

Servicios Orientados a los Usuarios en las Bibliotecas de Hospital de la Ciudad de Helsinki

Maija Berndtson
Biblioteca Municipal de Helsinki
Traducido por Teresa Estrela



Texto de la Conferencia pronunciada el 10 de octubre de 1997 en Barcelona.

*“Leemos para darnos cuenta de que no estamos solos” (De la película *Tierras de penumbra*)*

Los servicios de la biblioteca pública están concebidos sobre la base de la igualdad de acceso para todos, independientemente de la edad, raza, sexo, religión, nacionalidad, lengua o nivel social. Los servicios y materiales específicos deben adaptarse a aquellos usuarios que no pueden, por cualquier razón, utilizar los servicios y materiales normales, por ejemplo, minorías lingüísticas, personas discapacitadas o los que están hospitalizados o en prisión’ (Manifiesto de la Unesco para las Bibliotecas Públicas 1994).

Estas palabras del Manifiesto para Bibliotecas Públicas de la Unesco que deben guiar a todas las bibliotecas públicas del mundo, ponen los cimientos para el trabajo que estamos desarrollando en las bibliotecas de hospital. Uno de los objetivos básicos de las bibliotecas públicas es garantizar la igualdad en el acceso a la información, incluso para aquellos que están en el

hospital. Esto está claramente formulado en el Manifiesto.

Otros principios que guían el trabajo práctico de las bibliotecas de hospital son las Directivas para las Bibliotecas al Servicio de los Pacientes de Hospital y Personas Discapacitadas en la Comunidad, aprobadas en 1984 por la IFLA (Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecas), nuestra organización a nivel mundial. No hablaré más acerca de ello porque sé que la Sra. Teresa Pagés es miembro de la sección de la IFLA que trabaja en la renovación de estos principios generales.

He querido mencionar estos dos documentos al principio de esta conferencia para subrayar la aproximación internacional y la orientación en el trabajo de los bibliotecarios. Las ideas básicas de las bibliotecas públicas, incluyendo las actividades de las bibliotecas de hospital, son universales.

Biblioteca de la Ciudad de Helsinki

Helsinki, la capital de Finlandia, tiene una población de 0,5 millones de habitantes. La Biblioteca de la Ciudad de Helsinki consta de una biblioteca principal y 14 bibliotecas filiales, 2 bibliobuses (uno de ellos para niños), 16 bibliotecas de hospital y una unidad de servicio para lectores que no pueden salir de sus casas.

La Biblioteca de la Ciudad de Helsinki fue fundada en 1860 por iniciativa privada, pero la ciudad se hizo cargo de su actividad en 1876. La primera biblioteca de hospital fue fundada en 1945 y el primer bibliobus empezó en 1996.

El uso de la Biblioteca de la Ciudad de Helsinki es muy alto. Aproximadamente el 44% de la población tiene carnet de lector. La circulación anual es de un millón de documentos, lo que significa 17,2 préstamos *per capita*. El número de visitantes es de 6,5 millones, que resulta 12,1 asistencias *per capita*.

En 1996 el presupuesto de la biblioteca fue de 130 millones de marcos finlandeses (3.651.605.393 pesetas), 247 marcos finlandeses *per capita* (6.938 pesetas *per capita*). Los gastos de las bibliotecas de hospital fueron de 2.500.086 marcos finlandeses (70.227.135 pesetas), un 1,95% del presupuesto total.

Las bibliotecas públicas de Finlandia están dirigidas y financiadas por las autoridades locales, pero los municipios reciben subvenciones del Estado para diferentes actividades. Esto significa que en Helsinki alrededor del 40% de los costes de la biblioteca son cubiertos por el Estado.

Bibliotecas de Hospital en Helsinki

La idea de las bibliotecas de hospital para pacientes y el valor terapéutico de los libros y de la lectura, fue tratada por primera vez en los Estados Unidos, entre los bibliotecarios, durante

la I Guerra Mundial, a partir de 1914. En Finlandia esto se hizo durante la II Guerra Mundial, en coordinación con las bibliotecas de hospital dirigidas por la Biblioteca de la Ciudad de Helsinki, después de la guerra, en 1945. La primera biblioteca de hospital en Finlandia fue abierta en 1936 por voluntarios de la Cruz Roja.

Hoy contamos con 16 bibliotecas de hospital en los principales hospitales de Helsinki administradas bien por el Ayuntamiento o bien por la Asociación de Autoridades Finesas Locales o Regionales. Si un hospital está dirigido por esa Asociación, les cargamos los gastos de la biblioteca a ellos.

