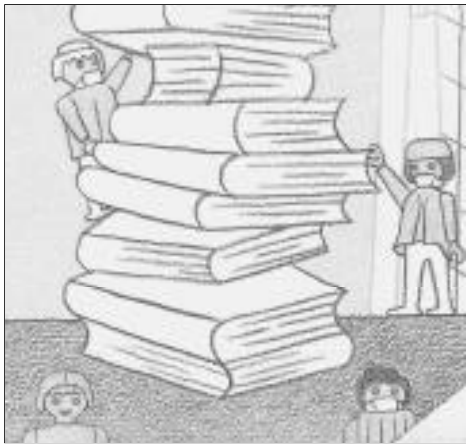

Bibliotecas Para Pacientes

Recomendaciones de la IFLA

Traducción de Lola Miñar ro

El comité de la Ifla, Library Serving Disadvantaged Persons, ha redactado unas nuevas directrices sobre bibliotecas para pacientes de hospital: Guidelines for libraries serving hospital patients and the elderly and disabled in long-term care facilities / redactado por el grupo de trabajo coordinado por Nancy Mary Panella, bajo los auspicios de la Sección de servicios bibliotecarios para las personas discapacitadas. Estas directrices están basadas en parte en la edición de 1984 y son un documento que sirve de base para crear una biblioteca para pacientes de hospital, sea de la propia institución o con ayuda de otras entidades externas como podría ser la biblioteca pública. La parte central del documento son Recomendaciones Generales de niveles ideales de servicio, que pueden usarse selectivamente en función de las necesidades y recursos de cada institución, tal como indica el documento de trabajo.

BIBLIOTECAS PARA PACIENTES

El texto siguiente pretende servir de guía para la planificación de bibliotecas y servicios bibliotecarios para pacientes.

MISIÓN
En sintonía con la misión de la institución a la que pertenece, debe proporcionar una amplia variedad de materiales y servicios bibliotecarios.
OBJETIVOS
Su propósito es alcanzar el bienestar y la recuperación de los pacientes mediante:
• Adquisición, organización, mantenimiento y/o la disposición de material de biblioteca y servicios como una forma de diversión, terapia, cultura y, cuando esto es apropiado, educación y entrenamiento, dependiendo de la necesidad de cada paciente.
• Si se ve conveniente proporcionará información sobre temas de salud y bienestar o enfermedades especificas, desordenes u otros problemas relacionados con la salud incluyendo etiología, diagnosis y tratamiento.
• Proporcionar algún otro tipo de servicio o cuidado en colaboración con la institución.

Para mayor entendimiento:
• El material de biblioteca es sólo uno de los posibles medios para que el paciente se encuentre más reconfortado en el ambiente hospitalario.
• Que la lectura es una de las pocas (en la práctica la más viable) de las actividades para las personas recluidas dentro de la institución.
• Para reforzar el concepto de "Cuidado Global del Paciente", el servicio de de la biblioteca debe ser una parte fundamental de los tratamientos a corto o largo plazo

RECOMENDACIONES GENERALES

1. - USUARIOS

1.1. - Los Usuarios de estas bibliotecas incluirán pacientes o residentes y sus familiares. Puede ser que también atiendan a pacientes no hospitalizados, personas que reciben algún tratamiento a domicilio, e incluso, personal del hospital.

Mientras que los pacientes residentes harán uso de la biblioteca por varias razones, es lógico que los familiares, pacientes externos o aquellos que reciban tratamiento buscarán mayoritariamente información sanitaria. Los recursos destinados a obtener materiales de este tipo varían según países e incluso dentro de un mismo país. En muchas ocasiones es la biblioteca científica del propio hospital la encargada de proporcionar esta información a los enfermos ingresados, mientras que las bibliotecas públicas llenan este hueco para todos aquellos que no estén ingresados en el hospital. También puede darse que las bibliotecas de ciencias de la salud atiendan a todos. En otros casos, es una institución o servicio ajeno al hospital el principal encargado de proporcionar información sanitaria.

Cualquiera que sea el caso, serán las tendencias locales las que determinen quiénes son los usuarios de la biblioteca de pacientes.

Con respecto al uso por parte del personal del hospital, esta interacción es muy beneficiosa, pues permite al personal sanitario conocer de primera mano qué materiales y servicios están disponibles para los pacientes. También posibilita una vía de conversación entre estos y los pacientes sobre un tema no hospitalario y propicia cierto clima social que permita el fortalecimiento de sus relaciones.

1.2. - Consideraciones para la Planificación

Si los pacientes hospitalizados o residentes van a ser mayoritariamente los clientes potenciales de la biblioteca, habrá que hacer un plan pensando en este grupo. Suponen una representación amplia de las distintas categorías sociales: edad, poder económico, nivel intelectual, transfondo educacional, etc. Sin embargo, común a todos ellos será una enfermedad o desorden que puede ocasionarles: disminución de la concentración, debilidad y agotamiento, depresión, escasa movilidad y coordinación, y otras dificultades. La avanzada edad y el padecimiento de enfermedades crónicas producen igualmente alteraciones de la fuerza, la movilidad, el equilibrio y limitaciones visuales y auditivas.

Según el tipo de paciente, el papel de la biblioteca como agente terapéutico será el de distraer a los pacientes de sus enfermedades y darles una visión positiva. Dado que su objetivo es el cuidado más que la curación, se ha de contemplar la terapia proporcionada por una biblioteca como una proyección de salud. También puede contribuir a la desaparición del sentimiento de invalidez y dependencia del enfermo.

