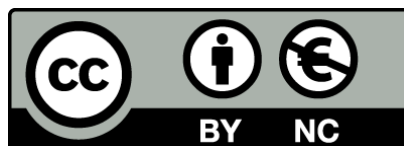




Les biblioteques per a pacients: descriuint el present, imaginant el futur (La Regió Sanitària Barcelona)

Aurora Vall Casas



Aquesta tesi doctoral està subjecta a la llicència **Reconeixement- NoComercial 3.0. Espanya de Creative Commons.**

Esta tesis doctoral está sujeta a la licencia **Reconocimiento - NoComercial 3.0. España de Creative Commons.**

This doctoral thesis is licensed under the **Creative Commons Attribution-NonCommercial 3.0. Spain License.**



Departament de Biblioteconomia i Documentació
Programa de doctorat: Informació i documentació en l'era digital
Bienni 2004-06

**LES BIBLIOTEQUES PER A PACIENTS:
DESCRIVINT EL PRESENT, IMAGINANT EL FUTUR
(LA REGIÓ SANITÀRIA BARCELONA)**

Aurora Vall Casas

Directores de tesi:
Dra. Carina Rey Martín
Dra. Concepción Rodríguez Parada

Barcelona, març de 2011

8 LES BIBLIOTEQUES PER A PACIENTS: UNA PANORÀMICA INTERNACIONAL I ESPANYOLA

Clourem el marc conceptual presentant una sèrie d'estudis de casos per mostrar la diversitat de propostes i models possibles de serveis bibliotecaris en un context hospitalari. El *benchmarking* ens permet conèixer altres realitats per tenir més criteri a l'hora d'analitzar, valorar i, sobretot, proposar actuacions i orientacions per a les biblioteques per a pacients del nostre entorn, Catalunya.

Plantegem una doble aproximació a aquesta panoràmica actual: una prospectiva internacional i una mirada a la situació espanyola. Val a dir que cadascuna es realitzà en estadis diferents de la investigació i que això queda patent tant en la metodologia emprada com en la manera que es presenta la informació. La panoràmica internacional fou el nostre primer contacte amb les biblioteques per a pacients (2004-05). Partírem d'una revisió bibliogràfica que orientà una posterior cerca de casos concrets per Internet. La col·laboració de diversos especialistes garantí l'exhaustivitat de la prospectiva per la qual cosa podem presentar una veritable selecció de bones pràctiques.¹⁰⁴ Per Espanya, la metodologia inicial fou la mateixa, revisió bibliogràfica i cerca a Internet, però es completà amb visites i entrevistes als responsables d'una selecció de centres ja en dates molt més recents (2010), un cop realitzat l'estat de la qüestió de la Regió Sanitària Barcelona, amb el que això implica d'un millor coneixement del tema i d'experiència metodològica. En aquest cas, el que es descriu és una selecció representativa d'experiències que mostren la diversitat de la situació actual.

8.1 Panoràmica internacional¹⁰⁵

En treballs anteriors realitzàrem un estat de la qüestió sobre experiències d'arreu del món sobre els serveis de lleure vinculats a hospitals i oferts als infants malalts. En un principi es prioritzà la recerca d'ofertes d'educació en el lleure i l'ús de les tecnologies als hospitals pediàtrics (Rodríguez Parada; Vall Casas, 2004a i 2004b), la qual cosa ens permeté accedir a tot un món virtual que facilitava als infants hospitalitzats mantenir no només el contacte amb els seus familiars i amics i, en definitiva, amb la seva vida fora de l'hospital, sinó també crear comunitats virtuals amb altres infants d'arreu del món que com ells estaven malalts i ingressats en un hospital.

Més endavant, i seguint aquesta mateixa línia argumental, cercàrem informació sobre la presència dels serveis de la biblioteca pública als centres sanitaris o, en absència d'aquests serveis públics, dels serveis bibliotecaris que s'oferien als pacients. Ampliàrem els criteris de cerca i no només ens cenyírem als pacients pediàtrics si no a tots els usuaris potencials. Cal no oblidar que els infants, en l'àmbit hospitalari, són el col·lectiu més protegit.¹⁰⁶

¹⁰⁴ Gràcies a un ajut de l'Obra Social "la Caixa", poguérem comptar amb la col·laboració de Lluís Armangué per a la revisió de Dinamarca, Finlàndia, Noruega i Suècia; d'Imma Carballeira per a Alemanya, Àustria, Holanda i Suïssa; i de Tomoko Sakamoto per a Japó. Concepción Rodríguez Parada revisà França. Nosaltres cercàrem a Bèlgica, Irlanda, Itàlia, Gran Bretanya, Portugal i Suïssa; Argentina, Brasil i Xile; Canadà i Estats Units, Austràlia i Nova Zelanda.

¹⁰⁵ Aquest apartat s'ha realitzat a partir de les següents publicacions, prèviament actualitzades i revisades: els dos informes elaborats per a la Fundació la Caixa (Rodríguez Parada; Vall Casas 2004b i DENA, 2006), un article publicat a la revista *BiD* (Rodríguez Parada; Vall Casas, 2005a) i dues comunicacions a les Jornades Catalanes d'Informació i Documentació (Rodríguez Parada; Vall Casas 2004a i 2006b).

¹⁰⁶ No sempre existeix un servei bibliotecari adreçat als adults; és per això que la cerca feta a partir de la inclusió de descriptors relacionats amb els pacients pediàtrics ens beneficià perquè arribàrem a localitzar serveis que d'una altra manera haguessin restat invisibles.

El panorama internacional que presentem a continuació consta de dues parts en les quals s'exposa l'estat de la qüestió en diversos països segons el grau de relació amb la biblioteca pública. La primera agrupa els que entenen la biblioteca per a pacients com una extensió de la biblioteca pública, com són França, Itàlia, Alemanya, Àustria i els països escandinaus. Els criteris de selecció que hem prioritzat són els que atenen a la qualitat de les pràctiques pel que fa a la gestió i al mateix concepte del servei, el grau de col·laboració amb altres institucions públiques i privades i el treball cooperatiu desenvolupat amb la biblioteca pública de referència. La segona part mostra la diversitat de propostes alternatives a aquest model. És el cas dels països anglosaxons dels quals descrivim la situació o bé donem alguns exemples d'Estats Units, Canadà i Gran Bretanya.

Per a la selecció dels exemples descrits s'ha partit d'una cerca a Internet, on s'han buscat referències a serveis bibliotecaris adreçats a persones hospitalitzades. En cap cas s'ha pretès fer un inventari exhaustiu d'experiències sinó una tria de casos que poden considerar-se representatius d'una determinada manera d'entendre la biblioteca per a pacients o bé de bones pràctiques que hem pogut localitzar.¹⁰⁷

L'abast geogràfic de la cerca és mundial però s'han prioritzat els països del primer món.

Ja des dels inicis de la cerca vam haver-nos d'enfrontar amb una ambigüitat de caràcter terminològic, ja mencionada anteriorment realitzades a Internet. Com a conseqüència d'aquests problemes terminològics, els resultats de les cerques presentaven soroll (es recuperaven les biblioteques mèdiques) o silenci (hi havia serveis per a pacients que, en utilitzar altres noms, no es recuperaven). En aquests darrers anys, el terme biblioteca s'ha vist substituït per altres denominacions en un intent, no sabem si reeixit, d'adaptar-se als nous temps. Aquest canvi terminològic té una conseqüència evident: l'allunyament progressiu de la biblioteca pública com a marc de referència per a les biblioteques per a pacients. Amb tot, en països com ara França o Itàlia es manté la denominació "biblioteca" per a aquest servei, i alhora el vincle amb la biblioteca pública continua viu.

Existeix un altre tipus de silenci que bé podríem anomenar invisibilitat, ja sigui perquè un hospital considera que un servei bibliotecari per a pacients és una qüestió menor i que no cal fer-ne difusió a la pàgina web o tot i aparèixer-hi es troba en un lloc molt ocult o gairebé no conté informació (a Estats Units i a Canadà, entre d'altres), o bé perquè l'hospital no té un web propi (a França i a Gran Bretanya, principalment).

Una altra dificultat important és l'absència de bibliografia específica. França és l'únic país que ha creat un elaborat corpus teòric que constitueix un exemple clar i reeixit que inclou estudis de casos concrets així com estats de la qüestió i informes avaluatius a partir dels quals reformular i reorganitzar els serveis. La raó d'aquest fet potser caldria anar-la buscar en la forta implicació del govern francès en l'aproximació del llibre i la lectura i de la cultura en general als ciutadans hospitalitzats. Els països anglosaxons, en canvi, han tendit a fer revisions històriques sobre el procés d'implantació de les biblioteques per a pacients dependents de la biblioteca pública

¹⁰⁷ A Rodríguez Parada; Vall Casas 2005a es pot consultar una relació d'exemples concrets d'arreu del món i que tot i no incloure'ls en aquest estudi són interessants a l'hora de valorar i entendre la panoràmica internacional de les biblioteques per a pacients.

(Panella, 1996); per contra, la bibliografia sobre experiències actuals, on el lligam amb la biblioteca pública ha desaparegut completament, és molt escassa.

És per totes les raons anteriorment exposades que les descripcions que presentem a continuació són desiguals en la mesura que no disposem de les mateixes dades de totes elles; amb tot, hem considerat oportú exposar-les pel que tenen de significatiu, de bona praxi o de model.

8.1.1 Europa Continental

8.1.1.1 França

A França, l'interès per les biblioteques per a pacients no és nou. En trobem la primera referència el 1634, amb la denominació de *distraction des malades* (Guérin, 2000). Amb tot, no és fins a l'últim quart del segle XX que s'inicia una veritable línia de treball amb resultats concrets. La presa de consciència sobre la necessitat d'adoptar mesures per desenvolupar les biblioteques per a pacients als hospitals ha estat gradual: primer, la publicació d'una circular del Ministeri de la Salut l'any 1970; després, l'aparició de l'anomenat *Informe Pingaud-Barreau* el 1982 i, per acabar, la signatura d'un acord entre el Ministeri de Cultura i la Secretaria d'Estat de la Salut el 1999 que el 2010 ha estat renovat entre el Ministeri de Cultura i Comunicació i el Ministeri de Salut i Esports:

- En la *Circulaire n° 132 du 18 décembre 1970*, el Ministeri de la Salut constata la necessitat d'humanitzar la vida dels malalts als centres hospitalaris. Aquesta humanització passa per l'oferta de serveis com ara la biblioteca, la sala de jocs, la perruqueria, etc.
- Jean Gattégno, sent *directeur du livre et de la lecture* del Ministeri de Cultura (1981–1989), pren dues decisions que seran fonamentals. D'una banda, crea la “Mission de développement de la lecture”, i de l'altra, encarrega la redacció d'un informe a Pingaud i Barreau (1982) que té com a objectiu fixar les bases per desenvolupar una nova política del llibre i de la lectura a França, consistent a fer arribar la lectura a tots els ciutadans independentment de l'edat i del lloc on es trobin.¹⁰⁸ Aquest objectiu obre vies d'actuació per a la cerca de nous lectors mitjançant la *lecture hors les murs*; és a dir, l'obertura de les biblioteques cap a l'exterior per arribar als ciutadans que per diverses raons no poden accedir-hi. El desenvolupament de la *lecture hors les murs* es fa a través de les anomenades *bibliothèques de tiers-réseau*;¹⁰⁹ és a dir, biblioteques no institucionals al servei de públics específics i cridades a cooperar amb les biblioteques pertanyents a la xarxa de lectura pública (Tabet, 2004, p. 8).
- El 1999, el Ministeri de Cultura i la Secretaria d'Estat de la Salut i l'Acció social signen un acord que permet posar les bases per a la cooperació entre els hospitals i els equipaments culturals com poden ser museus, teatres, conservatoris i biblioteques, mitjançant el programa nacional “Culture à l'hôpital”. L'any 2010 s'ha signat una renovació d'aquest acord, ara ja interministerial, entre el Ministeri de Cultura i el de Sanitat. L'objectiu és reafirmar la importància de la cultura en l'entorn hospitalari tenint en compte la nova legislació sobre la reforma hospitalària a

¹⁰⁸ Pingaud, Bernard; Barreau, Jean-Claude (1982). *Pour une politique nouvelle du livre et de la lecture*. Rapport au Ministère de la Culture. Paris: Dalloz.

¹⁰⁹ Són biblioteques situades a l'entrada d'una empresa i adreçades als seus treballadors, al carrer per als infants en situació de risc, en zones rurals, per als pacients dels hospitals, etc.

França.¹¹⁰ L'acord és per a tres anys renovables directament fins a 9 anys més en una clara demostració de voluntat de continuïtat d'un projecte que ha fet evident la seva utilitat i ha tingut una molt bona acollida entre els beneficiaris.

A partir d'aquestes dates clau podem extreure unes conclusions que determinen les actuacions en curs i les futures. En destacarem tres. En primer lloc, es garanteix el dret dels malalts a gaudir d'una vida plena perquè un pacient per damunt de tot és una persona amb drets.

En segon lloc, es reconeix i potencia el paper que la biblioteca pública juga des d'un doble vessant col·lectiu i individual. Des de la perspectiva social, la biblioteca pública es concep com un espai cultural públic privilegiat per afavorir la convivència i l'intercanvi d'opinions entre col·lectius diversos. El reconeixement d'aquest rol evidencia un interès nou per l'arquitectura bibliotecària. Així doncs, la biblioteca ha de ser capaç d'oferir una riquesa d'espais que afavoreixin l'exercici de les noves funcions que té assignades. Des de la perspectiva individual, la biblioteca pública ha de poder acollir tots i cadascun dels ciutadans tenint en compte les característiques personals.

Finalment, el desplegament del mapa bibliotecari a França durant la dècada dels vuitanta permet posar en relleu el protagonisme de la biblioteca i els seus professionals. Aquest desplegament és simultani a la presa de consciència dels responsables polítics locals de la necessitat de desenvolupar una política cultural municipal integradora i global en la qual, per optimitzar els recursos disponibles, és imprescindible treballar cooperativament amb totes les organitzacions ciutadanes. L'escenari que s'obre, doncs, requereix el treball conjunt de bibliotecaris i polítics locals per fer de la biblioteca "el símbol d'una altra vida possible" (Tabet, 2004, p. 41). Aquest objectiu ha d'esdevenir una de les prioritats de la política municipal.

D'altra banda, cal esmentar l'existència de la Fédération Nationale des Associations de Bibliothèques en Établissements Hospitaliers (FNABEH), una federació creada el 1981 per agrupar totes les associacions de biblioteques que treballen en entorns hospitalaris. Sorprenentment, no hi ha cap vincle explícit entre el programa "Culture à l'hôpital" i la FNABEH. Una possible raó podria ser la diferent naturalesa. La FNABEH és la iniciativa de la mateixa societat civil que s'organitza per donar resposta (en un moviment de baix a dalt) a les necessitats dels malalts hospitalitzats de gaudir d'una vida cultural plena; el programa "Culture à l'hôpital", en canvi, parteix de l'Administració en un sentit descendent.

A continuació descriurem a grans trets el projecte "Culture à l'hôpital" i en presentarem dos exemples de bones pràctiques que es caracteritzen pel fet de ser, cadascuna d'elles, una aplicació diferent del projecte (el Centre Hospitalier Régional d'Orléans i el Centre de gerontologie Serre Cavalier que forma part del Centre Hospitalier Universitaire de Nîmes). Finalment, i per cloure la panoràmica francesa, parlarem de la FNABEH en tant que entitat imprescindible per al funcionament de les biblioteques per a pacients a França.

¹¹⁰ *Loi n° 2009-879 du 21 juillet 2009 portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires.*

Culture à l'hôpital

<http://www.culture.gouv.fr/culture/politique-culturelle/hopital/>

Aquest programa promou la cultura en el si dels hospitals per mitjà d'activitats adreçades tant als malalts i els familiars com als treballadors dels mateixos centres. Els eixos centrals són:

- Encoratjar l'acció conjunta entre els hospitals i els equipaments culturals.
- Crear un nucli d'empreses i fundacions que financin les diverses actuacions dutes a terme.
- Formar responsables culturals d'hospital.
- Definir les normes de les biblioteques hospitalàries.

Una característica important del programa és el caràcter “regional”; és a dir, cada administració departamental o regional l'adapta a la seva realitat específica, tant pel que fa al tipus i el nombre d'activitats, a les organitzacions públiques i privades col·laboradores, com pel que fa a les institucions finançadores dels diferents projectes, entre altres aspectes. La descentralització administrativa facilita la definició i posada en marxa de polítiques culturals, permet construir una xarxa mitjançant la qual les institucions hospitalàries i culturals troben un marc idoni d'intercanvi d'informacions i experiències i posa a disposició de les parts implicades uns recursos pressupostaris mínims.

Dóna fe de l'èxit del programa el fet que s'hagi estès per tot França i que any rere any no ha deixat de créixer el nombre de projectes presentats, tot i que l'abast i el tipus d'activitats en marxa, el nombre d'hospitals participants i les organitzacions que hi donen suport varien d'un lloc a l'altre.¹¹¹

És remarcable el fet que el 2007 es publicà un estat de la qüestió del projecte “Culture à l'hôpital” encarregat per la Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins (Ministère de la santé, de la jeunesse et des sports) i la Direction du livre et de la lecture (Ministère de la culture et de la communication), sobre les biblioteques i les activitats d'animació cultural desenvolupades en els entorns sanitaris (hospitals, geriàtrics, centres de dia, etc.) (Muet, 2007). L'estudi tenia, entre altres objectius:

- Establir un estat de la qüestió sobre l'oferta de lectura i mesurar l'evolució i el desenvolupament efectiu d'aquesta oferta en els establiments sanitaris, sobretot a partir dels acords de 1999.
- Identificar les bones pràctiques i els eixos de desenvolupament que caldria afavorir per donar continuïtat a les activitats dins dels establiments sanitaris.

A banda de les conclusions a les quals s'arribaren i que significaren la renovació de l'acord interministerial el 2010 tal i com hem explicat anteriorment, es publicà un document, *Faire vivre la lecture à l'hôpital*, amb la finalitat de proporcionar als professionals dels centres sanitaris unes recomanacions bàsiques per garantir una oferta de lectura de qualitat als seus usuaris.

¹¹¹ A dia d'avui hi ha prop de 30 centres inscrits en aquest projecte (CHU de Bordeaux, CHU de Brest, CHU de Strasbourg, Hospices civils de Lyon, Assistance publique hôpitaux de Marseille, Assistance publique hôpitaux de Paris, etc.). *10 ans d'art et culture dans les CHU*. <<http://www.culture.gouv.fr/culture/politique-culturelle/hopital/humanites-dp.pdf>>. [Consulta: 01/12/2010].



Faire vivre la lecture à l'hôpital

D'entre totes les experiències a les quals hem tingut accés, destaquem la del Centre Hospitalier Régional d'Orléans per raó del caràcter global. Aquesta globalitat fa referència al fet que l'hospital en conjunt està implicat en el projecte. La implicació, no cal dir-ho, posa de manifest la credibilitat de l'experiència. El personal sanitari i de gestió ha fet el projecte autènticament seu perquè no solament confia en el potencial terapèutic de la cultura sinó que també està convençut que gaudir *amb* la cultura i de la cultura és un dret inalienable per a qualsevol ciutadà. Es tracta, doncs, d'un projecte que constitueix un model per a tots els altres centres sanitaris.¹¹² També és remarcable l'experiència del Centre de gerontologie Serre Cavalaier del Centre Hospitalier Universitaire de Nîmes que planteja la col·laboració municipi-hospital a partir de la ubicació, en els baixos del mateix geriàtric, d'una filial de la biblioteca pública municipal.

Centre Hospitalier Régional d'Orléans (CHR d'Orléans) (Orleans)

<http://chr-orleans.raccourci.fr/chr-orleans/patients/pour-votre-information/la-culture-lhopital>

El pla cultural Contrat d'Objectifs et de Moyens 2001-2004 s'emmarcava dins el projecte "Culture à l'hôpital". Les dues institucions participants (Ajuntament d'Orleans i Ministeri de Cultura) descentralitzaren la seva acció cultural perquè arribés a aquells segments de ciutadans que fins aquell moment n'havien quedat exclosos, com, per exemple, els malalts hospitalitzats. El

¹¹² Tot i que el programa "Culture à l'hôpital" continua vigent a dia d'avui al Centre Hospitalier Régional d'Orléans, no se segueix amb el mateix nivell d'implantació dels primers anys (*Projet culturel d'établissement 2003*). Amb tot, creiem oportú fer-ne una breu descripció perquè és un molt bon exemple de bones pràctiques.

que es volia aconseguir era articular una oferta cultural sòlida a l'abast dels malalts mitjançant l'organització d'activitats centrades en el pacient, a partir de les seves necessitats i els seus desigs, tot inserint-les en la política cultural d'Orleans perquè hi havia la voluntat ferma de fer convergir els objectius culturals del centre sanitari amb els de la ciutat.

Dels 12 objectius del programa en destaquem els següent:

1. Desvetllar la curiositat intel·lectual i cultural del malalt amb un doble objectiu: terapèutic (canalitzant-li l'angoixa) i educatiu (descobrint nous àmbits d'expressió artística).
2. Aconseguir que, independentment de la situació personal, la cultura fos accessible a tothom, i que la persona hospitalitzada hi continués interessada un cop li donessin l'alta mèdica.
3. Disminuir la sensació d'aïllament que provoca en el pacient l'estada a l'hospital.
4. Obrir l'hospital als interlocutors naturals, especialment a la ciutat d'Orleans.
5. Fer que el pacient acostumat a consumir cultura no visqués el temps d'hospitalització com una ruptura més traumàtica encara.

El ventall d'activitats que proposaven era molt ampli, atès que n'inclouïa de relacionades amb la música, el teatre, el cinema, la dansa, les manualitats, la pintura, la divulgació científica, els tallers d'escriptura creativa i d'arts plàstiques, etc. La varietat era fruit del convenciment dels equips mèdics i gestors del centre que la cultura cura. Aquesta certesa es feia evident, entre altres aspectes, en la quantitat de recursos esmerçats. El CHR demostrà una gran capacitat per engrescar la societat civil, ja que la llista d'associacions i entitats ciutadanes implicades en l'organització d'activitats i en el seu finançament era molt àmplia.¹¹³

Les dues activitats relacionades amb la lectura que es duïen a terme al CHR responien al perfil dels malalts i a les característiques de la seva doble seu: l'hospital pediàtric de Porte Madeleine i l'hospital de La Source. Un altre aspecte que cal destacar és la difusió que es feia de les activitats: tenia molt de ressò dins i fora de l'hospital, atès que la premsa, la ràdio i la televisió local i nacional n'asseguraven una cobertura mediàtica excel·lent.

A principis de 2010 s'ha inaugurat, a l'edifici de Porte Madeleine, un nou espai per als infants i adolescents que, excepcionalment, també poden utilitzar els adults per a certes activitats recreatives. L'objectiu primer és oferir recursos documentals de tota mena amb lliure accés (novel·les, còmics, llibres tàctils, etc.) i associats a activitats culturals i/o educatives com són les lectures en veu alta, tallers d'escriptura o d'arts plàstiques, representacions de teatre o musicals, etc. Malgrat seguir en el projecte "Culture à l'hôpital", el nivell d'implicació del CHR d'Orléans sembla haver disminuït atesa la manca d'informació relativa a activitats que caracteritzava l'etapa anterior.

¹¹³ Médiathèque d'Orléans, École Nationale de Musique d'Orléans i les associacions Pain d'Épice, Badabou, Le rire médecin, Enfance et musique, etc.

Centre Hospitalier Universitaire de Nîmes. Centre de gerontologie Serre Cavalier (Nîmes)

<http://www.nimes.fr/index.php?id=1031>

El Centre de gerontologie Serre Cavalier és una secció del Centre Hospitalier Universitaire (CHU) de Nîmes i es dedica a l'atenció d'ancians de curta i llarga estada. L'any 1999 es signà un conveni a tres bandes entre l'ajuntament de la ciutat de Nîmes, la mediateca municipal i la direcció del centre sanitari per, entre altres qüestions, obrir una biblioteca a les dependències del centre. D'una banda, la municipalitat de Nîmes tenia com a objectiu facilitar als seus ciutadans l'accés a la lectura, tot posant a l'abast de la població amb mobilitat reduïda, fonamentalment la gent gran, serveis específics; d'altra, l'hospital de Nîmes volia afavorir trobades intergeneracionals a l'equipament de Serre Cavalier. El resultat fou la creació d'una biblioteca-mediateca, filial de la Mediathèque Carré d'Art de Nîmes, oberta tant als residents com als treballadors del centre i als habitants del barri.

És remarcable la situació de la mediateca dins de l'edifici ja que s'ubica a la planta baixa i està obert a un gran passeig comercial que els responsables del centre han posat a l'abast dels pacients per tal de resocialitzar la seva vida. Al passeig s'hi pot trobar una perruqueria, un restaurant i, per descomptat, la biblioteca.

La gestió és compartida entre l'hospital i la Mediathèque. Així el CHU s'encarrega del manteniment de les instal·lacions i de la contractació del personal, mentre que la Mediathèque Carré d'Art s'ocupa de tots els assumptes directament relacionats amb el servei: col·lecció, tipologia i abast dels serveis, i formació dels treballadors. Els serveis que proporcionen no difereixen de la resta de biblioteques públiques llevat pel fet que inclou el servei de carro de préstec de documents per les habitacions. Pel que fa a la col·lecció, a banda del fons generalista habitual en una mediateca d'aquestes característiques, inclou un petit fons especialitzat en temes relacionats amb la vellesa i les relacions intergeneracionals. I és que la biblioteca de Serre Cavalier no només vol oferir els seus serveis a tots els usuaris potencials (ancians ingressats, personal del centre i gent del barri) sinó que vol aconseguir una bona relació entre ells.

A banda de la creació d'aquesta biblioteca i en el mateix marc de la "Culture à l'hôpital", des de la central de biblioteques de Nîmes, la Bibliothèques Carré d'Art, es promou un servei bibliotecari a les residències d'avis de la ciutat. Un cop al mes els bibliotecaris visiten els 6 centres inclosos en el projecte i els ofereixen en préstec una àmplia selecció de documents en la qual es prioritzen els llibres amb un cos de lletra gros i els audiollibres.¹¹⁴

Fédération Nationale des Associations de Bibliothèques en Établissements Hospitaliers et à Domicile (FNABEH)

<http://www.fnabeh.org>

La constitució de l'FNABEH és fruit de la iniciativa de les organitzacions altruistes que treballen en entorns hospitalaris, un cop detectada la necessitat de coordinar, dinamitzar i fer més visibles en el si de la societat les accions que duen a terme. Els seus objectius generals se centren a buscar solucions als problemes plantejats en el si de les diverses associacions que la formen. No obstant això, l'FNABEH no intervé en la gestió directa de les organitzacions membre, atès que aquestes són autònomes. És aquesta autonomia la que permet que adequin el seu treball a les necessitats

¹¹⁴ Carré d'Arts. Bibliothèques. Maisons de retraite: <<http://www.nimes.fr/index.php?id=1080>>. [Consulta: 17/02/2011].

i característiques dels entorns on presten els serveis, cooperant amb els equips sanitaris, administratius i educatius de cada hospital.

Actualment, l'FNABEH, a través de les associacions membres, agrupa més de 360 mediateques repartides entre 214 centres sanitaris de tot França. Més de 2.800 persones qualificades, principalment voluntaris, se'n fan càrrec en estreta col·laboració amb les autoritats locals i el personal gestor i sanitari. Els dos serveis que duen a terme són el préstec a les mediateques i les visites a domicili.

La Fédération, juntament amb altres organitzacions similars, tot buscant l'excel·lència del servei, ha fet pública una carta de bones pràctiques que difon el compromís de servei de les associacions que la configuren. Així mateix, ha elaborat un document que recull el perfil del personal, a partir del qual organitza cursos de formació adreçats als responsables d'oferir el servei. Els continguts dels cursos, actualitzats periòdicament, presenten dos nivells d'especialització possibles: bibliotecari i *sonothécaire*. Ambdues especialitzacions incorporen continguts tant tècnics com d'aspectes psicològics i humans d'aproximació al malalt.

8.1.1.2 Itàlia

Actualment, Itàlia està immersa en un important procés de reorganització i increment de la qualitat del seu sistema sanitari per millorar-ne les instal·lacions i humanitzar-ne els serveis. Es propicia així un procés d'intervenció de les biblioteques públiques en l'entorn hospitalari. Malauradament, però, la percepció del paper fonamental que ha de tenir la biblioteca pública en la societat és encara insuficient.

A la fi dels anys vuitanta i principis dels noranta s'estén als hospitals el préstec de llibres mitjançant la circulació de carros per les habitacions. Són iniciatives promogudes per associacions de voluntaris i en les quals intervenen algunes fundacions privades.¹¹⁵ L'èxit de l'experiència possibilita el consens pel que fa a la utilitat i la necessitat de la seva continuïtat. Per consolidar i donar un nou impuls al servei es defensa la professionalització dels responsables i la seva inclusió dins l'organigrama de l'hospital. És en aquest context que cal pensar en la intervenció de la biblioteca pública.

Durant els anys noranta es desenvolupen i consoliden a Itàlia les diferents xarxes de lectura pública. Paral·lelament, fora de les fronteres italianes es produeixen dos fets significatius en el marc de la lectura pública que tindran unes conseqüències evidents en els serveis bibliotecaris per a pacients. D'una banda, la difusió de la nova versió del *Manifest de la Unesco de la biblioteca pública 1994*. I l'altra, la irrupció a França del moviment "bibliothèques hors les murs".

La primera biblioteca italiana que el 1995 s'emmiralla en l'experiència francesa és la de Castelfiorentino, al nord de la península. Inicien, així, el que ells anomenen la "biblioteca fuori di sé" (traducció literal de l'expressió francesa "bibliothèque hors les murs").

¹¹⁵ La Fondazione Alberto Colonnati (<http://www.colonnati.it/index.php?it/108/promozione-della-lettura>), n'és el cas més emblemàtic. Organitza, juntament amb el Comitato Regional Piemontese Gigi Ghirotti di Torino, un servei de biblioteques hospitalàries per a infants i adults que funciona, des de 1965, a nombrosos hospitals de Torí i província però que no és fins als anys vuitanta que rep un impuls important. La darrera biblioteca creada és del 2009.

Des d'una perspectiva més global, la repercussió en l'entorn hospitalari que té aquesta nova manera d'entendre la biblioteca pública és força desigual en qüestions essencials com ara els serveis que s'ofereixen, l'àrea geogràfica en la qual es desenvolupa i el calendari d'implantació que se segueix.

- Els serveis són el factor més unitari entre les diferents iniciatives. En general, hi ha un bon servei de préstec de llibres gràcies a la participació de voluntaris que passen amb un carro per les habitacions; en molts centres, també amb la col·laboració dels voluntaris, es fan lectures de contes en veu alta. La biblioteca pública es fa visible essencialment en dos aspectes: la millora de la qualitat del material susceptible de ser deixat en préstec i de beneficiar-se d'un préstec interbibliotecari, i la possibilitat de retornar els documents en qualsevol centre de préstec de la xarxa bibliotecària municipal.
- L'àrea geogràfica en la qual es desenvolupa aquest tipus d'iniciatives queda circumscrita a la meitat nord d'Itàlia, especialment a la zona de la Toscana.
- Pel que fa al calendari d'implantació, el seguiment és desigual.

El 2003 té lloc a Bagno a Ripoli una jornada sobre les biblioteques públiques i la lectura als hospitals (*leggere in ospedale...*, 2003). Les diferents iniciatives que s'hi exposen demostren que es viuen uns temps de canvis importants, que al mateix temps permeten fixar els trets definitoris de la situació actual:

- La presència imprescindible dels voluntaris. Sense la seva participació no hi hauria la possibilitat d'acostar la lectura als malalts.¹¹⁶ Se'ls dóna formació tant sobre temes de tractament documental com d'animació a la lectura o de tracte i de relació amb els pacients.¹¹⁷
- La necessitat de cooperació entre els agents implicats (la biblioteca pública, l'Administració local, l'Administració hospitalària i les associacions de voluntaris).
- Els perfils dels usuaris són molt diversos, tant pel que fa a formació com pel que fa a gustos, edats, necessitats, etc.
- La consolidació de les moltes iniciatives que en l'àmbit local s'estan desenvolupant al nord d'Itàlia. D'una banda, significa més implicació de les parts que hi intervenen i, de l'altra, converteixen la biblioteca per a pacients en un servei plenament integrat dins del sistema sanitari.¹¹⁸

Com a conclusió, podem dir que els serveis bibliotecaris per a pacients al nord d'Itàlia es caracteritzen, en aquests moments, per la diversitat. Convien en el temps tres estadis evolutius diferents del que podríem considerar el model d'implantació:

- Els centres que només disposen d'un carro amb llibres a disposició dels pacients i gestionat per voluntaris. El servei és molt modest i hi té molt més pes el contacte humà amb els pacients que el préstec de documents i l'oci o la informació que puguin proporcionar.

