse prebivalce lokalne skupnosti in z njihovim posredovanjem je splošna knjižnica prepoznana kot pomemben element v razvoju lokalne skupnosti, knjižnica opogumlja dostop do zdravstvenih informacij široki splošni javnosti, prebivalci vseh starosti imajo priložnost za boljšo informiranost in s tem skrb za lastno zdravje. MKL pri tem upošteva določene posebnosti ciljnih skupin:

- Zdravstvena pismenost za družine se izvaja v okviru širše pismenosti za družine: predavanja in delavnice za starše z majhnimi otroki;<sup>30</sup> delavnice za otroke do šestega leta v povezavi z urami pravljic; promocija starosti primerne strokovnega gradiva s področja zdravja.
- Zdravstvena pismenost za mlade: zagotavljanje dostopa do e-virov in izobraževanje za vrednotenje virov; zdravstveno obarvane vsebine pri katerih starejši prenašajo znanja in izkušnje na mlade.
- Starejši so bolj dojemljivi za bolezni in jih vedno bolj zanimajo informacije o konkretni bolezni ali preprosto o problemih povezanih s staranjem; želijo razumeti diagnoze; oceniti svoje zdravstveno stanje; iščejo nasvet, kako obvladati svojo bolezen in kaj lahko pričakujejo od svojih zdravnikov. Iščejo zadnje študije o novih načinih zdravljenja in terapijah, novih pristopih, priporočilih, dostopih do nacionalnih zdravstvenih portalov. Ob eksploziji različnih, predvsem online zdravstvenih informacij, jih veliko naslavlja prav starejše prebivalce. Zdravstvena pismenost za starejše: izobraževanje za iskanje zdravstvenih informacij na spletu, ki vključuje tudi osnovno računalniško opismenjevanje; različne storitve (Knjiga na dom, vračilo in naročanje gradiva v drugi knjižnici, postajališča Potujoče knjižnice pred domovi starejših občanov); organizacija delavnic in srečanj, ki prek različnih iger (video igre, igralne karte, črkovanje, sestavljanke, spomin) povečujejo zdravje možganov; poseben paket izobraževanj za starejše (kako prilagoditi stanovanje za nove potrebe staranja, kako se več gibati, zdravo jesti in krepiti spomin). V strokovni literaturi je branje prepoznano kot aktivnost, ki ohranja mentalno zdravje, kar je še posebej pomembno za starejše.
- Zdravstvena pismenost za uporabnike s posebnimi potrebami: MKL ima na spletni strani vzpostavljeno podstran za starejše (eZdravje), ki omogoča prilagajanje spletnih vsebin in tako lažjo dostopnost spletnih informacij za različne skupine uporabnikov s senzornimi težavami; storitev »Knjiga na dom«.
- Pri zagotavljanju zdravstvenih informacij je pomembna razlika med stopnjo zdravstvene pismenosti med moškimi in ženskami, pri katerih je ta precej višja.

#### 6.2.5 Promocija in komunikacija

Tradicionalne vloge knjižnice so se spremenile ali nadgradile in knjižnično osebje nove vloge prek zagovornišva stalno izpostavlja v lokalnem okolju. To velja tudi za zdravstveno opismenjevanje prebivalcev. Če lokalni prebivalci ne pridejo v knjižnico zaradi zdravstvenih informacij, to prej pomeni, da sploh ne poznajo te storitve knjižnice kot pa, da te storitve ne potrebujejo. Prek zdravstvenega opismenjevanja si knjižnično osebje želi pripeljati potencialne uporabnike v knjižnico skozi fizična ali virtualna vrata.

MKL obvešča lokalno skupnost prek svoje mreže knjižnic, tako da:

- Pripravi tiskana gradiva: brošure, letake, sezname gradiva, vodiče po referenčnih virih ki jih posreduje na različne naslove v lokalnem okolju (četrtni mladinski centri, dnevni centri).
- Pripravi zdravstveni koledar, kjer so zbrana izobraževanja, predavanja in druge aktivnosti, ki jih brezplačno nudi knjižnica.
- Posname promocijski videoposnetek o različnih aktivnostih v okviru zdravstvenega opismenjevanja v knjižnici in ga objavi na družbenih omrežjih.

---

<sup>30</sup> MKL ima že oblikovan program za starše z majhnimi otroki PoVEZana; Eko teden, ki se odvija vsak mesec v zeleni Knjižnici Šentvid, je namenjeni tudi družinam.

- Objavi različne prispevke v dnevnem in strokovnem tisku.
- Vključuje prostovoljce in prek njih še dodatno obvešča lokalno skupnost.
- Objavi spletni obrazec za posredovanje vprašanj s področja zdravja na spletni strani MKL.

## **7 ZAKLJUČEK**

Smernice za delovanje Borze zdravja nadgrajujejo že obstoječe storitve za uporabnike na področju zdravstvenih informacij in zdravstvene pismenosti v MKL. Pri tem smo izhajali iz primerov dobrih praks v tujini in doma.

Večina zdravstvenih pobud za prebivalce gre v smeri tehnološkega dostopa do zdravstvenih informacij in posredovanja obstoječih zdravstvenih informacij v enostavnem in razumljivem jeziku. Splošna knjižnica lahko ponudi veliko več:

- zbirko gradiva in e-virov,
- različne aktivnosti in programe s področja zdravja,
- brezplačne zdravstvene informacije in druge aktivnosti,
- prostor za srečevanja,
- promocijo pomena zdravstvene pismenosti za prebivalce,
- informacije o različnih ponudnikih na področju zdravstvenega opismenjevanja.

Borza zdravja bo med prebivalci utrdila prepoznavnost knjižnice kot odprtega prostora, kjer pridobijo uporabniki za vsakdanje življenje uporabne in kvalitetne informacije ter nova znanja.

