

员职责分工不明确。开发者之间缺乏统一安排和协调,对软件规模和功能缺乏认识,没有长远规划,导致重复开发、代码冗余等问题突出^[7]。(2)未按现代软件工程思路做详细的需求调研,导致需求分析不足。由于项目实施后开发者只与技术部门工程师交换意见,而没有到最终用户即临床科室进行充分调研,导致软件开发闭门造车,开发的软件功能不能满足临床医疗业务需求。(3)开发任务没有量化。软件工程规定软件开发前必须将人员生产率、工作复杂程度、历史经验等因素量化,而该项目开发过程中没有量化各项任务,无条理安排开发进程导致任务分工不合理、开发时间延长等问题。(4)过分依赖过去经验。由于有过去的类似开发经验,开发者对现有项目不够重视,导致开发人员配备不足、开发条理性差、团队缺乏配合等问题。(5)开发人员不固定,软件开发期间前后一致性较差。由于频繁更换开发人员,新来开发者与前期工作缺乏衔接,导致开发工作缺乏连续性,项目完成时间和完成难度相应增加。

3.2 医院监护系统开发案例 在经历了 PIS 项目开发失败的教训后,通过及时总结经验,在随后的医院监护系统开发过程中要求开发者严格按照现代软件工程思想管理软件开发过程和控制软件开发进度。开发者首先对系统进行了可行性分析,再到最终用户即临床科室进行充分的需求调研,制定了详细的监护系统需求分析计划,明确了用户对监护系统的使用要求和功能需求。系统按功能进行了模块划分,明确了各开发者的开发任务和开发进度,开发者再按统一的格式和规范进行功能模块开发和接口开发,确保了各功能模块结构清晰和完整统一。在系统测试阶段,严格按照实际使用标准采集大样本测试数据,设计各种应用场景并充分考虑各种可能的情况,尽可能在系统上线使用前发现问题和优化程序。在正式使用前对临床用户进行了强化培训和试运行,减少了用户因流程不熟悉导致的各种问题。本案例严格按照软件工程思想进行软件开发,保证了软件质量的同时又提高了开发效率,并节省了大量开发成本。该系统已顺利通过验收并已在医院临床上推广应用,取得了良好的效果。

3.3 对比分析 采用现代软件工程方法对比分析前后两次医疗软件开发的案例,总结出如下经验:(1)开发前要进行充分的需求分析和可行性研究,明确医疗软件的功能和目标。明确用户需求是软件开发的前提,只有明确临床用户需求才能进行系统功能设计和下一步开发工作。因此,需求调研和可行性分析是开发医疗软件系统极其重要和不可或缺的环节。(2)成立项目组,成员由医院相关使用科室负责人、技术部门项目负责人、

• 卫生管理 •

软件公司项目经理、开发团队工程师等组成,对医疗软件开发工作进行统一部署和协调各类资源,保障任务有序进行。成立项目组是医疗软件开发成功的保证^[8]。(3)开发中要建立软件工程体系,按照项目需求进行软件构架和整体设计,将软件细分为主体界面、功能模块、后台数据库等几部分,不同的软件组成部分需要分工开发,大致可以分为主体框架程序、功能模块程序(按照需求再分为几个小功能模块)、数据库设计及建设、程序装配和测试、美工等几个开发小组,各小组做好自己的开发任务,最后整合装配成完整的系统程序。(4)软件正式在临床部署前还要对用户进行系统培训,系统培训能减少软件使用中因操作人员流程不熟悉带来的各种问题。在培训和试运行过程中,用户还能发现开发和测试人员没有考虑到或测试出的不合理流程和操作,通过反馈问题进行进一步程序优化。

在医疗软件开发中运用现代软件工程思想,能够开发出满足临床需求的信息系统,保证医院临床业务和管理工作的流程化和系统化,并能减轻管理部门的压力,提高临床工作效率。从采用软件工程方法前后两次医疗软件开发成败的案例中得到启示,只有充分运用软件工程思想进行软件管理,才能保证软件特别是大型软件系统的成功开发并取得事半功倍的效果。

参考文献:

- [1] 杨俊志,杨帆,徐亚林.基于“军字一号”工程的数字图书馆系统设计方案[J].医疗卫生装备,2012,23(2):58-59.
- [2] 沙赫,软件工程——面向对象和传统的方法[M].北京:机械工业出版社,2012:58-60.
- [3] 张凯.软件工程与开发技术[M].北京:清华大学出版社,2012:29-35.
- [4] 钟珞,袁景凌.软件工程[M].北京:科学出版社,2012:66-70.
- [5] 曾宏旭,李初民.基于电子病历的科间会诊系统设计与实现[J].重庆医学,2011,40(35):3568-3569.
- [6] 田柯,耿仁文,林凯程.院内会诊存在的问题及对策分析[J].现代医院,2011,2(11):110-111.
- [7] 王琳华.关于远程医疗如何促进区域医疗信息化建设的思考[J].重庆医学,2011,40(35):3574-3575.
- [8] 贾如冰,李甲辰,李成义.全院会诊的精细化改进[J].中国卫生质量管理,2011,18(3):46-47.