¹¹⁶ Tot i el reconeixement públic de la tasca dels voluntaris, es detecta un cert malestar en el si de les associacions professionals de bibliotecaris. Hi ha veus que afirmen que els voluntaris serveixen per suplir les mancances, tant organitzatives com estructurals, a les quals l'Administració pública no sap o no pot fer front (Bargagna, 2003).

¹¹⁷ Una de les associacions més importants és l'Associazione di Autogestione dei Servizi (AUSER), (<http://www.auser.it/>), que es basa en el principi d'igualtat social, de respecte i de valoració de la diferència i l'ajuda als altres.

¹¹⁸ A tall d'exemple podem citar la Bibliomouse de l'Ospedale Infantile Regina Margherita, la Biblioteca della strega Teodora del Policlinico di Modena i la Bibliotechina H de l'Ospedale San Giovanni Bosco di Torino.

- Els centres en els quals la biblioteca pública intervé en la realització dels processos tècnics relacionats amb els documents, tot i que el pes del servei continua recaient en els voluntaris. En aquests casos, el servei millora qualitativament. El fet que l'Administració tant local com de l'hospital hi intervingui dóna unes garanties de qualitat i de continuïtat al servei.
- Els centres que disposen d'un espai físic per a la biblioteca, on la presència dels professionals i de la biblioteca pública és més evident. La creació d'una biblioteca dins de l'hospital obliga a una més gran implicació de tots els estaments que hi intervenen. Alhora, es consolida una concepció de la biblioteca com a lloc de trobada, com s'esdevé a les biblioteques públiques.

A continuació presentarem dos exemples diferents de com la biblioteca pública s'implica en el servei bibliotecari de dos hospitals pediàtrics. Tal i com ja hem comentat en més d'una ocasió, els infants són els qui es poden beneficiar d'un major nombre d'experiències bibliotecàries als hospitals i és per això que els casos que presentem tenen aquest col·lectiu com a usuaris principals. L'Ospedale Pediatrico Meyer de Florència té una gran projecció internacional i parteix d'un nou concepte d'hospital tant pel que fa a la seva arquitectura com a la seva organització interna. En aquest cas, la ludoteca que inclou una petita biblioteca és present des de fa molts anys a l'hospital però des de 2008 una biblioteca pública hi col·labora directament. La Biblioteca della Strega Teodora del Policlinico di Modena ja va ser creada el 1999 per la mateixa biblioteca pública que continua col·laborant en el seu dia a dia. La diferència principal entre aquests dos models és la filosofia que hi ha al darrere ja que al Meyer l'art i la cultura es respira per tot l'hospital mentre que al Policlinico la visió està més focalitzada. Cal dir, però, que els recursos econòmics esmerçats en tots dos serveis no són comparables.

Ospedale Pediatrico Meyer (Florència)

http://www.meyer.it/homepage_2.php?IDCategoria=1

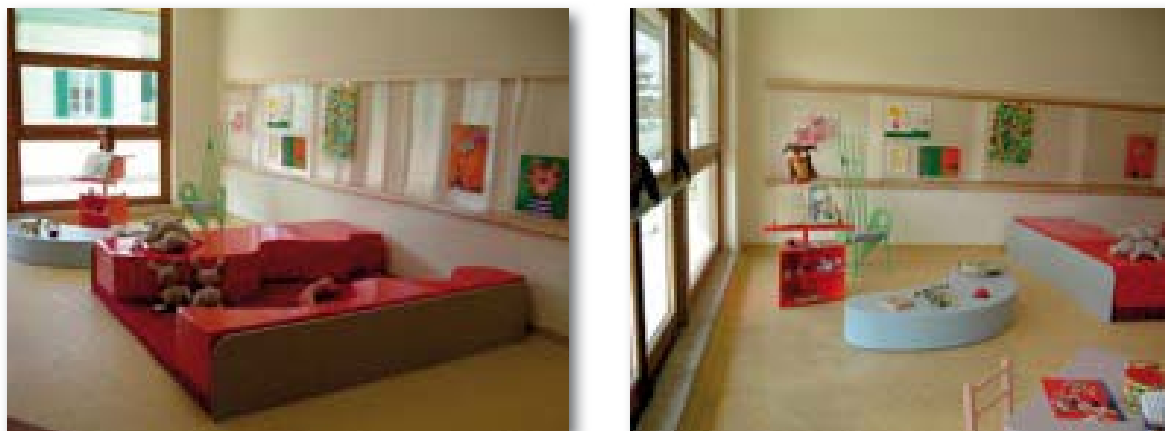
Aquest hospital pediàtric és pioner a Itàlia pel seu esforç per garantir als pacients no solament l'atenció i el benestar necessaris des del punt de vista de la salut, sinó també per proporcionar-los la màxima continuïtat respecte de la seva vida quotidiana.

L'oferta educativa, cultural i lúdica és molt àmplia i respon a la idea de model integrat que forma part essencial de la vida diària dels infants hospitalitzats i de les seves famílies. Totes les propostes d'activitats que s'ofereixen, tot i tenir espais assignats per al seu desenvolupament, fàcilment es traslladen a les diferents seccions de l'hospital o, fins i tot, a les mateixes habitacions dels infants quan és necessari.

La ludoteca, creada l'any 2000, és un lloc de socialització i de joc. Els nens hi juguen entre ells i amb els familiars, però també hi poden rebre la visita dels amics o, fins i tot, organitzar-hi festes. Els principals objectius de la ludoteca són, entre altres:

- Esdevenir un espai dedicat a disminuir l'ansietat dels infants durant l'hospitalització. Es vol que sigui un lloc on puguin desenvolupar els interessos propis de la seva edat.
- Oferir la possibilitat de mantenir relacions interpersonals amb adults, com ho farien fora del context hospitalari.
- Afavorir la socialització amb persones que viuen experiències similars per facilitar l'acceptació de la malaltia.

El personal que atén la ludoteca està format per quatre animadors que treballen en estreta col·laboració amb el personal sanitari, educatiu i assistencial.¹¹⁹



Espai dedicat a la ludoteca i a la biblioteca al nou Ospedale Pediatrico Meyer

Al 2007 s'inaugurà un nou edifici per a l'hospital i en el qual s'intentà tenir en compte un nou concepte d'espai en què els infants no s'hi sentissin estranys i els fos agradable. La ludoteca, com tota la resta de l'hospital, se n'ha beneficiat. Es troba en un lloc lluminós i cèntric, amb un mobiliari adaptat a les diferents edats i necessitats dels seus usuaris i que té en compte tant la possibilitat del joc individual com col·lectiu, les activitats d'animació a la lectura o els tallers d'art, les diferents edats dels infants, les necessitats de relació, la possibilitat del joc individual, etc. La biblioteca té el seu propi espai dins de la ludoteca.

A banda de la ludoteca i de la biblioteca com a espai físic, existeix un espai virtual dissenyat per l'autor i il·lustrador infantil Simone Frasca i que s'anomena *La presa della pastiglia: il sito ufficiale dei bambini del Meyer*.¹²⁰ En aquesta plataforma s'apleguen diferents recursos i serveis adreçats als nens, des de l'aula hospitalària fins a *Il Giornalino di Bruno* (dut a terme en col·laboració amb els pacients), passant per l'accés al programa radiofònic setmanal, o la galeria a on es penegen fotografies de les moltes activitats que es realitzen de manera regular.

La Fondazione Meyer promou Meyer Cultura, un projecte que dona vida a moltes iniciatives culturals i educatives relacionades amb l'art (MeyerArt: prepara exposicions artístiques originals obertes al públic; gràcies a aquestes activitats, els infants esdevenen protagonistes d'un treball creatiu que els fa créixer i els diverteix, i alhora anima l'ambient hospitalari), la música (MeyerMusica: incorpora l'experiència musical amb un grup de músics que es mou per les diferents zones de l'hospital tot creant un ambient distès i agradable tant per als infants com per als pares) i el teatre (MeyerTeatro: coordina i gestiona un programa propi d'espectacles teatrals coincidint amb les festivitats de Nadal, Carnestoltes i Tots Sants; els actors són voluntaris).

Cal reconèixer que la importància de la biblioteca com a tal s'ha anat consolidant en aquests darrers anys i, sobretot, arran de l'acord el 2008 de col·laboració amb la Biblioteca di Villa

¹¹⁹ No formen part del personal de l'hospital, sinó que pertanyen a la Cooperativa Arca (<http://www.arcacoop.it/>), especialitzada en la gestió de serveis socials, sociosanitaris i educatius.

¹²⁰ La presa della pastiglia: <http://www.meyer.it/PP_homepage.php>. [Consulta: 19/02/2011].

Montalvo del Comune di Campi Bisenzio amb el projecte *Leggere per sentirsi sollevati*.¹²¹ Aquest acord preveu el préstec de llibres als infants hospitalitzats tant als que poden accedir directament a la biblioteca com als que no es poden desplaçar i als quals se serveix mitjançant el pas regular d'un carro amb llibres. Es realitzen, a més, activitats d'animació a la lectura entre les quals destaca l'*Scaffale volante* en la qual la ludoteca participa molt activament.

En aquest acord l'hospital proporciona l'espai i dona totes les facilitats perquè la biblioteca sigui una realitat per la qual cosa incorpora la biblioteca i la lectura en els projectes culturals promoguts per la Fondazione Meyer. La Fondazione presenta la biblioteca dient que no és un projecte tancat entre els murs de l'hospital sinó que està obert a la ciutat de Florència, a l'escola, a la biblioteca i al món dels infants; i això és així perquè hi col·laboren artistes i agents culturals de diferent procedència, des d'artistes florentins reconeguts fins a alumnes de batxillerat passant per voluntaris, tots ells de la ciutat de Florència. La biblioteca pública, per la seva part, assumeix la gestió de la col·lecció garantint així tant la qualitat com l'adequació i la varietat de la selecció dels llibres que ofereixen a infants i adolescents; també inclouen un petit fons adreçat als adults acompanyants i al personal del mateix hospital. A més, la biblioteca pública també ha previst la realització d'activitats formatives adreçades als voluntaris i en les quals es donen unes nocions bàsiques per a l'animació a la lectura, l'anàlisi dels contes per triar els més adequats per a cada franja d'edat o unes mínimes nocions de gestió bibliotecària.

Biblioteca della strega Teodora della Divisione Pediatria del Policlinico di Modena (Mòdena)

<http://www.comune.modena.it/biblioteche/teodora/index.htm>

<http://www.pediatria.unimo.it/pediatria/Biblioteca.htm>

La Biblioteca della strega Teodora, creada el 1999, es troba al Policlinico di Modena, a la secció de Pediatria. Està vinculada al Servizio Biblioteche del Comune di Modena i ha esdevingut membre de ple dret del sistema bibliotecari municipal per la qual cosa es beneficia de tots els seus serveis centralitzats (administratius, catalogràfics, de coordinació tècnica, d'organització, de difusió, etc.). Aquest fet, a més, té un doble avantatge ja que els infants hospitalitzats es beneficien d'un servei de qualitat i, alhora, entren en contacte amb la biblioteca pública; en aquest sentit, sovint és el primer pas per a esdevenir-ne usuaris quan reprenguin la normalitat de les seves vides.

El projecte de la biblioteca conviu i comparteix espais i recursos amb altres projectes educatius i escolars. Per arribar a fer realitat aquest projecte es va haver de signar un acord institucional entre el Policlinico di Modena, la Direzione Didattica responsable de l'aula hospitalària i el Comune di Modena per a l'espai dels jocs i la biblioteca, i amb les associacions de voluntaris per fer realitat el dia a dia d'aquest projecte. És evident que aquesta biblioteca és el resultat d'una forta implicació per part de tots els estaments que hi intervenen. A més, l'existència d'una bona imatge corporativa amb el logotip de la Strega Teodora ajuda a donar visibilitat i força a la biblioteca.

La col·lecció està formada per més de 1.300 documents (llibres, revistes, CD-ROM de contes i de divulgació científica) adreçats tant als infants com als seus pares (en aquest sentit, s'afavoreix el préstec interbibliotecari que els ofereix la xarxa de biblioteques municipals per tal de proporcionar als pares allò que més necessiten en cada moment); també poden fer ús de la biblioteca els amics dels infants hospitalitzats i les seves visites. Cal dir que una part del fons també s'utilitza per

¹²¹ Leggere per sentirsi sollevati: <<http://www.comune.campi-bisenzio.fi.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/5735>>. [Consulta: 19/02/2011].

respondre a la necessitat d'informació dels infants sobre la pròpia malaltia o l'hospital i el seu funcionament.

Donada la seva ubicació física, la biblioteca té un doble horari, el que la vincula directament a l'aula hospitalària i, per tant, durant aquestes hores hi haurà un mestre, i l'horari en què funciona exclusivament com a biblioteca i llavors ja compta només amb la presència d'un bibliotecari o d'un voluntari. Es fan lectures en veu alta a la biblioteca (i a l'habitació prèvia sol·licitud) a càrrec del personal voluntari. També s'organitzen activitats d'animació, especialment les relacionades amb les festes (Carnestoltes, Tots sants, Nadal, etc.).

Actualment està gestionada per quatre bibliotecaris i vint voluntaris que es reparteixen els diferents torns. Els bibliotecaris sempre hi van un cop per setmana perquè són el referent dels voluntaris i els responsables de formar-los en aquest àmbit; també realitzen tasques tècniques i de coordinació entre la biblioteca de l'hospital i la pública. Existeix una comissió que regula els serveis educatius i culturals de la secció de pediatria i està formada per membres tant del col·lectiu de professionals mèdics i sanitaris de l'hospital com per educadors, mestres, voluntaris i responsables de l'administració municipal (mestres i bibliotecaris). Aquesta comissió examina les propostes que li arriben per tal de valorar la seva qualitat i la seva oportunitat. Sempre es tenen en compte qüestions com l'horari de les activitats (que sigui compatible amb la vida hospitalària dels infants), la distribució equitativa de les activitats durant la setmana (inclosos dissabte i diumenge) i durant el pas de l'any. Aquesta comissió es regula mitjançant un reglament i està reconeguda per la direcció de l'hospital.

El local és molt petit però és d'ús exclusiu per a la biblioteca. La ubicació de la biblioteca en aquest lloc s'ha fet de manera conscient i volguda perquè per una banda permet que la biblioteca sigui un servei autònom i, per l'altra, que esdevingui un servei de suport als altres dos. La comunicació física d'aquests tres espais permet la lliure circulació dels infants durant les diferents activitats que poden realitzar segons el seu estat d'ànim de cada moment.

8.1.1.3 Alemanya

Les biblioteques per a pacients tenen una llarga tradició a Alemanya tot i que per raó de la llengua i la invisibilitat ja esmentada així com la poca bibliografia existent, ens ha arribat poca informació a les mans. Val a dir que el 2004, en una *Newsletter* de l'IFLA (Schlauss, 2004), es publicà una declaració de principis aprovats per diverses entitats bibliotecàries alemanyes el novembre del 2003 sobre la importància de les biblioteques per a pacients.¹²² Entre altres qüestions, es reivindicava el paper que han de tenir aquestes biblioteques en el nou context hospitalari alemany, molt competitiu, que ha de guanyar usuaris a partir de la millora de la qualitat dels serveis que ofereixen (pot utilitzar-se l'existència de la biblioteca com un indicador per a la certificació d'hospitals); la biblioteca per a pacients s'emmarca en aquest programa de qualitat vinculat al servei d'atenció als usuaris / pacients. Algunes de les millores apuntades tenen a veure amb l'oferta de documents en diferents suports; assistència en la cerca d'informació a Internet sobre temes de salut; adequació de les normes de préstec als pacients ambulatoris, cada vegada més nombrosos, que visiten regularment l'hospital; ampliació de l'oferta de serveis

¹²² Signen l'acord: Deutscher Bibliotheksverband, Deutscher Verband der Evangelischen Büchereien, Fachkonferenz der staatlichen Büchereistellen in Deutschland, Borromäusverein, St. Michaelsbund, Landesverband Bayern e.V., Deutsche Krankenhausgesellschaft i Deutscher Ärztinnenbund.

culturals adreçats tant als pacients i els acompanyants com al personal del mateix hospital; i la promoció de la salut esdevenint centres d'informació i d'educació per a la salut. Les biblioteques i associacions signants recomanen als gestors dels hospitals que garanteixin el recolzament necessari a les biblioteques per a pacients i ells, per la seva part, ofereixen la seva ajuda per trobar els models bibliotecaris més adequats per a cada situació i algunes fonts de finançament.

Müncher Stadtbibliothek (Munic)

<http://www.muenchner-stadtbibliothek.de/stadtbibliothek/stadtbib-krankenhausbibliotheken.html>

La Müncher Stadtbibliothek és la xarxa bibliotecària de la ciutat de Munic que inclou, entre altres, una biblioteca central, 24 biblioteques de barri, 1 bibliobús i un “servei bibliotecari social” que proporciona gratuïtament documents en diferents suports a gent gran, malalts, i discapacitats. Concretament, d'aquest servei en depenen 7 biblioteques per a pacients, 4 biblioteques de residències geriàtriques i el servei de préstec a domicili.

Aquest servei als hospitals de Munic s'inicià el 1954 amb un primer assessorament que acabà amb la creació de la primera biblioteca el 1959. Actualment, totes aquestes biblioteques instal·lades als hospitals formen part de la xarxa de biblioteques públiques de la ciutat i, per tant, es beneficien del préstec interbibliotecari. En poden ser usuaris no només els malalts i acompanyants sinó també tot el personal del centre. A més, tenen una normativa d'ús pròpia adaptada a les circumstàncies: el préstec és gratuït per als pacients i els treballadors, es poden tenir els documents durant més dies (4 setmanes) i no cal tenir carnet de soci d'una de les biblioteques de la xarxa.

La majoria d'aquestes 7 biblioteques es troben a la planta baixa dels hospitals, en un lloc visible, sovint al costat del quiosc. Segons l'espai disponible tenen més o menys punts de lectura. Compten amb fons que oscil·len entre el 1.500 i els 6.500 documents depenent de les dimensions de l'hospital; la seva característica principal és la diversitat de suports ja que totes disposen de DVD, CD-ROM, audiollibres i jocs.

En relació amb els serveis, se centren bàsicament en el préstec, ja sigui a la mateixa biblioteca ja sigui mitjançant un carro que passa regularment per les habitacions. L'horari d'atenció és el mateix per a tots els hospitals: de 12'30h a 15'30h.

8.1.1.4 Àustria

Destaquem l'experiència del Landes-Frauen-und Kinderlinik Linz i del Sozialmedizinisches Zentrum Ost-Donauspital, no tant per la vinculació a la biblioteca pública directament com per la importància intrínseca de la biblioteca dins de l'organització que ve donada per l'existència d'una clara política institucional en aquest àmbit d'actuació.

Landes-Frauen-und Kinderlkinik Linz (Linz)

http://www.frauen-kinderklinik-linz.at/128.php?title_menu=Service

Aquest hospital pediàtric integra en l'oferta de serveis sanitaris els d'animació i de lleure. Es tracta d'una experiència gairebé única que neix del convenciment que la lectura és una eina de vida (*lesen ist lebenshilfe!*), tal com expressa el lema del servei. La narració d'històries i la lectura són considerades un component fonamental de la teràpia que han de seguir els pacients ingressats.

Les activitats, a més de l'habitual servei de carro a les habitacions, s'acostumen a dur a terme a la biblioteca, que disposa d'un fons de més de 6.500 llibres. Hi participen de manera activa tant els infants com els familiars. La responsable del servei, que forma part del personal del centre, assessora sobre el contingut o la història més adient en cada moment per tal de donar suport anímic als malalts segons els símptomes que presenten.

El servei s'adreça no només als infants hospitalitzats sinó també als acompanyants. És especialment rellevant la col·lecció adreçada als pares que tracta de les malalties i, sobretot, de com viure des del punt de vista personal i humà la nova situació que comporta no només l'hospitalització sinó també la tornada a casa quan existeixen seqüeles o es tracta de malalties cròniques.

Sozialmedizinisches Zentrum Ost-Donauspital (Viena)

<http://www.wienkav.at/kav/dsp/>

Aquest hospital de Viena en el mateix moment de l'ingrés informa els malalts no solament dels serveis més directament relacionats amb la salut, sinó també de tots aquells altres que estan relacionats amb el lleure i que comporten una major qualitat de vida i, per tant, contribueixen a una recuperació més ràpida. Un dels més importants és la presència, a la planta baixa de l'hospital, d'un annex de la biblioteca pública que dóna servei gratuït a malalts, familiars i treballadors de l'hospital des de 1993. Aquesta vinculació amb la biblioteca pública garanteix la qualitat del servei que s'ofereix.

8.1.1.5 Països Escandinaus

En general, les biblioteques per a pacients dels hospitals escandinaus es gestionen a través del departament de serveis especials de la biblioteca pública municipal. Els hospitals petits compten amb un dipòsit de llibres que es canvien trimestralment i que són oferts al malalt per les habitacions mitjançant el carro de circulació setmanal.

La majoria de les biblioteques disposen, a més d'un fons general, d'informació abundant sobre aspectes relacionats amb la malaltia, adreçada tant als pacients com als seus familiars. La col·lecció es presenta en múltiples suports, entre els quals potser destacaríem els llibres llegits en veu alta, partitures musicals, fons bibliogràfic en diferents idiomes i la possibilitat de baixar una selecció de peces musicals de la xarxa de forma legal.

Els hospitals més importants disposen de biblioteca amb un espai físic propi i situat a prop dels serveis generals.

En la mesura que les biblioteques de pacients són una extensió de la biblioteca pública, la tipologia dels serveis oferts i les seves característiques vénen determinats per les especificitats de la biblioteca pública. Un tret definidor de les biblioteques per a pacients escandinaves és l'interès per aproximar l'art als pacients. Aquest servei pren forma sota diferents vessants en funció dels recursos que pot mobilitzar la biblioteca (des de la presentació dels fons artístic que hi pugui haver a l'hospital fins a l'arranjament d'exposicions d'arts plàstiques o la celebració de concerts).

Com a exemple d'aquesta línia de treball, hem triat el Rigshospitalet de Copenhaguen.

Rigshospitalet (Copenhaguen, Dinamarca)

<http://www.rigshospitalet.dk/>

Es tracta de l'hospital més important del país i està ubicat a Copenhaguen. Des de 2003 té en marxa un Programa Infantil i Juvenil, finançat en part pel Ministeri de Cultura. Mitjançant aquest programa s'organitzen múltiples activitats de caire cultural i de lleure en les que estan implicats diferents estaments i serveis de la institució com, per exemple, la biblioteca, que presideix la comissió cultural. La seva biblioteca per a pacients és una extensió de la biblioteca pública de la ciutat.

La biblioteca compta amb una ubicació privilegiada, al vestíbul principal de l'edifici, al costat de la recepció. La distribució i la decoració de l'espai, però, no presenten particularitats especials. Està distribuïda en una sala de lectura amb tres o quatre taules, un taulell d'atenció al públic d'alçada regulable i una sala contigua per al personal, dotada amb ordinadors i una micro cuina-menjador. Les prestatgeries amb llibres funcionen com envans i la decoració de les parets és feta a base de pòsters.

Un dels indicadors que trobem per mesurar la importància que l'hospital dona a la biblioteca és la presència de partides específiques per finançar aquest servei dins del pressupost general tot i que s'observa una tendència, comuna a altres institucions daneses, cap a l'autofinançament. En aquest sentit, s'ha intensificat el treball en projectes finançats externament (per part de fundacions, empreses privades o d'altres institucions públiques) i s'ha promogut el mecenatge d'activitats i de materials.

La col·lecció està formada per llibres, audiollibres, diaris, revistes, música, jocs electrònics, i DVD. Disposa de tot l'equipament necessari per consultar els diferents suports en els que es presenta el fons; també compten amb portàtils amb connexions a Internet.

Els serveis, adreçats a malalts, familiars i personal de l'hospital, són variats: consulta a sala, carro per les habitacions (un cop a la setmana o a demanda) i serveis d'animació. La majoria d'ells són concerts: jazz, música de cambra, cant coral.

Pel que fa al personal cal dir que al capdavant de la biblioteca hi ha tres bibliotecaris, un administratiu i un auxiliar.

8.1.2 Països anglosaxons

Les biblioteques per a pacients dels hospitals d'Estats Units, Canadà, Gran Bretanya i Austràlia, entre d'altres, no responen al model que en línies generals sembla que es vulgui implantar a l'Europa continental; és a dir, a la intervenció directa de la biblioteca pública en la creació i gestió de serveis bibliotecaris als hospitals.

En l'àmbit anglosaxó, Estats Units marca les tendències que segueixen molt de prop Canadà i Austràlia. Gran Bretanya i Irlanda, tot i trobar-se clarament en aquesta mateixa àrea d'influència, han seguit un camí propi.

8.1.2.1 Estats Units

En l'actualitat els hospitals dels Estats Units disposen majoritàriament d'un servei de préstec de llibres mitjançant un carro, gestionat exclusivament per voluntaris. Paral·lelament, en el cas dels hospitals pediàtrics, la majoria compten amb una *playroom* o ludoteca/mediateca que el complementa.

Durant el segle XIX i la primera dècada del segle XX, Estats Units, com en altres països europeus (Alemanya, Anglaterra o França), els serveis bibliotecaris hospitalaris estaven adreçats als malalts psiquiàtrics perquè s'havia comprovat que la lectura els era beneficiosa. Malgrat tot, es tractava d'uns serveis molt precaris, amb pocs recursos i amb escassa acceptació social.

La I Guerra Mundial provocà un canvi important perquè es crearen i desenvoluparen diversos programes basats en el reconeixement del llibre i la lectura com a elements fonamentals per al benestar del pacient i la seva recuperació. Aquests programes es desenvoluparen especialment Estats Units i a Gran Bretanya i oferien llibres i altres materials de lectura tant al personal de les forces armades com als ferits, als malalts i a totes les persones hospitalitzades en general. El programa que se seguí a Estats Units s'inicià el 1917 i estava organitzat per l'American Library Association (ALA). L'ALA proporcionà professionals bibliotecaris per a les biblioteques dels hospitals més importants; per a les biblioteques de centres més petits es comptà amb l'assessorament del personal de les biblioteques públiques municipals.

Un cop acabada la guerra, l'ALA va retirar els llibres i els equips que havia proporcionat a l'exèrcit, però va continuar treballant als hospitals. Finalment, el govern federal va assumir el control d'aquestes biblioteques. Arran d'aquesta primera experiència, van crear-se moltes biblioteques per a pacients. Durant la dècada de 1930, tot i el suport a les teràpies relacionades amb la lectura, es visqué un període d'estancament. La II Guerra Mundial significà la consolidació de les biblioteques per a pacients. El seu desenvolupament durant la postguerra fou paral·lel al que seguiren els mateixos hospitals i les biblioteques públiques. En aquells moments es produïren canvis importants a causa de l'evolució de la tecnologia i del creixement econòmic i, alhora es va potenciar la intervenció privada en les actuacions socials i culturals. Cal precisar, però, que qui en sortí més beneficiat foren les biblioteques mèdiques, mentre que les biblioteques per a pacients van tenir un creixement més sostingut i menys espectacular. Amb el pas dels anys, aquestes biblioteques van anar desvinculant-se progressivament de les biblioteques públiques fins a ser-ne del tot independents.¹²³

Les biblioteques per a pacients han tendit a desaparèixer o veure'n reduïda la presència (i importància) i els seus serveis tradicionals han estat substituïts per una nova generació de serveis. En el cas dels hospitals pediàtrics i de les seccions infantils dels hospitals generals, han aparegut les *playrooms* que vinculen oci, formació i teràpia, gestionats per voluntaris i amb l'assessorament d'especialistes. Segons les dimensions de l'hospital i el perfil dels pacients, també hi pot haver una *teenrom*.

- *Playroom*: zona per a infants entre zero i dotze anys aproximadament. Hi predominen les joguines de tot tipus, però també hi ha llibres i música.

¹²³ No hi ha bibliografia descriptiva de la situació actual als Estats Units. Les afirmacions que fem són fruit, bàsicament, de l'anàlisi dels webs de diferents hospitals i de biblioteques públiques nord-americanes.

- *Teenroom*: zona per a adolescents i joves a partir dels tretze anys i fins als divuit, més o menys. Hi ha TV, vídeos i DVD, ordinadors, aparells de música, etc. i tot tipus de videojocs, vídeos, DVD, CD-ROM, etc. També hi ha jocs, llibres, revistes, etc.

En ambdós tipus d'espais, els horaris, els criteris d'accés i els serveis varien molt segons el centre.

Constatem, doncs, que per una banda s'amplia el concepte de servei al pacient i ja no s'ofereixen llibres solament, sinó també jocs, música, ordinadors o teràpies específiques; per l'altra, la denominació de biblioteca tendeix a desaparèixer, engolida per la diversitat de suports i serveis. Malgrat aquests canvis, es continua garantint l'accés a la informació per part del pacient, però els canals s'han diversificat.

És per raó d'aquesta desaparició progressiva del concepte de biblioteca per a pacients que la referència a la biblioteca pública és gairebé inexistent. Un exemple evident d'aquesta situació és la no-presència de la New York Public Library als hospitals de Nova York.¹²⁴

La figura del bibliotecari com a professional de la informació en relació amb els pacients és nul·la o gairebé nul·la, mentre que els voluntaris són imprescindibles, fins a l'extrem que sense ells no funcionarien aquests serveis. Sobre aquesta afirmació, cal fer dues consideracions: una relativa al paper dels voluntaris i una altra al que té l'associació Child Life en el context dels hospitals pediàtrics:

- Els voluntaris: Estats Units té una llarga tradició pel que fa a l'associacionisme i al voluntariat. Davant de totes aquelles necessitats a les quals el govern no dona resposta, els ciutadans opten per l'actuació directa. És el cas dels serveis no mèdics per a pacients; aquests serveis existeixen en la mesura que hi ha una voluntat ferma des de la direcció de l'hospital per obrir les portes als voluntaris perquè els converteixin en realitat. L'hospital, com a entitat, proporciona els espais, facilita les vies per al finançament (creació de fundacions i recerca de recursos econòmics alternatius), en fa difusió i col·labora en les tasques quotidianes.¹²⁵
- Child Life Council: és una associació que reuneix professionals (mestres, especialistes en activitats per a pacients i especialistes en teràpies recreatives) que ajuden a reduir l'estrès i l'ansietat tant dels nens malalts com dels familiars. Una de les seves funcions específiques és l'assessorament que donen als voluntaris que gestionen els diversos serveis per a pacients.¹²⁶

Una darrera qüestió a la qual es fa referència en nombroses ocasions en la bibliografia consultada és la informació sobre la mateixa malaltia que es proporciona des del mateix hospital, ja sigui a través d'un centre creat amb aquesta funció específica, ja sigui des de les *playrooms/teenrooms* o

¹²⁴ La xarxa de biblioteques que formen la New York Public Library (<http://www.nypl.org>), ofereix serveis per a usuaris amb necessitats especials, però es tracta d'ajudes a marginats, immigrants o gent amb discapacitats i, més recentment, a residències geriàtriques. En aquest darrer cas, els serveis que s'ofereixen són visites del personal bibliotecari per presentar el programa, préstec d'un lot de llibres o un programa de lectura en veu alta, entre altres. En cap cas no es tenen en compte els serveis als hospitals i a les presons. Destaquem l'existència del "Books-by-Mail Service Hotline", que porta llibres i altres materials a casa de les persones que, per raons de salut, no poden anar a la biblioteca. És un servei pensat per a la gent gran, però també s'ofereix a persones que temporalment no poden sortir de casa per raons de salut. [Consulta: 03/12/2010].

¹²⁵ Vegeu Fernández Lobo, W. (2003). "El paro clásico tecnológico". *Boletín económico de ICE*, n° 2.766 (2003), p. 7–22.

¹²⁶ Child Life Council (<http://www.childlife.org>); Canadian Association of Child Life Leaders (<http://www.cacll.org/>).

des dels mateixos carros amb llibres en el cas dels hospitals pediàtrics. Hi ha opinions diverses i a vegades oposades, però la majoria dels centres ofereixen informació mèdica adequada als pacients i als familiars, des de llibres i tríptics fins a enllaços des del mateix web de l'hospital a recursos interessants prèviament contrastats (des d'associacions específiques fins a pàgines informatives sobre malalties concretes passant per botigues especialitzades, entre molts d'altres).¹²⁷

El servei que presentarem a continuació és una molt bona pràctica implantada sobretot en hospitals pediàtrics nord-americans però també en d'altres països anglosaxons i que aglutina de manera natural les funcions de les biblioteques per a pacients a les quals hem apel·lat en diverses ocasions: oci, formació i informació. Es tracta d'un servei vinculat a una fundació sense afany de lucre que vetlla per la qualitat i la continuïtat dels serveis que ofereix.