La Guía del Instituto alemán de Bibliotecas para pacientes señala entre otros aspectos que:
"Cualquier estancia en un hospital significa un fuerte choque emocional para el paciente y una alteración de su estado anímico. Ello se debe en parte a la pérdida total de la intimidad, a la ruptura

del entorno familiar y social propio, de ahí que gracias a la oferta de libros y medios audiovisuales, el paciente reduzca su ansiedad, lo que le conduce a la mejoría de su estado de salud" [1]

2. ORGANIZACIÓN

Los materiales y los servicios bibliotecarios pueden ser prestados a los pacientes según diversas modalidades; la más habitual es ser un departamento independiente dentro del hospital, o bien puede tratarse de una entidad totalmente externa.

2.1 Una Biblioteca Independiente
Algunas de las formas en las que podría estar organizada serían las siguientes:

1.- Una biblioteca totalmente mantenida por la institución que la acoge.
En este caso los gastos de la biblioteca (espacio, personal, equipamiento, materiales y servicios) son asumidos por la institución en la cual está integrada.
2. - Una biblioteca mantenida de manera conjunta por la institución y una agencia externa, como sería la biblioteca local o pública. Aquí los costes se reparten entre ambas; por ejemplo, la institución proporciona el local, equipamiento y personal voluntario, mientras que la agencia externa proporciona el material, programas servicios y el personal profesional. Para evitar conflictos es conveniente que la institución y la agencia externa firmen un convenio en el que cada parte exponga sus propósitos, responsabilidades, expectativas y limitaciones
3. - Una biblioteca considerada como una sección de la biblioteca pública o local
4. - Una biblioteca mantenida por una asociación o grupo de voluntarios.
En este caso, excepto el espacio, su mantenimiento y los equipos, el resto son aportaciones hechas por la asociación o grupo de voluntarios.

Sea cual sea el origen de la biblioteca, debe establecerse y funcionar como una unidad independiente dentro del hospital o institución. Debe estar representada en la mesa de organización; esto es, formar parte del organigrama con personal y presupuesto asignado. El espacio dedicado a biblioteca debe estar comprometido para un largo período de tiempo para ese único fin.

2.2 Un Servicio Bibliotecario

Si el mantenimiento de una biblioteca permanente no es factible, se puede buscar la colaboración de la biblioteca pública local, regional o nacional –según países- para proveer a los pacientes regularmente de una variedad de lectura y un servicio aceptable. En casos extremos, donde esto sea totalmente imposible, la institución puede delegar en grupos de voluntarios que aporten su experiencia y el material necesario para poner en funcionamiento y mantener este proyecto. En otros casos el impulso inicial puede darlo una agencia externa, y la institución ofrecer su colaboración y los recursos financieros que pueda para llevarlo a cabo.

La institución beneficiaria y la agencia externa pueden colaborar para el mantenimiento del servicio. Así, la institución puede proporcionar el personal y la agencia se encargaría de prepararlo; la institución dota inicialmente el fondo bibliográfico y la agencia se encarga de su renovación; la institución costeará los materiales más caros como los audiovisuales y los dispositivos auxiliares, mientras que la agencia se encargará de adquirir los materiales impresos y no impresos, así como los materiales especialmente adaptados.

En todo caso, conviene que ambas partes firmen un convenio que claramente describa sus objetivos, así como los cometidos que les son asignados. El acuerdo debe obligatoriamente especificar que el espacio físico ocupado por la biblioteca (o uno igualmente adecuado) ha de ser asignado durante un período determinado.

Finalmente, es crucial que la institución vincule a una persona responsable que actúe como gerente o coordinador del servicio de la biblioteca. Sin este contacto de alto nivel, que actúe de supervisor y regule las necesidades de soporte interno, el servicio no puede prosperar.

3 INSTALACIONES FÍSICAS

3.1 Localización

En atención a todos los usuarios, la biblioteca debe estar situada en un lugar céntrico del hospital, fácilmente accesible para los enfermos desde las distintas plantas y lejos del tránsito de enfermos, personal sanitario y visitantes. Si esto no es posible, se indicará claramente por todo el edificio la existencia de la biblioteca y su localización.

Cuando una agencia externa es la encargada del servicio de biblioteca para pacientes, la institución ha de acondicionar una área de almacenamiento, céntrica y que pueda cerrarse adecuadamente, con capacidad para guardar una cantidad significativa de material bibliográfico. Para facilitar la circulación de la colección, su situación será próxima a una entrada y será accesible desde las plantas donde están los enfermos. También se necesita disponer de un espacio seguro donde guardar los equipos (audiovisuales y ficheros, por ejemplo), además de zonas para la lectura, material de oficina y otros. De acuerdo con situaciones especiales, podría ser útil contar con pequeños espacios de almacenamiento en las salas de los pacientes con necesidades especiales.

3.2. - Accesos y Ambientación

La entrada debe estar libre de barreras arquitectónicas, con una anchura suficiente como para permitir el paso de sillas de ruedas y camillas. Para facilitar la identificación del servicio de biblioteca y como invitación para entrar en él, se debería instalar unas puertas acristaladas total o parcialmente. En este caso el cristal ha de estar debidamente señalado para evitar que las personas con visión deteriorada tropiecen.
Las puertas han de ser fáciles de abrir mediante botones; por ejemplo, un sistema corredizo o de puertas automáticas. Se ha demostrado la utilidad de instalar en la parte exterior de la puerta unos buzones en los que depositar las devoluciones de libros, repisas para colocar los boletines de información y un buzón de sugerencias. Esto supone una gran ventaja tanto para el personal como para los usuarios de la biblioteca.

Se debe procurar que la biblioteca tenga un ambiente cálido y acogedor; para ello es básico el trato de un personal agradable y amistoso que preocupe también de acondicionar el lugar con macetas, pósters o fotografías enmarcadas, exposiciones y muestras del material bibliográfico.

3.3 Espacio

3.3.1 Utilización

El espacio dedicado a la biblioteca no debe estar en ningún caso compartido con otro departamento o servicio. Para lograr su función, la biblioteca ha de disponer de un espacio tranquilo, lo cual puede verse alterado si dicho espacio es compartido con alguna otra actividad.