Smernice so v prvi vrsti namenjene rabi v mreži MKL, njihova zasnova in izhodišča pa so zastavljeni dovolj široko, da omogočajo učinkovito uporabo tudi v drugih splošnih knjižnicah. MKL bo na različne načine obveščala strokovno javnost (predstavitve, članki, spletna stran) in s tem poskrbela za razširjanje Smernic.



## 8 VIRI IN LITERATURA

Au, W.I. (2017). *Health Information for Health Promotion at (Urban) Neighbourhood Level*. The Hague: IFLA. Pridobljeno 6. aprila 2018 s spletne strani: <http://library.ifla.org/1736/>

*The challenge of providing consumer health information services in public libraries*. (2010). Washington: American Association for the Advancement of Science. Pridobljeno 6. aprila 2018 s spletne strani: <http://ehrweb.aaas.org/PDF/ChallengePubLibraries.pdf>

Chang, Y.K., Adiputra, K.D. in De Yang, L. (2013). Public Librarian's Readiness in Providing Health Related Information. *Qualitative and Quantitative Methods in Libraries*, 2(1), 79–86. Pridobljeno 6. aprila 2018 s spletne strani: [http://www.gqml.net/papers/March\\_2013\\_Issue/219QQL\\_Journal\\_2013\\_Chang\\_Yun\\_Ke\\_et\\_al\\_1.79-86.pdf](http://www.gqml.net/papers/March_2013_Issue/219QQL_Journal_2013_Chang_Yun_Ke_et_al_1.79-86.pdf)

Chu, A., Huber, J., Mastel-Smith, B. in Cesario, S. (2009). »Partnering with Seniors for better Health«: computer use and Internet health information retrieval among older adults in a low socioeconomic community. *Journal of the Medical Library Association*, 97(1), 12–20. doi: [10.3163/1536-5050.97.1.003](https://doi.org/10.3163/1536-5050.97.1.003)

*Consumer Health Information Service: Best Practices in Public Libraries*. (2016). Dover, DE: Delaware Division of Libraries. Pridobljeno 6. aprila 2018 s spletne strani: <https://libraries.delaware.gov/wp-content/uploads/sites/123/2016/09/ConsumerHealthBestpracticesPublicLibraries.pdf>

Flaherty, M.G. (2013). *The Public Library as Health Information Resource?* Doktorska disertacija. Syracuse, NY: Syracuse University. Pridobljeno 6. aprila 2018 s spletne strani: [https://surface.syr.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1081&context=it\\_etd](https://surface.syr.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1081&context=it_etd)

Garcia-Febo, L. (2011). *Successful initiatives and partnerships by a public library to promote health information*. World Library and Information Congress: 77th IFLA General Conference and Assembly Papers. The Hague: IFLA. Pridobljeno 6. aprila 2018 s spletne strani: <https://www.ifla.org/past-wlic/2011/162-febo-en.pdf>

Gillaspy, M.L. (2000). Starting a Consumer Health Information Service in Public Library. *Public Library Quarterly*, 18(3-4), 5–19. doi: [10.1300/J118v18n03\\_03](https://doi.org/10.1300/J118v18n03_03)

Health and Medical Reference Guidelines. (2015). Chicago: American Library Association, Reference and User Services Association. Pridobljeno 6. aprila 2018 s spletne strani: <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/guidelinesmedical>

Kouame, G., Harris, M. in Murray, S. (2005). Consumer Health Information from Both Sides of the Reference Desk. *Library Trends*, 53(3), 464–479. Pridobljeno 6. aprila 2018 s spletne strani: <https://pdfs.semanticscholar.org/b54b/7a2e780a4c7e549c499bf4d6ef6fe6b4118e.pdf>

Libraries and well-being. Updates on Public and Research Libraries in Scandinavia. (2016). *Scandinavian Library Quarterly*, 49(1-2).

Lukenbill, B. in Immroth, B. (2009). School and Public Youth Librarians as Health Information Gatekeepers: Research from the Lower Rio Grande Valley of Texas. *School Library Media Research*, 12. Pridobljeno 6. aprila 2018 s spletne strani: [http://www.ala.org/aasl/sites/ala.org.aasl/files/content/aaslpubsandjournals/slr/vol12/SLMR\\_SchoolPublicLibrarians\\_V12.pdf](http://www.ala.org/aasl/sites/ala.org.aasl/files/content/aaslpubsandjournals/slr/vol12/SLMR_SchoolPublicLibrarians_V12.pdf)



Luo, L. in Ta Park, V.M. (2013). Preparing public librarians for consumer health information service: A nationwide study. *Library & Information Science Research*, 35(4), 310–317. doi: [10.1016/j.lisr.2013.06.002](https://doi.org/10.1016/j.lisr.2013.06.002)

Mortensen, H.A. in Nielsen, G.S. (2007). *Guidelines for Library Services to Persons with Dementia*. The Hague: IFLA. Pridobljeno 6. aprila 2018 s spletne strani: <https://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/professional-report/104.pdf>

Rožič, A., Tržan-Herman, N. in Jakac-Bizjak, V. (2010). Zdravstveni kotichek – delo na projektu »Splošne knjižnice za zdravje občanov«. *Knjižničarske novice*, 20(10), 11–15.

Rožič, A., Tržan-Herman, N., Kodela, T. in Pevec T. (2011). Splošne knjižnice za zdravje občanov: rezultati pilotskega projekta. V M. Ambrožič in D. Vovk (ur.), *Knjižnica: odprt prostor za dialog in znanje: zbornik referatov* (str. 121–136). Ljubljana: Zveza bibliotekarskih društev Slovenije.