Starlight Children's Foundation

<http://www.starlight.org/>

La Starlight Children's Foundation és una organització internacional sense afany de lucre que pretén millorar la qualitat de vida d'infants i adolescents i de les seves famílies, tot oferint-los diversos programes, productes i serveis que tenen com a principal objectiu distreure i entretenir. La seva oferta se centra en tres àmbits: un de suport que inclou una sèrie de comunitats virtuals per mantenir en contacte a malalts d'arreu del món i també a familiars dels malalts (en la línia del suport entre iguals), i propostes d'activitats locals per a tota la família i concebudes especialment per a malalts crònics (colònies d'estiu, festes, trobades); un segon, àmbit és l'oferta de recursos per a l'educació en la salut i la convivència amb la malaltia que proporciona jocs electrònics o pel·lícules per conèixer l'efecte de la quimioteràpia, que és l'asma i com conviure amb ella o com funciona la diàlisi entre molts altres;¹²⁸ i un darrer àmbit inscrit ja dins dels hospitals. Aquesta divisió és purament estructural ja que totes les propostes es complementen entre sí.

Dins dels programes desenvolupats en l'àmbit hospitalari destacarem els tres que al nostre entendre estan més vinculats als serveis bibliotecaris: *Fun Centers*, *PC Pals* i *Starlight Sites*.

Els *Fun Centers* són aparells fabricats per l'empresa Nintendo que permeten als infants jugar amb les darreres versions de tots els seus jocs o amb d'altres jocs electrònics, tant a l'habitació de l'hospital com en un espai comú (*playroom*). Aquests aparells mòbils adapten estètiques diferents segons les edats dels infants als quals van adreçats.

¹²⁷ El Monroe Carell Jr. Children's Hospital at Vanderbilt (<http://childrenshospital.vanderbilt.org/interior.php?mid=996>) compta amb un gran servei d'informació relacionada amb la salut dels infants. Proporciona recursos de la més diversa naturalesa (llibres, pel·lícules, CD-ROM, enllaços, etc.) adreçats a pares i fills. Un veritable exemple de bones pràctiques informatives tant per la qualitat com per la diversitat i l'adequació de la informació proporcionada així com la seva organització i difusió.

¹²⁸ Val a dir que tots aquests recursos procedeixen d'una altra fundació promoguda i presidida per Steven Spielberg, Starbright Foundation, amb qui es van fusionar fa pocs anys. El director de cinema va posar tots els seus mitjans tècnics i professionals a disposició dels experts en l'àmbit medicosanitari per tal d'elaborar productes de gran qualitat (jocs d'ordinador i pel·lícules).



Dos models diferents de Fun Centers

Els *PC Pals* són ordinadors portàtils amb un programari de recursos lúdics i educatius, productes Starlight i accés controlat a Internet. El seu disseny respon a les necessitats dels infants que els han d'utilitzar.

I, finalment, les *Starlight Sites*, un dels projectes més emblemàtics de la fundació. Es tracta d'uns espais creats específicament per a cada hospital amb una funció essencialment lúdica i d'evasió de la realitat hospitalària; també es planteja com un lloc de trobada amb altres malalts on es facilita la sociabilització i l'intercanvi; s'hi poden realitzar activitats organitzades o no. Es contempla, tot i no ser essencial, la funció informativa i formativa en la mesura en què es posen a disposició dels pacients una sèrie de materials que serveixen per a aquests usos. Els fons i recursos oferts inclouen llibres, revistes, jocs i joguines, ordinadors amb connexió a Internet, pantalles grans de televisió; DVD i CD-ROM entre altres; es caracteritzen per posar al seu abast la més alta i recent tecnologia.

Les *Starlight Sites* són un espai flexible, multifuncional i polivalent, amb un disseny adequat als usuaris potencials en el qual es tenen en compte qüestions com els colors, la mida dels mobles o la distribució de l'espai. A partir d'aquestes premisses bàsiques, cada hospital adequa l'Starlight Site a les seves necessitats específiques i li dona entitat pròpia tant pel seu disseny com per la filosofia que el defineix fent que cada una d'aquestes sales sigui única i irrepetible. El disseny i la decoració es consideren valors essencials i s'acostumen a encarregar a professionals locals amb un cert prestigi que utilitzen aquesta feina com una plataforma per mostrar les seves creacions.



Starlight Britney Spears Room
Shriners' Hospital (Chicago)



Hollywood Video Starlight Sites
Memorial Hermann Children's Hospital (Houston)

Els usuaris són els infants hospitalitzats, els seus familiars i els amics. Cada hospital, però, estableix les seves pròpies normes d'accés (per exemple, si es contempla o no l'accés als pacients ambulatoris). Al personal mèdic i sanitari, en general, no se li permet l'entrada tret que ho facin sense el seu uniforme de feina perquè es vol preservar aquest espai com un lloc al marge de la malaltia. Donada la naturalesa flexible de l'espai, l'administració de l'hospital també el pot utilitzar com a lloc de reunions, trobades o celebracions.

Les *Starlight Sites* estan gestionades per voluntaris. En el cas de les *playrooms*, la seva presència, donada l'edat dels infants, és sempre obligatòria i imprescindible; ara bé, per a les *teenrooms*, sovint els criteris varien i a certes hores es permet l'accés als adolescents sense cap adult. Cada hospital, però, decideix les normes que aplicarà. Els voluntaris normalment reben formació i estan assessorats per especialistes.¹²⁹

La fundació busca recursos per a cadascun dels seus programes i projectes per tal que no representin una càrrega econòmica ni per a l'hospital ni per a les famílies. Gràcies al reconegut prestigi de la fundació, s'aconsegueix que s'hi impliquin persones i entitats procedents de tots els estaments; el patrocini, resultat de la constant cerca de patrons i col·laboradors, garanteix la viabilitat i la qualitat de tot el que s'ofereix.¹³⁰ Per exemple, Nintendo proporciona els aparells per als *Fun Centers* a un preu més assequible i els ajuda en les reparacions, o Toys 'R' Us financia part de les joguines que hi ha a les *Starlight Sites*. Però també es proposen col·laboracions a més petita escala per a particulars com, per exemple, col·laborar amb un val de 2\$ per ajudar a pagar un *Fun Center* d'un determinat hospital.

Un altre factor determinant per al seu èxit és que es tracta d'una organització descentralitzada, amb diversos capítols. El grup més nombrós de seus es troba a Estats Units amb, com a mínim, una seu per estat; a més, hi ha centres a Canadà (tant el francòfon com l'anglòfon), a Austràlia i Gran Bretanya. La novetat més recent és la introducció de la fundació a Japó. Aquest sistema garanteix una proximitat a la realitat de cada àrea, a una gestió pròpia i a la realització de projectes adequats a cada lloc. Per exemple, a Gran Bretanya no existeixen les *Starlight Sites* i, en canvi, s'ha promogut més la línia d'actuacions encaminades a l'acompliment de desitjos per part de la canalla (anar a Eurodisney, conèixer un artista famós, assistir a un partit de futbol, etc.).

8.1.2.2 Gran Bretanya

La funció actual de les biblioteques per a pacients del Gran Bretanya consisteix a prestar llibres mitjançant un carro gestionat per voluntaris. Paral·lelament, en molts centres hi ha les *playrooms* que, amb els materials que ofereixen, complementen aquest servei.¹³¹ Tot i mantenir importants semblances amb el panorama nord-americà, la directriu imposada des del govern britànic en

¹²⁹ És molt important l'assessorament que es dona als voluntaris d'aquests espais des de la Child Life Council.

¹³⁰ Els procediments seguits per al finançament de la Starlight Children's Foundation i de totes les associacions que gestionen recursos relacionats amb el lleure als hospitals, especialment en l'àmbit nord-americà però vàlid per a la majoria de països anglosaxons, mereixerien un estudi detallat. Parteixen de plantejaments molt creatius i enginyosos, que apelen a la solidaritat de les persones i les organitzacions; col·laborar amb elles és un valor positiu que, a més, significa uns beneficis econòmics perquè desgrava a l'hora de pagar impostos. Les entitats públiques i privades tant catalanes com espanyoles poden aprendre'n molt.

¹³¹ No hi ha bibliografia descriptiva de la situació actual al Gran Bretanya llevat de l'article de Margaret E. S. Forrest (1998) que, tot i el seu interès indiscutible, només en fa un esbós molt sintètic.

relació amb el dret a la informació sobre la salut dels pacients des de la fi dels anys vuitanta i començament dels noranta marca les diferències principals.

Tal com ja hem explicat, durant el segle XIX i fins al final de la II Guerra Mundial, els serveis bibliotecaris per a pacients de Gran Bretanya tenen uns inicis i un desenvolupament molt semblants als d'Estats Units pel que fa als serveis oferts.

Després de la II Guerra Mundial hi ha un important nombre de serveis bibliotecaris per a pacients que provenen directament de les biblioteques de guerra. El 1948 es crea el National Health Service (NHS)¹³² i, alhora, la biblioteca pública es compromet a la creació de serveis bibliotecaris per als pacients hospitalitzats.¹³³ Paral·lelament, la Library Association publica el *Manual for hospital librarians*,¹³⁴ des d'on es pregunten quina serà la implicació de l'NHS en el futur desenvolupament d'aquests serveis. Malauradament, ben aviat es demostra que l'NHS té només bones intencions, perquè deixa sense resoldre problemes econòmics i de competències.

Durant la dècada de 1960, des de la mateixa Administració, continuen animant les biblioteques públiques a proporcionar serveis eficients a tota la població, incloses les persones hospitalitzades. Aquesta recomanació és fruit del model de biblioteca hospitalària integrada que es vol implantar. La integració fa referència a la unió administrativa de tots els serveis (generals i especialitzats) sota un únic bibliotecari. Amb aquesta solució es pretén optimitzar recursos i millorar el servei.

A la primera dels anys setanta, el govern recomana la creació de serveis bibliotecaris hospitalaris tant per a pacients com per a professionals, tot i que no proposa cap model concret. A la fi d'aquesta mateixa dècada es fa un informe en el qual s'estudia la biblioteca pública en relació amb els serveis especials que hauria d'oferir i es conclou que és millor no continuar invertint-hi diners, sinó que s'han de buscar altres fonts de finançament alternatives.¹³⁵ El 1997 es fa un nou estudi des de l'NHS, en el qual els serveis per a pacients gairebé ni es mencionen i l'interès se centra en els serveis que s'han de proporcionar als professionals de la salut.¹³⁶

Aquesta breu visió històrica demostra que, malgrat la situació actual, les biblioteques per a pacients han tingut a Gran Bretanya un important ressò social durant tot el segle XX. En aquest sentit, cal destacar l'elaboració d'unes directrius específiques el 1962 per formalitzar aquests serveis dins dels hospitals.¹³⁷ Una de les recomanacions més destacables és la relativa al desenvolupament de biblioteques hospitalàries integrades en les quals la biblioteca per a pacients (lúdica) estigués situada al costat (però separada) de la biblioteca mèdica hospitalària

¹³² El National Health Service (NHS) és un departament que dona suport al govern en la millora de la salut i el benestar de la població de Gran Bretanya. Entre altres serveis, proporciona informació sobre salut, sanitat i benestar social a tota la població.

¹³³ El 1931 es creà la Library Association's Hospital Libraries Committee que, precisament, el 1948 redactà un memoràndum que animà a la intervenció de les biblioteques públiques en aquests serveis.

¹³⁴ Bedwell C.E. (ed.) (1947). *Manual for hospital librarians*. London: Library Association.

¹³⁵ Department of Education and Science (1978). *The libraries' choice*. London: Her Majesty's Stationery Office.

¹³⁶ National Health Service Executive (1997). *Library and information services*, HSG, 47.

¹³⁷ Library Association (1965). *Hospital libraries: recommended standards for libraries in hospitals*. London: Library Association. Se'n publicà una segona edició revisada el 1972. Els responsables d'aquestes directrius foren un grup de bibliotecaris que creà el Hospital Libraries and Handicapped Readers Group.

per al personal sanitari; un professional bibliotecari hauria de vetllar pel bon funcionament dels dos serveis.

El 1987, des de la mateixa Library Association, es publica un document en el qual es parla de la participació imprescindible dels voluntaris per poder fer efectius aquests serveis, tot i que recomanen el seguiment d'unes directrius professionals.¹³⁸

Contràriament al que hem pogut veure en altres països, a Gran Bretanya s'han elaborat diversos informes sobre les biblioteques per a pacients que reflecteixen l'evolució d'aquest servei i les seves relacions amb la biblioteca pública. Destaquem un estudi, dut a terme el 1969 a Escòcia, en el qual es fan tres constatacions prou significatives: els principals proveïdors dels serveis són les associacions de voluntaris i els responsables de les biblioteques públiques; molts hospitals proporcionen espais per a aquests serveis i, en pocs casos, fins i tot paguen el personal necessari i, finalment, afirmen que tot i que la presència dels voluntaris és essencial per a l'existència d'aquesta biblioteca, és imprescindible la intervenció de bibliotecaris professionals si es vol oferir un servei de qualitat. A partir d'aquestes dades es pretén crear un model de biblioteca per a pacients en el qual l'hospital ha d'oferir l'espai per ubicar-la i l'equipament necessari, mentre que les autoritats locals (a través de la biblioteca pública) han de proporcionar els documents (llibres, essencialment) i el personal (ja siguin professionals, ja siguin voluntaris formats prèviament perquè adquireixin unes competències mínimes).¹³⁹

En el marc d'una situació força precària, els hospitals psiquiàtrics són els que tenen més ben resolta aquesta qüestió (entre altres raons, perquè tenen malalts de llarga durada), mentre que els hospitals pediàtrics realment presenten insuficiències en tots els sentits (des de la deficient selecció de llibres fins a les limitades possibilitats d'accedir-hi, per assenyalar només dos aspectes). Als inicis dels anys noranta es va detectar una certa millora pel que fa als fons, però els serveis oferts continuaven estant molt per sota de les necessitats dels usuaris.

La darrera dècada del segle XX marca un punt d'inflexió i un canvi d'orientació en els serveis bibliotecaris per a pacients a Gran Bretanya. Apareix el concepte del *consumer health information*. Per tant, dins dels hospitals, es potencia la màxima difusió de la informació relacionada amb la salut adreçada als pacients, més que no pas la biblioteràpia o la lectura lúdica i recreativa. És a partir d'aquest nou plantejament que s'inicia una petita aproximació entre la biblioteca pública i la biblioteca per a pacients, però no pas en la línia dels serveis especials. Les biblioteques públiques comencen a oferir serveis específics d'informació sobre la salut; generalment es tracta de recursos prèviament seleccionats per especialistes que en garanteixen la qualitat, i alhora es trien els més adequats pel que fa a l'àmbit dels continguts. Les biblioteques per a pacients com a tals desapareixen dels hospitals (llevat del servei dels carros amb llibres, que està gestionat exclusivament per voluntaris) i dins de les biblioteques mèdiques hi ha una secció adreçada als pacients i familiars per resoldre qüestions relacionades amb la salut. En el cas dels hospitals pediàtrics reproduïen el mateix model i posen èmfasi especialment sobre el nivell divulgatiu de la informació que proporcionen, perquè hauran de satisfer tant les necessitats dels familiars com les dels infants.

¹³⁸ Library Association (1987). *The use of volunteers in welfare libraries, a policy statement*. London: Library Association.

¹³⁹ Fan la proposta Bunch, A. J.; Cumming, E. E. (1969). *Libraries in hospitals: a review of services in Scotland*. Edinburgh: Scottish Hospital Centre.

Sorpren la contradicció existent entre la desaparició de les biblioteques per a pacients (com a espai físic i com a servei en un sentit ampli, més enllà del carro amb llibres) i l'important desenvolupament que està tenint la biblioteràpia, especialment per a infants, en molts hospitals de Gran Bretanya.¹⁴⁰ Es plantegen la biblioteràpia i les teràpies relacionades amb el joc com si es tractés d'uns serveis mèdics més dins dels hospitals en els quals, en comptes de fer prendre medicaments, es proporcionessin llibres o jocs i sense que l'existència d'aquestes teràpies condicionés el manteniment d'una biblioteca o d'una *playroom*. Una altra possible interpretació d'aquesta contradicció aparent podríem trobar-la en la invisibilitat informativa a la qual hem fet esment en diverses ocasions.

8.2 Espanya

La poca visibilitat de les actuals biblioteques per a pacients a Espanya així com el desconeixement que tant ciutadans com gestors hospitalaris tenen de la seva existència, defineixen la seva situació a dia d'avui. Es tracta de dues característiques que són conseqüència l'una de l'altra. La visibilitat escassa cal entendre-la en un sentit ampli: gairebé no hi ha bibliografia descriptiva dels serveis existents i encara menys reflexions teòriques sobre tendències de futur i possibles millores; no sempre apareixen als webs dels hospitals i si ho fan és en llocs de difícil accés, o no formen part de veritables xarxes bibliotecàries que els garanteixin una mínima presència tant en l'àmbit hospitalari com bibliotecari, entre altres. Per la seva part, els ciutadans desconeixen el seu dret a gaudir d'un servei d'aquestes característiques i mai no el reclamen; els gestors dels hospitals també ho ignoren i per tant no plantegen ni la creació ni el manteniment d'una biblioteca per a pacients. És per això que aquesta mostra que presentem a continuació no pot ser, molt ens pesi, una selecció de bones pràctiques perquè no existeix, ara per ara, un directori amb totes les biblioteques per a pacients actualment en funcionament a Espanya que permeti identificar-les. A partir de l'escassa bibliografia existent i de la comprovació prèvia que realment la biblioteca encara continuava funcionant a dia d'avui, hem fet una tria d'aquelles que ens han semblat representatives d'una determinada manera de treballar i que podrien considerar-se, amb totes les limitacions que el tema imposa, diferents models d'organització.

En primer lloc descriurem tres biblioteques d'hospitals de Madrid que formen part d'una incipient Red de Bibliotecas para Pacientes de la Comunidad de Madrid: la de l'Hospital Clínico San Carlos, la de l'Hospital Universitario 12 de Octubre i la de l'Hospital Universitario Ramón y Cajal. Hem inclòs la descripció del servei d'un tercer hospital de Madrid, l'Hospital Universitario La Princesa, perquè segueix un altre model de funcionament; tot i no formar part de la Red i no tenir una biblioteca pròpia, compta amb un servei de préstec de llibres per als seus pacients amb la col·laboració del Servicio de Préstamo Colectivo de la Subdirección General de Bibliotecas de la Comunidad de Madrid.

A continuació presentarem el cas de la Biblioteca d'Usuaris de l'Hospital Universitari La Fe de València. Es tracta de l'única biblioteca que continua funcionant avui en dia de les nou que es crearen el 1990, arran d'un acord entre la Conselleria de Cultura, Educació i Ciència i la Conselleria de Sanitat i Consum de la Generalitat Valenciana, segons el qual es volia crear una xarxa de biblioteques per a pacients de tots els hospitals públics del País Valencià.

¹⁴⁰ Per a la biblioteràpia vegeu, per exemple: Matthews, David A.; Lonsdale, Ray (1991). "Children in hospital: I. Survey of library and book provision". *Health libraries review*, vol. 8, no. 4 (Dec. 1991), p. 210–219 i Matthews, David A.; Lonsdale, Ray (1992). "Children in hospital: II, Reading therapy and children in hospital". *Health libraries review*, vol. 9, no. 1 (Mar. 1992), p. 14–26. Per a les teràpies relacionades amb el joc vegeu, per exemple: National Association of Hospital Play Staff <<http://www.nahps.org.uk/>>. [Consulta: 18/02/2011].

Finalment descriurem breument la biblioteca de l'Hospital de Cabueñas (Gijón) que, gràcies a un conveni entre la direcció de l'hospital i l'Ajuntament de Gijón, forma part de la Red Municipal de Bibliotecas de Gijón.

En alguns casos hem visitat personalment les biblioteques descrites;¹⁴¹ en d'altres, hem recollit les dades a partir de trucades telefòniques. En ambdues circumstàncies, sempre que ha estat possible, ho hem completat amb l'escassa bibliografia existent i les memòries anuals d'aquelles biblioteques que en tenien. La informació l'hem organitzada a partir dels grans criteris que s'acostumen a utilitzar en el context bibliotecari per a l'anàlisi de biblioteques. A més, per tal de fer més entenedora la situació de la biblioteca respecte de l'hospital en el qual s'ubica, hem inclòs algunes dades descriptives mínimes relacionades amb l'hospital (data de fundació, nombre de llits, existència d'una biblioteca mèdica, etc.).¹⁴²

8.2.1 Madrid

Les biblioteques per a pacients que descriurem comparteixen el fet de viure una especial situació de ressorgiment en els darrers anys però totes elles parteixen d'orígens ben diferents.

Tot i que cada biblioteca té les seves pròpies característiques en relació amb el funcionament del seu servei, distingirem dos grans models segons el seu sistema de gestió. El primer model el segueixen les biblioteques per a pacients que són membres de la incipient Red de Bibliotecas para pacientes promoguda per ADEPS (Asociación de Educación para la Salud). Aquestes biblioteques estan en hospitals de grans dimensions, d'entre 1.000 i 1.350 llits, i es caracteritzen per tenir un espai propi, personal estable, un volum important de llibres i estar més o menys integrades en l'estructura hospitalària. El segon model respon a una iniciativa per part de l'hospital, sempre de dimensions més reduïdes (entre 550 i 650 llits), que se serveix del Servicio de Préstamo Colectivo de la Subdirección General de Bibliotecas de la Comunidad de Madrid. En aquest cas, la biblioteca neix a l'empara d'altres serveis més consolidats de l'hospital i no disposa de recursos propis.

8.2.1.1 ADEPS i la Red de Bibliotecas para Pacientes¹⁴³

L'Asociación de Educación para la Salud (ADEPS) és una organització no governamental fundada el 1984 i vinculada al Servicio de Medicina Preventiva de l'Hospital Clínico San Carlos de Madrid.¹⁴⁴ Entre els seus principals objectius destaquen: participar en la formació, informació i investigació dels professionals de la salut, els educadors i la població en general sobre l'educació per a la salut; i, reflexionar i contribuir al constant desenvolupament de l'educació per a la salut com a coneixement multidisciplinar. Promouen així la investigació i la formació amb cursos, jornades i congressos, alhora que participen activament en la creació, gestió i seguiment de nombrosos projectes com

¹⁴¹ Les visites als diferents hospitals es realitzàrem durant el mes de novembre de 2010.

¹⁴² S'ha seguit el mateix model emprat en a la recollida de dades per a l'elaboració de l'estat de la qüestió de la Regió Sanitària Barcelona.

¹⁴³ La informació necessària per a la descripció d'ADEPS i el seu programa "Salud y Lectura" procedeix de la pàgina web de l'entitat (<http://www.fundadeps.org/index.asp>) i de les entrevistes personals amb la directora de l'associació, [redacted], el seu director de programes, [redacted], i amb la coordinadora del programa "Salud y Lectura", [redacted].

¹⁴⁴ Per entendre millor la vinculació, cal tenir present que la doctora [redacted], fundadora i directora d'ADEPS, és la cap de la Unidad de Promoción y Educación para la Salud del Servicio de Medicina Preventiva del Hospital Clínico San Carlos.

les Aulas Hospitalarias, els Colegios Saludables, Sonrisas o la Red de Bibliotecas para Pacientes, entre altres.

El projecte de la Red de Bibliotecas para Pacientes nasqué arran del programa “Leer es salud”, iniciat el 2004 per ADEPS, amb la reobertura de la Biblioteca para Pacientes y Empleados de l’Hospital Clínico San Carlos. Els objectius del programa eren (*Guía de bibliotecas para pacientes*, 2007, p. 9):

- *Entretener a las personas ingresadas.*
- *Favorecer la recuperación de la salud y mejorar la enfermedad, disminuyendo las sensaciones de soledad y aislamiento de su vida cotidiana.*
- *Incrementar las actividades dirigidas a pacientes y usuarios de un Hospital Promotor de Salud.*

A més, el programa comptava amb la col·laboració, entre altres, de la Subdirección General de Promoción del Libro y la Lectura del Ministeri de Cultura i l’Obra Social de Caja Madrid. Així mateix, ADEPS, en tant que entitat gestora de la biblioteca per a pacients de l’Hospital Clínico San Carlos, va veure la possibilitat d’organitzar una jornada en la qual poguessin participar els diferents hospitals que tinguessin aquest servei per tal d’intercanviar experiències i tenir l’oportunitat de poder-se conèixer. Arran d’aquesta 1^a Jornada Interhospitalaria de Bibliotecas de Pacientes celebrada l’abril de 2007, es promogué la creació d’una Red de Bibliotecas para Pacientes de la Comunidad de Madrid com a primer pas per a la posada en funcionament d’una xarxa molt més ambiciosa que acollís en un futur proper totes les biblioteques per a pacients d’Espanya. El primer resultat fou la publicació d’una *Guía de bibliotecas para pacientes* (2007) que recollia la major part de les comunicacions presentades a la jornada i que descriuen els diferents serveis en funcionament de sis biblioteques d’hospitals de la ciutat de Madrid; la presentació de la biblioteca de l’Hospital de Cabueñes (Gijón) per part de la seva bibliotecària així com una reflexió més teòrica sobre la història i les funcions d’aquestes biblioteques; i, finalment, un llista dels hospitals de tota Espanya amb biblioteques per a pacients (ordenades per comunitats autònomes) dels quals es tenia notícia en el moment en què es realitzà la *Guía*.¹⁴⁵

En el moment de creació de la Red, en formaven part sis biblioteques de la ciutat de Madrid i cinc d’altres poblacions de la Comunidad (*Guía de bibliotecas para pacientes*, 2007, p. 86).¹⁴⁶ Entre el 2007 (any de creació de la Red) i el 2010 el nombre de biblioteques ha crescut considerablement i en l’actualitat la xarxa està formada per 42 biblioteques (Sáinz Martín, 2010).

¹⁴⁵ No es tracta en cap cas d’un inventari exhaustiu de totes les biblioteques per a pacients que hi ha a Espanya. Per exemple, a Catalunya se li reconeix una única biblioteca a l’Hospital de la Vall d’Hebron de Barcelona. Parteix de la relació d’hospitals que van participar en el programa per a la creació de biblioteques entre l’INSALUD i el Ministeri de Cultura a principis dels anys noranta.

¹⁴⁶ Hospital Clínico San Carlos de Madrid (per raó de la seva vinculació amb ADEPS ha esdevingut de manera natural, que no nominal, cap de la xarxa en la mesura que coordina les actuacions), Hospital Infantil Universitario Niño Jesús de Madrid, Hospital Universitario 12 de Octubre de Madrid, Hospital Universitario La Paz de Madrid, Hospital Universitario Ramón y Cajal de Madrid, Hospital Universitario Santa Cristina de Madrid, Hospital Universitario La Fuenfría de Cercedilla, Hospital Universitario de Getafe, Hospital de Guadarrama, Hospital de Móstoles.

La finalitat principal d'aquesta Red és tenir prou força i visibilitat com per garantir la continuïtat d'aquests serveis al llarg dels anys a partir d'objectius concrets com: unificar els procediments de treball per facilitar les tasques dels responsables d'aquestes biblioteques que sovint es troben sols i aïllats; utilitzar la Red per repartir i compartir recursos; potenciar la participació i la col·laboració d'entitats tant públiques com privades, en el desenvolupament de les accions programades per la Red; dotar de recursos humans i tècnics tots els centres adscrits a la Red; elaborar informes i estudis relacionats amb el foment de la lectura entre els usuaris potencials o dissenyar campanyes de difusió del llibre i la lectura entre altres (Sáinz Martín, 2010). La idea primera sobre la qual s'ha de poder treballar avui en dia, sigui en el marc d'aquesta Red o de qualsevol altre projecte, segons Antonio Merino, Director de Programas d'ADEPS, és *...empezar a trabajar desde la cooperación mutua, compartiendo recursos (tanto humanos como técnicos) y escenarios, lo cual significa transparencia, reflexión y especialización si de verdad queremos ser socialmente relevantes para garantizar no solo nuestra continuidad sino el servicio que prestamos, día a día...*¹⁴⁷

Algunes de les actuacions concretes de la Red promogudes sempre des d'ADEPS i dutes a terme gràcies a la intervenció directa de la coordinadora del programa "Leer es salud", [redacted], i de la responsable de la biblioteca per a pacients de l'Hospital Clínico San Carlos, [redacted] se centren en els següents àmbits:

- Organitzar periòdicament (cada dos anys) les Jornades Interhospitalarias per tal de mantenir el contacte directe no només entre els membres de la Red sinó amb la resta de biblioteques que existeixen a Espanya i donar més visibilitat tant a les biblioteques per a pacients com a la mateixa Red.¹⁴⁸
- Inventariar totes les biblioteques per a pacients d'hospitals pertanyents a la sanitat pública de la ciutat de Madrid i de la Comunidad de Madrid. Es tracta d'una primera fase de treball per a la creació d'una futura xarxa més àmplia que l'actual.
- Recollir evidències sobre el funcionament diari de les biblioteques a partir de les informacions que cada biblioteca envia; es prioritzen les dades sobre el volum de la col·lecció, el nombre de préstecs i la distribució del fons segons temàtiques i gèneres, entre altres. Aquestes xifres són el material a partir del qual s'elaboren informes que s'utilitzen per donar visibilitat a la Red i, sobretot, per poder demanar subvencions i ajudes a entitats tant públiques com privades; ara per ara encara no s'utilitzen per a la planificació i la millora dels serveis.
- Captar recursos materials i econòmics per garantir la continuïtat de la Red i de les biblioteques que en formen part. Alguns exemples:
 - El Ministeri de Cultura els cedí l'any 2009 "5.000 quilos" de llibres que envià a l'Hospital Clínico San Carlos i des d'allà es repartiren entre les diferents biblioteques de la Red.¹⁴⁹
 - ARCE (Asociación de Revistas Culturales de España) els proporcionà un important estoc de números endarrerits de les revistes culturals que publiquen els diversos editors associats. Novament es distribuïren els exemplars entre les biblioteques de la Red.
 - Fundación Caja Madrid subvencionà un estudi que analitzava l'estat de la qüestió de les biblioteques per a pacients a la ciutat de Madrid.

¹⁴⁷ Merino, Antonio (2010). "Nuevos retos en un mismo escenario". En: *Columna de Opinión*. Portal de la Educación para la Salud, 10/05/2010. <[http://www.fundadeps.org/EpsOpiniones.asp?codopinion=36&opinion=Nuevos retos en un mismo escenario](http://www.fundadeps.org/EpsOpiniones.asp?codopinion=36&opinion=Nuevos%20retos%20en%20un%20mismo%20escenario)>. [Consulta: 19/02/2011].

¹⁴⁸ Ara per ara ja se n'han celebrat dues, la primera el 2007 en la que participaren biblioteques de la Comunidad de Madrid, i la segona el 2009, a la qual hi assistiren biblioteques d'hospitals d'Andalusia, Castilla la Mancha i Múrcia.

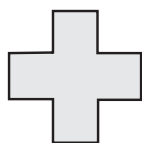
¹⁴⁹ Eren, majoritàriament, publicacions d'organismes oficials procedents d'estocs retirats.

- Realitzar reunions mensuals amb els responsables de les diferents biblioteques per tal de fer un seguiment del seu dia a dia i coordinar-se millor.

La Red es troba en un estat molt embrionari i és més una proposta de bones intencions que no pas una veritable xarxa ja que, a hores d'ara, encara no se signa cap tipus d'acord que vinculi les diferents parts. Ara per ara és poc més que un inventari de biblioteques més que no pas una xarxa; a partir de l'inventari es pretén constituir-la. Per tant, cadascuna de les biblioteques que en forma part manté la seva pròpia identitat i funciona segons cregui convenient tenint en compte l'estructura hospitalària en la qual es troba. Amb tot, les diferents biblioteques de la ciutat de Madrid es beneficien de la Red en la mesura que ADEPS els ofereix recursos materials quan això és possible, els dóna visibilitat i els proporciona elements que els demostren que no són un servei aïllat que treballa sol i amb pocs recursos en mig d'un gran hospital. Val a dir que ADEPS s'ha proposat també com a fita donar continuïtat a les biblioteques per a pacients vinculant-les als projectes de qualitat assistencial en el quals estan immersos la majoria dels hospitals; es tracta, però, d'un objectiu més a llarg termini.

ADEPS és un projecte personal amb tot el que això implica. La seva fundadora i directora, [REDACTED], ha col·laborat al llarg de la seva carrera en projectes ben diferents però sempre en el marc de l'educació per a la salut. La Red es beneficia d'aquesta circumstància ja que mitjançant ADEPS té accés a una agenda plena de contactes amb poder de decisió, un bon coneixement de les vies que s'han de seguir per accedir als recursos (siguin subvencions, productes o participació en projectes pilot) i, sobretot, una gran visibilitat.

A continuació presentem la descripció de les tres biblioteques visitades que se situen en l'òrbita de la Red de Bibliotecas para Pacientes: la de l'Hospital Clínico San Carlos, la de l'Hospital Universitario Ramón y Cajal i la de l'Hospital Universitario 12 de Octubre.