Se disponen de cerca de 7.300 camas en los hospitales de Helsinki. El número de camas varía de 100 a 1200. El hospital más grande es el Hospital de Meilahti, de la Universidad Central de Helsinki, donde está situada nuestra biblioteca de hospital más grande.

En el apéndice 1 hay algunos gráficos sobre la Biblioteca de la Ciudad de Helsinki y nuestras bibliotecas de hospital. En el apéndice 2 hay unos gráficos sobre la Biblioteca de la Ciudad de Helsinki. En el apéndice 3 encontrarán información acerca de cómo están distribuidos los gastos de nuestras bibliotecas de hospital.

La organización de las bibliotecas de hospital

Existe una unidad central para todas las bibliotecas de hospital que pertenecen a la Biblioteca de la Ciudad de Helsinki. Esta unidad está situada en la biblioteca principal y cuenta con un jefe de departamento y un administrativo. La unidad forma parte orgánicamente de los departamentos públicos de la biblioteca principal. Pero las tareas de la unidad están, sin embargo, sólidamente relacionadas con las bibliotecas de hospital. El jefe de la unidad es el responsable del trabajo de la biblioteca de hospital. Él es también el responsable de una plantilla de 15 personas, de las cuales 6 son bibliotecarios, 8 ayudantes de biblioteca y un administrativo.

Necesidades de las bibliotecas de hospital

Las necesidades de las bibliotecas de hospital son fáciles de enumerar : el espacio, la colección y el personal. En Helsinki tenemos una clara división de funciones entre los hospitales y las bibliotecas con ellos relacionadas. Es el hospital quien proporciona los locales libres de cargos económicos y la biblioteca proporciona la plantilla y la colección. Además de los locales, los hospitales pagan las facturas telefónicas y de la limpieza.

El espacio habitable de las salas varía de 20 a 60 m². En las dos bibliotecas más grandes, las salas son de 170 m². Los locales no han sido concebidos como bibliotecas, pero están bien acondicionados. Muy a menudo el aprovechamiento de la sala es más importante que el tamaño.

En Helsinki no contamos con un equipo de voluntarios. Todos forman parte de la plantilla permanente.

Como muchas bibliotecas de hospital son bastante pequeñas, una persona puede encargarse de dos de ellas.

Estamos convencidos de que es mejor que la plantilla de la biblioteca sea independiente de la del hospital, porque estas personas representan para el paciente la relación con el mundo exterior.

El problema de las colecciones es que son pequeñas : el número de libros oscila entre 1.000 a 15.000. Nuestra política es ofrecer no sólo libros, sino también revistas, música, libros en cassette y en algunos casos, incluso vídeos.

En 1996 estuvimos suscritos a 141 revistas. En muchas bibliotecas las revistas son tan importantes como los libros. También prestamos números atrasados de revistas. Del total de préstamos, un 10% lo forman las revistas atrasadas, lo que nos sitúa en el porcentaje más alto de este tipo de préstamos entre los diferentes tipos de bibliotecas.

La colección de material audiovisual fue comenzada tardíamente, en 1994. En cuanto a la música

contamos principalmente con cassettes, porque los CD son todavía bastante raros. La adquisición de vídeos está en muchos casos limitada por el *copyright*. Algunos libros en cassette se adquieren a través de la Biblioteca Finlandesa para Invidentes, una biblioteca especializada, perteneciente al Estado, para Invidentes y personas con problemas de visión.

Las pequeñas colecciones están apoyadas por una colección central de bibliotecas de hospital, que llamamos "colección itinerante". Comprende 6.500 libros, de una colección de 70.000. Está situada en la biblioteca principal, como una colección especial. Cerca del 10% de las adquisiciones autorizadas a las bibliotecas de hospital se destinan a incrementar esta colección.

Los libros de esta colección itinerante se envían a las bibliotecas de hospital, donde permanecen durante tres meses y de allí van a la siguiente biblioteca. Después de una ronda, ninguna biblioteca puede reclamar ningún libro para que vuelva a formar parte de sus colecciones. Con esta ayuda una pequeña colección "individual" puede llegar a ser más viva y fresca.!

Toda la colección de la Biblioteca de la Ciudad de Helsinki está también, por supuesto, a disposición de las bibliotecas de hospital. Esto es una alternativa real si las bibliotecas de hospital tienen también acceso a las bases de datos bibliográficas.