(收稿日期:2013-03-27 修回日期:2013-06-06)

关于提高《重庆医学》编辑部图书与期刊利用率的若干思考^{*}

钱 进

(重庆市卫生信息中心 400014)

doi:10.3969/j.issn.1671-8348.2013.21.044

文献标识码:B

文章编号:1671-8348(2013)21-2549-03

《重庆医学》1972年创刊,由重庆市卫生局主管,重庆市卫生信息中心和重庆市医学会主办的旬刊,面向国内外公开发

行。为广大医务工作者和医院管理者提供学术交流平台,致力于介绍国内外最新医学成果及进展,交流基础理论和临床研

^{*} 基金项目:2012年重庆报刊发展专项资助基金(渝新出版[2011]176号)。 作者简介:钱进(1955~),编辑,武汉大学图书馆学系毕业,主要从事期刊编辑工作。

究,特别是临床新方法、新技术^[1]。

目前,《重庆医学》编辑部目前编审、编辑及编务人员共计工作人员 11 名,为提高工作人员的自身业务素质,并为其利用知识资源创造条件,编辑部除了定期对各工作人员进行针对性的专业培训和再教育以外,也着重加强编辑部内部图书、期刊的学习资料建设。

图书、期刊是科技情报的一大部分,是科研和生产得以发展的重要信息源。在科学技术飞速发展、知识载体种类繁多的当今社会,如何快速开发和利用信息资源,使其更加有效地为科学和生产服务^[2]。是从事图书、期刊管理人员所面临的新课题。对图书、期刊的管理人员除要求具有较高的政治素质外,同时还要求有广博扎实的基础知识,掌握计算机应用技术及相关的网络知识,做到将其熟练地应用于图书、期刊管理工作^[3]。

本文对《重庆医学》编辑部图书与期刊的利用情况进行了分析,并结合编辑部工作人员平时的信息需求对图书和期刊的管理和利用提出了若干思考,目的在于使医学期刊工作者更好地利用编辑部的图书与期刊,为编辑工作服务,从而提高办刊质量。

1 管理工作

1.1 图书和期刊的收集 图书、期刊的收集质量与开发利用密切相关,所以采购工作者应把好质量关,从读者和单位性质的需要出发,虚心向编辑人员征求意见,了解他们的实际兴趣和工作需求,再确定图书、期刊的采购书目,使有限的购置经费最大限度地满足读者的需要。

对核心期刊要保持系统性、连续性和完整性;对装订、分类、编目、借阅等各个工作环节,也要根据工作性质和任务的需要,合理地安排,尽职尽责地发掘书库资源,保证上架图书和期刊的质量。

1.2 图书、期刊的更新 现在信息时代,知识更新速度加快。对一些陈旧过时、长期无人问津的图书、期刊应及时更新,并做好过刊的入库和保存工作,应以免造成占架和串架等管理方面的困难,给读者查找需要的资料增加了难度,影响了图书的有效利用,最终影响到整个编辑部的工作效率^[4]。

1.3 预约借阅服务 当读者所需要的图书、期刊已被别人借走,或者因装订、分编等原因一时无法借到时,应请借阅者在预约登记册上登记,写明自己所需要的期刊。一旦期刊回架,可立刻通知有需求的读者前来借阅。此措施不仅为读者节约了时间,而且大体了解了读者的信息需求,使购买和订阅的图书、期刊更加贴近读者,更好地为读者服务。

2 提供服务

2.1 做好新书导读服务项目 将新购买和上架的图书的名称、前言、目录等内容进行宣传报道,并对主要内容进行提取和概况,使读者能对图书有个大概的了解。将期刊尤其是医学核心期刊中的学科性质、现状和发展趋势定期向读者宣传介绍;对最新期刊文献的文摘、提要、论文内容与主题的分类主题索引、关键词及目录等,做好提取和登记,使读者对该刊有总体的方向性把握,以便更快地命中目标文献,提高期刊文献的查全率和查全率,从而更准确地选择利用信息。

2.2 针对交叉学科以及读者特点提供多样化服务 服务是图书室的使命,是书刊管理人员的工作宗旨,所以读者各种层次的信息需求都值得尊重,而且应该得到满足^[5]。同学科不同层次的读者对交叉学科有着不同需求,因此图书、期刊的订购、选择提供变得尤为重要。在这方面应加强各种宣传报道、期刊介绍;不断完善主题目录,将交叉学科的期刊从研究方向、反映内