HOSPITAL CLÍNICO SAN CARLOS (Madrid)

http://www.madrid.org/cs/Satellite?language=es&pagename=HospitalClinicoSanCarlos%2FPage%2FHCLN_home

- Biblioteca especialitzada en medicina
- Biblioteca per a pacients gestionada per personal de l'hospital

- ✓ 952 llits¹⁵⁰
- ✓ 8,86 dies d'estada mitjana hospitalària
- ✓ Fundat el 1787 amb el nom de Real Colegio de Cirugía de San Carlos. El 1951 s'inaugura la seu actual. Actualment s'estan modernitzant les instal·lacions de l'edifici
- ✓ Hospital de referència dels districtes oest-centre de la ciutat de Madrid¹⁵¹
- ✓ Pediatria¹⁵²
- ✓ Biblioteca especialitzada en medicina
- ✓ Informació sobre *Derechos y obligaciones de los ciudadanos en relación con el Sistema Sanitario de la Comunidad de Madrid*
- ✓ Biblioteca per a pacients gestionada per personal de l'hospital i promoguda des d'ADEPS (Asociación de Educación para la Salud)
- ✓ Forma part de la Red de Bibliotecas para Pacientes
- ✓ Aula hospitalària i CiberCaixa Hospitalària



DESCRIPCIÓ DE LA BIBLIOTECA PER A PACIENTS

La descripció detallada que donarem a continuació és el resultat de la visita a l'Hospital Clínico San Carlos durant la qual ens entrevistarem amb la responsable de la Biblioteca para pacientes, [redacted]; la coordinadora del projecte "Salud y lectura" promogut per ADEPS, [redacted]; la directora d'ADEPS, [redacted] i el gerent d'ADEPS, [redacted]. A més, hem utilitzat la descripció detallada del servei publicada a la *Guía de bibliotecas para pacientes* (2007) i l'*Estudio sobre la Biblioteca para Pacientes y Empleados del Hospital Clínico San Carlos* (2009).

– Funcions

La principal funció de la biblioteca per a pacients és proporcionar oci als malalts i acompanyants i al personal de l'hospital. No es preveu cap altra funció.¹⁵³

¹⁵⁰ En realitat tenen 1.193 llits però degut a les obres de renovació de les instal·lacions compten temporalment amb menys llits disponibles. Les dades quantitatives estan extretes de la *Memoria 2009: Hospital Clínico San Carlos*.

¹⁵¹ Inclou els districtes Centro, Chamberí i La Latina.

¹⁵² Les obres de l'edifici han obligat a tancar la planta de pediatria temporalment i només hi ha atenció ambulatoria de pacients infantils.

¹⁵³ Davant de demandes d'informació sobre malalties concretes no donen resposta de cap tipus. No envien el pacient a la biblioteca mèdica de l'hospital perquè allà no l'atendrien ja que tampoc no té aquesta funció d'informació als pacients. El malalt o acompanyant acaba consultant internet pel seu compte.

Tot i tractar-se d'una biblioteca vinculada a una associació centrada en l'educació per a la salut (ADEPS) i que depèn directament d'un servei de l'hospital (Servicio de Medicina Preventiva) no s'ha plantejat mai utilitzar la biblioteca com un recurs més en la seva tasca educativa.

– Estructura organitzativa

La dependència de la biblioteca ha canviat al llarg dels anys a mesura que el servei ha anat evolucionant. A principis dels anys 80, el Grupo de Empresa, una entitat del mateix hospital que vetllava per les necessitats dels seus treballadors, creà una biblioteca adreçada exclusivament al personal de l'hospital. El 1984 la biblioteca s'obre als pacients i passa a dependre del departament d'Acció Social de l'hospital. Després d'un tancament temporal entre el 2001 i el 2003 per falta de personal, el 2004 obre de nou les portes però ja sota la dependència d'ADEPS (i conseqüentment del Servicio de Medicina Preventiva) pel que fa a la seva gestió. Des del 2009 i gràcies a la intervenció directa de la directora d'ADEPS, [redacted], la biblioteca està recolzada per la Unidad de Calidad del Hospital. Aquest canvi és degut al fet que la biblioteca es concep com un indicador més de la qualitat assistencial en relació a la satisfacció dels usuaris. Des del punt de vista del personal que gestiona la biblioteca, l'encarregada forma part de la Unidad de Informadores de l'hospital que s'integra dins de la Cartera de Servicios de l'hospital.¹⁵⁴

Tot i l'absència de la biblioteca en l'organigrama, la implicació de diferents unitats de l'hospital en la seva gestió, juntament (i sobretot) amb la seva dependència directa d'ADEPS, fan que el servei bibliotecari tingui més visibilitat i presència tant dins com fora de l'hospital.

– Usuaris

El nom complet de la biblioteca, tal i com consta en la senyalització, és el de Biblioteca para Pacientes y Empleados del Hospital Clínico San Carlos.



Senyalització per a la indicació de l'accés a la biblioteca.

S'especifica que és per a pacients i per a treballadors de l'hospital

La biblioteca té tres grups d'usuaris clarament definits: els malalts, els acompanyants i el personal de l'hospital, tot i que actualment la seva raó primera de ser són els malalts.

Com passa a altres hospitals, hi ha un servei bibliotecari clarament diferenciat entre adults i infants. La planta de pediatria (tancada ara per obres) compta amb una aula hospitalària que té

¹⁵⁴ La Dirección General de Atención al Paciente de la Comunidad de Madrid ha promogut la presència d'informadors especialitzats en tots els seus hospitals (se'ls coneix pel nom de "chaquetas verdes"). Les seves funcions són: *...satisfacer las demandas que los usuarios exigen en relación a los derechos y a una asistencia informativa personalizada acorde con el cambio social continuo*. Font: *Guía del Paciente. Informadores* <http://www.madrid.org/cs/Satellite?cid=1142531672184&language=es&pagename=HospitalClinicoSanCarlos%2FPPage%2FHCLN_contenidoFinal>. [Consulta: 20/02/2011].

la seva pròpia biblioteca finançada per la Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid. La biblioteca per a pacients només proporciona llibres infantils a l'aula hospitalària en comptades ocasions perquè les mestres consideren que ja tenen material propi suficient. Per tant, la relació es redueix a la transferència de lots de llibres infantils que arriben a la biblioteca d'adults via donació i que, prèviament, les mestres han considerat oportú d'acceptar.

El perfil de l'usuari adult és variat per raó de la demografia de la zona a la qual presten servei. És remarcable la forta presència del col·lectiu sud-americà tant en qualitat de pacients com d'acompanyants de malalts; aquest fet, però, no afecta la col·lecció des del punt de vista de la llengua dels documents. Un factor realment condicionant, en relació amb l'organització del préstec, és el servei en el qual estan ingressats els malalts. En un estudi sobre el servei de préstec als pacients durant el període 2005-09 (Sáinz Martín; Sánchez Díaz, 2009, p. 12) es conclou que Medicina interna, amb un 29%, és el servei que més utilitza la biblioteca, seguit de Cirurgia general i aparato digestivo, amb un 11,5%, i de Traumatología, amb un 10,4%.

Pel que fa al personal de l'hospital, en fa un ús considerable de la biblioteca. En un estudi sobre el servei de préstecs als treballadors durant el període 2005-2009 (Sáinz Martín; Sánchez Díaz, 2009, p. 42), el col·lectiu que més ús en fa és el personal d'infermeria (28,3%), seguit del personal administratiu (22,9%) i dels zeladors (14,2%). Una de les demandes més freqüents entre aquest col·lectiu són els llibres per als seus fills ja que sol·liciten les lectures obligatòries dels diferents ensenyaments de primària i secundària.

A partir d'aquests dos estudis es conclou que el préstec durant el període 2006-09 entre els dos grans col·lectius, malalts i acompanyants per una banda, i personal de l'hospital per l'altra, queda força repartit: 5.311 préstecs per als primers, enfront dels 4.358 dels segons.

Malgrat l'existència d'aquests estudis mínims sobre el perfil dels usuaris, no es produeix cap tipus d'actuació concreta, no s'utilitza aquesta informació per millorar el servei sinó per justificar la seva existència. Les dades obtingudes, ara per ara, només serveixen com una mostra d'evidències que es presenten a la gerència de l'hospital.

– Finançament

L'hospital no té assignada cap partida pressupostària per a la biblioteca i, per tant, no apareix esmentada en els pressupostos de l'entitat.

L'adquisició de fons queda reduïda a les donacions, amb el que això implica de poc control sobre la seva qualitat, actualitat i vigència .

En relació amb el personal, el sou de la responsable de la biblioteca va a càrrec de la Unidad de Informadores de l'hospital, amb la servitud que això comporta (per exemple, quan s'han de cobrir baixes d'altres "Informadores" de l'hospital es compta amb ella i això obliga a tancar la biblioteca per falta de personal). El sou de la coordinadora del projecte "Salud y cultura" i que és també la persona que porta el carro per les habitacions, procedeix d'ADEPS i és més aviat simbòlic.

L'espai que fa de biblioteca-magatzem dels llibres i de despatxet alhora el cedeix l'hospital i en fa el seu manteniment.

Una de les funcions del gerent d'ADEPS és, precisament, buscar fonts de finançament per donar continuïtat a la biblioteca per a pacients, ja sigui sol·licitant donacions a l'administració pública com buscant patrocinadors per a accions concretes.¹⁵⁵

– Personal

En aquest servei hi ha dues persones: la responsable de la biblioteca que treballa la jornada completa (de les 8 a les 15 hores cada dia) i la que passa per les habitacions amb el carro de llibres i que alhora és la coordinadora del projecte “Salud y cultura” (unes tres hores diàries). És a dir, amb aquestes dues persones s'atén un hospital amb uns 1.000 llits, gairebé 6.000 treballadors i amb un trànsit anual de prop de dos milions d'individus.¹⁵⁶ Les dues persones que gestionen el servei no consideren que sigui necessari més personal, creuen que el servei funciona prou bé amb els recursos humans de què disposen perquè combinen el pas del carro per les habitacions amb la visita a la biblioteca de tots aquells, malalts i acompanyants, que poden desplaçar-s'hi. Per tant, tot i que hi ha diversos grups de voluntaris implicats en el cada dia de l'hospital, no n'hi ha cap que col·labori amb la biblioteca.

La responsable de la biblioteca, [REDACTED], va començar-hi a treballar l'any 2005. Forma part de la plantilla d'informadors del centre i, per tant, té un nivell contractual baix; amb tot, es tracta d'una persona llicenciada en filologia. No té cap experiència en el món de les biblioteques, és totalment autodidacta i no ha fet cap tipus de formació específica. Les seves principals tasques són essencialment internes (creació i manteniment d'una base de dades del fons, ordenació dels documents en els prestatges, control de les donacions, control del préstec i estadístiques, recollida de documents de les bústies ubicades a les diferents plantes, etc.), cosa que li permet tenir només un contacte mínim amb els malalts tal com ella prefereix (atén peticions de documents per telèfon i controla el préstec dels usuaris que van físicament a la biblioteca a buscar documents).

[REDACTED], llicenciada en Geografia i Història, amb prop de seixanta anys, és la cara visible del servei perquè porta el carro per les habitacions. Compatibilitza aquesta tasca amb la coordinació del projecte “Salud y Lectura” d'ADEPS.¹⁵⁷ En el seu cas va fer un curs específic de formació relacionat amb la manera de com tractar els malalts perquè s'implicava massa en la seva situació.

Ocasionalment ambdues comparteixen tasques concretes que són petits encàrrecs que els fan des d'ADEPS; per exemple, realitzar trucades telefòniques a hospitals públics de Madrid per identificar altres biblioteques per a pacients o bé preparar lots de llibres que els arriben via donació per repartir-los entre altres biblioteques de la Red.

El perfil personal d'aquestes dues persones es complementa des del punt de vista estricte de les feines que desenvolupa cadascuna i això fa que treballin amb harmonia; comparteixen a més unes certes inquietuds culturals i són grans lectores. Se les veu plenament integrades en el context hospitalari perquè són reconegudes allà a on van tant pel personal de l'hospital com pels pacients i acompanyants.

¹⁵⁵ Per exemple, la Fundación Caja Madrid va posar a la seva disposició 4.000€ per al condicionament d'un espai destinat a biblioteca; finalment, la gerència de l'hospital els va obligar a renunciar a l'ajuda al·legant problemes d'espai.

¹⁵⁶ Aquesta darrera xifra no hem pogut contrastar-la. Ens l'ha facilitada [REDACTED], gerent d'ADEPS.

¹⁵⁷ Desconeixem la data exacta de la seva incorporació al projecte però és posterior al 2005. Primer hi col·laborà voluntàriament i, més endavant, li assignaren un sou simbòlic per la seva participació.

– Equipament

L'hospital cedeix a la biblioteca una petita habitació d'uns 30 m² que fa les funcions de despatx i de dipòsit de llibres. Es troba a la planta baixa de l'hospital, no massa lluny de l'entrada i en la zona de recursos humans (recordem que en el seu origen la biblioteca estava exclusivament adreçada al personal de l'hospital). L'accés està correctament senyalitzat. Es tracta d'un espai petit ocupat totalment per prestatgeries de *Mecalux* molt plenes de llibres que ressegueixen les parets i també l'espai central de l'habitació creant un mur separador.

El personal creu que l'espai de què disposen actualment és del tot insuficient ja que no els permet realitzar bé les tasques que hi desenvolupen habitualment (despatx i dipòsit). Voldrien tenir un lloc prou ampli a on els pacients, els acompanyants i el personal de l'hospital poguessin asseure's, llegir i compartir experiències entre ells. Malgrat trobar-se l'hospital immers en unes obres de modernització importants, desconeixen quin espai se'ls assignarà en el futur, si es mantindran en el mateix lloc o els reubicaran, si els proporcionaran més metres quadrats o hauran d'improvisar una biblioteca en algun racó que els quedi. En tot cas, no tenen notícia que aparegui cap biblioteca per a pacients en els plànols del projecte.

Disposen d'un ordinador força modern i connexió a Internet, i una impressora que els ha proporcionat l'hospital. A més, gràcies a un conveni establert entre l'hospital i la Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid,¹⁵⁸ compten amb un ordinador portàtil també amb accés a Internet. Amb aquests ordinadors el personal té les necessitats cobertes de manera suficient tot i que els agradaria tenir-ne més per poder donar accés a Internet als malalts.

Tenen un únic carro per dur llibres a les habitacions; se'l van fer fer fa molts anys i només permeten dur els llibres apilats verticalment, sense poder mostrar les cobertes, sense compartiments per disposar millor temàticament els documents, etc. Aquesta mancança tenen previst resoldre-la properament gràcies a un conveni que han signat amb la Fundación Everest la qual els proporcionarà un carro ja dissenyat amb aquesta finalitat.

Compten amb unes bústies tancades amb clau per al retorn dels llibres repartides per diferents plantes de l'hospital i a la mateixa entrada de la biblioteca.

– Col·lecció

El fons està format per uns 5.000 exemplars procedents tots de donacions, ja sigui del personal del mateix hospital, dels malalts i acompanyants (pocs), o d'entitats externes amb les quals s'ha buscat establir contactes concrets com són editorials per a la cessió de llibres descatalogats, la mateixa Administració pública (especialment el Ministeri de Cultura) o ARCE (Asociación de Editores de Revistas Culturales Españolas). És precís remarcar que els acords establerts s'han vehiculat, essencialment, a través d'ADEPS i no pas de la mateixa biblioteca per garantir un mínim d'èxit en els resultats.

S'accepten totes les donacions per definició i, a posteriori, es fa una tria sumària que permet incorporar a la biblioteca només allò que es considera més adient a les seves necessitats; en general, però, s'apliquen criteris poc estrictes. Els documents que finalment es desestimen els envien a una associació de discapacitats mentals que sempre els accepta.

¹⁵⁸ Vegeu una explicació més detallada d'aquest conveni a l'apartat Serveis d'aquesta mateixa fitxa.

La col·lecció està formada essencialment per literatura, especialment narrativa, tot i que també disposen de llibres de no ficció. No hi ha materials relacionats amb la salut. No hi ha subscripcions ni a diaris ni a revistes tot i que reben donacions regulars per part del personal de l'hospital dels suplementos dominicals dels diaris i números endarrerits de revistes de caràcter divulgatiu (des de l'*Hola* fins al *Muy Interesante*, passant per *Corazón y Salud*, *Cosmopolitan*, *FHM* o *Elle Decor*). En relació amb les revistes, els títols que els ha cedit ARCE, tot i ser valuoses pel seu contingut i format, no són d'excessiu interès per a la majoria d'usuaris per raó de la seva alta especialització. Fa un temps, la Fundación Caja Madrid va implantar un projecte adreçat a la població immigrant, especialment sud-americana, que ingressava a l'hospital. El projecte no només no va tenir continuïtat sinó que al cap de pocs dies d'iniciar-se es va considerar inviable. Es tractava de proporcionar cada dia, a cada malalt, gratuïtament, un diari de la seva nacionalitat.

Els llibres infantils i juvenils que els arriben són pocs. Una part la converteixen en lots que envien a l'aula hospitalària (previ acord d'acceptació) i l'altra roman a la biblioteca per a resoldre necessitats concretes que els puguin sorgir.

L'estat de conservació dels documents és correcta però es tracta d'una col·lecció poc actual, sense novetats editorials, amb nombrosos duplicats de certs títols o amb un aspecte deslluït (fulls grocs, cobertes passades de moda, cos de lletra petit, etc.), entre altres. No es fa una esporgada sistemàtica sinó que només es retiren llibres quan el seu estat físic ho fa necessari. La catalogació retrospectiva d'un nombre important de documents que encara no formen part de la base de dades de la biblioteca serveix per retirar alguns títols però continua sent un intent d'esporgada molt tímid.

Sempre busquen solucions a totes les demandes. Per exemple, arran d'un pacient cec, fa uns anys van establir contactes amb l'ONCE perquè els fes arribar alguns llibres en Braille. Actualment ja no en reben perquè es tracta de documents amb un format que ocupa molt d'espai i, a més, la mateixa ONCE s'encarrega de dur llibres (audiollibres, llibres en Braille) als seus associats.

La col·lecció està formada, exclusivament, per documents en format paper. No es plantegen la incorporació d'altres suports no només per raó del seu cost (aparells lectors i documents) sinó pel perill que desapareguin. Estan pendents de la recepció d'un llibre digital perquè formen part d'un projecte pilot de la Fundación Caja Madrid que vol fer un estudi sobre l'ús d'aquests llibres.

El tractament documental que es fa és mínim. S'ha creat una base de dades en la qual van incorporant registres amb els camps que han considerat més rellevants (autor, títol, editorial, lloc d'edició i any, CDU, procedència del document i data d'ingrés a la biblioteca). La CDU els genera problemes perquè l'apliquen a tots els llibres, literatura inclosa, i la utilitzen també com a topogràfic. A partir de la base de dades es generen uns llistats en paper que els converteixen en catàlegs que han de facilitar la sol·licitud telefònica de préstec.

En relació amb el tractament físic, no es folren els llibres, només se'ls afegeix el teixell i prou. Habitualment no prenen cap tipus de mesura per netejar o desinfectar els llibres un cop retornen a la biblioteca (llevat dels que procedeixen de malalts infecciosos que llavors es llencen directament); només ocasionalment passen una mica d'esperit de vi per les cobertes si ho consideren oportú o bé deixen el llibre dins d'una bossa de plàstic tancada durant un dia abans de col·locar-los novament als prestatges. Van assessorar-se prèviament amb els metges de l'hospital.

– **Serveis**

L'horari de funcionament de la biblioteca és de 8 a 15h però només roman oberta al públic de 12 a 14h, de dilluns a divendres, per a tots aquells que vulguin anar personalment a buscar un llibre o una revista. La resta de la jornada laboral es dedica a atendre sol·licituds de préstec per telèfon, recollir els llibres retornats a les bústies de les diferents plantes, reclamacions de préstec i a realitzar tasques tècniques.

El préstec de llibres i revistes és l'únic servei que realitzen. Per tal de facilitar l'accés al màxim nombre d'usuaris, la biblioteca planteja el servei des d'una triple possibilitat: accés directe a la biblioteca perquè tots aquells que es puguin desplaçar triïn ells mateixos els llibres que volen (els principals usuaris són el personal de l'hospital i els acompanyants); per als qui no es poden moure de les habitacions, es passa amb un carro amb llibres i, per últim, s'atenen demandes telefòniques d'aquells que tenen necessitat de lectura, no poden moure's del llit i no els passa el carro aquell dia per la seva habitació. És remarcable el fet que la biblioteca disposa d'un contestador automàtic i es poden deixar gravades sol·licituds de llibres en qualsevol moment del dia.

No hi ha ni un horari ni un calendari fix en el servei de carro per les habitacions tot i que sempre és al matí. Es comença per una planta i es va avançant al ritme que marquen les exigències dels diferents malalts. En un primer moment es va programar el pas del carro algunes tardes a la setmana, però finalment es desestimà; els va semblar que la tarda no era el moment del dia més idoni per als malalts perquè mostraven signes de cansament, tenien visites que els entretenien i la migdiada i el berenar ja servien per omplir les hores amb unes rutines concretes que feien el servei de préstec de llibres i revistes innecessari.

Tot i vetllar per la integritat de la col·lecció, alguns llibres es perden; no creuen que sigui tant per una voluntat clara de quedar-se'ls com pel trasbals que representa rebre l'alta i marxar de l'hospital. En fan un seguiment i els reclamen. Les xifres aproximades per al 2010 són la pèrdua de 40 llibres per a 1.600 préstecs realitzats.

Des de fa poc més d'un any, hi ha un acord entre la Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid i l'Hospital Clínico San Carlos per tal que els pacients hospitalitzats durant més de dues setmanes tinguin accés a les col·leccions bibliogràfiques de la universitat.¹⁵⁹

¹⁵⁹ Per ara mai no ha estat utilitzat el servei. Segons el personal de la biblioteca cal atribuir aquest fet a la poca adequació entre oferta i demanda ja que creuen que són molt pocs els usuaris potencials perquè els qui necessiten restan especialitzat ja tenen altres vies per aconseguir els llibres.

Pasos para solicitar los libros

1. *Selecciona los posibles temas de interés o preferencias de lectura y márcalos sobre esta guía en el formulario. Los temas son muy generales, puedes sugerir temas más especializados.*
2. *Solicita información a la Biblioteca para Pacientes del Hospital para realizar esa consulta y obtener información de los libros que más te pueden interesar.*



ACCESO A LAS COLECCIONES BIBLIOGRÁFICAS DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID PARA PACIENTES HOSPITALIZADOS

Biblioteca de la Universidad Complutense
 Teléfono: 913946968
 Correo electrónico: bucpi@ucm.es
 www.ucm.es/bucm

Hospital Clínico San Carlos
 SaludMadrid
 Universidad de Madrid
 Hospital Clínico San Carlos
 Teléfono: 913303610
 Correo electrónico: bibliotecadepacientes.hcs@yahoo.es

adeps25
 Asociación de Educación para la Salud
 Teléfono: 913303422
 Correo electrónico: adeps@hotmail.com
 www.adeps.org



UCM BIBLIOTECA COMPLUTENSE

Hospital Clínico San Carlos
 SaludMadrid
 Universidad de Madrid

adeps25

RED DE BIBLIOTECAS PARA PACIENTES

Tríptic per a la difusió del servei que ofereix la Universidad Complutense de Madrid als pacients hospitalitzats a l'Hospital Clínico San Carlos

Un servei que es realitzà durant una temporada i que tingué molt d'èxit fou el repartiment de premsa gratuïta entre els malalts i acompanyants perquè a l'hospital no hi ha cap quiosc a on poder comprar el diari. La gerència de l'hospital, però, va considerar que no era adient i tot i la bona acollida entre els usuaris es va deixar de fer.

Es va intentar promoure un servei de lectura en veu alta per a determinats tipus de malalts (gent més gran, persones amb dificultats per llegir per raó de la seva malaltia, etc.) però no va prosperar. Quan es proposava als malalts, aquests se sentien ofesos perquè percebien la proposta o bé com si fos una al·lusió al seu analfabetisme o a la seva poca capacitat per llegir, o bé com una constatació de la seva pèrdua d'autonomia.

– **Animació a la lectura i activitats**

Mensualment i d'acord amb les mestres de l'aula hospitalària, es fa l'hora del conte a la secció de pediatria. S'aprofita l'avinentsa per dur contes de la biblioteca per a pacients i fer animació a la lectura.

Per commemorar el dia del llibre preparen alguna activitat. Al 2009 van fer una lectura ininterrompuda del *Quijote* en la qual hi van participar malalts, personal de l'hospital, acompanyants, expacients, etc. Per donar més ressò a l'acte van convidar a fer la mateixa activitat a la resta de biblioteques de la Red. Enguany, les obres de modernització de l'edifici van obligar a plantejar una actuació menys visible i amb menys ressò; es va optar per regalar als malalts llibres de les donacions que reben.

– **Difusió**

A la *Guia de acogida*, un díptic que reparteixen en el moment de l'ingrés i que també es troba en format *.pdf* al web de l'hospital, es fa esment de la biblioteca per a pacients. A la pàgina web també se'n fan ressò; a banda d'una breu descripció del servei, indiquen de manera ben visible tant el lloc a on s'ubica físicament la biblioteca com el seu horari i el telèfon al qual s'ha de trucar per sol·licitar un llibre en préstec.

Estan pensant en dissenyar un petit adhesiu amb el nom del servei i el telèfon de contacte, per enganxar-lo a l'aparell de televisió que hi ha a cada habitació. La idea els ha vingut de la campanya d'hospital lliure de fum que ja han utilitzat aquest mateix sistema; creuen que el cost serà baix i el benefici alt perquè l'adhesiu s'ubicaria en un lloc molt visible i a on totes les mirades es dirigeixen algun cop o altre durant el dia.

El personal de la biblioteca no duu cap element distintiu del servei. L'encarregada de la biblioteca, en tant que informadora, vesteix una jaqueta verda; la responsable del carro de llibres vesteix una bata blanca per moure's per l'edifici.

La senyalització per arribar a la biblioteca és suficient.

Malgrat els esforços que fan per donar-se a conèixer, encara ara hi ha personal del propi hospital, especialment infermeres, que no coneixen el servei i, per tant, no ajuden a difondre'l entre els usuaris potencials. El mateix passa amb els pacients i acompanyants.

– **Cooperació**

La cooperació cal entendre-la en el context de la Red de Bibliotecas para Pacientes que tot just s'està gestant. Els beneficis clars d'aquesta cooperació encara estan per determinar i, en tot cas, tenen més a veure amb el que es pretén des d'ADEPS més que no pas en les actuacions individuals que fa la biblioteca d'aquest hospital en concret. En tot cas, la seva rellevància com a promotora de certes actuacions (preparació d'unes jornades bianuals sobre biblioteques per a pacients o distribució de fons que arriben per donació), té més a veure amb el fet que comparteix espai físic amb l'ADEPS que no pas amb la força que pugui tenir la biblioteca per ella mateixa.

– **Planificació i avaluació**

Tot i que es proposen certes actuacions no es pot parlar de planificació en cap cas. No hi ha uns objectius escrits i raonats que es pretenguin assolir a curt o llarg termini sinó que es marquen petites fites que van assolint i que responen a interessos concrets o circumstancials més que no pas al resultat d'una reflexió sobre la millora del servei.

L'estreta vinculació de la biblioteca amb l'ADEPS fa que es treballin molt les estadístiques anuals perquè és l'única manera de comptar amb evidències a l'hora de sol·licitar ajuts a entitats externes. Aquestes dades estadístiques tenen poc impacte dins del mateix hospital perquè la gerència de l'hospital continua sense dotar de més recursos a la biblioteca, per exemple.



HOSPITAL UNIVERSITARIO 12 DE OCTUBRE (Madrid)

http://www.madrid.org/cs/Satellite?language=es&pagename=Hospital12Octubre%2FPage%2FH12O_home

- Biblioteca especialitzada en medicina
- Biblioteca per a pacients gestionada per personal de l'hospital

- ✓ 1.375 llits¹⁶⁰
- ✓ 8,65 dies d'estada mitjana hospitalària
- ✓ Inaugurat el 1973 amb el nom de Ciudad Sanitaria 1º de Octubre. A finals dels anys 80 li canvien el nom per l'actual
- ✓ Hospital especialitzat de referència per a la zona sud de la ciutat de Madrid¹⁶¹ i per a altres àrees sanitàries tant de la Comunidad de Madrid com d'altres comunitats autònomes
- ✓ Pediatria¹⁶²
- ✓ Biblioteca especialitzada en medicina
- ✓ Informació sobre la *Carta de derechos y deberes de los ciudadanos en relación con el sistema sanitario*, extracte de la llei sobre ordenació sanitària de la Comunidad de Madrid
- ✓ Biblioteca per a pacients gestionada per personal de l'hospital.
- ✓ Forma part de la Red de Bibliotecas para Pacientes
- ✓ Aula hospitalària i CiberCaixa Hospitalària



DESCRIPCIÓ DE LA BIBLIOTECA PER A PACIENTS

La descripció detallada que donarem a continuació és el resultat de la visita a l'Hospital Universitario 12 de Octubre durant la qual ens entrevistarem amb el responsable de la Biblioteca para pacientes, [REDACTED]. Així mateix, hem utilitzat la descripció del servei publicada a la *Guía de bibliotecas para pacientes* (2007).

– Funcions

L'única funció de la biblioteca per a pacients és proporcionar oci als malalts i acompanyants. No es preveu cap altra funció. Fa uns anys havien tingut un petit fons mèdic divulgatiu però el van haver de retirar pels conflictes que generava ja que els metges havien de visitar malalts no sempre informats adequadament. Actualment compten només amb una enciclopèdia mèdica de fa 30 anys i que serveix per dissuadir a qui demani informació sobre malalties ja que tothom entén l'obsolescència de la informació allà continguda i marxen conformats.¹⁶³

¹⁶⁰ Les dades quantitatives estan extretes de la *Memoria 2009: Hospital Universitario 12 de Octubre*.

¹⁶¹ Inclou els districtes d'Usera, Villaverde i Carabanchel.

¹⁶² Des de 1980 existeix l'edifici de Materno Infantil amb més de 450 llits.

¹⁶³ No es planteja la possibilitat d'enviar el pacient a la biblioteca mèdica de l'hospital perquè allà no l'atendrien ja que tampoc no té aquesta funció d'informació als pacients. El malalt o acompanyant acaba consultant Internet pel seu compte.

– **Estructura organitzativa**

La biblioteca es creà el 1989 com a experiència pilot en el marc del programa de col·laboració entre l'INSALUD i la Dirección General de Cooperación Cultural del Ministeri de Cultura, promogut arran del *Plan de humanización de la Asistencia Sanitaria* de 1984 (Herráez, 1998, p. 172-173). El fet que vingués imposada pel Ministeri va propiciar que la biblioteca depengués directament de la gerència de l'hospital. Més endavant s'optà per ubicar-la sota la Dirección de Pacientes y Sistemas de Información que també depèn de la gerència però situa la biblioteca en un nivell inferior.

Aquesta proximitat entre biblioteca i gerència propicià que durant un temps el responsable del servei bibliotecari pogués proposar projectes de millora directament a qui els havia d'aprovar. Malgrat l'interès i la bona voluntat mostrats per molts gerents, a la llarga no se'n materialitzava cap perquè sempre hi havia altres prioritats.

És remarcable el fet que és una de les poques biblioteques per a pacients creades el 1989 que han perviscut fins a l'actualitat sense interrupcions i a ple rendiment.

– **Usuaris**

La biblioteca està concebuda per servir exclusivament als malalts, ara bé, el responsable del servei promou la seva utilització entre els familiars i acompanyants. No es contempen els treballadors de l'hospital com a usuaris.

Com passa a altres hospitals, hi ha un servei bibliotecari clarament diferenciat entre adults i infants. Els infants es troben ubicats en un edifici propi, el Materno Infantil, a on ja compten amb una aula hospitalària amb biblioteca escolar pròpia i amb una CiberCaixa Hospitalària; amb tot, la biblioteca per a pacients complementa l'oferta de lectura als infants. En aquest edifici, a més, hi ha ingressades dones amb embarassos de risc a les quals proporcionen lectures d'adults.

El perfil de l'usuari adult és variat per raó de la demografia de la zona a la qual presten servei ja que es tracta d'una àrea deprimida econòmicament, amb una població amb un perfil cultural molt baix que afecta tant al nivell d'alfabetització com als seus hàbits lectors. Aquest col·lectiu sovint s'inicia en el coneixement i ús d'una biblioteca a l'hospital; en alguns casos continuen sent usuaris de biblioteca pública un cop donats d'alta perquè se'ls informa de la biblioteca pública més propera al seu domicili.

El 12 de Octubre és un hospital de referència per a altres àrees sanitàries de fora de la Comunidad de Madrid i això propicia la presència de malalts procedents d'altres comunitats autònomes amb el que això implica de soledat tant per part del pacient com dels seus acompanyants, i de diversitat de perfils i de necessitats. El prestigi de l'hospital també l'ha convertit en referència internacional per a determinades malalties (especialment cardiopaties) per la qual cosa no és estrany trobar malalts de nacionalitats diverses; per a servir aquest col·lectiu s'han buscat llibres en altres llengües per poder-los donar servei.¹⁶⁴

¹⁶⁴ Els canvis socials i econòmics europeus dels darrers anys estan fent canviar aquesta situació i aquest grup d'usuaris no només no s'incrementa si no que gradualment va disminuint perquè ja compten amb hospitals de qualitat en els seus propis estats.