3.3.2. Capacidad

En la biblioteca han de poder sentarse tanto individuos como grupos; la posibilidad de permanecer sentado durante un largo período es particularmente importante en instituciones de cuidados de larga duración. En las bibliotecas de estas instituciones es muy importante la organización de actividades para grupos.

En las instituciones de estancia de mayor duración, el número de asientos deben suponer entre el 15 y el 20% del número de camas, mientras que en las bibliotecas de centros hospitalarios de estancias más cortas es suficiente con poder sentar entre el 5 y el 10 % del total de ingresados. El número de puestos de lectura debe ser mayor si se espera que también acudan los familiares de los enfermos, los pacientes no ingresados y el personal hospitalario.

En la planificación del espacio que una biblioteca requiere es muy importante tener en cuenta que los pacientes hospitalizados necesitan mayor espacio que los pacientes de ambulatorio. Estas consideraciones son especialmente importantes en aquellas instituciones de estancias de larga duración donde un alto índice de los pacientes poseen discapacidades físicas.

Por último, insistir en que el espacio común entre la biblioteca de pacientes y el dedicado a otras actividades debe ser el mínimo, ya que ello facilitará que todos puedan usar el servicio de forma cómoda y segura.

3.3.3 Distribución

La distribución depende del espacio efectivo, del tipo de institución, de los tipos de usuarios a los que va dirigido el servicio, los objetivos de la biblioteca, los programas previstos y los servicios que se ofrezca. Teniendo en cuenta estas premisas han de ser consideradas las siguientes áreas:

* Un área de lectura / estudio

Debe ser un espacio tranquilo, alejado de la entrada principal, del mostrador de información y de otras áreas en las que se produzcan actividades ruidosas o que puedan distraer. Debe ser un lugar cómodo y a ser posible iluminado con luz natural. El espacio mínimo recomendado para cada puesto individual de lectura es de unos 2,5 metros cuadrados y el mínimo recomendado para un puesto de estudio sería de unos 4 metros cuadrados.

Como se ha descrito anteriormente, si se espera que el servicio sea utilizado por un grupo más numeroso de pacientes -no únicamente de ambulatorio- el espacio mínimo requerido para los puestos de lectura individuales ha de ser mayor.

* Área de audiovisual.

En esta sección los usuarios dispodrán de material audiovisual como cintas sonoras, de vídeo y discos compactos. La zona estará diseñada según el tipo de material del que se disponga en el fondo. El mobiliario estará compuesto de mesas amplias y/o estanterías para acomodar el material y estará bien equipada con el correspondiente material electrónico. Se requerirá un método de desinfección básico como el alcohol para que los usuarios puedan limpiar los accesorios (por ejemplo las orejeras de los cascos o los micrófonos).

En cuanto al espacio, cada usuario debería disponer de unos 4 metros cuadrados para el disfrute de esta sección.

* Área informática

Preferentemente esta sección se situará en un lugar desde donde el personal de la biblioteca pueda ofrecer fácilmente su asistencia. En cada ordenador debe estar claramente expuesta la normativa de uso y a su alrededor debe haber sitio para dejar carpetas, folios, etc., u otro material de trabajo. Todos los ordenadores deben estar conectados a una impresora.

* Zona de información y tránsito

Esta zona acoge el mostrador de información y el servicio de préstamo. Debe estar en un lugar que permita la supervisión de la mayor parte de la biblioteca incluida la entrada y la salida. Independientemente del tamaño de la biblioteca, el mostrador debe permitir el trabajo de dos personas.

La sección de referencia debe estar situada justo al lado del mostrador para colocar los catálogos de fichas o automatizados, así como las obras de información general (enciclopedias, diccionarios, directorios y anuarios, etc).

* Aseos acondicionados para personas discapacitadas.
Si es posible deben estar dentro de la biblioteca o a lo sumo cerca de la entrada.

* Área para interacción social.
Especialmente importante en instituciones de larga estancia, donde las ocasiones de interacción social son mayores. Al igual que ocurre con otras bibliotecas públicas, las bibliotecas de pacientes representan una actividad social que hay que reconocer y promocionar.

* Sección Infantil
Una parte de la biblioteca debe adaptarse a las necesidades de los más pequeños, no sólo para los pacientes infantiles sino también para los hermanos de estos, y para los niños que acompañan a los visitantes. El espacio a distribuir dependerá del número de los niños, de lo que se les quiere ofrecer, de los materiales y del tipo de actividades infantiles previstas (pases de películas, teatro de marionetas, cuentacuentos o visitas de payasos). En algunos casos se puede emplear el espacio de la biblioteca para impartir clases de apoyo para que los niños mantengan así un vínculo entre su hospitalización y la actividad escolar. (5)

* Áreas de administración, de trabajo y almacén.
Es necesario contar con un espacio independiente para administrar y coordinar las actividades, así como para asegurar la tranquilidad que exigen las entrevistas, charlas y consultas.
Un área de procesamiento es imprescindible para desembalar, guardar y procesar el material. Además puede contar con fregadero, agua caliente y fría, una mesa de trabajo y un armario.
En una tercera sala se guardarían los suministros, el equipo técnico, fichas de libros y una pequeña biblioteca auxiliar.
El número y tamaño de estas habitaciones dependerá del tamaño de la biblioteca, del número de empleados y de las actividades que se lleven a cabo, generalmente se recomienda unos 12 metros cuadrados por empleado.

* Sala de estar.
Las bibliotecas que requieran una fuerte ayuda de voluntarios deberían considerar la disposición de una sala anexa a las oficinas que sirva como sala de estar para el personal y los voluntarios. Estaría equipada con una mesa, sillas cómodas y un equipo básico de cocina (sería un detalle de agradecimiento y una forma de crear un ambiente agradable que pueda atraer a más voluntarios).