容、理论、应用等方面细化。期刊的分类,以利于不同层次、不同需求、不同分工的工作人员有针对性利用期刊,使期刊服务由低级的服务向高层次服务方向转化。

2.3 以人为本全力为读者服务 改变以往只注重服务方式而不注意服务效果的做法,不断调整服务方法,密切配合新形势下的需求。图书与期刊管理人员应该深入到医学期刊编辑的实际工作中去,主动与相关工作人员取得联系,围绕他们所需要的主题,为编辑部的工作人员搜集文献资料,提供编制的专题文摘、索引等参考资料,辅助他们解决疑难问题,尽心尽地做好服务工作,同时也及时做好服务质量的反馈。读者是图书室生存的前提,是图书室发展的直接动力,图书室只有通过读者的利用才能体现其价值。只有以人为本,做好读者服务工作才是图书、期刊管理工作的重点,但是目前我编辑部的图书室依然是以收藏为主,忽视了服务性和实用性^[6]。

2.4 实行软件智能管理 智能软件应用于图书馆,可以使书刊的采购、编目和流通等环节有机地结合起来,既能提高工作效率和服务质量,又能把书刊管理人员从繁琐的手工工作中解放出来,节省更多的时间和精力,投入到较高层次的信息提供服务工作中。同时,软件高效、准确的文献检索,对书刊进行订购、编目和检索等,不仅可以提高文献的传递速度,加快期刊文献的周转,还可以提高工作效率,有利于期刊资源的开发,向读者提供优质的信息服务。以充分加强各单位图书室之间的交流与合作。管理人员在工作中还要注重发挥网络技术的优势,满足不同层次读者的要求^[7]。

3 加强电子刊物的管理

网上资源内容丰富,形式多样,图书室应用现代科技的技术手段,改进自身的服务方式,把单纯的收藏变为各种信息的集散地,由单一的提供借阅服务向主动承担信息采集、检索、提供文献等任务转变^[8]。书刊管理人员应时刻保持对网络上最新的医学信息的关注,并定期做好相关信息的媒体搜索工作。对国际上医学界新发表的英文论文以及国内数据库未收录的中文论文,可以通过论坛交流、代理下载等方式保存 PDF 版本,建立文献数据库后,通过发送邮件或者建立单位内网的论坛定期提供给对有文献需求的工作人员。

4 创造良好阅读环境和学习氛围

设立图书、期刊阅览集学习为一体的多功能室,是提高单位图书、期刊利用率行之有效的管理措施,在开架阅览室里,不仅要有宽敞的空间、明亮的光线、舒适的桌椅,还要有种类齐全、利用价值高的各类期刊文献,使之成为读者学习最理想的场所,激发读者的学习兴趣^[9]。当编辑部工作人员在平时的工作或研究中遇到技术困难时,可以自由地选择自己所需要的图书或期刊进行查阅,答疑解惑的同时也扩展了自己的知识面,了解本领域的最新研究进展,这样既方便我们的工作人员,又可减少期刊管理人员的工作强度,使图书、期刊的流通方式上一个新台阶。

5 做好与友刊编辑部之间的交流与合作

图书室之间的合作及其他相关机构之间的合作是实现信息资源共享的重要途径。各个科学研究和服务单位藏书建设都有其独特性,在信息时代,如果能加强各单位之间的合作,不仅能扩大本单位职工知识的需求面,而且也能满足其他友刊单位对书、期刊的需求,在本单位内可以寻求与《国际检验医学杂志》、《现代医药卫生》等杂志建立新信息交流的机制,在提高了信息利用率的同时还丰富了编辑工作人员视野。

实践表明,要提高《重庆医学》编辑部图书与期刊利用率,

需要在管理和服务理念上有根本的变革,树立“以人为本”、“编辑部利益至上”的全新观念。在实际工作中,把纸质的图书、期刊与电子版的文献结合使用,从单纯的经验式图书与期刊提供服务逐步转为根据工作人员的需求提供有针对性的信息提供,把网络信息服务与自主创新、参与式互动式信息服务有机地结合起来,最大程度上发挥《重庆医学》编辑部图书与期刊馆藏信息资源的优势,逐步提供更高层次的知识服务。最终为编辑工作服务,为《重庆医学》办刊质量服务。

参考文献:

- [1] 钱进,吴开明,徐川平. 2000~2011年《重庆医学》杂志发表时滞调查分析[J]. 中国科技期刊研究, 2013, 24(2): 304.
- [2] 王琨. 浅谈图书管理工作的创新[J]. 黑龙江科技信息, 2008, 12(11): 106.
- [3] 罗红丽. 图书馆导读的个性化[J]. 图书馆学研究, 2006,

27(4):90-91.