La població immigrant també té una forta presència. Predominen els sud-americans però el col·lectiu àrab també és significatiu. Per a aquest darrer grup s'està treballant en la cerca de donacions de documents en la seva llengua.

Un factor condicionant, tant en relació amb l'organització del préstec com en la necessitat de lectura, és el servei en el qual estan ingressats els malalts. Per exemple, els malalts ingressats en la unitat coronària es troben immobilitzats al llit perquè estan molt monitoritzats i no tenen dificultats per llegir. Els malalts de psiquiatria no poden moure's de la seva planta, tenen estades molt llargues i cal proporcionar-los petits lots de llibres que sovint passen un control mèdic per tal de garantir l'adequació del contingut a la situació del malalt. Finalment, els pacients procedents de presons i que ocupen la Unidad de Custodia de l'hospital, per raons òbvies, tampoc no poden desplaçar-se per l'hospital i no tenen acompanyants. La biblioteca per a pacients els dóna a tots aquests grups un tracte preferent i els garanteix l'accés a la lectura.

– Finançament

L'hospital no té assignada cap partida pressupostària per a la biblioteca i, per tant, no apareix esmentada en els pressupostos de l'entitat.

L'adquisició de fons queda reduïda a les donacions, amb el que això implica de poc control sobre la seva qualitat, actualitat i vigència.

En relació amb el personal, el sou del responsable de la biblioteca va a càrrec de la unitat que assumeix els sous dels zeladors de l'hospital; aquest és el contracte que tenia quan es va fer càrrec del servei el 1989 i el continua mantenint. L'encarregat creu que si la biblioteca encara funciona és perquè en cap moment ell ha demanat una millora contractual; si la seva plaça l'ocupés un bibliotecari titulat i hagués de cobrar com a tal, el servei ja no existiria.

L'espai que fa de biblioteca (zona de lectura i zona de treball) així com un petit dipòsit per deixar-hi els llibres que no caben a la sala, els cedeix l'hospital i en fa el seu manteniment.

El servei es beneficia dels recursos de l'hospital com a contrapartida a la falta de pressupost. El responsable de la biblioteca els utilitza per suplir algunes de les moltes mancances que suposa aquesta situació.¹⁶⁵

– Personal

La biblioteca està a càrrec d'una única persona, [REDACTED], que hi treballa la jornada completa (de les 8 a les 15 hores cada dia). Ell sol atén un hospital amb més de 1.300 llits. En cap cas creu que tenir més personal sigui una prioritat del servei; està avesat a treballar sol i ja hi està conforme. Durant els anys noranta hi va haver un intent d'incorporar objectors de consciència a la biblioteca però els sindicats de l'hospital s'hi van oposar perquè consideraven que ocuparien un lloc de treball. El mateix succeí posteriorment amb la presència dels voluntaris; en aquest sentit, l'hospital segueix una política molt restrictiva i assigna als voluntaris actuacions molt concretes i prèviament especificades i pactades. És per totes aquestes raons que a hores d'ara ja no es planteja la incorporació de més personal

¹⁶⁵ El profund coneixement de l'entorn que té el responsable de la biblioteca així com els més de 20 anys que fa que exerceix de bibliotecari, li confereixen prestigi i li permeten exercir un control dels recursos de l'hospital que utilitza en favor de la biblioteca quan ho considera adient. Per exemple, sempre que li cal i creu convenient, se serveix de les furgonetes de l'hospital per anar a recollir donacions d'una certa envergadura.

a la biblioteca. Una de les conseqüències més evidents és que si el responsable està malalt o marxa de vacances el servei s'ha de tancar.

L'encarregat de la biblioteca forma part de la plantilla de zeladors del centre i, per tant, té un nivell contractual baix; amb tot, es tracta d'una persona amb una certa formació, lectora i amb interessos culturals. No tenia cap experiència prèvia en el món de les biblioteques tot i que al principi d'engegar la biblioteca va fer un curs a on li van ensenyar unes nocions bàsiques que ell ha aplicat. No ha fet cap tipus de formació específica posterior (ni tècnica ni psicològica de tracte amb els malalts) i no ho considera necessari. Realitza totes les tasques que genera el funcionament de la biblioteca: creació i manteniment d'una base de dades del fons, ordenació dels documents en els prestatges, control de les donacions, control del préstec i estadístiques, recollida de documents de les bústies ubicades a les diferents plantes, pas amb el carro per les habitacions de l'edifici Materno Infantil i per les àrees a on els malalts estan aïllats, etc.

està al capdavant de la biblioteca des del 1989, any de la seva inauguració. Aquesta circumstància és determinant a l'hora d'entendre el personalisme que caracteritza tant la biblioteca mateixa com el servei que ofereix. Per exemple, el seu coneixement profund de l'hospital tant pel que fa a funcionament, personal, edifici, recursos, etc., li permet calibrar de seguida les possibilitats de reeixir o no qualsevol actuació que es vulgui realitzar des de la biblioteca; així mateix, sap els canals que ha de seguir per aconseguir allò que necessiti (i sigui raonable) en cada moment, més enllà dels procediments establerts.

Reflexionant sobre la seva situació, diu que l'única manera de subsistir en aquest entorn que va començar sent molt amigable i que cada dia és més hostil és mirar de no tenir problemes amb ningú (no generar-ne o obviar-los si existeixen), ser simpàtic, considerat, alegre, etc.¹⁶⁶ És també aquest caràcter extravertit i amb facilitat per a les relacions socials el que fa que mantingui una molt bona relació amb tots els pacients de l'hospital (s'aprecia de seguida amb com els tracta només traspasar la porta de la biblioteca i, sobretot, com reaccionen de bé aquests malalts perquè els sap tractar com ells volen i necessiten ser tractats). Per contra, creu que la seva feina també li exigeix tenir capacitat per treballar sol i aïllat, cosa que no tothom és capaç de fer. Comentava, precisament, que una de les raons per les quals van fracassar, segons la seva opinió, moltes de les biblioteques per a pacients que es van crear a principis dels anys 90 a imatge de la de l'Hospital 12 de Octubre, fou perquè els gerents van enviar a la biblioteca persones que no estaven gens motivades i no sabien treballar en aquesta situació d'aïllament; només han continuat les biblioteques que tenien al seu davant persones implicades en el projecte.

Malgrat el caràcter animós i la seva voluntat de treballar bé, ja fa uns quants anys que el responsable de la biblioteca va decidir reduir el seu grau d'implicació en el servei bibliotecari perquè les millores que proposava acabaven sempre arraconades per altres projectes que no sempre justificaven, segons ell, la seva prioritat. El lema que guia el seu treball actual és, segons les seves pròpies paraules, *carpe diem*.

¹⁶⁶ Una referència recurrent en els diferents hospitals visitats a Madrid és, precisament, el canvi en l'entorn laboral que s'ha produït en els darrers anys. Hi ha un consens general a l'hora de descriure l'ambient il·lusionat de finals dels vuitanta en què tot el personal hospitalari se sentia molt implicat en un projecte comú de millora de la sanitat pública, de manera que l'hospital acabava convertint-se en una segona casa i sent una segona família. Ho contraposen a la situació actual en què les noves generacions es plantegen la feina amb una certa distància i cenyida a uns horaris molt estrictes. Cal tenir present que els responsables de totes aquestes biblioteques estan pels volts de la seixantena.

– Equipament

La biblioteca ocupa una sala d'uns 50m² més un dipòsit per desar-hi capses amb els llibres que no caben a les prestatgeries de la sala. Es troba a la setena planta de la Residència General i l'accés està correctament senyalitzat des de la mateixa entrada de l'hospital (apareix ja en el gran panell que fa de directori al mateix accés principal de l'edifici).

Es tracta d'un espai lluminós i força clar. Disposa d'unes quantes taules que s'utilitzen més com a expositor de revistes i com a lloc per dipositar-hi llibres pendents de tractament que no pas com a punts de lectura. Les prestatgeries ressegueixen les parets tret del pany a on hi ha un gran finestral; n'hi ha unes que són en forma d'expositor per a les revistes.¹⁶⁷ Es tracta del mateix mobiliari que va proporcionar el Ministeri en el moment de la inauguració de la biblioteca.



Els punts de lectura s'aprofiten per fer d'expositors dels darrers números de les revistes o per deixar-hi els llibres pendents de tractament



L'expositor de revistes s'utilitza per desar-hi els números endarrerits abans no els retirin definitivament

Fa aproximadament deu anys, el responsable del servei va preparar un projecte d'ampliació de la biblioteca per a pacients aprofitant un espai que quedava lliure just al mateix indret però al pis de sota. Proposava instal·lar una escala de cargol que unís tots dos espais: el de dalt dissenyat per a la lectura i el de baix com una mediateca, amb una zona per escoltar música i veure pel·lícules. La idea era no només ampliar l'espai disponible sinó convertir la biblioteca per a pacients en un projecte més ambiciós. Al gerent que hi havia en aquells moments va semblar-li una molt bona idea i tenia intenció de dur-la a terme però finalment van passar per davant altres projectes i mai no es realitzà. Reduïdes les aspiracions de canvis i de reorientació del servei, l'espai amb el que compten actualment és suficient.

Disposen de dos ordinadors, un de vell i un de nou a on es preveu instal·lar un nou programari per a la gestió de la col·lecció i bolcar-hi tota la informació que conté el sistema actual; és per això que des de fa dos mesos no s'incorporen nous llibres a la base de dades. Tots dos ordinadors tenen connexió a Internet. Cap d'aquests ordinadors està previst que sigui per a ús dels pacients tot i que el responsable de la biblioteca creu que seria un gran servei per als usuaris; considera imprescindible l'accés al correu electrònic i al món que hi ha fora de les parets de l'hospital a on la vida continua al

¹⁶⁷ A les taules deixen els números més recents i als expositors deixen números més endarrerits.

marge de l'hospitalització. Gràcies a les seves bones relacions amb l'actual cap d'informàtica s'albira la possibilitat d'aconseguir uns quants ordinadors amb connexió per a la biblioteca.¹⁶⁸ veu l'arribada d'aquests ordinadors com una gran possibilitat d'aconseguir més visibilitat per a la biblioteca així com una nova via per donar-li futur i continuïtat al servei.

Disposen d'un únic carro per dur llibres a les habitacions. És el mateix que el Ministeri els va proporcionar el 1989 quan es va inaugurar la biblioteca. Es tracta d'un carro de metall, amb unes lleixes que només permeten dur els llibres apilats verticalment, sense poder mostrar les cobertes, sense compartiments per disposar millor temàticament els documents, etc. Està destinat, essencialment, a dur els llibres a l'edifici Materno Infantil (els dos edificis estan connectats per un túnel soterrani).



Carro per a la realització del préstec a l'edifici Materno Infantil

Compten amb unes bústies repartides per diferents plantes de l'hospital per al retorn dels llibres.

– Col·lecció

El fons està format per uns 7.000 exemplars procedents tots de donacions,¹⁶⁹ ja sigui del personal del mateix hospital, dels malalts i acompanyants, o d'entitats externes amb les quals s'ha buscat establir contactes concrets com són editorials per a la cessió de llibres descatalogats. En aquest sentit, comentà que està en contacte amb unes distribuïdores que estarien disposades a donar-los de franc llibres nous i relativament recents i, fins i tot, números poc endarrerits de revistes amb la condició que l'hospital anés a buscar aquest material. Compta, a més, amb un nombre no especificat de llibres guardats en caixes en un dipòsit perquè no caben a la biblioteca.

Abans acceptava totes les donacions però des de fa un temps és més restrictiu perquè comença a tenir problemes d'espai. El que sí que es queda sempre són les revistes i els dominicals.

La col·lecció està formada essencialment per literatura, especialment narrativa, tot i que també disposen de llibres de no ficció. Els llibres que més es presten són les novel·les policiaques i, en menor nombre, les romàntiques malgrat no tenir-ne tantes. Compta també amb una part important

¹⁶⁸ Ara per ara només algunes zones de l'hospital compten amb Wi-Fi.

¹⁶⁹ Dades corresponents al 2007 i que consten a la *Guía de bibliotecas para pacientes...*

adreçada als infants. No hi ha materials relacionats amb la salut llevat d'una vella enciclopèdia. No hi ha subscripcions ni a diaris ni a revistes tot i que reben donacions regulars per part del personal de l'hospital dels suplementos dominicals dels diaris i números endarrerits de revistes de caràcter divulgatiu (des de l'*Hola* fins al *Muy Interesante*, passant per *Corazón y Salud*, *Cosmopolitan*, *FHM* o *Elle Decor*).

De tot el fons, ha remarcat de manera especial una col·lecció de més d'un centenar de llibrets primers que durant un temps es regalaren amb el diari *El Sol*. Els presta a la gent que necessita un cos de lletra més gran per llegir perquè no s'hi veu prou bé; serveix per als que no poden aguantar massa pes amb les mans i, també, els utilitza per iniciar en la lectura als no lectors perquè pel fet de ser primers es poden acabar amb relativa facilitat i això els motiva a continuar llegint.

L'estat de conservació dels documents és correcta però es tracta d'una col·lecció poc actual, sense novetats editorials, amb nombrosos duplicats de certs títols o amb un aspecte deslluït (fulls grocs, cobertes passades de moda, cos de lletra petit, etc.), entre altres. No es fa una esporgada sistemàtica sinó que només es retiren llibres quan el seu estat físic ho fa necessari. En cap cas, res del que finalment no forma part de la biblioteca de pacients va a una altra biblioteca perquè no considera adequat donar un llibre que ha estat a l'hospital encara que sàpiga que no hi ha d'haver cap risc de contagis. En aquest sentit, durant els primers temps de funcionament de la biblioteca per a pacients, un equip del laboratori de l'hospital va analitzar els llibres que es retornaven del préstec i van poder comprovar que no hi havia perill de contagis (tret dels que es deixen a malalts infecciosos però aquests es llencen sistemàticament).

Sempre busquen respostes a totes les demandes dels seus usuaris. Per exemple, compten amb uns quants exemplars de llibres en Braille que els va cedir l'ONCE arran d'un pacient cec que van tenir; actualment ja no en reben perquè es tracta de documents amb un format que ocupa molt d'espai i, a més, la mateixa ONCE s'encarrega de dur llibres (audiollibres, llibres en Braille) als seus associats. Com que no és estranya la presència d'estrangers a l'hospital, ha aconseguit llibres en anglès i francès a través de les ambaixades de França i Anglaterra.¹⁷⁰ Té alguns exemplars solts d'altres llengües i, darrerament, està buscant llibres en àrab; com que l'ambaixada del Marroc no els en va voler cedir, va contactar amb la gran mesquita de Madrid i allà li van proporcionar de seguida molts exemplars nous però únicament de textos religiosos.

La col·lecció està formada, exclusivament, per documents en format paper. No es planteja la incorporació d'altres suports.

El tractament documental que es fa és suficient. Mitjançant un programari que ara ja ha quedat obsolet, es creà una base de dades en la qual s'han incorporat tots els llibres de la biblioteca. Les dades que s'inclouen segueixen el mateix model utilitzat en els registres que formaren el primer catàleg (en paper) que compartien totes les biblioteques per a pacients creades arran de l'acord de 1989.¹⁷¹ Per tant, a més d'incloure el nom de l'autor, el títol, l'editorial, el lloc d'edició, l'any i la CDU, incorpora un breu resum de l'obra. No s'imprimeix cap llistat amb els llibres que actualment es troben a la biblioteca a disposició dels usuaris. Perquè els malalts puguin triar se'ls entrega el mateix catàleg en paper de principis dels anys 90 i se'ls comenta que si aquell títol en concret no hi és se'ls en donarà un altre de similar (del mateix autor, de la mateixa temàtica, de la mateixa

¹⁷⁰ No es tracta pas de llibres nous sinó dels que el personal de l'ambaixada, un cop els ha llegit, ja no els vol.

¹⁷¹ Vegeu: Part VII. Annex 4, p. 580-581.

col·lecció, etc.). La CDU, simplificada, l'apliquen a tots els llibres, literatura inclosa, i la utilitzen també com a topogràfic; com que hi ha lliure accés a la biblioteca, sovint els usuaris intenten tornar els llibres als prestatges i no els deixen al lloc correcte amb el que això significa de desaparicions involuntàries i de desordre.¹⁷²



Els teixells mostren les signatures amb la CDU com a topogràfic

En relació amb el tractament físic, no es folren els llibres, només se'ls afegeix el teixell i prou.

– Serveis

L'horari de funcionament de la biblioteca és de 8 a 15h però només roman oberta al públic d'11 a 13h i de 14 a 14,45h, de dilluns a divendres, per a tots aquells que vulguin anar personalment a buscar un llibre o una revista. Aquest horari està pensat perquè s'adeqüi al ritme de la vida hospitalària: abans de les 11 del matí difícilment els metges han passat per les habitacions i s'han realitzat tots els procediments habituals (teràpies, cures, etc.); a la una s'ha de dinar; entre les dues i tres quarts de tres és l'estona per pair i prèvia a la migdiada. El responsable de la biblioteca és molt curós i estricte amb el seguiment d'aquest horari d'obertura perquè creu que beneficia als usuaris ja que d'aquesta manera sempre saben a què atènyer-se; és una certesa que els ajuda. Durant un temps es va provar de fer el servei a les tardes però es va acabar desestimant pel caos que generava ja els malalts tenen més llibertat de moviments i quan les seves visites no els trobaven a l'habitació perquè eren a la biblioteca començava un peregrinatge per l'edifici.¹⁷³

La resta de la jornada laboral es dedica a dur el carro a l'edifici Materno Infantil (dos o tres matins a la setmana), passar pels serveis a on hi ha malalts que no es poden desplaçar (psiquiatria, unitat coronària o la Unidad de Custodia amb els interns de presons, entre altres), atendre sol·licituds de préstec per telèfon, recollir els llibres retornats a les bústies de les diferents plantes, reclamacions de préstec i a realitzar tasques tècniques.

A l'estiu i els caps de setmana la biblioteca tanca. Segons el responsable no és un problema perquè a l'estiu, com que no es contracten suplents per al personal que fa vacances, l'hospital ha de tancar alguns serveis i es redueix considerablement el nombre de pacients ingressats. Durant els caps de setmana, per tal de disminuir l'ansietat dels malalts (i els costos de l'hospitalització) molts

¹⁷² El responsable de la biblioteca no vol posar els cartells informatius habituals a les biblioteques en els quals es demana als usuaris que deixin els llibres damunt de les taules; argumenta la seva negativa dient que s'ha de deixar al malalt la màxima llibertat que sigui possible en atenció a la seva situació.

¹⁷³ Segons [redacted], cal entendre el que aquí es diu en el context d'un hospital de més de 1.300 llits, amb més de 6.000 treballadors, dos grans edificis i amb molts malalts procedents d'altres comunitats autònomes les visites dels quals han hagut de recórrer molts quilòmetres per visitar-los i esperen trobar-los a l'habitació.

pacients (sobretot els pendents d'intervencions quirúrgiques) tenen passis per marxar a casa seva i, novament, baixa la xifra de malalts hospitalitzats.

El préstec de llibres i revistes i la consulta a sala són els principals serveis que es realitzen. Per tal de facilitar l'accés al màxim nombre d'usuaris, la biblioteca planteja el servei des d'una triple possibilitat: accés directe a la biblioteca perquè tots aquells que es puguin desplaçar triïn ells mateixos els llibres que volen; es passa amb un carro amb llibres a l'edifici Materno Infantil i també per les habitacions de la Residencia General dels qui no es poden moure i ningú no els pot portar llibres (psiquiatria, unitat coronària i Unidad de Custodia, principalment) i, per últim, s'atenen demandes telefòniques d'aquells que tenen necessitat de lectura i no poden desplaçar-se (procuren resoldre-les el mateix dia que se sol·liciten).

No hi ha ni un horari ni un calendari fix en el servei de carro per les habitacions tot i que sempre és al matí. Es prioritza el servei a Materno Infantil però tant pot anar-hi dos com tres cops a la setmana, segons el ritme de feina. No creu convenient anar cada dia al Materno Infantil perquè tenen aula hospitalària, CiberCaixa Hospitalària i moltes ONGs que intervenen diàriament amb els infants.¹⁷⁴

Per sol·licitar els llibres en préstec cal que s'ompli un formulari que es dissenyà quan es creà el servei i que conté molts camps (autor, títol, data, nom del lector, DNI, adreça postal, telèfon, servei hospitalari a on està ingressat, planta, habitació i signatura del malalt); actualment, tot i fer servir la mateixa butlleta només s'han de complimentar el nom del lector, la planta i el número d'habitació. En el cas que qui vulgui utilitzar el préstec sigui un acompanyant, es continuen demanant les dades del malalt ingressat perquè teòricament el préstec és només per als pacients. Amb tot, el responsable de la biblioteca promou sempre l'ús de la biblioteca entre familiars i acompanyants perquè sovint en són els més necessitats. Juntament amb el document prestat es dona un punt de llibre a on consta la data de la devolució, la ubicació de la biblioteca per a pacients i unes petites normes d'ús. Es tracta del mateix model de punt de llibre amb el que es va iniciar el servei ara fa més de vint anys.

El préstec és de 7 dies renovables tantes vegades com sigui necessari; per tant, la data de tornada té només un valor recordatori sobre la pertinença del llibre i l'obligatorietat de tornar-lo. No es perden massa llibres perquè es fan les reclamacions pertinents; com que el 90% dels malalts ha de tornar a fer una visita mèdica un cop tenen l'alta hospitalària, se'ls truca perquè aprofitin l'anada a l'hospital per retornar el llibre prestat.

El programa informàtic que utilitza li permet extreure amb facilitat estadístiques sobre llibres ingressats i llibres prestats que fa arribar al cap de la Dirección de Pacientes y Sistemas de Información, tot i que no confia en la seva utilitat real perquè les dades no queden reflectides posteriorment en cap document oficial de l'hospital. Aquest control estadístic del préstec, però, li ha permès detectar una progressiva i continuada disminució del préstec amb el pas dels anys (dels 60 diaris dels primers anys als 40 actuals; dels 200 diaris a pediatria als més o menys 100 actuals). La incorporació d'aparells de televisor a les habitacions (es va fer quan ja funcionava la biblioteca per a pacients) no va representar un canvi significatiu en els préstecs. Dues són les raons que atribueix a aquest canvi de tendència: per una banda, l'augment d'ordinadors i consoles de joc que

¹⁷⁴ Considera que és excessiva l'activitat lúdica desenvolupada al Materno Infantil i que acaba cansant als familiars que desitgen tenir més estones d'intimitat i tranquil·litat amb el fill malalt.

duen els malalts per a l'hospitalització fa que tinguin menys necessitats de llibres i, per l'altra, el creixement del poder adquisitiu dels pacients els permet comprar els llibres que desitgin sense haver de dependre dels que els ofereix la biblioteca.

Un fet diferencial d'aquesta biblioteca és que disposa de sala de consulta per als usuaris que hi vulguin anar. Compta amb més de 14 punts de lectura però molts estan inutilitzats perquè les taules estan ocupades per llibres pendents de tractament o bé perquè s'utilitzen com a expositor dels números més recents de revistes i suplementos dominicals dels diaris. Amb tot, sempre hi ha uns 6 punts de lectura lliures com a mínim per qui vulgui passar una estona a la biblioteca. Són pocs els usuaris que tenen el costum d'instal·lar-s'hi; més aviat fan visites ràpides per recollir un llibre, donar un cop d'ull a les revistes i dominicals i marxar. Un ús alternatiu no buscat a aquest espai és el que li donen alguns malalts i familiars com a lloc amb una certa intimitat per parlar i estar junts fora de l'habitació i de les sales d'espera amb més malalts i amb elements que constantment recorden la malaltia.¹⁷⁵

– Animació a la lectura i activitats

Algunes any, per commemorar el dia del llibre havien regalat llibres nous cedits per algunes editorials que es repartien amb una petita nota a on es feia propaganda dels donants. Actualment ja no es fa perquè la gerència va considerar que no era adient.

Donada la peculiaritat del perfil dels malalts de psiquiatria, s'organitzen alguns tallers de lectura en els quals la biblioteca col·labora sempre buscant els materials que se li demanen o proporcionant aquells que considera adequats, sempre amb supervisió mèdica per controlar-ne els continguts.

De manera informal i només com a suggeriment, especialment entre joves, aprofita els duplicats de teatre per proposar-los lectures en veu alta entre els diferents malalts que comparteixen habitació: que primer llegeixin el text per buscar el personatge que més els agradi representar, que tanquin el llum per fer la representació i llegeixin amb un lot per crear un ambient especial. Qui més es presta a aquestes activitats són les noies.

– Difusió

A la *Guia de acogida*, un díptic que reparteixen en el moment de l'ingrés i que també es troba en format *.pdf* al web de l'hospital, es fa esment de la biblioteca per a pacients. El responsable de la biblioteca considera que és encara deficient perquè la informació inclosa a la guia no la llegeix ningú quan ingressa a l'hospital. En aquests moments està negociant la creació d'un full a part amb una breu descripció del servei que es reparteixi en el moment de l'ingrés, per donar-li més visibilitat. A la pàgina web esmenten el servei i només en donen les dades pràctiques d'ubicació i horari d'atenció.

També fan difusió de la biblioteca les infermeres quan detecten malalts o acompanyants que necessiten el servei. Abans totes les infermeres coneixien la biblioteca i eren essencials en la difusió del servei; a mesura que s'està produint un relleu generacional, són menys les infermeres que coneixen la biblioteca i encara menys les que tenen algun interès en donar-la a conèixer. Amb

¹⁷⁵ Per exemple, [redacted], mentre està a la biblioteca, mai no duu cap bata blanca identificativa; va vestit amb la roba de carrer per remarcar més aquesta diferència. Quan surt de la biblioteca sempre es posa la bata per tal de ser reconegut com a treballador de l'hospital.

tot, de manera regular, [redacted] s'entrevista amb la supervisora d'infermeres de cada planta de l'hospital per recordar-li tant l'existència de la biblioteca com els serveis que ofereix.

Per millorar la visibilitat de la biblioteca, s'han repartit per l'hospital cartells de propaganda dels que es van dissenyar quan es va inaugurar el servei l'any 1989. L'encarregat reconeix que no és un bon mitjà perquè ningú no els veu; ell ho atribueix al capficament de malalts i acompanyants i no es planteja qüestions gràfiques o d'ubicació dels cartells.

La senyalització per arribar a la biblioteca és bona ja que des de la mateixa entrada de l'hospital es troben les indicacions per arribar-hi sense problemes.

– **Cooperació**

La cooperació cal entendre-la en el context de la Red de Bibliotecas para Pacientes que tot just s'està gestant. Per ara, el responsable de la biblioteca no en percep cap benefici i no té un interès especial en formar part de la Red.

– **Planificació i avaluació**

Tot i que el responsable de la biblioteca es proposa certes actuacions no es pot parlar de planificació en cap cas. No hi ha uns objectius escrits i raonats que es pretenguin assolir a curt o llarg termini sinó que es proposa petites fites que responen més a interessos concrets o circumstancials més que no pas al resultat d'una reflexió sobre la millora del servei. Aquesta actitud respon al *carpe diem* que marca la feina del responsable de la biblioteca i al qual feu esment en diverses ocasions al llarg de la visita.



HOSPITAL UNIVERSITARIO RAMÓN Y CAJAL (Madrid)

http://www.madrid.org/cs/Satellite?pagename=HospitalRamonCajal/Page/HRYC_home

- Biblioteca especialitzada en medicina
- Biblioteca per a pacients gestionada per personal de l'hospital

- ✓ 1.155 llits¹⁷⁶
- ✓ 9,34 dies d'estada mitjana hospitalària
- ✓ Inaugurat el 1977
- ✓ Hospital de referència per a la zona nord-oest de la ciutat de Madrid¹⁷⁷
- ✓ Pediatria
- ✓ Biblioteca especialitzada en medicina
- ✓ Informació sobre *Derechos y deberes de los usuarios*, extractes de la llei general de sanitat i de la llei sobre ordenació sanitària de la Comunidad de Madrid
- ✓ Biblioteca per a pacients gestionada per personal de l'hospital
- ✓ Forma part de la Red de Bibliotecas para Pacientes
- ✓ Aula hospitalària i CiberCaixa Hospitalària



DESCRIPCIÓ DE LA BIBLIOTECA PER A PACIENTS

La descripció detallada que donarem a continuació és el resultat de la visita a l'Hospital Universitario Ramón y Cajal durant la qual ens entrevistarem amb la responsable de la Biblioteca para pacientes, [REDACTED]. També vam tenir l'oportunitat de parlar amb Concha Muñoz Tinoco i Victoria Díaz Galcerán, les dues bibliotecàries de la biblioteca mèdica que creen la biblioteca per a pacientes el 1977 i que durant més de deu anys supervisaren la seva correcta gestió.¹⁷⁸ Així mateix, hem utilitzat la descripció del servei publicada a la *Guía de bibliotecas para pacientes* (2007).

– Funcions

L'única funció de la biblioteca per a pacients és proporcionar oci als malalts i acompanyants. No es preveu cap altra funció.

La biblioteca no compta amb fons sobre temes mèdics. Segons la responsable gairebé ningú no ho sol·licita. A la biblioteca mèdica sí que tenen una petita col·lecció especialitzada de caire divulgatiu però ningú no va a consultar-la perquè no se'n fa difusió. Des d'Atención al Paciente en més d'una ocasió els han demanat recursos generals per recomanar als malalts (tipus *MedlinePlus*); darrerament, a través del web de l'hospital (concretament a l'apartat dedicat als pacients), informen sobre aquests recursos estrictament mèdics juntament amb d'altres de caire més social com poden ser els serveis que ofereix l'Ajuntament de Madrid.

¹⁷⁶ Les dades quantitatives estan extretes de la *Memoria 2008: Hospital Universitario Ramón y Cajal*. A data de 14 de novembre de 2010 encara no hi ha disponible la memòria del 2009.

¹⁷⁷ Inclou els districtes de Ciudad Lineal, Hortaleza i San Blas.

¹⁷⁸ El 1986 presentaren una comunicació descrivint el funcionament de la biblioteca. Vegeu: Muñoz Tinoco; Díaz Galcerán, 1986.

– **Estructura organitzativa**

La biblioteca es creà el 1977, en el mateix moment de la inauguració de l'hospital, gràcies a un acord entre la direcció de l'hospital i la Dirección de Bibliotecas Populares de Madrid.¹⁷⁹ Actualment depèn del Servicio de Atención al Paciente tot i que no en queda constància a l'organigrama.

– **Usuaris**

La biblioteca està concebuda per servir als malalts, ara bé, també la utilitzen els familiars i acompanyants i, en menor grau, els treballadors de l'hospital.

Com passa a altres hospitals, hi ha un servei bibliotecari clarament diferenciat entre adults i infants. La responsable de la biblioteca ha descrit aquests dos perfils a la *Guía de Bibliotecas para Pacientes* (2007, p. 37-39). Adults: *paciente entre 40 y 50 años con un ingreso hospitalario superior a una semana, que suele llevarse en préstamo un solo libro y con un tiempo de préstamo que varía enormemente de un lector a otro*; s'inclouen aquí també els *pacientes ambulantes* (els que per raó de les malalties cròniques o de llarg tractament acudeixen periòdicament a l'hospital i els fan préstec com si estiguessin hospitalitzats) i el personal de l'hospital. En relació als infants no dóna massa detalls perquè fan només un ús complementari de la biblioteca per a pacients ja que disposen de biblioteca pròpia dins de l'aula hospitalària i de CiberCaixa Hospitalària.

La població immigrant també té presència però són bàsicament sud-americans. La seva procedència no condiciona la llengua dels documents però sí la temàtica ja que les dones d'aquest col·lectiu són grans lectores de novel·les romàntiques.

La responsable de la biblioteca ha detectat més casos d'analfabetisme dels que voldria, sobretot en dones grans.

El col·lectiu d'usuaris format pels treballadors de l'hospital van a la biblioteca o bé a buscar títols concrets (per als seus fills que han de fer algun treball escolar) o bé, aprofitant l'estona de l'esmorzar, a fullejar la premsa gratuïta, les revistes i dominicals o a mirar els llibres de viatges. Amb tot, el percentatge d'aquests usuaris és baix malgrat ser el grup que dóna més llibres a la biblioteca.

– **Finançament**

L'hospital no té assignada cap partida pressupostària per a la biblioteca i, per tant, no apareix esmentada en els pressupostos de l'entitat.

L'adquisició de fons, segons l'acord signat en la inauguració de la biblioteca, l'assumeix la Dirección de Bibliotecas Populares de Madrid. En els darrers anys arribaven menys d'un centenar de llibres per aquesta via i enguany, per raó de la crisi econòmica, no n'han rebut cap. Les donacions de particulars i d'algunes institucions acaben sent la principal font amb la que es compta per a incrementar els fons de la biblioteca.