Servicios tradicionales y nuevas tendencias

Las bibliotecas de hospital tienen tradicionalmente dos tipos de servicios: servicio de libros en carrito (rondas por salas) y consulta en la sala de lectura. Estas son también las dos principales formas de trabajar en las bibliotecas de hospital de Helsinki. El horario de apertura al público varía, desde algunas horas a la semana hasta la apertura durante seis horas diarias en el Hospital de Meilahti. En algunos hospitales hemos dispuesto los libros en las salas en estanterías abiertas, de libre acceso.

En el desarrollo de los servicios de las bibliotecas de hospital surgen nuevos retos al aplicar la tecnología de la información, suministrando a las bibliotecas de hospital el acceso a las bases de datos bibliográficas de la Biblioteca de la Ciudad de Helsinki. Esto equipara a las bibliotecas de hospital con otras bibliotecas, al mismo tiempo que los pacientes se igualan también a los usuarios de otras bibliotecas.

La forma del nuevo servicio que hemos estado desarrollando últimamente es lo que llamamos el "Hospital Caja de Herramientas", un microordenador con varios CDRoms. El microordenador será colocado en un carrito para poder moverlo con facilidad hacia los pacientes. El sistema está todavía en pruebas, tenemos ya el microordenador con los CDRoms, pero no tenemos aún el carrito idóneo! Entre los CDRoms que tenemos uno trata sobre la arquitectura de Helsinki, otro de la pintura de Leonardo da Vinci y una enciclopedia.

Tenemos en proyecto adquirir otros microordenadores para niños, con un total de 8 CDRoms, entre ellos el "Logical Journey of the Zoombinis" y "Lighthouse, el oscuro ser".

Nuestro primer objetivo con este "Hospital Caja de Herramientas" era conseguir un ordenador portátil, pero muy pronto nos dimos cuenta de que la pantalla sería demasiado pequeña, al menos para las personas mayores. Se corre también un riesgo de robo. Tenemos la esperanza de conseguir la conexión a Internet para los pacientes; pero ello depende también de la situación y de las actitudes de los hospitales ante esta propuesta.

En Suecia existe una especie de base de datos de referencia nacional para la información de los pacientes, llamada Patrx. Esta base de datos contiene información general sobre salud, enfermedad, discapacidades, métodos de tratamiento y autocuración. La mayor parte de los libros, artículos, etc. han sido producidos en Suecia.

La idea es encontrar, con ayuda de Patrx, el tipo de información idónea para el paciente sobre sus enfermedades y tratamiento. Pero al paciente se le aconseja que sea el doctor quien le asesore sobre la información obtenida vía Patrx. La

biblioteca puede, sin embargo, hacer de intermediario de esta información y en ese sentido ayuda al trabajo del hospital.

El futuro de las bibliotecas de hospital

Las bibliotecas de hospital son absolutamente dependientes de los hospitales donde están situadas. Por nuestra experiencia, donde se suelen encontrar los mejores resultados es en los hospitales donde médicos y enfermeras, dejando aparte a los gerentes, comprenden el significado de la biblioteca de hospital. Es interesante observar cómo muchas de estas actitudes pueden variar y cuán grande es su influencia en la puesta en práctica de las soluciones.

Durante mis diez años de carrera como directora de la biblioteca sólo he encontrado a un médico que se oponía a tener una biblioteca en este hospital. Decía no tener nada en contra de las bibliotecas, pero que no había sitio en su hospital. Personalmente pienso que el caso era justamente el opuesto: él no quería una biblioteca y esa es la razón por la que no encontraba ningún local para ella! Me atrevo a decir esto porque he presenciado situaciones mucho más difíciles en las que los hospitales han encontrado un espacio para la biblioteca.

En Helsinki el sistema hospitalario en su totalidad está sufriendo un largo proceso de desarrollo. Ello incluye especialmente un descenso en el número de camas y una reducción en los períodos de estancia en el hospital de los pacientes. Debido a los altos costes hospitalarios, las personas mayores se dan de alta en los hospitales para ser atendidas en sus casas o mediante nuevos tipos de servicios institucionales.

Todo esto afecta a nuestro trabajo en las bibliotecas de hospital pues, al tiempo que trabajamos con los servicios tradicionales de las bibliotecas, debemos planificar nuevas formas de organizar estos servicios. Actualmente tenemos servicios para lectores que no pueden salir de casa, en este momento son alrededor de 300 personas. Para ello también contamos en algunos casos con

personal en bibliotecas filiales que se ocupan de algunos servicios de las bibliotecas, como son la asistencia a las personas mayores en sus casas.