3.4 ILUMINACIÓN

Se ha de disponer de tanta luz natural como sea posible, pero con especial atención en las áreas de lectura y en las estanterías evitando la luz directa, ya que a ciertas horas del día, la luz solar puede deslumbrar. Cuando no se puede evitar la luz directa en estas áreas es conveniente instalar persianas o cortinas para estos momentos.
La luz artificial será agradable y adecuada a las dimensiones del local; debe instalarse como complemento a la luz natural, capaz de iluminar lo suficiente cuando la luz natural está limitada o durante las tardes.
Si se instalan estantes independientes para acoger todo el fondo, se han de instalar grandes fuentes de iluminación por encima de las cabezas que incida, directamente, sobre las repisas (no encima de las estanterías)

3.5 MOBILIARIO Y ESTANTERÍAS

3.5.1 Mobiliario

Parte del mobiliario de la biblioteca ha de ser elegido teniendo en cuenta las necesidades del público. Debe cumplir la normativa de la institución relativa a normas de seguridad, utilidad y cuidados requeridos. Más allá de estas directrices, los siguientes puntos pueden servir de indicación:

* MESAS

Es difícil determinar las dimensiones adecuadas, ya que las necesidades de los pacientes son muy variadas. Por ejemplo, un paciente en silla de ruedas necesita una mesa más alta que un paciente de ambulatorio, y los niños, por supuesto, requieren mesas más bajas.

Dadas las numerosas posibilidades que existe, se recomienda acudir a catálogos de mobiliario de bibliotecas para personas discapacitadas para extraer especificaciones de los distintos modelos de mesas.

Independientemente de las dimensiones, las mesas han de estar sólidamente construidas y ser lo suficientemente fuertes como para soportar el peso de una persona sin apoyo.

* LÁMPARAS

Las lámparas han de producir un aspecto hogareño y servir para completar la iluminación. Las lámparas de mesa pueden ser útiles tanto como elemento decorativo como para proporcionar luz suplementaria. Siempre han de estar bien aseguradas o adheridas de forma sempiterna a la superficie en la que se apoyan y los cables de las lámparas deben estar protegidos contra el peligro de que alguien tropiece.

* SILLAS

Las sillas deben ser cómodas, seguras y resistentes. Deben estar bien equilibradas para poder soportar el esfuerzo extra que supone el acomodar a personas débiles y discapacitadas. Deben ser más altas que las normales, para que los pacientes en silla de ruedas puedan ser fácilmente traspasados y, para que les cueste menos a las personas más débiles levantarse o sentarse.

Pueden colocarse en el área de lectura unas sillas más cómodas, posiblemente alrededor de una mesilla de café. Las de respaldo alto y con brazos son muy útiles en las salas de estudio o en la zona de revistas y también pueden distribuirse algunas, cerca de la entrada para aquellos pacientes que esperan a familiares o amigos.

Si se emplean sillas tapizadas, deben estar confeccionadas con un material que sea fácil de tratar con un agente desinfectante. El departamento de control de desinfección del hospital debe proporcionar orientación sobre esto.

* SUELO

Existe gran variedad de tipos de suelo adecuados para una biblioteca de pacientes; por ejemplo, el linóleo y el vinilo. Ambos son lavables y están considerados como primera opción en hospitales y otras instituciones de cuidados con requerimientos de control de infecciones.

Para reducir el desgaste y aumentar el confort, el linóleo es una buena elección (usualmente disponible con un componente de adhesión en su base). Además como sus extremos son sellados térmicamente puede ser lavado y desinfectado sin peligro de producir salientes en el suelo. También resulta práctico para la limpieza mecánica y el barrido.

En la sección infantil se puede optar por una alfombra decorativa : será una alfombra fuerte y vitrificada de las que se presentan en forma de piezas adaptables y varios colores. Son fáciles de desinfectar y permiten que los niños se sienten en el suelo.

Las superficies que puedan albergar gérmenes no son aconsejables, aunque sean regularmente desinfectadas.

3.5.2 Estanterías

Si es posible, la mayor parte de la colección debería estar alojada en estantes de pared, ya que esta es la forma más fácil de acceso para pacientes en sillas de ruedas o en camillas y para aquellos que usan muletas o andadores. Debe haber suficiente espacio entre los estantes y cualquier otro mueble adyacente como para permitir el movimiento de los pacientes.
Si se emplean estantería por módulos, ha de dejarse un espacio mínimo entre los bloqes de al menos 460 cm de ancho para permitir a los pacientes de ambulatorio y no ambulatorio pasar a través suyo libremente. Como los usuarios de estas bibliotecas suelen tener problemas para alcanzar las cosas, los estantes no deben tener más de 460 cm de altura y no menos de 20 cm de altura desde el nivel del suelo, de lo que resulta una media de unos 5 estantes por armario. Para proporcionar a los pacientes un lugar donde depositar, abrir y hojear los libros, los estantes no deben estar llenos más allá de tres cuartas partes.
El espacio, la distribución del mismo y el formato de los materiales de la biblioteca determinarán el tipo de estantes más adecuado. De todas formas los siguientes puntos pueden ser de útil referencia:

Para LIBROS se aconseja, sólidas repisas de madera o hierro con estantes ajustables. Generalmente estantes de 90 cm pueden alojar 30 libros de ficción / no-ficción.

Para los PANFLETOS y FOLLETOS, se aconseja su colocación en cajetines montados en la pared o sobre la superficie de una mesa o en paneles giratorios. Estos últimos también se pueden emplear para libros de bolsillo.

Los PERIÓDICOS pueden estar dispuestos en cajetines con bandejas para colocarlos individualmente o bien extendidos sobre la superficie de una mesa ancha.