¹⁷⁹ *Según este acuerdo Bibliotecas Populares se comprometía a proporcionar los fondos bibliográficos, material impreso y parte del mobiliario. El Hospital se comprometía a aportar el personal, el local y el resto de mobiliario necesario.* (Muñoz Tinoco; Díaz Galcerán, 1986, p. 177). Amb el traspàs de les competències en matèria de cultura les Bibliotecas Populares com a tals desaparegueren i actualment ni la mateixa responsable de la biblioteca per a pacients sap explicar el vincle que mantenen amb les biblioteques públiques de Madrid.

En relació amb el personal, el sou de la responsable de la biblioteca va a càrrec del Servicio de Atención al Paciente del Hospital. Té un contracte d'auxiliar administrativa.

L'espai que fa de biblioteca el cedeix l'hospital i en fa el seu manteniment.

– **Personal**

La biblioteca està a càrrec de [redacted] des del 2003 i hi treballa la jornada completa (de les 8 a les 15 hores cada dia).

La responsable de la biblioteca forma part de la plantilla de l'hospital des de fa més de vint anys i ha passat per diferents serveis (registre, arxiu). Té una discapacitat que li impedeix utilitzar ordinadors i llegir massa; com que quan això li succeï encara li quedava molta vida laboral per endavant el responsable de recursos humans de l'hospital li va proposar reobrir la biblioteca per a pacients que estava tancada des del 1999, quan es va jubilar la persona que se n'encarregava.

[redacted] no té experiència prèvia en el món de les biblioteques tot i que al principi d'engegar la biblioteca va intentar fer un curs d'iniciació que no va poder seguir perquè les sessions s'organitzaven utilitzant ordinadors. Va assessorar-se amb les bibliotecàries de la biblioteca mèdica que la van introduir en les nocions més bàsiques i li han donat suport quan ho ha sol·licitat. No ha intentat fer més formació específica i no ho considera necessari. Realitza totes les tasques que genera el funcionament de la biblioteca i ha buscat recursos propis per a aquells aspectes que per raó de la seva discapacitat no pot realitzar.

Es tracta d'una persona extravertida, riallera, amical, que manté bones relacions amb tot el personal de l'hospital,¹⁸⁰ i que sap escoltar i tractar els pacients i familiars de la manera que més necessiten en cada moment; més d'un baixa regularment a la biblioteca a explicar-li les penes i el préstec és només l'excusa per trobar algú amb qui parlar. Ella creu, precisament, que una de les seves tasques com a responsable de la biblioteca és fer aquesta "teràpia" d'escoltar a qui ho necessita; no li requereix un esforç personal excessiu per raó del seu caràcter i en cap moment s'ha plantejat la necessitat de rebre formació en aquest sentit.

Tres dones que formen part de l'Asociación de Viudas de Madrid, col·laboren amb la biblioteca duent el carro amb llibres per les habitacions. L'associació té un ideari cristià i una de les seves activitats és acompanyar a la gent gran; quan es van oferir com a voluntàries a l'hospital se'ls va comentar que ja tenien suficient voluntariat d'acompanyament però que si volien podien participar en el projecte de la biblioteca. El seu principal objectiu continua sent fer companyia i reconfortar els malalts i se serveixen dels llibres com a mitjà per fer-ho. Ara per ara, les tres vídues que col·laboren tenen més de setanta anys, amb un nivell cultural no massa alt i no especialment motivades per la lectura però amb un caràcter afable i animós, són molt rigoroses en el compliment del seu compromís tot i que la salut no sempre les acompanya. Abans de començar el seu voluntariat van fer un curs específic sobre el tracte amb els malalts. Sempre van en parelles quan van amb el carro per recolzar-se mútuament.

¹⁸⁰ Subscriu l'opinió sobre el canvi en l'entorn laboral que s'ha produït en els darrers anys en els hospitals amb l'entrada d'un relleu generacional amb un perfil humà força diferent.



[redacted], responsable de la biblioteca, al mig, acompanyada de dues voluntàries

La responsable de la biblioteca coordina les voluntàries que hi van dos matins a la setmana (si tenen més disponibilitat poden arribar a anar-hi tres dies). També els prepara el carro amb els llibres i controla que vagin passant per totes les plantes i que cada parella continuï a on ho va deixar l'anterior.

– Equipament

La biblioteca ocupa una sala de 28m² amb 112 m lineals de prestatgeries. Es troba a la planta baixa de l'edifici central, en un lloc de fàcil accés i ben senyalitzat. Es tracta d'un espai, sense llum natural i sostres baixos que s'ha aconseguit fent més petit un distribuïdor en una zona de pas; es van posar parets primes prefabricades per la qual cosa es filtra la fressa constant de gent que passa amunt i avall a tota hora. Al llarg dels anys la biblioteca ha canviat d'ubicació en més de quatre ocasions; cada trasllat ha implicat una pèrdua de qualitat significativa i una mostra evident de la pèrdua d'importància del servei. La situació actual contrasta amb la previsió dels anys vuitanta en què es parlava d'instal·lar la biblioteca al pis més alt de l'edifici, en un espai amb molta claror, punts de lectura, hemeroteca, aparells de vídeo i zona de descans. Mai no s'arribà a materialitzar.

Actualment l'espai funciona només com a dipòsit de llibres a on els usuaris van a fer el préstec. Les prestatgeries de *Mecalux* ressegueixen tots els panys de paret i n'hi ha una altra al bell mig de l'habitació que crea dos passadissos per on circular. Hi ha també una petita taula, dues cadires i un catàleg de fusta que conté les fitxes que la Direcció de Biblioteques Populares els enviava juntament amb els llibres.

Segons la responsable de la biblioteca, caldria més espai per poder posar llibres (el seu fons actual és de més de 8.000 volums) i disposar d'algun punt de lectura. A més, considera imprescindible la incorporació d'alguns ordinadors que podrien aprofitar la xarxa Wi-Fi que ja s'estén per tot l'hospital (ara per ara, com que ella no en pot utilitzar, no n'hi ha cap a la biblioteca); no es tractaria de crear una gran infraestructura si no de rendibilitzar recursos ja existents. La incorporació d'ordinadors ho considera una via per garantir la pervivència de la biblioteca un cop ella es jubili.

Inicialment tenien dos carros que els havia proporcionat la Direcció de Biblioteques Populares de Madrid per dur llibres a les habitacions. Com que pesaven molt i no eren prou operatius n'han canviat els seus usos: un l'utilitzen com a lloc per deixar-hi els llibres temporalment (pendents d'ordenació) i l'altre l'han transformat en la bústia a on van a parar els llibres que es retornen fora

de l'horari de la biblioteca. Actualment compten amb un altre carro molt més funcional que han decorat per fer-lo més visible i fàcilment identificable. La responsable de la biblioteca volia posar-li el nom de "Carrito de las letras" però el seu cap va preferir el de "Bibliocarro" que és el que ara hi consta.



Carro que utilitzen
per passar per les habitacions

Compten amb una única bústia per al retorn dels llibres a l'entrada de la biblioteca. No han considerat necessari instal·lar-ne més en altres llocs de l'edifici.

– Col·lecció

El fons està format per uns 8.000 exemplars procedents majoritàriament de donacions del personal del mateix hospital (preferentment), dels malalts i acompanyants, o d'entitats externes amb les quals s'ha buscat establir contactes concrets com són editorials per a la cessió de llibres descatalogats.¹⁸¹ A banda, la Direcció de Biblioteques Populares de Madrid, des de la inauguració del servei i fins a l'any passat, anualment els donava un centenar de llibres juntament amb les fitxes catalogàfiques corresponents.¹⁸²

Abans s'acceptaven totes les donacions però des de fa un temps són més restrictius perquè comencen a tenir problemes d'espai. El que sí que es queden sempre són les revistes i els dominicals. La responsable de la biblioteca creu que els llibres no es poden ni s'han de llençar sota cap concepte (tret dels que ja no es poden utilitzar per raó del seu mal estat físic) i és per això que ha elaborat una breu relació amb els noms d'ONGs que n'accepten sempre, per donar-la a aquelles persones que els ofereixen llibres que no poden incorporar a la biblioteca per a pacients.

La col·lecció està formada essencialment per literatura, especialment narrativa, tot i que també disposen de llibres de no ficció. Una part important del fons està adreçada als infants però només conté ficció i no hi ha llibres de coneixements per als lectors més joves (han d'utilitzar, si es dona el cas, llibres d'adults). Quan hi ha hagut massa llibres infantils a la biblioteca la responsable ha intentat donar algun lot a la biblioteca infantil que gestionen les mestres dins de l'aula hospitalària

¹⁸¹ Dades corresponents al 2007 i que consten a la *Guía de bibliotecas para pacientes...*

¹⁸² No vam arribar a entendre la naturalesa d'aquestes donacions, si el que donaven eren documents nous com si fos una biblioteca més de la xarxa de biblioteques públiques de Madrid o si pel contrari eren llibres donats de baixa i en bon estat procedents d'aquestes biblioteques. La responsable de la biblioteca tampoc no ho sabia.

però no ha tingut massa èxit perquè la biblioteca de l'aula ja està prou equipada i tampoc no disposen de massa espai. No hi ha materials relacionats amb la salut. No hi ha subscripcions ni a diaris ni a revistes tot i que reben donacions regulars per part del personal de l'hospital dels suplementos dominicals dels diaris i números endarrerits de revistes de caràcter divulgatiu. A més, cada matí, la [redacted] recull uns 40 exemplars de cadascun dels diferents diaris de premsa gratuïta que troba per tal de repartir-los entre els malalts.

L'estat de conservació dels documents és correcta però es tracta d'una col·lecció poc actual, sense novetats editorials, amb nombrosos duplicats de certs títols o amb un aspecte deslluït (fulls grocs, cobertes passades de moda, cos de lletra petit, etc.), entre altres. Amb tot, és de les biblioteques que compta amb més exemplars amb un aspecte nou. No es fa una esporgada sistemàtica sinó que només es retiren llibres quan el seu estat físic ho fa necessari.

No té documents en altres llengües però donat el perfil dels usuaris de l'hospital tampoc no ho considera necessari.

La col·lecció està formada, exclusivament, per documents en format paper. No es planteja la incorporació d'altres suports.¹⁸³

La responsable de la biblioteca insisteix en la seva nul·la formació bibliotecària i que, per tant, no pot assumir tasques per les quals no està prou preparada. És per aquesta raó que el tractament documental de la col·lecció és mínim però suficient. Compta amb una base de dades en Excel que inclou: l'autor, el títol i la matèria. A diferència de la resta de biblioteques de la Red que utilitzen la CDU com a topogràfic, aquí segueixen una ordenació alfabètica per autor i una sèrie de números correlatius perquè es tracta d'un sistema més fàcil i senzill d'utilitzar (tant per a la creació de la signatura com, especialment, per a la seva posterior ordenació en els prestatges o la seva recuperació).

Tot i que de tant en tant imprimeixen un llistat que fa les funcions de catàleg per facilitar la consulta als usuaris, el cert és que no es fa servir massa perquè té un aspecte poc amigable i comprensiu. Els usuaris prefereixen que els recomanin directament algun títol o, si van físicament a la biblioteca, triar segons el que vegin als prestatges que estan pertinentment senyalitzats.

A més, segons consta a la *Guía de bibliotecas para pacientes* (2007, p. 40-41), té sistematitzades altres tasques internes com són una esporgada de la col·lecció un cop cada dos anys, la realització d'una revisió de tot el fons anualment per detectar pèrdues, la realització d'estadístiques mensuals del servei de préstec i l'elaboració d'una memòria anual de la biblioteca per a pacients.

En relació amb el tractament físic, no es folren els llibres, només se'ls afegeix el segell de la biblioteca i se'ls enganxa un teixell.

¹⁸³ Una seixantena de cd-roms que formaven part del fons al 2007 finalment es van haver de retirar per falta d'aparells lectors.

– **Serveis**

L'horari de funcionament de la biblioteca és de les 8 a les 15h però roman oberta al públic de 8,30 a 14h, de dilluns a divendres, per a tots aquells que vulguin anar personalment a buscar un llibre o una revista. Les hores que no es fa atenció directa al públic, la responsable atén usuaris que no es poden desplaçar fins a la biblioteca (pacients de psiquiatria i infecciosos), recull llibres per les plantes, serveix sol·licituds telefòniques de llibres i realitza les tasques internes pròpies de la biblioteca. No hi ha servei de biblioteca a les tardes tot i que hi hauria dues voluntàries disposades a anar-hi, però la gerència no ho veu bé. La mateixa responsable de la biblioteca reconeix que es tracta d'una estona amb molt de moviment de persones perquè és l'hora de les visites als malalts i tampoc no es considera que sigui un moment adequat per passar amb el carro amb llibres per les habitacions.

A l'estiu i els caps de setmana la biblioteca tanca.

El préstec de llibres i revistes és el principal servei que es realitza. Per tal de facilitar l'accés al màxim nombre d'usuaris, la biblioteca planteja el servei des d'una triple possibilitat: accés directe a la biblioteca per a tots aquells que es puguin desplaçar; les voluntàries passen amb un carro amb llibres per les habitacions dos o tres cops a la setmana i, per últim, s'atenen demandes (telefòniques o no) d'aquells que tenen necessitat de lectura, no poden desplaçar-se i per raons diverses no formen part del recorregut habitual de les voluntàries; per exemple, els malalts de psiquiatria no poden sortir de la planta i la responsable de la biblioteca hi puja regularment, els duu llibres i s'acaba creant un petit lot que es renova quan es creu oportú, o bé els malalts infecciosos que han de romandre aïllats però tenen necessitat de lectura (els seus llibres, un cop retornats del préstec sempre es llencen per evitar contagis).

No hi ha ni un horari ni un calendari fix en el servei de carro per les habitacions tot i que sempre és al matí. La responsable de la biblioteca vetlla perquè no repeteixin les plantes i al màxim de pacients puguin gaudir del servei.

Per sol·licitar els llibres en préstec cal que s'ompli un formulari (autor, títol, signatura, nom del lector, i servei hospitalari a on està ingressat); igualment en tenen un altre de formalitzat per a les reclamacions dels préstecs no retornats. El préstec és de 7 dies prorrogables. Tot i no comptar amb bústies de retorn llevat de la que hi ha a l'entrada de la biblioteca, no es perden massa llibres perquè si no els duen directament a la biblioteca, els deixen a les infermeres de la seva planta o bé els retornen en alguna de les visites posteriors a l'alta.¹⁸⁴

També es fa préstec als pacients ambulatoris; es tracta de malalts crònics que han d'ingressar amb regularitat a l'hospital i acaben utilitzant la biblioteca de l'hospital com si fos la seva biblioteca pública de referència per l'assiduitat amb la qual poden anar-hi i utilitzar el servei de préstec.

El control estadístic del préstec li ha permès detectar un progressiu i continuat creixement del servei des del 2003, any en què es reobrí la biblioteca. El 2009 es prestaren 700 documents. La responsable de la biblioteca desconeix les raons del canvi de tendència respecte a la majoria dels hospitals. Certament hi ha més gent amb ordinadors i consoles de joc i pacients amb més recursos econòmics per comprar llibres però, malgrat tot, continuen utilitzant el servei de préstec de la biblioteca. No creu, en cap cas, que sigui perquè la biblioteca s'hagi consolidat

¹⁸⁴ Per exemple, al 2006, segons consta a la *Guía de bibliotecas para pacientes* (2007, p. 37), es van perdre 6 llibres.

com a servei de l'hospital ja que els malalts van canviant amb el temps i difícilment marcaran una tendència en aquest sentit.

Un servei atípic que ofereixen als infants hospitalitzats és la visita a la biblioteca que de tant en tant promouen les mestres per poder canviar els nens del seu entorn. Baixen a la biblioteca i miren i remenen llibres a pler i s'hi estan una bona estona ben entretinguts. Es contravenen certes mesures d'higiene perquè la canalla jeu per terra però és assumible per la felicitat que els suposa.

– **Animació a la lectura i activitats**

Per commemorar el dia del llibre acostumen a regalar llibres. Enguany es regalà un llibre a tots els malalts que van ingressar aquell dia així com els que rebien tractament d'oncohematologia i els que assistien a hemodiàlisi a l'hospital de dia. L'activitat fou possible gràcies a la col·laboració desinteressada d'editorials diverses.

– **Difusió**

Al web de l'hospital la visibilitat de la informació sobre la biblioteca per a pacients queda molt oculta i és escassa. Per una banda, s'esmenta la seva existència en una pàgina descriptiva sobre les diferents unitats que conformen el Servicio de Información. Trabajo Social y Atención al Paciente; només se'n diu que fa préstec i té un fons de 8.500 títols. Per l'altra, a la Galeria de Imágenes que apareix dins del servei de premsa, en una de les darreres fotografies apareix la responsable de la biblioteca amb el carro el dia del llibre de l'any 2009 (al peu de la fotografia, però, no donen pas el nom del servei).

Una altra via de difusió és la presència de la biblioteca, com a mínim un cop l'any per a la commemoració del dia del llibre, al *Periódico Informativo* que publica regularment l'hospital (en paper i en línia). També els ha vingut a veure algun cop la premsa i la televisió local.

Compten amb un tríptic que donen en el moment de l'ingrés i que també reparteixen entre els pacients quan passen amb el carro per les habitacions; s'hi informa de manera sintètica del servei de préstec que ofereix la biblioteca.¹⁸⁵

La senyalització per arribar a la biblioteca és bona ja que des de la mateixa entrada de l'hospital es troben les indicacions per arribar-hi sense problemes.

– **Cooperació**

La cooperació cal entendre-la en el context de la Red de Bibliotecas para Pacientes que tot just s'està gestant. Hi col·labora activament en la mesura que els tramet totes les informacions estadístiques i els informes que li sol·liciten.

– **Planificació i avaluació**

La responsable de la biblioteca es proposa petites actuacions però no es pot parlar de planificació en cap cas. No hi ha uns objectius escrits i raonats que es pretenguin assolir a curt o llarg termini. Segurament per raó de la seva formació administrativa, la responsable de la biblioteca elabora anualment una memòria d'activitats de la biblioteca en la qual es reflecteixen les dades estadístiques recollides i se'n fan petits comentaris. Aquesta memòria la passa al seu cap i també a la Red de Bibliotecas para Pacientes perquè tinguin constància del funcionament del servei.

¹⁸⁵ Vegeu: Part VII. Annex 4, p. 578.

8.2.1.2 Servicio de Préstamo Colectivo de la Subdirección General de Bibliotecas de la Comunidad de Madrid¹⁸⁶

La Subdirección General de Bibliotecas de la Comunidad de Madrid és la responsable del desenvolupar el sistema bibliotecari; de crear, mantenir i millorar els centres i els serveis de lectura pública, i de promoure el llibre i el foment de la lectura de la Comunidad.¹⁸⁷ En aquest context s'ha creat el Servicio de Préstamo Colectivo amb la finalitat d'apropar la lectura als usuaris que per raó de la seva situació els sigui difícil accedir-hi; ofereix lots de llibres en préstec a institucions i associacions (escoles, geriàtrics, presons, hospitals, etc.) de la Comunidad de Madrid, independentment de si són de caràcter públic o privat.

Per tal de facilitar i agilitar al màxim el préstec, al web de la Subdirección hi ha tota la documentació necessària per tramitar-lo: el formulari d'alta d'usuari en què l'entitat que es vol acollir al servei designa una persona responsable que es compromet a complir les normes, el formulari per a la sol·licitud dels lots, les normes per al préstec,¹⁸⁸ així com els continguts dels diferents lots. A més, les capses de llibres les entreguen i les recullen a l'entitat sol·licitant personal de la mateixa Subdirección.

Els lots de llibres que s'ofereixen estan organitzats segons si els lectors són adults o infants. En el cas dels adults, els lots es divideixen temàticament: *Biblioteca para padres, Bienestar y salud, Cine y literatura, Novela grandes éxitos*, etc. Per als infants, els lots s'agrupen segons les franges d'edats lectores: fins a 3 anys, prelectors, de 6 a 9 anys, de 9 a 12 anys, a partir de 12 anys i per a totes les edats de 0 a 14 anys.

Cada entitat pot demanar fins a 4 lots en préstec durant 3 mesos prorrogables 1 mes més. Ahora, l'entitat es compromet a retornar tot el material cedit en bon estat ja que en cas de pèrdua o de deteriorament, haurà de reposar-lo.

Amb cada lot que es presta es proporcionen a l'entitat receptora no només les caixes de llibres si no també uns llistats amb el contingut així com una taula d'Access per facilitar la gestió dels documents.

En el cas concret dels hospitals, utilitzen aquest servei els hospitals mitjans de titularitat pública (a més de l'Hospital Universitario La Princesa, també es beneficia del servei l'Hospital Puerta del Hierro Majadahonda entre altres).¹⁸⁹ Una particularitat del Servicio és que també poden sol·licitar el préstec sucursals o petits centres dependents d'altres entitats més grans; així, podria donar-se el cas, per exemple, d'atendre un servei psiquiàtric de dia vinculat a un centre d'atenció primària.

Els hospitals privats no han sol·licitat mai el Servicio de Préstamo Colectivo. Segons la seva responsable, no és pas perquè ja comptin amb una biblioteca per a pacients pròpia sinó per

¹⁸⁶ Les dades necessàries per a la descripció del Servicio de Préstamo Colectivo procedeixen de la pàgina web de la Subdirección General de Bibliotecas (<http://gestionamadrid.org/bpcm/>) i de l'entrevista telefònica amb la responsable del servei, [redacted], el novembre de 2010.

¹⁸⁷ *Ley 10/89, de Bibliotecas de la Comunidad de Madrid* i *Ley 5/99 de Fomento del Libro y la Lectura de la Comunidad de Madrid*.

¹⁸⁸ Vegeu: Part VII. Annex 4, p. 577.

¹⁸⁹ No és possible accedir a una relació de tots els hospitals de la Comunidad de Madrid que utilitzen aquest servei.

desconeixement tant del fet de poder disposar d'una biblioteca per a aquest col·lectiu com del servei que ells ofereixen. Tampoc no acostumen a sol·licitar el servei els hospitals (públics o privats) de dimensions petites, probablement per raó de la brevetat de les hospitalitzacions.

A continuació presentem la descripció de la biblioteca de l'Hospital La Princesa que utilitza aquest servei.



HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA PRINCESA (Madrid)

http://www.madrid.org/cs/Satellite?language=es&pagename=HospitalLaPrincesa%2FPage%2FHPRI_home

- Biblioteca especialitzada en medicina
- Lot de llibres en préstec servits per personal de l'hospital

- ✓ 568 llits¹⁹⁰
- ✓ 8,63 dies d'estada mitjana hospitalària
- ✓ Inaugurat el 1857. El 1955 s'inaugura la seu actual. Entre 1978 i 1984 es realitzen importants obres per modernitzar les instal·lacions. Al llarg dels anys ha canviat el nom en diverses ocasions
- ✓ Hospital de referència dels districtes centre-nord de la ciutat de Madrid¹⁹¹
- ✓ No hi ha servei de pediatria
- ✓ Biblioteca especialitzada en medicina
- ✓ Informació sobre *Derechos y deberes de los pacientes*, extracte de la llei sobre ordenació sanitària de la Comunitat de Madrid
- ✓ Lot de llibres procedent del Préstamo Colectivo de la Subdirección General de Bibliotecas de la Comunitat de Madrid; el personal de l'hospital gestiona el préstec



DESCRIPCIÓ DE LA BIBLIOTECA PER A PACIENTS

La descripció que donarem a continuació és el resultat de dues entrevistes telefòniques amb personal de l'Hospital Universitario de La Princesa: una informadora del Servicio de Atención al Paciente i la responsable de la Unidad de Comunicación, [REDACTED].

- Funcions

Proporcionar oci als malalts i acompanyants.

- Estructura organitzativa

Les informadores que atenen les peticions de préstec de llibres formen part de l'equip de Trabajo Social y Atención al Paciente. La responsable del servei, que és qui estableix les relacions externes per a l'entrada regular de lots amb llibres i, en darrer terme, li dóna continuïtat, és alhora la cap de la Unidad de Comunicación. Ambdues unitats depenen directament de la gerència de l'hospital. La biblioteca com a tal no apareix reflectida a l'organigrama.

La Biblioteca de Pacientes s'emmarca en el Programa Cultural y de Entretenimiento que des del 2007 l'hospital posa a disposició dels malalts ingressats per distreure'ls de la rutina hospitalària.

¹⁹⁰ Les dades quantitatives estan extretes de la *Memoria 2008: Hospital Universitario de La Princesa*. A data de 23 de novembre de 2010 encara no hi ha disponible la memòria del 2009.

¹⁹¹ Inclou els districtes de Coslada, Salamanca i Chamartín.

– **Usuaris**

Els malalts són els únics usuaris de la biblioteca per a pacients.

– **Finançament**

L'hospital no té assignada cap partida pressupostària per a la biblioteca i, per tant, no apareix esmentada en els pressupostos de l'entitat.

– **Personal**

El personal d'informació de l'hospital és qui rep, sempre per via telefònica, les demandes de préstec de llibres. No tenen dedicació exclusiva a la biblioteca sinó que han incorporat al seu quefer diari aquest nou servei. El mateix passa amb la responsable de la Unidad de Comunicación que és qui s'encarrega d'establir i mantenir els contactes amb la Subdirección General de Bibliotecas de la Comunitat de Madrid que són els qui els faciliten els lots dels llibres que es deixen en préstec.

Ningú no té formació en l'àmbit bibliotecari ni n'han rebut tampoc d'específica per a la realització del servei.

Segons la franja horària i el dia de la setmana, hi ha dues o tres persones atenent el servei d'informació.

– **Equipament**

La biblioteca no compta amb un espai propi sinó que l'hospital li ha cedit unes prestatgeries per desar-hi els lots de llibres que els arriben regularment per al préstec. Només tenen accés a aquest espai el personal d'informació que duu els llibres als pacients. La demanda és sempre sobre catàleg.

– **Col·lecció**

El lot que actualment tenen a disposició dels malalts està format per poc més d'un centenar de novel·les organitzades en les següents categories: novetats (27 exemplars), novel·la negra i de terror (28) i clàssics (52).

Cada tres mesos, aproximadament, substitueixen el lot per un altre i reben el corresponent catàleg organitzat per gèneres i dins de cadascun per autors i títols. El personal de l'hospital no ha de realitzar cap tipus de tractament documental.

Compten amb unes quantes capsos tancades amb llibres procedents de donacions que es guarden en un magatzem perquè no hi ha personal suficient per assumir la gestió d'una biblioteca paral·lela al servei que ja presten en l'actualitat.

– **Serveis**

Només hi ha el servei de préstec i sempre se sol·licita mitjançant una trucada telefònica. Els pacients tenen a la seva disposició uns fulls impresos amb els títols disponibles i fan la seva sol·licitud sabent ja el que volen demanar. Per la seva part, el personal del servei d'informació té una taula d'*Access* amb els títols del lot i que els serveix per controlar el préstec.

El procediment consisteix en, un cop rebuda la sol·licitud per via telefònica, es duu el llibre a l'habitació; habitualment s'aprofita la pausa per a l'esmorzar o el dinar per passar per les

habitacions amb els llibres demanats al llarg del matí (si es demanen a la tarda s'acostumen a servir l'endemà).¹⁹² Els caps de setmana i els estius funciona igualment el préstec perquè el servei d'informació mai no tanca.

– **Animació a la lectura i activitats**

Tot i que dins del Plan Cultural y Entretenimeiento es preveu la realització d'activitats culturals, a la pàgina web de l'hospital no n'hi ha constància.

– **Difusió**

La principal via de difusió de la biblioteca per a pacients és un tríptic que tots els malalts troben a la tauleta de nit de la seva habitació quan ingressen a l'hospital. En aquest fullet informatiu es descriu breument el servei i s'indica l'extensió telefònica a la qual cal trucar per poder-lo utilitzar.

La difusió del servei també es fa a través de la pàgina web però a banda de la possibilitat de descarregar el catàleg, no hi ha indicacions sobre com funciona el servei i amb qui s'ha de contactar.

Segons la responsable del servei, el préstec de llibres és encara un projecte en procés de consolidació però les xifres ja mostren un creixement continuat.¹⁹³

– **Planificació i avaluació**

Tot i que es duu un cert control estadístic del préstec i que les xifres els demostren la progressiva consolidació del servei, no es preveu cap canvi substancial. La responsable és plenament conscient dels recursos disponibles i de l'abast limitat del servei que ofereixen i, per tant, segueixen una política de manteniment més que no pas de planificació per millorar.

¹⁹² El servei d'informació es troba distribuït en dos espais diferents. Si hi ha tres persones treballant en un mateix torn, una d'elles pot anar a les habitacions just després de la demanda de préstec. Si només són dues persones no ho poden fer perquè haurien de tancar un dels serveis d'informació; en aquestes circumstàncies és quan aprofiten les hores dels àpats en què igualment caldria tancar un dels serveis per anar a les habitacions a servir els llibres.

¹⁹³ Vam sol·licitar les estadístiques concretes del servei però ara per ara encara no les hem rebudes.

8.2.2 València

El febrer de 1990 se signà un conveni de cooperació entre el Ministeri de Cultura i el Ministeri de Sanitat i Consum per a la creació de biblioteques per a pacients en els hospitals que pertanyien a l'INSALUD. El País Valencià en quedà al marge perquè les competències en matèria de sanitat i cultura ja havien estat traspassades al govern autonòmic anteriorment. És per aquesta raó que al 1990 se signà un acord de col·laboració entre la Conselleria de Cultura, Educació i Ciència i la Conselleria de Sanitat i Consum de la Generalitat Valenciana per a la creació d'una xarxa de biblioteques per a pacients per als usuaris dels hospitals públics del País Valencià. Segons aquest acord, la Conselleria de Cultura, Educació i Ciència: *Ejercerá la dirección, coordinación e inspección de estas bibliotecas; cederá el lote fundacional; incrementará anualmente los fondos documentales, en una cuantía proporcional a la aportación que haga el hospital para la adquisición de libros; posibilitará el accesos de los hospitales a la videoteca de la Conselleria de Cultura, Educación y Ciencia.* Per la seva part, la Conselleria de Sanitat i Consum assegurava que els hospitals que incorporessin la biblioteca per a pacients a l'oferta de serveis als seus usuaris estaven obligats a: *Proporcionar locales adecuados para la instalación de la biblioteca; consignar anualmente en los presupuestos de gastos, de manera específica, una cantidad fija para libros; crear la plantilla fija de la biblioteca.*¹⁹⁴ S'acolliren a aquest acord 9 hospitals del País Valencià (Salavert, 1997, p. 154). Posteriorment, el 1991, es publicà una ordre de la Conselleria de Sanitat i Consum que regulava els serveis d'atenció a l'usuari dels hospitals. En el seu articulat hi havia una referència explícita a l'obligatorietat d'aquest servei a gestionar una biblioteca per a pacients.

L'any 2000 es publicà una ordre de la Conselleria de Cultura, Educació i Ciència en la qual es convocaven ajudes adreçades a les biblioteques per a pacients per a activitats culturals de foment del llibre i la lectura i per a les compres de bibliografia. En un primer moment es cregué que seria una nova via per augmentar els recursos de les biblioteques per a pacients però a la llarga es convertí en un atzucac perquè per raons administratives i legals no es podien concedir aquestes ajudes a les biblioteques per a pacients d'hospitals públics. Fou arran d'aquest fet, per exemple, que la bibliotecària de l'Hospital de La Fe de València creà una associació cultural que li permetés rebre les subvencions que com a biblioteca per a pacients d'un hospital públic no podia.

Amb tot, però, l'existència d'un mínim marc legal garantí la creació de biblioteques per a pacients al País Valencià tot i que ja s'havien creat serveis a finals dels anys vuitanta i en el context de la humanització dels serveis sanitaris com el de l'Hospital Clínic Universitari.¹⁹⁵ Malauradament, un cop donat l'impuls inicial, el projecte decaigué gradualment i només van sobreviure aquelles biblioteques que estaven en mans de bibliotecaris professionals. Actualment només continua donant servei la biblioteca de l'Hospital Universitari La Fe.

En tot cas, es proposava un model de biblioteca per a pacients completament al marge de la biblioteca pública. A continuació presentem la descripció de la biblioteca per a pacients de l'Hospital Universitari La Fe de València.

¹⁹⁴ L'acord serví per impulsar la creació d'aquestes biblioteques però no tingué continuïtat i la xarxa no s'arribà a crear mai. Dels nou hospitals que s'hi acolliren només continua actualment en funcionament l'Hospital Universitari La Fe de València.

¹⁹⁵ Aquesta biblioteca s'inaugurà el 1987 i estigué en funcionament fins a la jubilació de la seva bibliotecària, Magdalena Navarro Cabrera, fa uns tres anys.