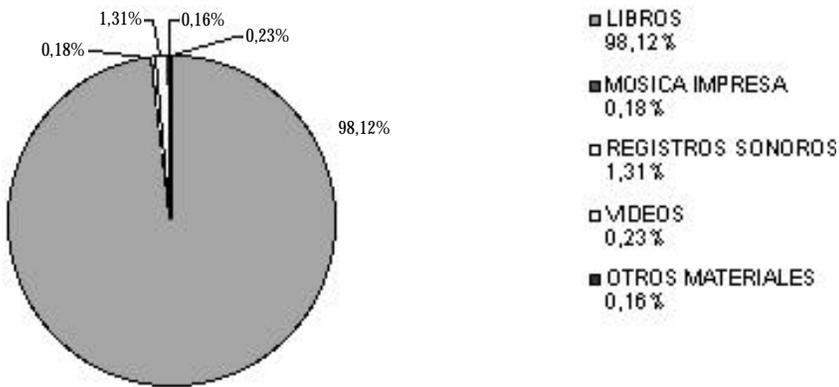
Sin embargo el desarrollo de las bibliotecas de hospital se dará en los hospitales que se están convirtiendo en grandes hospitales, donde serán necesarias bibliotecas de hospital especiales. En un vasto sistema bibliotecario como el de la Biblioteca de la Ciudad de Helsinki, es también importante que tengamos bibliotecarios especializados en los servicios de la biblioteca de hospital. Incluso si nosotros transferimos una parte de

nuestros servicios a la rama de las bibliotecas, necesitaremos especialistas que guíen su trabajo.

Deberíamos recordar también que una parte de los pacientes que dejan el hospital no van a pertenecer a la clase de usuarios *stándar* pues pueden tener discapacidades permanentes que deberían ser consideradas cuando se organizan las actividades de las demás bibliotecas. Todo ello significa que los bibliotecarios que trabajan en diferentes barrios deben de tener contactos regulares para cambiar ideas y experiencias.

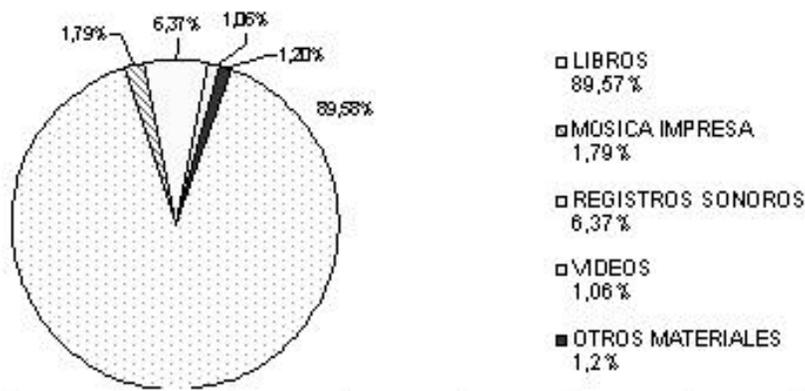
Apéndice 1

FONDOS DE LAS BIBLIOTECAS DE HOSPITAL DE LA CIUDAD DE HELSINKI



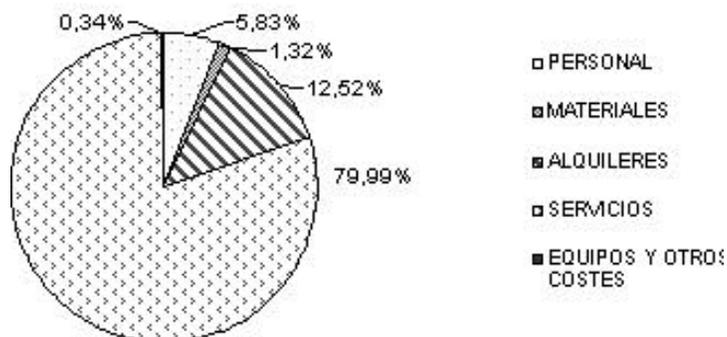
Apéndice 2

FONDOS DE LA BIBLIOTECA DE LA CIUDAD DE HELSINKI



Apéndice 3

DISTRIBUCION DE LOS GASTOS EN 1996



Apéndice 4

PRESTAMOS SEGÚN EL TIPO DE DOCUMENTO EN LAS BIBLIOTECAS DE HOSPITAL DE LA CIUDAD DE HELSINKI



Apéndice 5

PRESTAMOS DE REGISTROS SONOROS BIBLIOTECA DE LA CIUDAD DE HELSINKI



Apéndice 6

PRESTAMOS DE REGISTROS SONOROS EN LAS BIBLIOTECAS DE HOSPITAL DE LA CIUDAD DE HELSINKI