Rubenstein, E.L. (2015). Health Information and Health Literacy: Public Library Practices, Challenges and Opportunities. *Proceedings of the Association for Information Science and Technology*, 52(1), 1–4. doi: [10.1002/pr2.2015.1450520100140](https://doi.org/10.1002/pr2.2015.1450520100140)

Sabolović-Krajina, D. (2016). *Collaborative programs in the public library – a way to encourage access to health information*. World Library and Information Congress: 82nd IFLA General Conference and Assembly Papers. The Hague: IFLA. Pridobljeno 6. aprila 2018 s spletne strani: <http://library.ifla.org/1364/1/167-sabolovic-krajina-en.pdf>

Schull, D.D. (2013). *50+ library services: innovation in action*. Chicago: American Library Association.

*Strategija varstva starejših do leta 2010 - solidarnost, sožitje in kakovostno staranje prebivalstva*. (2006). Ljubljana: Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve. Pridobljeno 6. aprila 2018 s spletne strani: [http://www.mddsz.gov.si/fileadmin/mddsz.gov.si/pageuploads/dokumenti\\_pdf/strategija\\_varstva\\_starejsih\\_splet\\_041006.pdf](http://www.mddsz.gov.si/fileadmin/mddsz.gov.si/pageuploads/dokumenti_pdf/strategija_varstva_starejsih_splet_041006.pdf)

*Strokovna priporočila in standardi za splošne knjižnice (za obdobje 2018-2028)*. 2018. Ljubljana: Nacionalni svet za knjižnično dejavnost RS. Pridobljeno 23. avgusta 2018 s spletne strani: [http://www.mk.gov.si/fileadmin/mk.gov.si/pageuploads/Ministrstvo/Direktorat\\_za\\_kulturno\\_dediscino/Knjiznicna\\_dejavnost/2018/NSKD\\_PRIPOROCILA\\_splosne\\_knjiznice\\_2018-2028\\_objava.pdf](http://www.mk.gov.si/fileadmin/mk.gov.si/pageuploads/Ministrstvo/Direktorat_za_kulturno_dediscino/Knjiznicna_dejavnost/2018/NSKD_PRIPOROCILA_splosne_knjiznice_2018-2028_objava.pdf)

Ziegler, T. (2016). Health Literacy in Public Libraries. V A. Hicks (ur.), *Got a minute? Instruction Tune-Up for Time Pressed Librarians* (Chapter 17). Denver, CO: University of Denver Pridobljeno 6. aprila 2018 s spletne strani: <https://gotaminute.pressbooks.com/chapter/chapter-17/>

## **PRILOGA 1**

Tanja Kodela: ZDRAVSTVENI KOTIČEK – SPLOŠNE KNJIŽNICE ZA ZDRAVJE OBČANOV: Poročilo o izvajanju projekta v Mestni knjižnici Ljubljana, Knjižnici Otona Župančiča, od maja 2011 do decembra 2017

## **PRILOGA 2**

Vrednotenje vpliva knjižnice

## ZDRAVSTVENI KOTIČEK – SPLOŠNE KNJIŽNICE ZA ZDRAVJE OBČANOV

### Poročilo o izvajanju projekta v Mestni knjižnici Ljubljana, Knjižnici Otona Župančiča, od maja 2011 do decembra 2017

Na pobudo Centralne medicinske knjižnice so maja leta 2011 v Mestni knjižnici Ljubljana, v enoti Otona Župančiča, stekle priprave na ustanovitev »zdravstvenega kotička«. Namen tega projekta je povečanje zdravstvene pismenosti uporabnikov knjižnic. Izhajajoč iz potreb uporabnikov je Centralna medicinska knjižnica Medicinske fakultete v Ljubljani začela organizirati zbirke različnih kakovostnih virov zdravstvenih informacij, ki so pregledno urejene in preko njihove spletne strani lažje dostopne iskalcem informacij.

#### Izobraževanje knjižničarjev za projekt

Da bi v splošnih knjižnicah zdravstvene informacije uspešno posredovali svojim uporabnikom, je Centralna medicinska knjižnica junija 2011 za izbrane informatorje treh slovenskih splošnih knjižnic v KOŽ organizirala prvo izobraževanje. Osem informatorjev iz Mestne knjižnice Ljubljana, Knjižnice Mirana Jarca iz Novega mesta in Mariborske knjižnice se je na enodnevnem uvodnem tečaju spoznalo z zgradbo spletne strani CMK, njihovimi podatkovnimi zbirkami in z drugimi ustreznimi viri o zdravju in zdravilih na internetu. Posebno pozornost so posvetili seznamu društev pacientov in skupin za samopomoč.

Že po uvodnem tečaju se je s strani udeleženih informatorjev pokazala potreba po sprotnem izpopolnjevanju, zato je bilo v novembru 2013 v računalniški učilnici KOŽ izobraževanje za štirinajst informatorjev iz enot MKL in nekaterih ostalih knjižnic regije. Na izobraževanju je predstavil svojo dejavnost tudi Zavod za zdravstveno varstvo Ljubljana, informatorji Knjižnice Otona Župančiča pa smo opisali organiziranost in izkušnje pri delu zdravstvenega kotička v MKL.

V maju 2015 je informatorka KOŽ, ki sodeluje tudi v zdravstvenem kotičku, v okviru evropskega projekta *Erazmus+ mobilnost osebja* opravila petdnevno izobraževanje v Veliki Britaniji. V programu *Po nova znanja za knjižnico* je spremljala angleška prizadevanja za večanje zdravstvene pismenosti v knjižnicah. Metode, ki niso bistveno drugačne od naših (razen veliko večjega sodelovanja med resorji), je širši strokovni javnosti predstavila s strokovno-poljudnim člankom (*Po nova znanja za knjižnico, del 2*) v Knjižničarskih novicah (*letn.25, št.8/9 (2015)*).