HOSPITAL UNIVERSITARI LA FE (València)

<http://www.dep7.san.gva.es/index.htm>

- Biblioteca especialitzada en medicina
- Biblioteca per a pacients gestionada per personal de l'hospital

- ✓ 1.366 llits¹⁹⁶
- ✓ 7,32 dies d'estada mitjana hospitalària
- ✓ Inaugurats entre el 1966 i el 1977 els diferents pavellons (General, Rehabilitació, Maternal i Infantil). S'ha construït un edifici de nova planta que es preveu inaugurar a finals del 2010¹⁹⁷
- ✓ Hospital de referència per al País Valencià i per a altres comunitats autònomes
- ✓ Pediatria
- ✓ Biblioteca especialitzada en medicina
- ✓ Informació sobre *Derechos y obligaciones*, extractes de la llei general de sanitat i de les lleis sobre drets i informació de la Comunitat Valenciana i de l'Estat
- ✓ Biblioteca per a pacients gestionada per personal de l'hospital
- ✓ Aula hospitalària i CiberCaixa Hospitalària



DESCRIPCIÓ DE LA BIBLIOTECA PER A PACIENTS

La descripció detallada que donarem a continuació és el resultat de la visita a l'Hospital Universitari La Fe durant la qual ens entrevistarem amb la responsable de la Biblioteca d'Usuaris, [REDACTED]. Així mateix, hem utilitzat la descripció del servei apareguda en diverses publicacions (Salavert, 1997, 2000) i les memòries internes corresponents al 2009 de la Biblioteca d'Usuaris i de l'Associació José Luis Sampedro per a la Salut i la Cultura, la qual dóna suport a les activitats d'animació a la lectura que realitza la biblioteca de pacients.

– Funcions

La principal funció de la biblioteca per a pacients és proporcionar oci als malalts i acompanyants i a tot el personal de l'hospital. La biblioteca també assumeix com a funció pròpia la formació entesa com l'aproximació de la cultura als malalts i als seus acompanyants. A més, considera important la informació i l'educació en la salut i, per tant, proporciona recursos adequats i de naturalesa molt diferent segons els usuaris i la seva circumstància.¹⁹⁸

¹⁹⁶ Les dades quantitatives estan extretes de la *Memoria de actividad 2009: Departamento de Salud Valencia la Fe*.

¹⁹⁷ A finals del mes de novembre de 2010 s'iniciarà el trasllat dels primers serveis i es preveu acabar a finals de desembre.

¹⁹⁸ Des de la campanya "Espere llegint" amb llibres divulgatius sobre temes relacionats amb la salut per a les sales d'espera dels pacients ambulatoris i dels quiròfans fins a les demandes d'informació concreta de malalties acabades de diagnosticar.

– **Estructura organitzativa**

La biblioteca es creà el 1991 arran de l'acord entre la Conselleria de Cultura, Educació i Ciència i la Conselleria de Sanitat i Consum segons el qual es volia crear una xarxa de biblioteques per a pacients de tots els hospitals públics del País Valencià. Des dels seus inicis la biblioteca depèn del SAIP (Servici d'Atenció i Informació al Pacient) perquè segons una ordre de la Conselleria de Sanitat i Consum de 26 de maig de 1991 que regulava els serveis que s'havien d'oferir des de l'atenció a l'usuari d'un hospital, en l'article 5è, s'especificava la funció de *Gestionar [la] biblioteca hospitalaria para usuarios y videoteca* (Salavert, 1997, p. 155). Per tant, quan es creà i organitzà el SAIP a l'hospital La Fe, un servei inexistent fins aleshores, es decidí incorporar-hi la biblioteca per a pacients. Actualment, arran de l'imminent trasllat de tot l'hospital a unes noves instal·lacions, s'està produint un procés de reflexió sobre les funcions del SAIP en el qual es contempla un possible canvi de dependència de la biblioteca per a pacients; la proposta que hi ha sobre la taula és incloure-la en la unitat de docència que és la unitat en la qual es troba la biblioteca mèdica. La bibliotecària de la Biblioteca d'Usuaris forma part de la comissió que ho ha de decidir.

Tot i que la biblioteca no és visible a l'organigrama de l'hospital, la bibliotecària participa en nombroses comissions en representació del seu servei; la tenen en compte a l'hora de prendre decisions i la biblioteca per a pacients és un servei conegut i reconegut dins de l'hospital.

– **Usuaris**

La biblioteca s'ha concebut per donar servei als malalts, als seus acompanyants i al personal de l'hospital.

L'Hospital Universitari La Fe és un centre de referència no només per al País Valencià sinó també per a moltes altres comunitats autònomes per a certes especialitzacions (per exemple, els trasplantaments pulmonars d'infants i adults); aquest fet condiona tant la durada dels ingressos hospitalaris com la diversitat de perfils dels pacients ingressats i les diferents circumstàncies en què es troben tant malalts com acompanyants (aïllament, solitud, desconexió de l'entorn, etc.).

Com passa a altres hospitals, hi ha un servei bibliotecari clarament diferenciat entre adults i infants. Els infants es troben ubicats en un edifici propi i allà compten amb un petit espai per deixar-hi la col·lecció infantil i juvenil. Pel que fa als adults, hi ha una diferència important, en relació amb els perfils, entre el col·lectiu de treballadors de l'hospital i el dels malalts i els seus acompanyants. El personal de l'hospital és un usuari fidel i nombrós, format essencialment per dones que utilitzen la biblioteca per a pacients com si es tractés d'una biblioteca pública perquè ofereixen moltes novetats editorials. Per contra, els pacients i acompanyants utilitzen el préstec indistintament si són homes o dones. Els hàbits lectors són un factor determinant en l'ús de la biblioteca més que no pas l'edat dels usuaris. L'excepció són la gent més gran que entre els 50 i 60 anys llegeixen de manera assídua i gradualment van deixant de fer-ho, especialment a partir dels 75-80 anys, malgrat ser lectors, per una raó física i de pèrdua de facultats. Cal remarcar que existeix una normativa de préstec diferenciada per als treballadors de l'hospital i la resta d'usuaris per raó de la seva diferent situació; la principal diferència és la durada del préstec: el personal té 15 dies mentre que la resta d'usuaris poden disposar dels llibres fins que els acabin.

La població immigrant té una forta presència. Hi ha molts sud-americans però també d'altres nacionalitats, sobretot de l'Europa de l'Est, aquest darrer col·lectiu necessita documents en la seva llengua que no sempre són fàcils d'aconseguir.

El servei en què es troben els malalts no és un condicionant en relació amb l'organització del servei de préstec perquè tot i haver malalts que no es poden moure, només es passa amb el carro amb llibres al pavelló infantil. Els lectors que no es poden moure i volen llibres se'ls atén a través de la sol·licitud telefònica de préstec; en aquests casos se'ls fa un seguiment també telefònic per saber si els agrada els llibres que els han deixat o si en necessiten de nous. Amb tot, existeixen col·lectius prioritaris com són els pacients ingressat a Psiquiatria o a Oncologia i els seus familiars.

Una demostració de la satisfacció que senten els usuaris envers el servei és el fet que molts d'aquells pacients que per raó de la seva malaltia han de tornar a l'hospital regularment per rebre algun tipus de tractament ambulatori,¹⁹⁹ continuen utilitzant la biblioteca de pacients talment com si es tractés d'una biblioteca pública.

– Finançament

L'hospital destina anualment un mínim de 1.800€ per a les adquisicions.²⁰⁰ Per tal de garantir l'oferta de novetats editorials al llarg de tot l'any, la bibliotecària reparteix els diners en partides de 300-400€ que va gastant a mesura que van apareixent obres que creu interessants per al seu fons.

Existeixen altres ajudes procedents tant d'entitats públiques com privades; majoritàriament es tracta de productes que serveixen per completar les adquisicions o bé s'utilitzen per a les diverses activitats que es promouen des de la biblioteca.²⁰¹

Així mateix, la bibliotecària ha buscat una tercera via per finançar les activitats culturals i d'animació a la lectura que es realitzen des de la biblioteca perquè la Biblioteca d'Usuaris, per una raó legal, no pot rebre subvencions directes. El 2002, amb la col·laboració d'altres persones amb idees afins a la promoció de la cultura i la salut en l'entorn hospitalari, creà l'Associació José Luis Sampedro per a la Salut i la Cultura. Segons consta a la Memòria del 2009 (p. 3), els seus objectius principals són: *Organizar actividades lúdicas y socioculturales para combatir la ansiedad, la melancolía y la soledad de los usuarios hospitalizados [...]. Dedicar una especial atención a las mujeres que pasan por el hospital, facilitándoles información y apoyo sobre la maternidad.* I la manera com ho materialitzen és realitzant les següents activitats: *...conferencias, presentaciones de libros, tertulias literarias, talleres de literatura, celebración del "Día del libro", "Día de la mujer", concursos literarios infantiles y de adultos, proyecciones audiovisuales, teatro infantil y de adultos, cuentacuentos, conciertos musicales, cursos de divulgación y todas aquellas actividades que puedan realizarse para conseguir estos objetivos.*

Finalment, les bones relacions que manté la bibliotecària amb el personal faciliten la utilització de diversos recursos del mateix hospital en benefici de les activitats proposades des de la biblioteca. L'exemple més significatiu seria l'ús que es fa de l'aula hospitalària i de la CiberCaixa Hospitalària per a activitats ludicorecreatives adreçades als infants.

¹⁹⁹ Es tracta sobretot d'usuaris dels serveis d'Oncologia, Cardiologia, Unitat Hepàtica, Trasplantaments, Rehabilitació i Hospital de dia.

²⁰⁰ Segons consta a la Memòria del 2009 de la Biblioteca d'Usuaris, l'hospital invertí finalment 2.596,11€ per a les adquisicions.

²⁰¹ A tall d'exemple, a la Memòria del 2009 consten, entre altres, les següents col·laboracions: 2.600 punts de llibre de l'Associació d'Editors del País Valencià; 70 exemplars de *Las mujeres cuentan* per al dia de la dona de la Direcció General de la Dona de la Comunitat Valenciana; subvencions per a dues representacions de teatre infantil de la Diputació de València; 60 novel·les per al dia del llibre de la Institució Alfons el Magnànim, 600€ de la Caixa de Pensions per a l'adquisició de novetats editorials, i 50 novel·les i 20 DVD per al dia del llibre del diari *Las Provincias*.

El resultat d'aquests esforços són evidents quan s'analitza la col·lecció que es posa a disposició dels usuaris i quan es dona un cop d'ull a totes les activitats promogudes i realitzades cada any per la Biblioteca d'Usuaris.

En relació amb el personal, el sou de la bibliotecària l'assumeix la unitat de la qual depèn, el Servei d'Atenció i Informació al Pacient; el sou de l'auxiliar administrativa que col·labora amb ella procedeix de l'àrea de Docència ja que una de les seves tasques és el manteniment de la biblioteca mèdica del pavelló de Rehabilitació que depèn d'aquesta àrea.

L'espai destinat a biblioteca així com el seu manteniment i tot el que se'n deriva, ho finança el mateix hospital.

– Personal

La biblioteca està a càrrec de [redacted] des de la seva creació el 1991. Inicialment atenia només la biblioteca mèdica del pavelló de Rehabilitació però en l'actualitat es dedica principalment a la biblioteca de pacients. Durant anys compatibilitzà una feina administrativa a l'hospital amb els estudis de Filosofia primer i un màster sobre arxius i biblioteques després. Quan hi hagué la vacant per a la biblioteca mèdica ella hi accedí per promoció interna; d'allà ja passà a la biblioteca per a pacients d'una manera natural. Es caracteritza per ser una persona emprenedora i amb moltes ganes de treballar. Per tal d'oferir sempre un servei millor, continua formant-se i assistint a jornades i congressos per estar al dia; també realitza cursos que regularment es promouen des del mateix hospital relacionats amb el tracte i l'atenció als malalts i que considera molt útils.

Fa uns 8 anys aproximadament (cap a l'any 2002), donaren el càrrec de responsable de la biblioteca mèdica a una auxiliar administrativa que gradualment s'ha anat incorporant a la biblioteca per a pacients tot i que encara realitza algunes tasques per a la biblioteca especialitzada.²⁰² Se sent molt a gust en aquest entorn i s'implica en els diferents projectes que es realitzen. També assisteix a la formació que des del mateix hospital s'ofereix sobre el tracte als malalts.

Així mateix, la Conselleria de Sanitat de la Generalitat Valenciana i la Universitat de València signaren un acord el 1997 que encara continua vigent, segons el qual els alumnes de la Universitat de València podien fer pràctiques curriculars als hospitals (Memòria 2009, p. 5). Regularment, a la biblioteca hi ha un alumne de Biblioteconomia i un alumne d'Humanitats cada semestre realitzant estades de pràctiques de 200 i 100 hores respectivament. Els alumnes de Biblioteconomia duen a terme totes les tasques que genera el dia a dia de la biblioteca (des de la catalogació bàsica, a l'entrega de llibres a les habitacions prèvia sol·licitud telefònica o la gestió del préstec), mentre que els alumnes d'Humanitats els acostumen a orientar més cap a l'organització de les activitats d'animació que es promouen des de la biblioteca. Tant a uns com als altres, els acompanyen sempre a tot arreu durant els primers dies per familiaritzar-se amb les rutines que se segueixen, per conèixer les instal·lacions i aprendre el tracte que s'ha de dispensar als usuaris.

²⁰² Per entendre aquesta circumstància atípica cal saber que les dues biblioteques es troben porta per porta, que la biblioteca mèdica és una sala amb alguns documents i prou perquè existeix una important biblioteca virtual a la qual accedeixen directament els metges i, finalment, que les tasques que genera aquest servei queden reduïdes a donar resposta a demandes concretes de sol·licituds d'articles. És per això que la jornada laboral d'aquesta auxiliar acaba transcorrent principalment a la biblioteca per a pacients tot i que des d'un punt de vista del personal pertany a una altra unitat.

Les dues persones que formen el personal estable de la biblioteca treballen la jornada laboral completa de les 8 a les 15 hores. Els alumnes que hi fan les pràctiques poden adaptar els horaris a les seves necessitats personals de manera que tant poden estar-s'hi set hores diàries com només tres durant més temps fins a completar les hores acordades al conveni. Malgrat aquestes variables, és freqüent la presència de tres persones a la biblioteca cosa que fa més assumible el servei a tot l'hospital ja que hi ha 1.300 llits i prop de 6.000 treballadors.

Les tasques que realitzen estan orientades sempre a l'usuari, a satisfer les seves necessitats de lectura, de companyia, d'oci, de formació o d'evasió. És per això que els procediments tècnics, per exemple, se simplifiquen al màxim tenint en compte les demandes més habituals; per la mateixa raó es dediquen molts esforços a la preparació d'activitats d'animació a la lectura i de promoció de la cultura. Les feines estan més o menys repartides tot i que tothom està al cas del que s'esdevé cada dia. La gestió del servei, les reunions, els projectes, la planificació, etc. ho assumeix la bibliotecària, mentre que les feines més orientades al control del préstec les realitza l'auxiliar. L'estudiant en pràctiques participa en tots els processos per raó del seu paper d'aprenent. No hem d'oblidar, a més, que el personal ha de compatibilitzar el servei de la biblioteca per a pacients amb les demandes d'informació que puguin sorgir dels usuaris de la biblioteca especialitzada en medicina del pavelló de Rehabilitació.

El perfil del personal és determinant a l'hora de definir la naturalesa del servei que ofereix aquesta biblioteca per a pacients així com la seva qualitat. Com diu la mateixa Salavert (2000, p. 39), *Las bibliotecas de hospitales, al igual que todo tipo de bibliotecas, deben ser gestionadas por profesionales, no por espontáneos. El apoyo de los colaboradores sociales, voluntarios... es muy importante, pero [...] si no hay un profesional al frente de la gestión, la biblioteca no podrá tener el funcionamiento y la continuidad debida.*

– Equipament

La biblioteca es troba a la planta baixa del pavelló de Rehabilitació. És fàcil trobar el pavelló però no tant a la biblioteca perquè no està ben senyalitzat el seu accés. S'hi arriba gràcies a la indicació de la biblioteca mèdica que es troba ubicada, porta per porta, al costat de la biblioteca dels pacients. En aquest sentit, en totes les propagandes en què es difon el servei de la biblioteca, sempre hi afegeixen: "Frente a subdirección médica" per facilitar-ne la localització.

Actualment la biblioteca està ubicada en un local amb una superfície de 36m², amb tots els panys de parets recoberts de prestatgeries de fusta des de terra al sostre i amb un gran finestral que proporciona llum natural a la biblioteca. Per aprofitar més l'espai, s'han afegit al mig de la sala unes prestatgeries metàl·liques de biblioteca per desar-hi més llibres unes i per exposar-hi les novetats les altres. Hi tenen dues taules de treball, una amb ordinador, per donar cabuda a les diferents persones que van treballant de manera regular a la biblioteca.



Interior de la biblioteca.
És evident la falta d'espai per col·locar els llibres de la col·lecció

També compten amb dos armaris tancats al pavelló infantil per desar-hi la major part del fons infantil i juvenil ja que és l'únic servei de l'hospital en el qual es passa amb el carro per totes les habitacions. A més, la circulació entre els diferents pavellons és difícil perquè fins no fa massa anys només s'unien de dos en dos mitjançant un pas soterrani. Recentment s'ha construït una passarel·la que comunica els diferents blocs. Amb tot, continua sent difícil la circulació per dins de l'hospital. Amb les noves instal·lacions aquests problemes es resoldran.

En qualsevol cas, l'espai actual és del tot insuficient per donar cabuda a una col·lecció d'aquestes dimensions (més de 8.800 volums a finals del 2009). En el nou edifici hi ha prevista una sala d'uns 60m² aproximadament, destinada a la biblioteca i en la qual hi haurà una petita habitació que es podrà utilitzar per al treball intern. Es preveu poder posar algun punt de lectura i, sobretot, poder disposar d'un segon ordinador amb accés a Internet per als pacients, especialment per a les consultes relacionades amb la salut i la malaltia. L'hospital nou tindrà Wi-Fi a tot arreu i això facilitarà als usuaris l'accés a Internet per a usos personals; continuarà pendent, però, l'aspecte de la informació especialitzada en ciències de la salut que es pensa cobrir amb aquest ordinador de la biblioteca.

Tenen un parell de carros al pavelló infantil per anar per les habitacions. No en tenen més perquè són els usuaris els que van a la biblioteca i no a l'inrevés; a més, en el cas de demandes concretes, el personal de la biblioteca duu els llibres a l'habitació que els hagi sol·licitat.

Compten amb una bústia a la planta baixa de cada pavelló. Les han col·locades estratègicament prop de les sortides perquè als malalts i acompanyants els sigui fàcil recordar que han de retornar el llibre abans de marxar. El personal de l'hospital no pot utilitzar aquestes bústies, ha d'anar personalment a la biblioteca a retornar els llibres en préstec.

A la sala d'espera de cada planta a on poden estar-se malalts i familiars dels diferents pavellons, hi ha unes petites safates que contenen els llistats que fan la funció de catàleg i un cartell amb les dades bàsiques del servei per tal de facilitar i promocionar la biblioteca.

– Col·lecció

El fons és de 8.842 volums (Memoria 2009, p. 5) procedents de compres i donacions. El fet de comptar amb un pressupost propi per a les adquisicions permet tenir una política d'adquisicions mínima que garanteix la qualitat i la coherència de la col·lecció, així com l'adequació a les demandes dels usuaris.

Els usuaris, per definició, sempre demanen les novetats editorials i, en aquesta biblioteca, a més, es tenen en compte les seves desiderates; el repartiment al llarg de l'any dels diners disponibles per a les compres en diferents partides garanteix la disponibilitat de manera regular de les novetats sol·licitades. La possibilitat de poder controlar les compres dóna més llibertat a l'hora de seleccionar les donacions que arriben a la biblioteca ja que només s'accepten aquelles que compleixen uns requisits mínims de qualitat, adequació i bon estat físic, entre altres. Si els donants insisteixen davant de la negativa, la bibliotecària acaba acceptant i el que no vol ho llença al contenidor del paper directament perquè defensa la qualitat de la col·lecció i perquè compten amb un espai limitat.²⁰³ Com que el control de les adquisicions és força estricte, l'esporgada que es realitza regularment està orientada, sobretot, a la retirada de les obres malmeses. L'aspecte general de la col·lecció es caracteritza per la convivència de llibres nous amb d'altres també força recents però desgastats i envellits pel seu ús continuat.

La col·lecció està formada essencialment per literatura, especialment narrativa, que és també el que més es demana. El gènere que més surt és la novel·la històrica seguida de la policíaca. El fons infantil i juvenil es troba al pavelló infantil tot i que també en tenen un petit lot a la biblioteca per si sorgeix alguna necessitat. Disposen d'alguns materials sobre malalties de caràcter divulgatiu però predominen en aquest àmbit les obres sobre hàbits per a una vida saludable; de tota manera, si un usuari sol·licita informació general sobre una malaltia, li'n poden proporcionar ja que com a responsables de la biblioteca mèdica tenen accés a múltiples recursos i, el que és més important, tenen criteri a l'hora de proporcionar aquesta informació (que sigui divulgativa, comprensible i força general, tot deixant en mans dels metges les explicacions detallades).

No tenen subscripcions ni a diaris ni a revistes però no ho consideren una mancança perquè compten amb les donacions regulars de pacients, acompanyants i personal de l'hospital de suplementos dominicals dels diaris i de revistes. No distribueixen premsa gratuïta ni la deixen a l'abast a la biblioteca per als usuaris que hi puguin anar perquè cada matí ja hi ha repartidors de cada capçalera a les entrades dels diferents pavellons de l'hospital.

Disposen d'un petit fons de llibres en altres llengües per satisfer les necessitats dels immigrants. Van provar a escriure a les ambaixades per demanar-los llibres i només algunes, poques, els van enviar alguna obra mentre que d'altres ni tan sols van contestar. Actualment tenen títols en francès, anglès, italià, polonès, rus i serbocroat, majoritàriament procedents de donacions dels mateixos malalts perquè són llibres difícils de comprar.

La col·lecció està formada, exclusivament, per documents en format paper. Van tenir altres suports com els DVD però com que no hi havia aparells lectors a les habitacions ni a la biblioteca els van retirar. La bibliotecària té present el concepte de biblioteca-mediateca però ara per ara no disposa dels recursos suficients per tenir els aparells lectors ni per comprar documents en altres suports que no siguin paper.

El tractament documental s'ha simplificat al màxim perquè té en compte com són les demandes més habituals dels usuaris potencials i el fet que utilitzaran el catàleg imprès per fer la seva sol·licitud de préstec. Disposen d'un programa propi molt vell per a la gestió del catàleg però que per ara els funciona prou bé (*Dbase IV*) ja que els permet realitzar llistats per matèries, per autors i per títols de totes les obres. Els camps que recullen són el número de registre, l'autor, el

²⁰³ Aquesta actitud tan selectiva en relació amb l'acceptació de donacions de particulars contrasta amb la resta d'experiències descrites. Cal atribuir-ho a la formació bibliotecària de la responsable del servei.

títol, la col·lecció, dues matèries i el topogràfic. Segueixen el mateix sistema d'ordenació que les biblioteques públiques valencianes i, per tant, una CDU simplificada serveix com a topogràfic mentre que la literatura s'indica amb la inicial de cada gènere (Narrativa, Teatre, Poesia, Assaig, Biografia). Els números principals de la CDU s'han convertit en la primera matèria que s'assigna a cada document; per fer-ho més comprensible als usuaris s'ha substituït la terminologia específica emprada per a designar les disciplines per lèxic comú. Aquesta és la matèria per la qual poden accedir al document els usuaris. La segona matèria només és accessible des del catàleg de la biblioteca i serveix per concretar més les grans disciplines i, sobretot, per especificar els subgèneres literaris, especialment per a la narrativa.²⁰⁴

El catàleg que utilitzen els usuaris és en paper i es troba a les diferents sales d'espera de la zona d'hospitalització perquè sigui accessible tant als malalts i als seus acompanyants com al personal del mateix hospital. Per facilitar-ne la consulta, han imprès els registres del catàleg amb la primera matèria com a punt d'accés i agrupant-les segons les afinitats que han considerat adients quedant reduït el catàleg a cinc llistats (per exemple, al llistat número 4 inclouen: *Arquitectura, Arte, Autoayuda, Biografías, Espiritualidad y Religión, Filosofía, Juegos, Manualidades, Psicología, Teatro*; i dins de cada matèria, les obres estan ordenades alfabèticament per autor). També s'ha optat per aquest sistema per garantir la inclusió de totes les novetats al catàleg amb una mínima despesa d'impressió. Cadascun d'aquests llistats té una portada amb la indicació del contingut i està desat en un dossier de plàstic transparent per facilitar-ne tant la seva identificació com la seva conservació.

En relació amb el tractament físic, no es folren els llibres, només se'ls enganxa el teixell.

– Serveis

Segons consta a la Memòria (2009, p. 5): *El horario de atención al público en la biblioteca es de lunes a viernes de 8:00 a 11:00 y de 13:30 a 15:00 horas; de 11:00 a 13:30 cerramos para distribuir y recoger los libros prestados a los usuarios hospitalizados. El 2º y 4º sábado de cada mes, de octubre a junio, la biblioteca está abierta de 10:00 a 13:00 horas.* L'obertura dels dissabtes al matí és un fet diferencial significatiu i identitari del servei que s'ofereix. A les tardes, la biblioteca no està oberta però, per contra, es realitzen nombroses activitats culturals promogudes des de la mateixa biblioteca (teatre, hora del conte, màgia, etc.).

El préstec de llibres i revistes és el principal servei que es realitza i es pot fer mitjançant tres vies diferents (Memòria 2009, p. 4):

- A l'hospital infantil: els dilluns i els dijous es passa per les habitacions amb dos carros de llibres per tal que la canalla triï les seves lectures.
- A les diferents sales d'estar dels diferents pavellons de l'hospital: a totes elles hi ha *un cartel informando de la existencia y funcionamiento de la biblioteca y sobre la mesa hay una bandeja con cinco listados que contienen todos los fondos bibliográficos disponibles en la biblioteca organizados por materias. Los usuarios, previa consulta de los listados, solicitan lo que desean y se lo proporcionamos en el mismo día. En este caso es muy importante la colaboración del personal hospitalario facilitando las llamadas por teléfono.*
- A la mateixa biblioteca: per a tothom que pugui desplaçar-s'hi (malalts, acompanyants i personal de l'hospital).

²⁰⁴ Per exemple, si la primera matèria és Art (el 7), la segona és Pintura o Esports; si la primera matèria és Novel·la, la segona és Romàntica, Històrica o Intriga.

En el cas dels pacients, per sol·licitar documents cal omplir un formulari amb els següents camps: nom i cognoms del malalt (tant si el document és per a ell com si és per al seu acompanyant), sala, llit, telèfon mòbil personal i títol o títols dels llibres que sol·liciten. El telèfon mòbil ha esdevingut un instrument inestimable per a la biblioteca perquè facilita el contacte directe amb els seus usuaris tant per al seguiment de les lectures (si li agraden o no, si en necessita més o si vol canviar de gènere) com per al seu retorn en el cas de ser necessària una reclamació posterior. Quan els usuaris són personal de l'hospital, se'ls fa prèviament un carnet de lector (s'utilitza el mateix formulari que la Conselleria de Cultura, Educació i Ciència de la Generalitat Valenciana fa servir a les biblioteques de la seva xarxa) i després ja poden sol·licitar els llibres a la mateixa biblioteca, sense necessitat d'omplir cap formulari.

Com que les circumstàncies entre aquests dos grans grups d'usuaris són tan diferents, s'ha considerat oportú adaptar les condicions del servei de préstec també a cada col·lectiu. En línies generals, els pacients tenen més llibertat tant a l'hora de triar el nombre de llibres que es volen endur com els dies que poden tenir-los en préstec (sovint demanen acabar-lo a casa i retornar-lo més endavant). El personal de l'hospital necessita el carnet de préstec, es deixen tres llibres durant quinze dies i sense possibilitat de pròrroga o un llibre quinze dies amb possibilitat de renovació del préstec (amb aquesta norma volen evitar que s'acaparin les novetats i la resta d'usuaris no hi pugui tenir accés); a més, si un llibre es perd o desapareix l'ha de reposar.

El nombre de préstecs realitzats al llarg del 2009 és de 13.618 exemplars i se n'han perdut 161 (un 1,18% del fons actual). Es tracta de xifres sorprenents tenint en compte els condicionants i impediments de diversa naturalesa que s'acostumen a esmentar en aquests serveis (usuaris amb poc hàbit lector, massa distraccions externes). Una de les raons d'aquest èxit és la qualitat, l'actualitat i l'adequació de la col·lecció a la demanda com a resultat d'una gestió professional de la biblioteca. En relació amb les pèrdues, la bibliotecària considera que no són significatives, sobretot si es comparen amb el moviment de llibres que es produeix anualment. Preval la idea que és preferible perdre un llibre que un lector i, per tant, reclamen els llibres però amb moderació.

Existeix un altre servei poc utilitzat perquè no hi ha gaire demanda ja que no es difon i es planteja com a complementari més que no pas com a essencial de la biblioteca per a pacients; es tracta de la informació sobre la malaltia i la salut. Totes les persones que entren a la biblioteca demanant informació especialitzada se les atén. Habitualment els proporcionen documents divulgatius i generalistes que els serveixen per entendre més bé la seva circumstància i per poder anar a la següent visita mèdica amb unes nocions bàsiques que els permetin entendre millor les explicacions del professional. La formació especialitzada de la bibliotecària així com el fet de ser la responsable tant de la Biblioteca dels Usuaris com de la biblioteca mèdica, garanteixen la qualitat, l'adequació i la validesa de les informacions que s'ofereixen així com un millor aprofitament dels recursos propis.

– Animació a la lectura i activitats

Són molt nombroses i diverses les activitats que es realitzen des de la biblioteca i amb l'ajuda de l'Associació José Luis Sampedro per a la Salut i la Cultura. Segons consta a les memòries del 2009 de la biblioteca i de l'Associació, hi ha un mínim d'una activitat mensual. En alguns casos es tracta de representacions de teatre, concerts, xerrades sobre temes d'interès, hora del conte o màgia; en d'altres, es realitzen activitats per commemorar dates concretes com el dia de la dona, el dia del llibre o el dia del llibre infantil i juvenil; a banda, hi ha les actuacions programades regularment per a les festivitats assenyalades de Nadal i Reis. Les activitats infantils i juvenils acostumen a realitzar-

se a la CiberCaixa Hospitalària perquè és el més adequat per a celebrar-les i ja es programen tenint en compte la possibilitat de cessió dels espais.

Les dues activitats més destacades i que reflecteixen de manera clara l'esperit d'oci i formació per a la salut i la cultura que són les funcions fonamentals d'aquesta biblioteca per a pacients són la campanya d'animació a la lectura "Espere llegint" i el Premi literari Hospital Universitari La Fe.

El 2005 la Biblioteca d'Usuaris inicià la campanya "Espere llegint" que continua mantenint-se actualment donat el seu èxit. Es tracta de deixar fullets informatius i materials divulgatius sobre salut i prevenció en tots els serveis de l'hospital a on hi hagi malalts i acompanyants esperant per a una consulta o exploració (Al·lèrgia, Hospital de dia, Oncologia, Consultes externes, Urgències, Quiròfans, etc.). Tothom qui vulgui pot agafar-ne i endur-s'ho a casa. Un dels materials que més èxit tenen són uns llibrets de poc més de 50 pàgines, publicats per l'Instituto de la Mujer (Madrid) i que, entre altres temes, tracten sobre la maternitat (embaràs i part), la menopausa, les noies adolescents, les malalties per transmissió sexual, l'anorèxia i la bulímia, la violència contra les dones o les drogues. L'Instituto els envia anualment unes quantes capsas amb aquest material que van reposant a les sales a mesura que va desapareixent.

El Premi Literari Hospital Universitari La Fe el convoca anualment l'Associació José Luis Sampedro per a la Salut i la Cultura. Es poden presentar a concurs relats curts sobre les vivències a l'hospital per part dels malalts i acompanyants, en la modalitat de valencià i castellà. Els textos premiats es publiquen i es regala, a més, un lot de llibres als concursants. Aquest premi dona molta visibilitat a l'hospital i, en menor grau, a l'Associació que és qui realment el convoca; la Biblioteca d'Usuaris no se'n beneficia directament tot i trobar-se al darrera de la convocatòria i col·laborar-hi activament.

Per últim, esmentar que durant uns anys s'intentà que pel canal privat de televisió de l'hospital que és gratuït hi hagués dues hores diàries (de 17 a 19h) dedicades a la cultura. La bibliotecària preparava vídeos culturals sobre geografia del país, costums, edificis emblemàtics, etc., a partir de materials que els havia cedit prèviament la Generalitat Valenciana i no estaven sotmesos a drets de cap mena. Malgrat els esforços dedicats, per pressions de l'empresa que gestionava el servei de televisors per les habitacions, es va haver d'anul·lar aquesta activitat.

– Difusió

La difusió de la biblioteca no segueix els canals habituals com són un tríptic repartit en el moment de l'ingrés (hi estan pensant) o l'existència d'una bona senyalització per arribar-hi o un logotip. Sí que compten amb una pàgina web pròpia que no forma part de la web de l'hospital (només s'hi arriba a través d'un enllaç) i, per tant, no comparteixen la mateixa imatge corporativa; a més, no està actualitzada. Quan la biblioteca es traslladi al nou hospital i es reorganitzi la pàgina web institucional, la bibliotecària té intenció de potenciar més i millor la presència de la Biblioteca d'Usuaris a la web oficial de l'hospital; un dels objectius és aconseguir l'accés en línia al catàleg.