- [4] 刘秀杰. 高校图书馆学生读者需求分析及对策[J]. 图书馆学研究, 2004, 25(5): 67.
- [5] 张政. 医院图书馆的特色馆藏与特色服务[J]. 中华医学图书情报杂志, 2004, 14(4): 46-47.
- [6] 黄晓明. 高校图书馆纸质外文期刊利用率低的原因分析及对策[J]. 大学图书情报学刊, 2006, 24(6): 50-52.
- [7] 赵晓燕, 马美贞. 信息时代提高市立医院外文期刊利用率的几点思考[J]. 使用医技杂志, 2004, 11(10): 2195-2196.
- [8] 云凤羽. 基层医院图书馆外文期刊利用的探索[J]. 科技情报开发与经济, 2006, 13(3): 586.
- [9] 徐杰, 郑锦华. 影响我院图书馆外文医学期刊利用率的原因及对策[J]. 医学信息学, 2012, 25(3): 49-50.

(收稿日期: 2013-05-16 修回日期: 2013-06-21)

• 卫生管理 •

重庆市九龙坡区民营医院患者满意度调查报告

张馨月, 雷寒[△], 刘德均

(重庆医科大学公共卫生与管理学院 400016)

doi: 10.3969/j.issn.1671-8348.2013.21.045

文献标识码: B

文章编号: 1671-8348(2013)21-2551-02

民营医院近年来发展迅速,遍布中国大陆及港澳台地区。然而,民营医院是否真如其宣传那般美好,以及患者是否愿意选择民营医院就医,对民营医院的各项服务是否满意,既关系到民营医院的发展前景,又关系到人民的身体健康和生命安全,影响社会和谐和稳定^[1-2]。所以,关注民营医院的发展意义重大^[3-5]。本文拟就患者对于民营医院的服务满意度的问题进行调查研究。具体采用问卷调查法,在重庆市九龙坡区近20家民营医院汇总随机抽取5家,对就诊的患者进行访谈,记录结果,最后将问卷汇总,采用百分比法对数据进行统计。

1 资料与方法

1.1 一般资料 选取在重庆市九龙坡区民营医院食堂、过道、休闲区以及在医院附近活动的患者及在民营医院周边公众场合选取在民营医院接受过治疗的人群。

1.2 方法 采用问卷调查形式,调查问卷共涉及5项内容,从医院对外宣传的真实性,医院环境、就医流程便捷度及医护人员服务态度满意度,医院诊治技术、诊治效果与费用满意度,医疗虚假现象,患者维权意识5个方面进行数据收集、统计。

2 结果

2.1 问卷回收情况 调查总共填写问卷200份,其中183份有效,有效回收率达到了91.5%。183例患者中,女123例,占调查总数的67.2%。男60例,占调查总数的32.8%。其中18岁以下16例,占8.7%;18~40岁112例,占61.2%;40岁以上55例,占30%。文盲及仅有小学学历21例,占11.5%;中学中专学历119例,占65.0%;大专及其以上学历43例,占23.5%。

2.2 关于医院对外宣传的真实性调查结果 此次调查就患者

对于九龙坡区民营医院对外宣传的真实性进行了评价。评价内容分为“真实”、“比较真实”、“不怎么真实”、“不真实”及“不知道”5个选项。其中认为民营医院的宣传真实占4例,比较真实占27例(14.8%)、不怎么真实占77例(42.1%)、不真实占46例(25.1%)、不知道占29例(15.8%)。总体而言,认为民营医院的宣传可靠性高的患者还是极少数的,在调查过程中了解到,这主要是由两方面原因造成的:(1)民营医院为扩大知名度,赚取利益,确实存在虚假宣传的情况;(2)广大患者及老百姓对民营医院产生先入为主的不良印象。

2.3 关于医院环境、就医流程便捷度、医护人员服务态度、医院诊治技术、诊治效果与费用满意度调查结果 在医院环境的满意度方面,总体而言,民营医院的环境令人感到满意。在就医流程及其便捷度的调查中,也能够显现出民营医院近年来的发展确实非常有效果^[6]。相对于以上两项调查结果,对于“医护人员服务态度满意度”的调查结果则差强人意。医院诊治技术含量及治疗效果调查结果显示,患者对于民营医院的水平及诊治效果还是心存疑虑。而费用满意度调查调查结果显示,“不怎么满意”的人群占到了绝大部分,有82例(44.8%)认为民营医院的医疗费用偏高,不太令人满意。在调查过程中,涉及到医疗费用时,被调查患者的反映比较强烈,认为民营医院的医疗费用虚高,根本不能与其真实的服务水平相适应,见表1。

2.4 医疗虚假现象调查结果 医疗虚假现象也一直为社会及大众深恶痛绝,民营医院作为独立的营利性单位,是否存在这种现象以获取眼前利益,也是患者所关注的,调查结果显示,对于民营医院是否存在虚假现象,患者还是持肯定态度的较多,见表2。