Oktobra 2015 je OOK Mestne knjižnice Ljubljana v sodelovanju z Ministrstvom za zdravje za uporabnike in zaposlene območnih knjižnic organiziral izobraževanje, in sicer dve predstavitvi nacionalnega projekta elektronskega zdravstva *E-zdravje*.

Aprila 2016 je vodja državnega projekta iz Centralne medicinske knjižnice v prostorih Medicinske fakultete organizirala enodnevno izobraževanje *Iskanje zdravstvenih informacij* za informatorje vseh zainteresiranih slovenskih splošnih knjižnic. Naslednje izobraževanje za informatorje načrtuje v letu 2018.

## **Prostorska postavitve zdravstvenega kotička**

Knjižnica Otona Župančiča je oktobra 2011 v bližini polic z gradivom zdravstvene stroke na strokovnem oddelku KOŽ za potrebe zdravstvenega kotička izbrala nekoliko odmaknjen kotiček (žal zaradi prostorskih razmer ni bilo možno zagotoviti povsem ločenega prostora) z mizo in osebnim računalnikom, ki naj bi zagotovil kar največjo možno mero zasebnosti za informativni pogovor z uporabnikom o gradivu, ki ga na iskano temo nudi knjižnica, oziroma o kvalitetnih zdravstvenih virih, ki so dostopni preko spleta. Gre torej izključno za pomoč in usmerjanje pri iskanju gradiva oziroma informacij in nikakor ne za svetovanje v medicinskem smislu. Računalnik v zdravstvenem kotičku naj bi uporabnik rezerviral vnaprej in se po potrebi dogovoril z informatorjem za pogovor. Za to obliko pomoči knjižničarjev ni bilo dovolj zanimanja, zato smo osebni računalnik jeseni 2014 premestili na bolj uporabljano lokacijo.

## **Gradivo z zdravstveno tematiko**

Kotiček je umeščen v bližini polic, kjer je postavljeno gradivo medicinske stroke – od strokovnega in študijskega gradiva do povsem poljudnih del na temo zdravja, bolezni, zdravil, zdravega načina življenja in alternativnih načinov zdravljenja. Poleg knjig in neknjižnega (elektronskega) gradiva ponuja KOŽ uporabnikom tudi veliko revij z zdravstveno tematiko. Prav za namene zdravstvenega kotička se je knjižnica odločila dodatno obogatiti ponudbo gradiva in naročiti nekaj novih naslovov serijskih publikacij. Uporabnikom, ki želijo pomoč pri iskanju zdravstvenih informacij, informator poleg spletnih virov predstavi tudi postavitev gradiva v knjižnici in iskalne strategije v Cobiss katalogu.

Jeseni 2012 smo v bližini zdravstvenega kotička postavili regal s policami, kjer predstavljamo novo knjižnično gradivo in gradivo z zdravstvenega področja, ki ga priporočamo knjižničarji. V regalu je tudi knjižnično gradivo (večinoma brošure), ki ima oznako ZDR in je namenjeno čitalniški uporabi v kotičku. Poleg knjižničnega gradiva na policah regala ponujamo uporabnikom brošure z informacijami in publikacije društev ter brezplačne serijske publikacije s področja zdravje, ki jih knjižnici pošljejo različne organizacije in društva.

## **Zdravstveni kotiček na spletni strani MKL**

Uvedbo zdravstvenega kotička smo predstavili tudi na spletni strani MKL, in sicer s kratko predstavitevjo namena ter z opisom ponudbe kotička. Po prenovi spletne strani je rubrika "Zdravstveni kotiček" uvrščena pod dejavnosti za starejše, ki so tudi najpogostejši uporabniki kotička. Od januarja 2015 naprej na spletni strani sproti objavljamo tudi sezname priporočenega gradiva, ki ga ponudimo uporabnikom na tematskih razstavah ob pomembnih datumih s področja zdravja, alternativnega zdravljenja, zdravega načina življenja in humanitarnih dejavnosti. Naslovi objavljenega gradiva imajo povezavo na Cobiss katalog; tako lahko uporabniki enostavno preverijo opis in dostopnost gradiva v knjižnici. Na spletni strani v rubriki "Prireditve", na terminalih v knjižnici in občasno tudi na socialnih omrežjih redno objavljamo tudi napovedi prireditev zdravstvenega kotička (tečajji, meritve,...) in prireditev z zdravstveno tematiko v KOŽ (predavanja, delavnice, predstavitve knjig).

## **Povezave z društvi**

V okviru zdravstvenega kotička in prireditvene službe je KOŽ navezala stike s številnimi društvi pacientov in skupinami za samopomoč, ki so se z veseljem odzvali na vabilo k sodelovanju. S posameznimi društvi se organizatorica prireditev dogovarja tudi za predstavitev samega društva,

razstave izdelkov članov društva ali predavanja v knjižničnih prostorih. Nekatera društva in skupine sproti pošiljajo publikacije z informacijami o svojem delovanju oziroma o boleznih in življenju z specifičnimi težavami ter brošure, ki so na voljo obiskovalcem na policah posebnega regala v bližini zdravstvenega kotička oziroma zdravstvenega gradiva.