Las REVISTAS pueden almacenarse de distintas maneras. Una de las más aconsejables son las estanterías que se pueden levantar para mostrar la última entrega, mientras que en una zona cercana se almacenan los números anteriores. Material especialmente adaptado como libros en braile, requieren formas de almacenamiento especiales. De nuevo se recomienda una consulta a los catálogos especializados para obtener información.

La disposición de MATERIALES DE CONSULTA debe estar también pensada para los más discapacitados. Las fichas del catálogo, por ejemplo, deben estar en una cajonera horizontal, mejor que en vertical, no tener más de tres cajones de altura y estar asentada sobre un soporte de no más de 65 cm de altura. Alternativamente, se pueden colocar todo en una mesilla (incluidos los catálogos en libro si los hubiera) lo suficientemente alta como para permitir el acceso cómodo a los que van en silla de ruedas.
Los catálogos informatizados deben ser accesibles, tanto para los que van en silla de ruedas como para los que lo consultan de pie, por lo que deben estar situados a 75 – 80 cm y 90 cm respectivamente. Ambos pueden colocarse sobre mesas de cuatro patas suficientemente elevadas como para permitir el acceso desde silla de ruedas. Cuando sea posible, los catálogos se conectarán a una impresora; si esto es imposible se dispondrá de un espacio suficiente donde los pacientes puedan tomar notas.

El MATERIAL AUDIOVISUAL, requiere un almacenamiento que lo proteja de los factores ambientales como el polvo, calor y campos magnéticos. Idóneamente, deberían tener un ambiente constante de temperatura y humedad. Los catálogos de fabricantes y distribuidores son las mejores guías para dar con el sistema de almacenamiento más apropiado, o bien, las instituciones que tienen grandes colecciones de este material pueden aconsejar sobre el equilibrio idóneo entre humedad y temperatura.

3.6 EQUIPAMIENTO

Dependiendo del presupuesto y de las necesidades del personal, se debe considerar la existencia del siguiente equipamiento:

* TELÉFONOS disponibles para el uso del personal, pero al menos uno disponible para los usuarios y pacientes; si es posible especialmente adaptado para los que tengan problemas para hablar y oír.

* Una FOTOCOPIADORA es esencial para el trabajo de la biblioteca, pero también para los pacientes (copiar partes de un libro o revista, o quizás para copiar material de información sanitaria.

* MÁQUINA DE FAX es un equipamiento de oficina indispensable, especialmente para las bibliotecas que realizan préstamo interbibliotecario. Además de ser un eficaz sistema de comunicación interna.

* CARROS DE LIBROS: deben estar disponibles en distintos tamaños, incluyendo una pequeña versión que sirva de expositor y para el funcionamiento de la biblioteca. Se optará por un modelo ligero pero de gran capacidad para transportar los materiales por las habitaciones, y otros carros de mayor capacidad servirán para el transporte entre las clínicas y por las salas de espera. Los carros motorizados son una buena opción si se necesita transportar grandes bloques de material.

* TABURETES fijos y con ruedas deben estar libremente disponibles.

* UN ORDENADOR o MÁQUINA DE ESCRIBIR debe estar disponible para escribir; la elección se hará según las preferencias del personal. Dependiendo de las condiciones locales, podría ser admisible mantener también una máquina de escribir, al menos en las instituciones de larga estancia, pues por experiencia se sabe que muchos adultos y personas de más edad prefieren este tipo de máquinas. Ordenadores conectados a la red del centro y a Internet deben estar disponibles para el uso, sobretodo desde que la información sanitaria se encuentra en línea. Como mínimo un ordenador debe estar adaptado para personas discapacitadas. Todos deben estar conectados a una impresora y tener instalados los dispositivos para unidades de disquetes, discos compactos o DVD.
El departamento de Informática de la institución puede ayudar con las conexiones a Internet y desde el domicilio y por bien de la seguridad de la red, esta ayuda será obligatoria en algunas instituciones. Si es posible, este departamento deben proporcionar a los pacientes acceso a correo electrónico, en los ordenadores de la biblioteca como algo ameno y particularmente importante para estudiantes, personas con negocios o para aquellos cuyos familiares y amigos están lejos.

* ORDENADORES PORTÁTILES con acceso a Internet que puedan distribuirse por los pisos. Serían de gran ayuda para los pacientes en cama que deseen escribir, dirigir sus negocios o estar en contacto con familiares y amigos.

* DISPOSITIVOS AUXILIARES deben estar disponibles donde haya un gran número de pacientes discapacitados; estos dispositivos son especialmente necesarios para ese grupo cuando los catálogos de la biblioteca y la mayor parte de los recursos se encuentren disponibles únicamente en formato electrónico. Los distribuidores o los fabricantes disponen de catálogos comerciales en Internet con información actualizada en el campo de los dispositivos auxiliares, y también en las páginas de Internet de los centros acádemicos, organizaciones y asociaciones dentro de los servicios que asisten a uno o varios tipos de discapacidades.

* TELEVISIÓN conectada a estaciones internas y externas. En primer lugar para que los pacientes puedan verla; y sobretodo tendrán TV en aquellos países en los que se extiende el correo electrónico por dicho canal.

* EQUIPOS DE VIDEO-AUDIO para usar el material audiovisual de la biblioteca debe estar libremente accesible. Debe incluirse cascos y otros elementos de audición, máquinas lectoras de libros, y reproductores de cintas, de videos, lectores de discos compactos y de DVD.

4 PERSONAL

4.1 Tamaño y Tipos

Los factores locales determinarán el tamaño de la plantilla y su configuración considerando:
1) El tamaño y las características de la institución;
2) El número de personas que se espera que utilicen el servicio de bbilioteca
3) Los materiales, las actividades y los servicios que está previsto ofrecer.