La principal difusió són els cartells que preparen des de la biblioteca i que es penjen a les sales d'espera de diferents zones de l'hospital. Es tracta de material elaborat amb pocs recursos i mitjans però amb un impacte superior al que es podria esperar.²⁰⁵

²⁰⁵ Vegeu: Part VII. Annex 4, p.582-583.

Una altra via important de difusió és el personal d'infermeria que o bé informa al malalt de l'existència de la biblioteca o bé avisa a la biblioteca perquè passi a visitar un malalt concret. És indubtable que el personal de l'hospital coneix força la biblioteca per a pacients encara que ells mateixos no en siguin usuaris.²⁰⁶ Segons la bibliotecària, la raó és perquè es tracta d'un servei que el proper any celebrarà vint anys d'existència participant activament del dia a dia de l'hospital, amb una presència constant, sense interrupcions al llarg del temps, oferint qualitat i donant respostes a les diferents demandes de tots els seus usuaris. Entenem que una part important de la difusió és la personalitat de la mateixa bibliotecària i el treball entusiasta realitzat així com la seva participació activa en diversos organismes de l'hospital.

– Cooperació

De les nou biblioteques per a pacients que es crearen a partir de l'acord de col·laboració entre la Conselleria de Cultura, Educació i Ciència i la Conselleria de Sanitat i Consum de la Generalitat Valenciana el 1990, només continua en funcionament la de l'Hospital Universitari La Fe. Abans de la seva desaparició pogueren compartir interessos i col·laborar en petites actuacions però no hi hagué prou força com per crear una xarxa o establir uns vincles més fermes de cooperació. Actualment la Biblioteca d'Usuaris és un servei aïllat en el panorama valencià i no és viable cap mena de cooperació bibliotecària més enllà de la creació de l'Associació José Luis Sampedro per a la Salut i la Cultura (però que realment va néixer com a mitjà per finançar les activitats de la biblioteca) o les col·laboracions aïllades que fan amb altres serveis hospitalaris com algun centre de dia i tenen més una funció de voluntariat i ajuda que no pas de cooperació bibliotecària.

– Planificació i avaluació

A la Memòria que anualment publica la biblioteca es deixa constància de la voluntat d'avaluar per millorar el servei i de la planificació d'objectius anuals per assolir aquesta millora. A banda d'una descripció general del servei, la Memòria recull, entre altres, una sèrie de dades quantitatives que ajuden a definir i reorientar tant el servei en sí com la col·lecció: préstecs mensuals, préstecs per serveis hospitalaris, per matèries o per idiomes, evolució de la col·lecció, relació de préstecs i pèrdues, etc. Cal remarcar que mensualment s'envia una estadística de préstec al Servei del Llibre i Biblioteques de la Direcció General del Llibre, Arxius i Biblioteques de la Conselleria de Cultura i Esports de la Generalitat Valenciana i, anualment, al Servei d'Atenció i Informació al Pacient del mateix hospital com a complement de la informació sobre les activitats d'aquest servei. Els objectius proposats per al 2010 són honestos i assumibles: *Incremento, actualización e informatización de los fondos bibliográficos para que puedan llegar puntualmente a los usuarios. Organizar actividades ludicoculturales para los enfermos, acompañantes y personal hospitalario. Seguir con la campaña Espere leyendo / Espero leyendo* (Memòria 2009, p. 12).

²⁰⁶ Amb tot, la bibliotecària creu que potser hi ha un 20% de treballadors (dels prop de 6.000 que treballen a l'hospital) que encara desconeixen la Biblioteca d'Usuaris.

8.2.3 *Cabueñas (Gijón)*

La Biblioteca para Pacientes de l'Hospital de Cabueñas és un cas aïllat dins del panorama espanyol ja que forma part de la Red de Bibliotecas Municipales de Gijón i el seu catàleg està integrat en el Catálogo Colectivo de la Red de Bibliotecas del Principado de Asturias. No és gens freqüent a Espanya la participació directa de la biblioteca pública i encara menys que la biblioteca per a pacients esdevingui una biblioteca pública instal·lada dins del mateix hospital com és en aquest cas;²⁰⁷ per contra, aquest model el trobem molt més implantat a França.²⁰⁸

A continuació presentem la descripció de la biblioteca per a pacients de l'Hospital de Cabueñas de Gijón.

²⁰⁷ A Catalunya tenim l'experiència de la biblioteca per a pacients de la Clínica Mental de Santa Coloma de Gramenet que formà part durant uns anys de la xarxa de biblioteques públiques de la Diputació de Barcelona.

²⁰⁸ Vegeu, per exemple, la descripció del Centre Hospitalier Universitaire (CHU). Centre de gérontologie Serre Cavalier de Nîmes que compta amb una filial de la biblioteca pública que forma part de la xarxa bibliotecària municipal situada als baixos del geriàtric (p. 158).



HOSPITAL DE CABUEÑES (Gijón)

- Biblioteca especialitzada en medicina
- Biblioteca per a pacients gestionada per personal de l'hospital

- ✓ 462 llits²⁰⁹
- ✓ Inaugurat el 1968
- ✓ Hospital d'aguts
- ✓ Pediatria
- ✓ Biblioteca especialitzada en medicina
- ✓ Biblioteca per a pacients gestionada per personal de l'hospital
- ✓ Aula hospitalària



DESCRIPCIÓ DE LA BIBLIOTECA PER A PACIENTS

La descripció que donarem a continuació és el resultat d'una entrevista telefònica mantinguda amb la responsable de la Biblioteca para Pacientes, [REDACTED].²¹⁰ Així mateix, hem utilitzat la descripció del servei apareguda en diverses publicacions.²¹¹

– Funcions

La funció de la biblioteca per a pacients a dia d'avui, i seguint el model de la biblioteca pública de la qual n'és deutora, és triple: proporcionar oci, formació i informació als malalts.

Com que aquesta biblioteca per a pacients forma part de la xarxa de biblioteques públiques de l'Ajuntament de Gijón, els aspectes relacionats amb l'oci es compleixen amb escreix ja des dels seus inicis. La formació i la informació relacionades amb la salut i la malaltia les ha anat incorporant la responsable de la biblioteca fins a on li ha estat permès.²¹²

Segons María Aurora Rodríguez Alonso (2002, p. 10-11), *...las bibliotecas de pacientes son un servicio especial de biblioteca pública y como tal, ante la universalización de la información*

²⁰⁹ L'hospital no té pàgina web. Les poques dades que tenim sobre l'hospital són del 2006 i s'han extret de: Rodríguez Alonso, 2007.

²¹⁰ El valor d'aquesta biblioteca com a model és la seva pertinença a una xarxa de biblioteques públiques i, sobretot, la voluntat de convertir la biblioteca per a pacients en un lloc a on es pugui formar i informar els usuaris, sempre que així ho desitgin, sobre la pròpia salut i la malaltia amb materials de qualitat i adaptats a cada perfil. La conversa telefònica mantinguda amb la bibliotecària se centrà en aquestes qüestions i, inevitablement, falta informació sobre aspectes concrets, sobretot de caràcter quantitatiu i procedimental.

²¹¹ Per a la descripció de la biblioteca així com per a les reflexions teòriques de la seva responsable sobre quina ha de ser la funció d'una biblioteca per a pacients i quin ha de ser el perfil del bibliotecari que l'ha de gestionar, consulteu a la bibliografia final: Rodríguez Alonso, 1992, 1993a, 1993b, 2002, 2003, 2007 i Rodríguez Alonso; Arrazola Moreno, 2001.

²¹² La biblioteca no compta amb recursos propis per adquirir documentació especialitzada i la biblioteca mèdica no es presta a la col·laboració. Cal buscar recursos alternatius.

sanitaria, desempeñan una función esencial contribuyendo a la reducción de la tradicional asimetría del conocimiento existente en la relación médico-paciente. Com a conseqüència de la progressiva democratització de l'accés a les fonts d'informació sanitària per part dels ciutadans gràcies, sobretot, a les TIC, cal que *las bibliotecas de instituciones sanitarias* hi facin front *con los medios adecuados*. És a dir, defensa la funció informativa i formativa d'aquestes biblioteques en temes de salut i de malaltia.

Malauradament tot els seus esforços en aquest sentit no han obtingut els resultats desitjats ja que no pot comptar ni amb la col·laboració dels metges ni amb la de la biblioteca mèdica. Els metges perquè consideren que els malalts no necessiten pas estar tan informats (una opinió molt estesa fins i tot entre els metges més joves i més avesats a l'ús de les tecnologies i coneixedors del poder informatiu que pot tenir Internet); la responsable de la biblioteca mèdica perquè no ho considera part de la seva labor. Entre uns i altres creu que només s'aconsegueix perpetuar una imatge del malalt com a criatura ignorant que no pot aprendre per ell mateix i sempre quedarà sotmès a la figura paternalista dels metges.

Cal dir que [redacted] ha publicat al llarg dels darrers vint anys nombrosos treballs ben argumentats que defensen aquesta funció informativa i formativa de la biblioteca per a pacients; les seves propostes no han tingut prou ressò ni entre els responsables de les biblioteques per a pacients ni entre els de les biblioteques especialitzades en medicina. Aquesta actitud generalitzada en el context català i espanyol a negar aquesta funció educativa-informativa de les biblioteques que es troben als hospitals (siguin per a pacients o per a professionals de la salut), contrasta amb el panorama internacional en què, precisament, és una prioritat.

– Estructura organitzativa

La biblioteca es creà el 1991 arran d'un acord entre la direcció de l'Hospital de Cabueñes i l'Ajuntament de Gijón i entrà a formar part de la Red Municipal de Bibliotecas de Gijón.²¹³ En línies generals, aquest acord determinava que l'Ajuntament proporcionava i mantenia la col·lecció i l'hospital el personal i el local.

A finals del mateix 1991 l'Hospital de Cabueñes s'afegí al conveni signat entre el Ministeri de Cultura i el Ministeri de Sanitat i Consum per a la creació de biblioteques en els hospitals que depenien de l'INSALUD; gràcies a aquest conveni la biblioteca rebé una dotació de 2.000 volums.

Actualment continua tenint aquesta doble dependència entre l'Ajuntament de Gijón per a les adquisicions, les qüestions relacionades amb els procediments tècnics i el catàleg, i l'Hospital de Cabueñes per a la dotació del personal i de l'espai. Aquesta duplicitat beneficia la biblioteca en la mesura que disposa d'un fons actualitzat i de qualitat, té accés al préstec interbibliotecari gràcies al catàleg compartit, pertànyer a la Red li dona visibilitat, pot exercir les seves funcions de biblioteca pública i està plenament integrada en l'estructura hospitalària. Com a contrapartida ens trobem una biblioteca aïllada en la mesura que la pertinença a la xarxa resulta forçada més enllà de les qüestions més generals i perquè dins de l'hospital no té la mateixa consideració que la biblioteca mèdica.

²¹³ En realitat, la biblioteca per a pacients no depèn directament del Departamento de Bibliotecas sinó que manté un conveni de col·laboració amb la Fundación Municipal de Cultura y Universidad Popular de l'Ajuntament de Gijón, l'organisme administratiu superior al Departamento.

– **Usuaris**

La biblioteca dona servei als malalts, als seus acompanyants i al personal de l'hospital. Ara bé, els seus principals usuaris són els malalts. En aquests moments s'està produint un canvi en el perfil d'aquest col·lectiu sobretot per dues raons. Per una banda, cada vegada hi ha menys infants perquè s'ha reduït el nombre de llits pediàtrics i, a més, ja compten amb una aula hospitalària que els proporciona llibres de la seva pròpia biblioteca escolar. Per l'altra, l'envelliment de la població comença a ser evident i cada cop són malalts més grans amb el que això comporta respecte a la lectura i a l'ús de la biblioteca. Existeix encara una altra variable en relació amb el perfil dels malalts: l'actual organització del sistema sanitari propicia els tractaments ambulatoris i l'ús freqüent tant dels hospitals de dia com dels serveis d'hemodiàlisi, oncològics o de rehabilitació. És per totes aquestes raons que no només són usuaris de la biblioteca per a pacients els malalts hospitalitzats sinó tots aquells que utilitzen les instal·lacions hospitalàries, inclosos els acompanyants, aquest col·lectiu s'està convertint en un grup emergent i sovint se'ls fa préstecs de només un dia.

Els principals usuaris de la biblioteca per part dels treballadors de l'hospital són especialment el personal medicosanitari que la utilitza com si es tractés d'una biblioteca pública.

Excepcionalment, com que forma part de la Red Municipal, arriben a la biblioteca usuaris externs sol·licitant llibres que no troben a la seva biblioteca pública habitual. Sempre se'ls diu que cal que sol·licitin el llibre mitjançant el préstec interbibliotecari a través de la seva biblioteca pública. Sembla una contradicció si es pensa en el concepte de xarxa; la realitat és que la biblioteca per a pacients no disposa de suficients recursos per gestionar correctament aquest tipus de demandes.

– **Finançament**

El pressupost per a les adquisicions assignat per l'Ajuntament de Gijón sempre ha estat suficient per cobrir les necessitats d'adequació i qualitat dels fons tenint en compte els perfils dels usuaris de la biblioteca.²¹⁴ L'actual crisi econòmica fa perillar aquesta situació ja que enguany han començat a patir una certa reducció en la partida assignada.

L'hospital, per la seva part, assumeix les despeses dels sous (el d'una bibliotecària a temps complet i el de mitja jornada d'un zelador), el manteniment del local, el material fungible, l'ordinador i la connexió a Internet i la subscripció a dos diaris.

– **Personal**

La biblioteca està a càrrec de [redacted] des de la seva creació el 1991. Té formació bibliotecària i regularment assisteix a jornades i congressos, es forma i també publica i investiga sobre les biblioteques per a pacients. És una persona emprenedora, amb moltes ganes de treballar, millorar i innovar el servei de la seva biblioteca però els anys d'aïllament comencen a pesar-li.

Ha d'assumir absolutament totes les tasques de la biblioteca ja que només compta amb un zelador que comparteix amb altres serveis de l'hospital i del qual només pot disposar-ne mitja jornada (o menys) diària. L'única tasca que li pot assignar és la recollida per les habitacions dels llibres deixats en préstec i només esporàdicament pot ajudar en altres feines.

Segons la bibliotecària és del tot insuficient el personal que hi ha a la biblioteca en relació amb les necessitats reals del servei. Per exemple, voldria automatitzar el préstec però ha de

²¹⁴ No en sabem la xifra exacta. Segons paraules de la bibliotecària, "menos que una biblioteca de barrio".

posar ella mateixa els codis de barres a tots els exemplars (prop de 9.000 documents) i no té prou temps perquè fer-ho significaria deixar d'atendre els usuaris i ells sí que són una prioritat.

Ocasionalment tenen alumnes en pràctiques d'un mòdul de tècnics d'animació sociocultural.

No hi ha voluntaris que els ajudin tot i que els agradaria poder comptar amb ells. La bibliotecària creu que és un problema del caràcter i de la manera de fer dels asturians, segons ella, poc donats al voluntariat en general.

– **Equipament**

La biblioteca, reproduint el model de biblioteca pública, compta amb uns quants punts de lectura i un PC amb accés a Internet per als usuaris. Inicialment l'espai era suficient però la col·lecció ha anat creixent amb els anys i ara tenen greus problemes per organitzar i donar cabuda al seu fons. Hi ha previstes unes obres d'ampliació i fins i tot es parla d'un nou espai però la bibliotecària és molt escèptica en aquest sentit. També estan pendents de l'arribada d'un nou PC amb connexió a Internet.

Malgrat aquestes limitacions la bibliotecària està molt contenta de poder disposar d'un espai propi per a la biblioteca més enllà d'un magatzem de llibres o d'un carro que passa per les habitacions. Considera fonamental que els usuaris puguin asseure's i llegir, triar ells mateixos els llibres mirant-los a les prestatgeries, relacionar-se amb altres usuaris o utilitzar el servei de referència de la biblioteca.

– **Col·lecció**

El fons està format per prop de 9.000 documents procedents majoritàriament de les compres realitzades amb el pressupost que hi ha assignat per a tal fi; aproximadament ingressa uns 500 llibres anuals que van incorporant-se al catàleg al mateix ritme que les novetats apareixen a les llibreries. Les donacions són poc significatives perquè la bibliotecària només accepta aquelles que considera adequades als criteris de selecció de la biblioteca i a les demandes dels usuaris. El fet de comptar amb un pressupost propi per a les adquisicions permet tenir una política de gestió de la col·lecció que garanteix la qualitat i la coherència dels seus fons.

El fons infantil i juvenil és només testimonial perquè els pacients pediàtrics compten amb una bona biblioteca a l'aula hospitalària; a més, tal i com ja hem dit anteriorment, el nombre de llits d'aquest servei s'ha reduït de manera important al llarg d'aquests darrers anys.

Tot i considerar fonamental la funció formativa i informativa de la biblioteca per a pacients en l'àmbit de la salut i la malaltia, no disposa d'una col·lecció adequada; només té un diccionari mèdic i alguna altra obra menor. Per resoldre les demandes d'informació dels usuaris acostuma a utilitzar recursos mèdics gratuïts en línia gràcies a l'ordinador disponible per a la consulta que hi ha a la biblioteca. Amb aquesta finalitat ha creat un directori amb webs acreditades que ofereix als usuaris que ho sol·liciten. A la bibliotecària li agradaria col·laborar amb la biblioteca mèdica per donar resposta a aquest tipus de demanda però ara per ara no és viable perquè des de la biblioteca especialitzada es considera que l'atenció als pacients no és la seva funció.

L'hospital finança la subscripció a dos diaris (un d'ells local) i l'Ajuntament a dues revistes (una és el *National Geographic*).

La col·lecció està formada, exclusivament, per documents en format paper. La bibliotecària té present el concepte de biblioteca-mediateca però ara per ara no disposa dels recursos suficients

ni per tenir els aparells lectors ni per comprar documents en altres suports que no siguin paper. Aquest desequilibri es compensa amb la qualitat i el volum de la col·lecció en paper; es tracta d'una col·lecció potser sobredimensionada en relació amb les dimensions de l'hospital però d'una gran qualitat, equiparable al de qualsevol biblioteca pública.

Per al tractament documental segueixen el mateix que per a la resta de la Red Municipal de Bibliotecas de Gijón. Utilitzen, com totes elles, @bsys per al seu catàleg. El catàleg és en línia i està integrat al Catálogo Colectivo de la Red de Bibliotecas del Principado de Asturias; si es vol es poden fer cerques per a biblioteques concretes com és el cas de "Biblioteca del paciente (Cabueñes)".

Durant els primers anys de funcionament de la biblioteca esterilitzaven absolutament tots els llibres, talment com si es tractés de material de quiròfan fins que van determinar que no era necessari. Actualment no es fa cap tipus de tractament de neteja però, això sí, es retiren tots els llibres que procedeixen de serveis a on hi hagi perill de contagis.

– Serveis

La biblioteca obre tots els matins de dilluns a divendres.

El servei més important és el préstec de llibre tant a la mateixa biblioteca com directament a les habitacions per als malalts que no es poden desplaçar. També compten amb uns quants punts de lectura a la mateixa biblioteca. Ofereixen, finalment, accés a informació sobre salut.

Pel fet de pertànyer al Catálogo Colectivo de la Red de Bibliotecas del Principado de Asturias pot realitzar préstec interbibliotecari; és a dir, qualsevol biblioteca de la Red li pot sol·licitar un llibre alhora que la biblioteca per a pacients també en pot demanar a qualsevol altra. Malauradament no funciona igual de bé aquest tipus de préstec amb totes les biblioteques de la Red; les biblioteques més petites acostumen a tenir certs prejudicis i no volen servir ni rebre llibres procedents de la biblioteca per a pacients, probablement per por als contagis.

També tenen certs problemes amb la formalització del préstec ja que per fer-ho cal presentar la "tarjeta ciudadana" que es proporciona als ciutadans de Gijón i a aquells que hi resideixen temporalment; cal sol·licitar-la a les Oficinas de Atención al Ciudadano de la ciutat. Els usuaris de l'Hospital de Cabueñes no sempre són residents de Gijón i, per tant, costa controlar el préstec i que aquest quedi, a més, reflectit al catàleg. Ara per ara no els donen cap solució des de la Red de Bibliotecas Municipales de Gijón.

– Difusió

Hi ha molts cartells penjats a l'hospital informant de l'existència de la biblioteca; gràcies a això els usuaris de seguida ubiquen la biblioteca per a pacients.

Disposen també d'una guia d'acollida, una carta de serveis i una normativa d'ús.

– Cooperació

La bibliotecària considera que la cooperació és, ara per ara, una oportunitat perduda, especialment, per part de la biblioteca especialitzada en medicina. Malgrat trobar-se en disposició de col·laborar-hi activament, existeixen certs recels que impossibiliten qualsevol actuació encaminada a la millora de l'atenció als malalts.

8.3 Conclusions a la panoràmica internacional i espanyola

8.3.1 Conclusions a la panoràmica internacional

Les dues grans tendències a nivell internacional descrites semblen talment dos estadis diferents d'un mateix procés.

Els països anglosaxons, amb una llarga tradició de biblioteca pública, impulsaren la creació de les primeres biblioteques per a pacients, sovint des de la mateixa biblioteca pública. Amb els anys han anat allunyant-se del model inicial i creant diversos serveis complementaris reflex de l'evolució de la seva societat (implantació de les TIC, dret a la informació sobre la salut):

- El carro amb llibres continua sent una realitat però acostuma a ser un servei gairebé invisible fora de les quatre parets de l'hospital. El gestionen voluntaris que poden tenir més o menys assessorament de professionals bibliotecaris segons les zones.
- El servei d'informació sobre la salut pren cada vegada més força i acaba substituint la biblioteca per a pacients des del punt de vista de la informació i la formació. Solen dedicar-s'hi molts recursos i la gestionen professionals tant de l'àmbit bibliotecari com medicosanitari; els voluntaris fan funcions d'acompanyament però no són ni creadors ni gestors dels recursos.
- Un programa d'activitats lúdiques i culturals adreçades a pacients i acompanyants que tant poden incloure la lectura com no.
- I, finalment, en el cas dels hospitals pediàtrics, la creació d'uns espais especialment dissenyats per trencar amb l'entorn hostil que és l'hospital i en els quals es poden proporcionar recursos de molt diversa naturalesa però en els quals les TIC tenen una presència preponderant; els llibres, i, en definitiva, la lectura, queden més en un segon terme.

Per contra, en els països de l'Europa més continental, segueix imperant un model de biblioteca per a pacients més proper a la biblioteca pública i, sovint, formant-ne part i sent un membre més de ple dret de la xarxa municipal. S'observa, però, una diferència important entre les biblioteques dels països més mediterranis i els països centreeuropeus i nòrdics. En el cas dels països mediterranis (França i Itàlia), la principal funció de les biblioteques per a pacients continua sent l'oci malgrat els importants canvis legals que en aquest sentit s'han viscut en aquests darrers anys (Vall Casas; Rodríguez Parada, 2008); la presència de voluntaris és significativa (tot i que es proporciona una formació mínima que garanteix un bon servei); i les TIC tenen encara una presència tímida. Els països nòrdics i centreeuropeus, en canvi, inclouen a bastament les funcions informativa i formativa de les biblioteques per a pacients proporcionant documentació adequada i de qualitat; tot i la col·laboració dels voluntaris, acostumen a ser professionals qui, en primera instància, gestionen el servei; les TIC són presents al mateix nivell que qualsevol de les seves biblioteques públiques.

El que sí que és comú a tots dos models és l'existència d'una correlació positiva entre la implicació de l'hospital i la creació, manteniment, potenciació i ús d'un servei bibliotecari per als pacients. Si l'hospital assumeix el projecte de biblioteca (o en facilita la seva existència) i incorpora a la seva política de centre donant-li un lloc clar dins de la seva estructura, l'èxit està garantit. Qüestions com el finançament o qui el gestionarà s'acostumen a solucionar de manera més o menys reeixida quan l'administració hospitalària defensa aquest servei.

8.3.2 Conclusions de les experiències espanyoles descrites

Las bibliotecas para pacientes, al igual que todo tipo de bibliotecas, deben ser gestionadas por profesionales, no por espontáneos.
Pepa Salavert (2000, p. 39)

Las bibliotecas deben ser creadas con recursos humanos y materiales suficientes; el miserabilismo es la ruina de las bibliotecas.
Pepa Salavert (1997, p. 159)

...la biblioteca de pacientes debe actuar como un soporte más de la información sanitaria colaborando con los organismos de salud pública [...] y debe jugar su papel en la nueva organización de la sanidad donde el usuario, debidamente informado, se convierte en un protagonista más en la toma de decisiones sobre su salud.
María Aurora Rodríguez Alonso (2003, p.23)

No debe olvidarse que las bibliotecas de pacientes son un servicio especial de biblioteca pública y como tal, ante la universalización de la información sanitaria, desempeñan una función esencial.
María Aurora Rodríguez Alonso (2002, p. 11)

El panorama aquí presentat és divers com diverses són les raons que ho justifiquen: els diferents ritmes de traspàs de les competències en sanitat i cultura a les comunitats autònomes per part del govern central, la tradició més o menys arrelada de biblioteca pública de cada comunitat o la implicació dels governs autònoms en la creació i el manteniment de les biblioteques per a pacients, entre altres. Tal i com explicàvem al principi d'aquest apartat, la impossibilitat de conèixer totes les experiències espanyoles ens impedeix fer una panoràmica global i detallada de la realitat. Tanmateix, les experiències aquí descrites fan evident que tot i existir tendències generals (gairebé no ens atrevim a parlar de models), cada biblioteca té la seva pròpia idiosincràsia; les característiques de l'hospital en el qual es troba integrada així com la personalitat del responsable de la biblioteca en són dos factors determinants. Amb tot, estem en disposició de detectar certs aspectes significatius que determinen la naturalesa del servei final i que, d'una manera o altra, esdevenen essencials de cara a l'elaboració d'unes directrius mínimes per a les biblioteques per a pacients.

L'oferta de lleure als usuaris és la **funció** que comparteixen totes les biblioteques. Segons si la biblioteca està gestionada o no per bibliotecaris professionals, s'incorporen la formació i informació en temes de salut.

La situació més freqüent és trobar la biblioteca formant part de l'**estructura organitzativa** dels serveis d'atenció als usuaris ja sigui directament del cap del servei, ja sigui d'algun servei intermedi com pot ser el de comunicació o informació. La vinculació amb la biblioteca pública és un fet aïllat en el panorama general tot i els evidents beneficis que comporta en relació amb la qualitat del servei, la visibilitat de la biblioteca i un millor rendiment dels recursos (el préstec interbibliotecari, per exemple).

Els malalts i els seus acompanyants són els **usuaris** principals tot i que majoritàriament també ofereixen els seus serveis al personal de l'hospital, amb una funció, en aquest cas, propera a la de l'entreteniment que pot oferir la biblioteca pública. Els infants són els malalts més ben atesos ja que a tots els hospitals amb servei de pediatria se'ls dispensa un tracte preferent. La diferent

procedència geogràfica i lingüística dels usuaris es té en compte tot i que no sempre es poden satisfer les necessitats tan bé com es voldria per falta de mitjans. Qüestions com la naturalesa de les malalties que afecten els malalts s'acostumen a contemplar a l'hora de planificar els serveis (garantir l'assistència a tots els que no es poden desplaçar, per exemple).

El **finançament** és una qüestió clau perquè té una incidència directa en la qualitat del servei bibliotecari tant pel que fa a disposar de diners suficients per poder tenir una mínima política de gestió de la col·lecció com per pagar el sou d'un professional bibliotecari. Per suplir les mancances relacionades amb l'adquisició de fons o l'organització d'activitats culturals i d'animació a la lectura, les biblioteques opten per buscar finançaments alternatius (subvencions, donacions, etc.). Amb tot, el panorama general és que els recursos econòmics destinats a les biblioteques per a pacients són del tot insuficients.

El perfil dels responsables de la biblioteca és la segona qüestió clau d'aquesta panoràmica. Quan els hospitals compten amb **personal** qualificat la qualitat i l'adequació del servei és més gran que quan gestionen la biblioteca treballadors sense formació. En el que sí hi ha unanimitat és en la necessitat de tenir al davant de les biblioteques persones motivades i implicades amb el projecte. Totes les biblioteques descrites mostren el personalisme que hi impera i que és la raó per la qual continuen existint. En la majoria dels casos els responsables estan convençuts que la biblioteca per a pacients existirà mentre ells treballin a l'hospital; el dia que es jubilin difícilment continuarà funcionant. La intervenció de voluntaris no és massa significativa i no condiciona l'existència del servei ja que sense ells la biblioteca continua funcionant perquè hi ha personal contractat al seu càrrec.

La precarietat és el que defineix l'**equipament** de totes les biblioteques descrites. Hi ha poc espai; predominen els dipòsits de llibres per damunt de biblioteques amb punts de lectura i espai per als usuaris; el mobiliari no acostuma a ser l'adequat; només hi ha l'ordinador per al responsable de la biblioteca; dificultats per accedir a Internet per als usuaris, no hi ha aparells lectors per a diferents suports, etc. Tot i la voluntat d'oci i entreteniment que es promou des de les biblioteques per a pacients i que la fan propera a la biblioteca pública els equipaments no ho reflecteixen.

La **col·lecció** evidencia no només els recursos, pocs o molts, de la biblioteca, sinó la professionalitat i la formació del qui la gestiona. Només en aquelles biblioteques que compten amb bibliotecaris ofereixen una col·lecció actualitzada, de qualitat i adequada als seus usuaris, no accepten indiscriminadament tots els donatius, i saben adequar els processos documentals als recursos i a les necessitats de la seva biblioteca, entre altres. No deixa de sorprendre el fet que les biblioteques públiques actuals tenen la voluntat d'esdevenir mediateques com a reflex d'una clara demanda social dels ciutadans; les biblioteques per a pacients, en canvi, tot i servir als mateixos ciutadans no poden ni plantejar aquesta orientació.

Els **serveis** que proporcionen també queden delimitats per raó del perfil del responsable de la biblioteca. El préstec és comú a tots i és la raó primera de l'existència d'aquestes biblioteques. La informació i la formació en matèria de salut queden limitades a aquells centres que compten amb professionals bibliotecaris. Els horaris d'atenció al públic es concentren als matins i majoritàriament tots tanquen durant les vacances perquè es tracta de serveis unipersonals.

L'**animació a la lectura** i les activitats relacionades amb el lleure queden reduïdes en la majoria dels casos a actuacions aïllades per commemorar el dia del llibre i les festivitats de Nadal o Reis.

La **difusió** de la biblioteca és una qüestió que preocupa a tothom però les actuacions són molt desiguals. La senyalització per accedir-hi no sempre és bona, els tríptics repartits en el moment de l'ingrés sovint passen desapercebuts, la inexistència d'un bon logotip, el disseny gràfic que podria ajudar a millorar la visibilitat de les biblioteques és nul o deficient, els webs dels hospitals acostumen a donar-los un petit espai per descriure el servei però la informació que es proporciona acostuma a ser pobre i poc atractiva tant per la forma com pel contingut. Funcionen molt bé les relacions personals a l'hora de fer difusió del servei: si el responsable de la biblioteca és conegut pels treballadors de l'hospital, aquests, per una via o altra ho acaben comunicant als pacients i acompanyants.

La **cooperació** és una assignatura pendent per a la majoria de biblioteques tot i els diferents intents de crear xarxes. No n'hi ha prou amb la voluntat per unir biblioteques que queden definides per la precarietat i l'amateurisme, sense veu dins del propi hospital que les acull, invisibles als seus gestors.

Al nostre entendre, els dos aspectes claus per a l'èxit d'una biblioteca per a pacients, a partir del que aquí hem descrit, són l'existència d'un professional bibliotecari al davant de la biblioteca; i un pressupost regular i suficient per poder oferir una col·lecció digna, de qualitat, actual i adequada a les necessitats i als perfils dels usuaris potencials.

El cas espanyol podria situar-se en la darrera fase de l'evolució a la qual féiem esment anteriorment. Si el model imperant en els països anglosaxons és el que més ha evolucionat respecte de les primeres biblioteques per a pacients de finals del segle XIX i principis del segle XX, el cas espanyol (no gosem parlar de model) es trobaria en l'estadi menys evolucionat, mentre que els països nòrdics i centreeuropeus primer i França i Itàlia després, representarien els nivells intermedis.

L'actual situació a Espanya, més enllà de la crisi econòmica, en què la cultura i encara menys les biblioteques i la lectura no són una prioritat, no ens permet ser massa optimistes en relació amb el futur més immediat de les biblioteques per a pacients. Els anys d'avantatge i la llarga experiència dels altres països han de servir a l'hora de plantejar un model propi en què s'adeqüi la biblioteca per a pacients al sistema sanitari i bibliotecari, divers, que hi ha a Espanya.