### **Razstave društev in skupin za samopomoč (Oddelek za prireditve)**

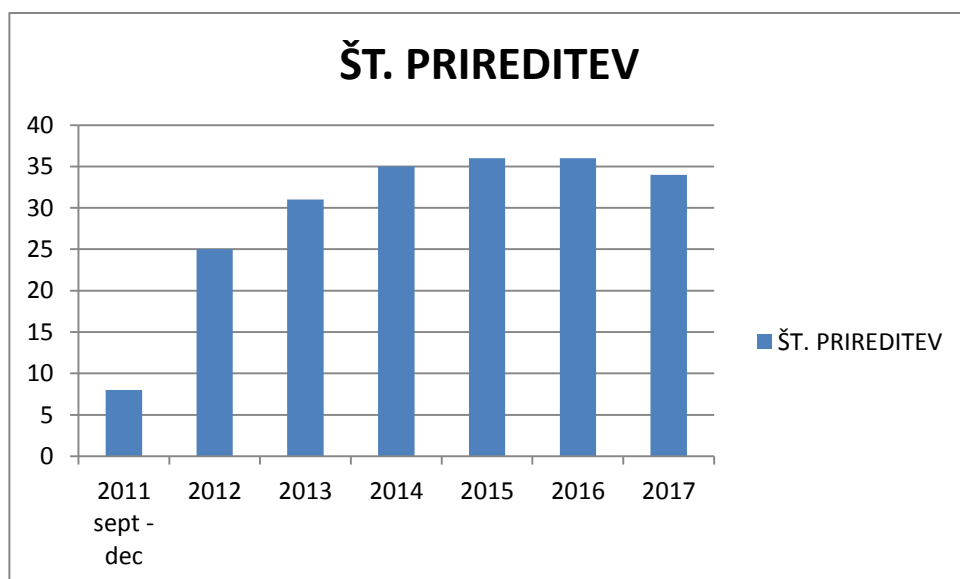
Ob ustanovitvi zdravstvenega kotička v KOŽ je bila septembra 2011 na ogled zbirka "Stekleničk upanja za bolnike z rakom", ki so jih ustvarile prostovoljke iz ustvarjalnega foruma Otok zakladov. V novembru 2012 so bile razstavljene slike in publikacije Društva onkoloških bolnikov. Razstave v knjižnici so zaradi širokega kroga obiskovalcev zelo ustrezen način za predstavitev raznih humanitarnih dejavnosti. Obe razstavi je organiziral oddelek za prireditve v KOŽ.

### **Predavanja z zdravstvenega področja (Oddelek za prireditve)**

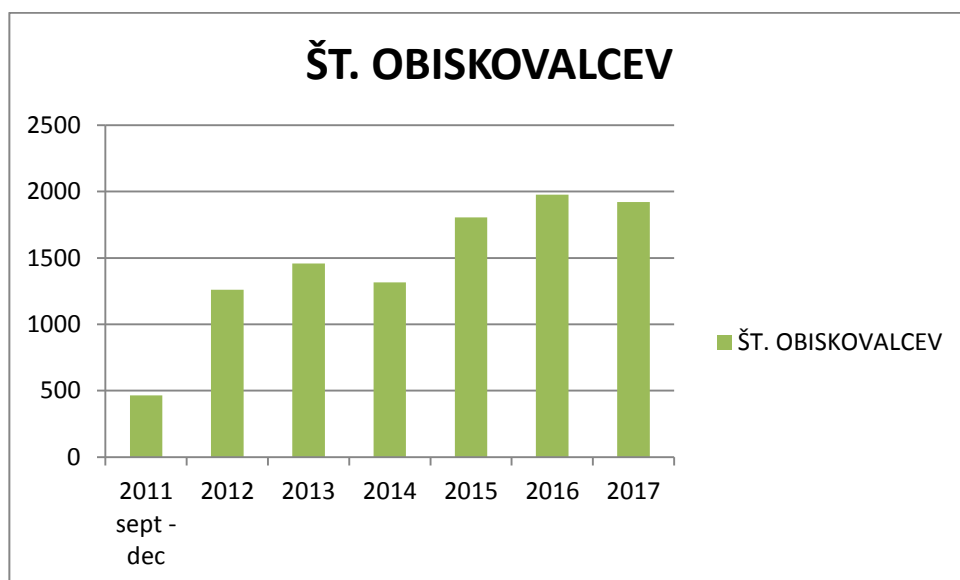
Knjižnica Otona Župančiča ima poseben oddelek za prireditve, zato poleg razstav društev tudi predavanja in predstavitve s področja zdravja, zdravega načina življenja, prehrane, duševnega in fizičnega dobrega počutja, zasvojenosti ter alternativnih načinov zdravljenja organizira prireditvena služba KOŽ. Zdravstveni kotiček organizatorju prireditev le posreduje morebitne stike oziroma napoti društva in posameznike, ki bi želeli izpeljati prireditve ali predstaviti svoje knjige s področja zdravja, v oddelek za prireditve. Občasno v zdravstvenem kotičku promoviramo posamezne prireditve z vabili ali brošurami, ki jih priložimo k tematski razstavi gradiva. Občasno pred dvorano, v kateri poteka prireditve ali predstavitve knjige, razstavimo gradivo avtorja - predavatelja.

Tabela 1: Število prireditev z zdravstveno tematiko in število obiskovalcev po letih

	Štev. prireditev	Štev. obiskovalcev
2011 sept - dec	8	465
2012	25	1.260
2013	31	1.459
2014	35	1.315
2015	36	1.805
2016	36	1.977
2017	34	1.920
SKUPAJ	205	10.201



Graf 1: Število prireditev z zdravstveno tematiko po letih



Graf 2: Število obiskovalcev prireditev z zdravstveno tematiko po letih

Iz podatkov oddelka za prireditve KOŽ je viden večleten trend naraščanja števila prireditev s tematiko zdravega načina življenja, z ustalitvijo v zadnjih letih pri številu okoli 35 predavanj na leto in približno 1.900 obiskovalcev predavanj na leto. Vmesna nihanja so odvisna predvsem od prostorskih in finančnih zmožnosti knjižnice. Kvalitetni predavatelji, ki pritegnejo velik krog obiskovalcev, so namreč tisti, ki so znani, oziroma medijsko izpostavljeni, zato so tudi bolj iskani in zahtevajo več terminskega, prostorskega in predvsem finančnega usklajevanja.