En cualquier caso, si las necesidades de asistencia y la existencia de personal lo permiten es importante recordar que el trabajo de la biblioteca de un hospital, y particularmente con las instituciones dedicadas al cuidado de personas mayores o discapacitadas exige una dedicación exclusiva.

• Habrá un gran número de pacientes que requieran usar el servicio desde la cama.
• Muchos de los pacientes o residentes que son capaces de acudir a la biblioteca pueden estar discapacitados o tener cierto tipo de limitación que precise de asistencia especial.
• Aquellos con limitaciones físicas, normalmente solicitarán el uso de audiovisuales o de dispositivos auxiliares, requieren la presencia de personal cualificado en el punto en el que se utiliza.
• A la vez que provechoso, la asistencia de calidad para ejercer una biblioterapia consume una gran cantidad de tiempo y dedicación.
• Como parte del equipo que proporciona cuidados a los pacientes, el personal de la biblioteca tendrá que tener tiempo para mantener relaciones con el personal de otros departamentos y servicios, o para asistir a comités de coordinación de la institución y reunirse periódicamente con el personal administrativo.

Hay que tener en cuenta que la efectividad de un servicio de biblioteca depende en gran medida de contar con un adecuado número de personas suficientemente preparadas. Deben ser consideradas las siguientes categorías de empleados:
- Uno o más bibliotecarios profesionales
- Uno o más bibliotecarios auxiliares
- Asistentes técnicos, personas habituadas a la utilización de dispositivos auxiliares, audiovisuales y ordenadores
- Administrativos

Tanto en una biblioteca independiente como en un servicio externo, la responsabilidad administrativa ha de recaer en un bibliotecario profesional que posea formación, capacidad y experiencia.

Si contratar un bibliotecario a tiempo completo no fuera posible, la institución puede acudir a la figura de un bibliotecario profesional procedente de una biblioteca pública local, conocedor de la diversidad y los gustos de la población, para que les asesore sobre los aspectos técnicos y administrativos.
La institución puede también decidirse por compartir un bibliotecario con alguna otra institución. De nuevo esta persona ha de estar en contacto con la población local.
En cualquier caso, el personal auxiliar, asistentes técnicos o administrativo, nunca operarán de hecho sin la supervisión de un bibliotecario profesional.

4.2 Cualidades

El bibliotecario gestor debe poseer las siguientes capacidades:

- Un completo conocimiento sobre biblioteconomía incluyendo los aspectos administrativos.
- Habilidad para organizar y planificar.
- Un fuerte convencimiento de que la lectura y los servicios de la biblioteca contribuyen al cuidado del paciente.
- Unos conocimientos de los problemas de los ancianos, discapacitados o enfermos y sus necesidades en relación con el servicio bibliotecario.
- Un conocimiento práctico de términos médicos, fisiológicos y psiquiátricos.
- La habilidad para hablar y escribir claramente, incluida la habilidad para definir la contribución al cuidado de los pacientes que ejerce la biblioteca.
- Buen juicio y cierta flexibilidad.

Todos los miembros del personal de la biblioteca deben poseer unos conocimientos básicos de los métodos bibliotecarios y las necesidades especificas de una biblioteca para personas mayores, enfermas y discapacitadas. Deben tener experiencia en tecnología, en particular en el uso de programas relacionados con los servicios de bibliotecas y en el acceso a los recursos de Internet.

Los empleados que trabajan directamente con los pacientes deben además comprender las necesidades y los problemas de aquellos a los que atienden: sean niños, ancianos, discapacitados o enfermos psíquicos o físicos. Deben tener un carácter afable, ser pacientes, comprensivos y con fuerte empatía y capacidad de escuchar a los demás.

4.3 Voluntarios

Los voluntarios pueden aportar su colaboración y asistencia en casi todos los aspectos del trabajo en la biblioteca. De acuerdo con la capacidad especial de cada uno, y con la ayuda de un adiestramiento especifico, pueden atender el mostrador, dar referencias o información sobre los distintos servicios, llevar y recoger los libros de las habitaciones, realizar el préstamo interbibliotecario, ayudar a mantener el fondo en buen estado, elaborar estadísticas, procesar el nuevo material y empaquetar los envíos. Donde sea posible la ayuda de voluntarios, el reclutamiento ha de ser realizado no solo a través del departamento de voluntarios del hospital, sino a través de las asociaciones de voluntarios locales que pueden llegar a especializarse en trabajos relacionados con las bibliotecas o con servicios a hospitales.

4.4 Descripción de los puestos

La biblioteca debería desarrollar y mantener una descripción de los puestos de trabajo remunerados y de los puestoa voluntarios. En instituciones en las que la biblioteca funciona como un departamento independiente, debería incluso ser obligatoria dicha descripción.

La política y el manual de procedimiento de la institución con las descripciones de los puestos complementarios, deben estar siempre disponibles en la biblioteca para consulta de los empleados y los voluntarios.

4.5 Formación contínua

Hay que hacer cualquier esfuerzo para lograr que la formación de los profesionales, empleados y voluntarios sea continua. La actividad del servicio bibliotecario cambia continuamente con la aparición de nuevas técnicas, recursos y métodos que deben ser incorporados.

La formación continuada es vital sobretodo para las personas que trabajan con niños, personas mayores y discapacitados, dado que los métodos para tratar con dichas personas precisan de una renovación permanente.

Las fuentes de esta formación continuada podrían incluir:
• Programas de la propia institución.
• Seminarios ofrecidos por bibliotecas locales.
• Cursos patrocinados por asociaciones de bibliotecarios.
• Visitas a otras bibliotecas de pacientes.
• Seminarios impartidos por varias agencias o grupos de trabajo.
• Enseñanza a distancia, apoyada con manuales de estudio y materiales enviados a través de correo postal o electrónico.

Como soporte estructural y como guía, se puede acudir al autoaprendizaje mediante la consulta regular a libros profesionales, o consultando los catálogos de fabricantes de material de biblioteca y distribuidores.

5 PRESUPUESTO

Una biblioteca de pacientes ha de disponer de recursos económicos suficientes para sufragar los gastos derivados de la colección, incluido el material impreso y no impreso, los salarios, equipos, actividades y servicios, así como para el intercambio de libros, conexión a la red y otros gastos.

Cuando la biblioteca sea mantenida conjuntamente por un convenio de colaboración, los costes serán compartidos. Dado el recorte fiscal encontrado en muchos hospitales y bibliotecas públicas, parece prudente recomendar que los gastos de la biblioteca no se disparen. En cierto modo, la continuidad de ésta puede depender del gasto que suponga su mantenimiento, y de la percepción de que el personal de la biblioteca se esfuerza por mantener el presupuesto lo más bajo posible.
Los costos pueden ser minimizados por reducir las tareas rutinarias, trabajar con papel bueno solo cuando sea necesario, reducir operaciones, acuerdos de cooperación externa para los servicios técnicos o de catalogación, emplear a personal menos cualificado, compartir los empleados o reciclar personal de otras secciones de la institución.
Para lograr una eficacia contable a largo plazo, el bibliotecario gestor debe ser flexible y creativo para intentar nuevos métodos de agestión. Debe ser capaz de revisar continuamente los programas de la biblioteca y sus servicios para determinar cuáles son necesarios y cuáles no.

En el caso de ser un servicio externo, el personal necesario será menor, lo cual rebaja el gasto considerablemente; no hay grandes costes en equipamiento; el coste de mantenimiento del espacio es mínimo, también lo es el coste de los suplementos.
A pesar de todo, igual que en las otras bibliotecas, el personal y el fondo para la colección serán un gasto constante. Por eso, las siguientes directrices pueden ser de ayuda:

• Los salarios deben ser comparables a los mismos puestos en otros tipos de biblioteca.
• El presupuesto de puesta en marcha debe estar basado en el número de libros por cama (aproximadamente 8 por cama) por el número total de camas y multiplicado por el coste medio de los libros. Para mantener la colección ya existente, el presupuesto debe basarse en la adquisición de libros nuevos en un porcentaje del 10 – 15 % del fondo bibliográfico actual. Por ejemplo, si se dispone de un fondo de 3000 libros, se recomendaría la compra de unos 300 nuevos libros anuales.
• Donde haya una gran demanda de material audiovisual, se ha de aplicar el método anterior para asignar los recursos necesarios.

6. FONDO

Una selección racional y un fondo bibliográfico bien ajustado para una biblioteca de hospital fue el sugerido en la Guía para bibliotecas para pacientes del Instituto de Bibliotecarios alemanes. Esta guía puntualizaba que:
"La enfermedad es uno de los pocos fenómenos sociales que no diferencia entre riqueza, nación, etnia, edad o sexo. Los pacientes, por tanto, representan un grupo heterogéneo de la población. Como en cualquier biblioteca, el fondo ha de estar planificado entorno a los gustos o preferencias de la clientela; sin embargo, se ha de establecer una política de desarrollo del fondo no tan solo definida por el grupo al que va dirigido, sino también a las necesidades y prioridades. Fuera de esto, dicha política ha de estipular los tipos y formatos del material adquirido; así mismo debe controlar el resultado de las donaciones y el expurgo de material".

Varios elementos deben ser comunes al material seleccionado:

• Todo debe estar en buenas condiciones.
• Todo debe ser de buena calidad.
• Si es posible, que los libros sean ligeros y fáciles de manejar.
• Un porcentaje del material debe estar destinado a aquellos con deficiencias visuales; es decir, tendrá la letra más grande y mayor espaciado interlinear, o si es necesario, en otros formatos alternativos como cintas, CDs y braile.
• Materiales de no ficción y relacionados con la salud que estén actualizados, con cierto porcentaje disponible en formatos alternativos.

Generalmente el fondo estará compuesto por lectura de entretenimiento e información sanitaria, tanto impreso como en formato no impreso.

• Material de lectura de entretenimiento impreso
Incluirá libros encuadernados en tapa dura y de bolsillo, revistas, periódicos, material de lenguajes extranjeros o bilingües; para los deficientes visuales, libros en braile y otros libros de lectura a través del tacto. Libros de Fácil Lectura para los deficientes cognoscitivos, primeros lectores o lectores muy lentos, libros recomendados para los tres primeros niveles de lectura. Para los niños, un amplio abanico de libros adecuados a cada edad y revistas, incluyendo libros ilustrados y varios ejemplares de las historias más solicitadas.
Para instituciones de larga estancia, se debe hacer mucho hincapié en mantener un interés general por la lectura, que puede verse reforzado mediante actividades en grupo donde se intercambien conocimientos y experiencias.
Debe procurarse un buen equilibrio entre los materiales de ficción y los de no ficción.
La ficción incluye: best sellers, clásicos, novela ligera y libros con temática de evasión como aventuras, romances y misterio.
La no ficción, incluye: biografías, literatura, historias cortas y poesía, libros de viajes, de recetas, de aficiones; y también, libros de auto-aprendizaje como los de informática, arte, jardinera y manualidades.

• Material impreso de información sanitaria
Puede ayudar al paciente a un entendimiento mayor de su enfermedad, e incluso, puede ayudarle a decidir algún aspecto de su tratamiento. La información sanitaria puede también ayudar a los pacientes a cuidarse cuando se trata de una enfermedad crónica o enseñarles a llevar una vida más saludable.
El fondo de información sanitaria, debe incluir:

- Obras de consulta, como diccionarios, enciclopedias y directorios de términos médicos, acrónimos, abreviaciones, bibliografía sobre algunos temas específicos.