#### **Tematske razstave gradiva na temo zdravja in zdravega načina življenja**

Z rednimi tematskimi razstavami gradiva na strokovnem oddelku je knjižnica že pred ustanovitvijo zdravstvenega kotička obeleževala pomembne datume, ki se tičejo zdravja. Ustrezne informacije, tematiko in datume poiščemo večinoma na domačih in mednarodnih spletnih straneh vladnih, zdravstvenih, izobraževalnih ali humanitarnih organizacij (npr. UN, UNICEF, WHO,...).

Po preureditvi kotička v oktobru 2012 se razstave z zdravstveno tematiko vrstijo na stojalu (razstavnem panoju) v zdravstvenem kotičku. V okviru zdravstvenega kotička je bilo od novembra

2011 do konca leta 2017 skupaj 95 tematskih razstav gradiva, prvotne na stojalu strokovnega oddelka, od jeseni 2012 pa na stojalu zdravstvenega kotička. Uporabniki si razstavljeno gradivo (tudi starejše in manj poznano gradivo) zelo radi ogledujejo in izposojajo. Pri vseh razstavah smo priložili na stojalo tudi plakate ali zloženke z informacijami ter brošure ustreznih društev oziroma ustanov; v novembru in decembru smo obiskovalcem ponudili tudi modre in rdeče pentlje (simbol boja proti raku na pljučih oziroma aidsu). Poleg tega so na stojalu obešeni plakati z vabili na tečaje, predavanja ali meritve v okviru kotička. Po dogovoru z urednico spletnih strani od januarja 2015 naprej na spletni strani sproti objavljamo tudi sezname priporočenega razstavljenega gradiva s povezavo na knjižnični katalog (Cobiss).

Tabela 2: Število razstav gradiva z zdravstveno tematiko po letih

Leto	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Skupaj
Št. razstav	2	14	15	15	14	17	18	95

### Svetovanje strokovnjaka uporabnikom knjižnice

V januarju in februarju 2012 je v zdravstvenem kotičku enkrat tedensko strokovnjakinja - prostovoljka, upokojena magistra farmacije, svetovala obiskovalcem o zdravstvenih temah, zdravilih in vprašanjih o pacientovih pravicah ter jih usmerila na kvalitetne vire informacij. Svetovanje je potekalo pri mizi v zdravstvenem kotičku, ki pa ni ločen od ostale knjižnice. Morda tudi zaradi pomanjkanja zasebnosti ni bilo več zanimanja za svetovanja, zato smo po dveh mesecih dejavnost opustili. Med osmimi obiski prostovoljke februarja in marca 2012 se je zanimalo za svetovanje le 10 oseb (od tega 8 žensk in 2 moška oziroma 8 starejših in le 2 mlajša uporabnika knjižnice).

Tabela 3: Obisk svetovanja strokovnjaka v zdravstvenem kotičku

datum	št. obiskovalcev	od tega Ž	M	od tega st.	ml.
06.02.	1	1		1	
13.02.	1	1		1	
20.02.	2		2	1	1
27.02.	2	2		2	
05.03.	2	2		2	
12.03.	1	1			1
19.03.	1	1		1	
26.03.	0				
skupaj	10	8	2	8	2

## Meritve krvnega tlaka in sladkorja v krvi

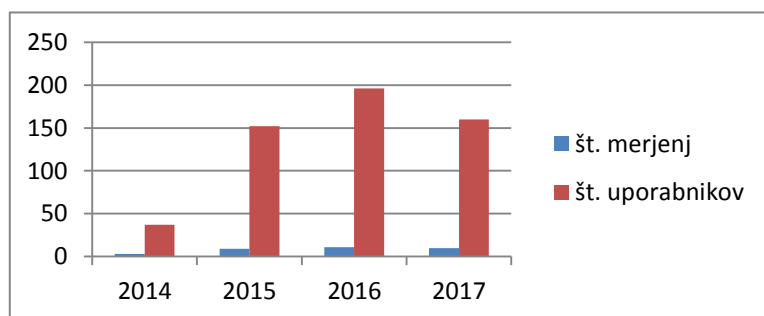
Ideja o različnih zdravstvenih dejavnostih za uporabnike, ki bi jih v prostorih knjižnice izvajali zdravstveni strokovnjaki, se je začela oblikovati že na sestanku projektne skupine jeseni 2013 v KOŽ. Vodja Centralne medicinske knjižnice je poiskala potrebno strokovno osebje (absolventko medicine), prostovoljka (upokojena magistra farmacije) je pridobila donatorsko napravo za merjenje glukoze, vodja KOŽ je priskrbel začasni merilec krvnega tlaka, stetoskop pa prinesejo s seboj študentje. Marca 2016 je knjižnica (s pomočjo strokovnih smernic študentke) nabavila nov aparat za merjenje krvnega tlaka. Absolventi medicine, ki zaključijo študij, sami najdejo naslednike za delo v knjižnici in tudi tako skrbijo za nadaljevanje dejavnosti. Mestna knjižnica Ljubljana poleg prostora zagotavlja tudi potreben medicinski material za izvajanje meritev. Za promocijo dejavnosti poskrbi MKL z objavami na spletni strani, družabnih omrežjih in info-terminalih ter s plakati v Knjižnici Otona Župančiča.

Decembra 2014 je MKL v enoti Otona Župančiča prvič ponudila svojim uporabnikom možnost merjenja krvnega tlaka in glukoze v krvi. Prvo preventivno akcijo merjenja smo promovirali tudi z vzporednim strokovnim predavanjem z naslovom *Ključ do boljšega pregleda nad zdravjem*. Žal zaradi prostorskih razmer ni bilo možno zagotoviti povsem ločenega prostora za izvajanje meritev in za zaupen pogovor o rezultatih meritev z obiskovalci. Tako so meritve potekale izmenično v prostoru Središča za samostojno učenje (SSU), v mediatečni sobi ali na odprtem prostoru zdravstvenega kotička (ZDR). Kmalu se je pokazalo, da je najugodnejša lokacija (uporabnikom najbolj vidna in hkrati najbolj diskretna) prostor Središča za samostojno učenje. Od pomladi 2015 zato potekajo meritve samo na tej lokaciji, in sicer vsako prvo sredo v mesecu, razen v juliju in avgustu.