- Los formatos incluirán libros, revistas, panfletos y folletos.
- Su representación estará sujeta al tipo de tratamientos y especialidades del hospital, pero para tener un fondo bien equilibrado debería incluir anatomía y fisiología, drogas, medicina interna, tratamientos y diagnósticos más corrientes, nutrición, cirugía, ortopedia, salud mental y psicología, obstetricia y ginecología, discapacidades psíquicas y físicas, pediatría, geriatría, otorrinolaringología, oftalmología, salud dental y enfermedades raras o poco conocidas.

El fondo debe estar orientado para los pacientes como principales consumidores; por lo tanto debe haber material disponible para todos los niveles de conocimiento y rango profesional. Obviamente los niveles de comprensión de ese grupo pueden variar en gran medida.

Los institutos biomédicos y las asociaciones de profesionales de la salud son un excelente suministro de material de salud, las bibliotecas de pacientes deben aprovecharse de ello. En muchas ocasiones el material está en varios idiomas y es gratuito, o tiene un coste muy bajo.

Finalmente, puede utilizarse un póster resumen de información sanitaria para llamar la atención de la existencia en la biblioteca de información sobre temas de salud. En ciertas instituciones dichos paneles deberían ser obligatorios.

El número de libros del fondo variará según las condiciones locales. Al no existir ninguna fórmula que se pueda aplicar a cada situación, se puede recurrir a las siguientes directrices:

Hospital con una capacidad de:	
Menos de 300 camas	8 libros por cama
300 –500 camas	7 libros por cama
Más de 500 camas	6 libros por cama
Instituciones de larga estancia	8 libros por cama

Como norma general, el fondo debe ser renovado principalmente para eliminar material de consulta desfasado, libros que no se encuentren en buenas condiciones, y libros que no sean solicitados. Aproximadamente el 20 % de la colección debería ser renovado anualmente, aunque siempre dependiendo de los parámetros de uso de cada biblioteca.

Cuando el material del que se compone el fondo sea suministrado a través de un depósito, este fondo ha de ser renovado regularmente. La Biblioteca de Norton (UK) y los servicios de información de estándares para Bibliotecas de Pacientes (4) son una buena base de referencia. Dichos estándares recomiendan los siguientes ratios:

Libros en los estantes	*% Mínimo de renovación*
+ 1000	15%
700 – 999	20%
450 – 699	25%
150 – 499	30 %

Los estándares también indican que la colección debe renovarse cada tres meses y que los libros no han de tener más de ocho años.

• Materia de entretenimiento no impreso
Incluye libros en formatos alternativos como los libros narrados tanto en casete como en Cd-Rom o DVD, periódicos y revistas grabadas, cintas sonoras y de vídeo, películas, música y espectáculos. Los discos de música, radios portátiles y cascos, juegos, puzzles y barajas, estarán especialmente en las instituciones con niños y de larga estancia. Para las instituciones que trabajan con gente mayor es

interesante disponer de grabaciones sobre técnicas de autoaprendizaje; en instituciones que traten con discapacitados psíquicos o emocionales se sugiere juguetes y muñecas para enseñarles las habilidades cognoscitivas y sociales. Para instituciones de amplia estancia con actividades de enseñanza, existen programas de ordenador que se basan en potenciar la lectura, deletrear, desarrollo del lenguaje y del vocabulario, gramática y lectura comprensiva planteadas como un juego.

• Material sobre la salud no impreso.
Ha de incluir las mismas categorías que el material impreso. De forma extensa, este material se basará en las bases de datos en línea internas y externas a la institución y en Internet. La red Internet permite acceder a una gran cantidad de información, pero la tarea de encontrar y evaluar los datos implica dedicar mucho tiempo. Para asegurar la calidad a la vez que ahorrar tiempo, los bibliotecarios han de realizar las primeras consultas en páginas de instituciones sanitarias locales o regionales. Son fuentes de información de alta calidad y están provistas de enlaces a otras páginas relacionadas.
Las fuentes de información no ofrecen a veces suficiente garantía de calidad. Ante esto, el hospital puede plantearse hacer firmar a los pacientes un acuerdo por el cual no se considera responsable de la información médica encontrada en la red a través de la biblioteca. También la biblioteca ha de pedir a los pacientes que no abusen del servicio; una posible alternativa puede ser la de prestarles el software. Todos los equipos para la consulta del fondo deben hallarse en perfectas condiciones de uso.

Cuando se requieran dispositivos auxiliares debe proporcionarlos la biblioteca. Incluye desde asistencia básica como lupas hasta soportes para libros, pasadores de página automáticos, máquinas lectoras de libros y aparatos para escuchar los libros grabados. También incluye otros componentes más sofisticados como amplificadores para teléfono, pantallas táctiles para los ordenadores, sintetizadores de voz, teclados e impresoras en braile y sistemas de lectura de material impreso con salida de audio.

El campo de los dispositivos auxiliares se ha desarrollado enormemente, y sin duda continuará haciéndolo. Para mantenerse al día, el bibliotecario debe estar en contacto con las correspondientes asociaciones y con otras bibliotecas. También puede informarse sobre las novedades que vayan apareciendo a través de la consulta de los catálogos comerciales y de las páginas en Internet de fabricantes y distribuidores.

Notas

(1) *Richtlinien für Patientenbibliotheken* (Berlin: Deutsches Bibliothekinstitut, 1995).

(2) *Guidelines for library service to braille users* (The Hague: IFLA, 1998).

(3) *Guidelines for Easy-to-Read materials* (The Hague: IFLA, 1997).

(4) Norfolk Library and Information Service, January, 1994. *Patient's Library Standards*

(5) *Hospitalized children and books, a guide for librarians, families and caregivers* (Metuchen, New Jersey & London: Scarecrow Press, 1992).