Preventivnih akcij merjenja se je v 33 terminih od decembra 2014 do decembra 2017 udeležilo 545 uporabnikov in zaposlenih knjižnice (torej povprečno 17 obiskovalcev na eno merjenje). Od tega jih je imelo kar tretjina vrednosti meritev, ki odstopajo od priporočenih. S temi obiskovalci sta se bodoča zdravnica ali zdravnik pogovorila o bolj zdravem načinu življenja in jim svetovala obisk svojega zdravnika za natančnejše preiskave.

Septembra 2017, v času Festivala za 3. življenjsko obdobje, smo meritve izvedli v mediatečni sobi vzporedno z dobro obiskanim svetovanjem zobozdravnika, ki je številnim obiskovalcem svetoval tako glede zdravja in nege zob kot tudi glede delovanja zobozdravstvenega sistema.

S takšnimi preventivnimi akcijami, ki so uspešne zaradi zglednega sodelovanja več institucij in posameznikov (MKL, ki je zagotovila prostor, material in promocijo, CMK, ki je zagotovila potreben strokovni kader, ter prostovoljcev in študentov, ki so preskrbeli aparate za meritve), lahko knjižnica tudi v praksi pripomore k boljšemu zdravju in zdravstveni osveščenosti prebivalcev.



Graf 3: Meritve krvnega tlaka in sladkorja v krvi po letih

Tabela 4: Meritve krvnega tlaka in sladkorja v krvi po letih

datum merjenja	število merjenj v letu	lokacija	št. uporabnikov	povprečno št.up./merjenje
3.12.2014		SSU	6	
10.12.2014		SSU	18	
17.12.2014		ZDR	13	
<b>leto 2014</b>	<b>3</b>		<b>37</b>	12
4.2.2015		Mediateka	13	
4.3.2015		ZDR	20	
1.4.2015		ZDR	9	
6.5.2015		SSU	18	
3.6.2015		SSU	18	
2.9.2015		SSU	15	
7.10.2015		SSU	20	
4.11.2015		SSU	23	
2.12.2015		SSU	16	
<b>leto 2015</b>	<b>9</b>		<b>152</b>	17
6.1.2016		SSU	15	
3.2.2016		SSU	24	
2.3.2016		SSU	15	
6.4.2016		SSU	24	
4.5.2016		SSU	17	
8.6.2016		SSU	15	
7.9.2016		SSU	23	
29.9.2016		Cankarjev dom (F3ŽO)	8	
5.10.2016		SSU	13	
2.11.2016		SSU	19	
7.12.2016		SSU	23	



<b>leto 2016</b>	<b>11</b>		<b>196</b>	<b>18</b>
4.1.2017		SSU	18	
1.2.2017		SSU	9	
1.3.2017		SSU	15	
5.4.2017		SSU	16	
10.5.2017		SSU	11	
7.6.2017		SSU	17	
6.9.2017		SSU	17	
28.9.2017		Mediateka (F3ŽO)	24	
8.11.2017		SSU	17	
6.12.2017		SSU	16	
<b>leto 2017</b>	<b>10</b>		<b>160</b>	<b>16</b>
<b>2014-2017</b>	<b>33</b>		<b>545</b>	<b>17</b>

### Tečaji prve pomoči za uporabnike v knjižnici

V septembru 2013 je zdravstveni kotichek v okviru programa *Mladi zdravniki prostovoljci v zdravstvenem koticčku MKL* organiziral brezplačen tridnevni tečaj prve pomoči za uporabnike. V mediatečni sobi KOŽ se je enajsturnega tečaja s praktičnimi prikazi in vajami udeležilo šest članov knjižnice.

Jeseni 2017 smo prek prostovoljke Rdečega križa, ki je zaposlena v knjižnici, navezali stik z Rdečim križem Slovenije, območno enoto Ljubljana. Za začetek je knjižnica za zaposlene MKL v sodelovanju z RK organizirala izobraževanje iz nujenja prve pomoči in uporabe AED (defibrilatorja, ki ga je MKL, enota KOŽ, namestila v prostorih knjižnice spomladi 2017). V letu 2018 zdravstveni kotichek v sodelovanju s CVŽU in prireditveno službo KOŽ ter z RK Slovenije načrtuje izvedbo dveh tečajev prve pomoči in uporabe defibrilatorja ter dveh delavnic RK za uporabnike knjižnice.

### Promocija in predstavitve zdravstvenega koticčka

Mestna knjižnica Ljubljana uporabnike na delovanje zdravstvenega koticčka opozarja z brošuro, v kateri je poleg informacij o spletnih virih in društvih predstavljena predvsem ponudba koticčka. Zloženko vsako leto sproti dopolnjujemo in prilagajamo trenutnim dejavnostim v zdravstvenem koticčku.

Oktobra 2011 se je na posvetovanju ZBDS v Mariboru skupaj z nosilkama projekta iz CMK zdravstveni kotichek MKL predstavil z referatom *Organizacija zdravstvenega koticčka v Mestni knjižnici Ljubljana, opis aktivnosti*. Prispevek je bil objavljen tudi v publikaciji [Knjižnica: odprt](#)

[prostor za dialog in znanje](#) (2011) pod skupnim naslovom *Splošne knjižnice za zdravje občanov: rezultati pilotskega projekta*.

Oktober 2013 smo zdravstveni kotiček predstavili širši javnosti na sejmu Narava – zdravje na Gospodarskem razstavišču v Ljubljani. Na skupni stojnici smo v sodelovanju z Ministrstvom za zdravje in ZZZV Ljubljana promovirali projekt *Zdravstveni kotiček - splošne knjižnice za zdravje občanov* predvsem z brošuro zdravstvenega kotička, z osebnimi pojasnili obiskovalcem in publikacijami MKL.

V marcu 2016 smo s PowerPoint predstavitvijo in pogovorom predstavili študentom pedagogike in andragogike zasnovo in namen projekta, dejavnosti zdravstvenega kotička v knjižnici in podobne prakse iz tujine.

Konec septembra 2016 smo dejavnost kotička s poudarkom na meritvah krvnega tlaka in sladkorja ter opisom predavanj in delavnic predstavili tudi obiskovalcem na Festivalu za 3. življenjsko obdobje v Cankarjevem domu. Za samo predstavitev kotička zaradi živahnejše ponudbe na sosednjih stojnicah ni bilo dovolj zanimanja, mimoidoče obiskovalce je pritegnilo le merjenje krvnega tlaka in sladkorja.

Od leta 2015 naprej se je z vprašanji obrnilo na nas nekaj slovenskih splošnih knjižnic in študentov, ki so zaradi morebitne vpeljave projekta oziroma pisanja diplomske ali magistrske naloge želeli izvedeti naše izkušnje pri ustanavljanju in delovanju zdravstvenega kotička ter o potrebah, znanju in obnašanju uporabnikov (npr. pogovor z bibliotekarkami Mestne knjižnice Kranj o dejavnostih in izkušnjah KOŽ, aprila 2016; študentka - diplomantka v Goriški knjižnici, prek e-pošte, maj 2016; Mariborska knjižnica – študijska izmenjava, november 2016; Valvazorjeva knjižnica Krško, prek e-pošte, marec 2017).

Tatjana Kodela

18.1.2018

## PRILOGA 2

### Vrednotenje vpliva knjižnice

**Model Generic Learning Outcomes (GLOs)** so razvili v angleškem Raziskovalnem centru za muzeje in galerije. Model GLOs uporabljajo številni muzeji in knjižnice v Veliki Britaniji.

GLOs upošteva pet različnih pogledov na pridobivanje novega znanja, na katere lahko vplivajo kulturne ustanove:

1. Znanje in razumevanje
2. Veščine
3. Odnos in vrednote
4. Navdih in ustvarjalnost
5. Aktivnost, obnašanje in napredovanje.

GLOs je orodje, ki pomaga knjižničnemu osebju pri:

- Analizi storitev in prikazu njihovega vpliva na posameznike in skupnosti;
- izboljšavi pristopov k evalvaciji oz. oblikovanju vprašalnikov;
- pripravi zaključkov, ki izhajajo iz raziskav;
- komuniciranju s kolegi, financerji, ocenjevalci in politiko na področju merjenja vpliva, ki ga ima učenja v različnih situacijah;
- razvoju odnosa knjižničnega osebja do spodbujanja in usmerjanja učenja;
- oblikovanju novih storitev in urejanju prostora, ki spodbuja učenje;
- ozaveščanju uporabnikov o pomenu učenja za njihov razvoj.

Za doseg ciljev izbrane storitve v kontekstu evalvacije vzpostavimo **logični model**:

POTREBE	Opis problema, ki ga želimo s programom (storitvijo), rešiti; zapis vsebin, ki jih program obravnava.
VLOŽKI	Viri, ki so nujni za izvedbo programa (izvajalci, oprema, učna in delovna gradiva, finančna sredstva).
AKTIVNOSTI	Procesi, tehnike, metode (tečaj, delavnica, individualno in skupinsko delo).
IZLOŽKI	Neposredni rezultati aktivnosti znotraj programa (število izvedb, število udeležencev).
UČINKI	Specifične spremembe v odnosu, obnašanju, znanju, veščinah, položaju posameznika ali skupine: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Znanje in razumevanje</li><li>2. Veščine</li><li>3. Odnos in vrednote</li><li>4. Navdih in ustvarjalnost</li><li>5. Aktivnost, obnašanje in napredovanje</li></ol>
VPLIV	Širše spremembe v lokalni skupnosti, ki so posledica programa (storitve) in obsegajo izboljšane pogoje življenja, povečane zmožnosti, večjo vključenost.

**Analiza** pokaže ali hipoteze, ki smo jih postavili v logičnem modelu, držijo. Pristop k analizi je odvisen od tega katere **metode** smo uporabili in kakšne podatke smo zbirali – kvalitativne ali kvantitativne.

## Kvantitativna analiza

Običajna metoda je vprašalnik z Da/Ne ali zaprtimi vprašanji.

## Kvalitativna analiza

Metode so različne: odprta vprašanja, komentarji, intervju, igranje vlog, ciljne skupine itd.

Priporočeno je, da strukturiramo analizo tako, da se osredotočimo na 2-3 ključna vprašanja, s katerimi želimo nasloviti točno določene vplive.

METODA	KAZALNIK	UČINEK

**Kazalnike** uporabljamo, da merimo, poenostavimo in predstavimo rezultate. Kazalnike, s katerimi merimo vložke in izločke, bomo razmeroma enostavno pridobili. Teže je s tistimi, s katerimi merimo vplive, še posebej na dolgi rok. Zato se po navadi osredotočimo na učinke, saj je te možno spremljati tudi v krajšem časovnem obdobju.

## Pogled v prihodnost

Na koncu analize umestimo izsledke v širši kontekst:

- Merimo vplive na daljši rok, tako da raziskavo ponovimo z istimi udeleženci čez leto ali dve.
- Izmenjamo našo metodo in izsledke z drugimi knjižnicami.
- Primerjamo rezultate pri uporabnikih in neuporabnikih.
- Vzpostavimo partnerstvo z drugimi lokalnimi ustanovami in skupaj z njimi merimo socialne trende.