

# 员工帮助计划在护士群体中实施的 SWOT-PEST 分析

刘于, 于明峰, 田露, 杨斯钰

**摘要:** 增进护士队伍稳定性是医院人力资源管理的重要议题。基于文献分析及质性访谈结果, 构建 SWOT-PEST 分析模型, 从政治、经济、社会、技术 4 个方面, 综合探究对护士群体实施员工帮助计划的优势、劣势、机会和威胁, 为我国护士队伍健康发展及管理策略制订提供依据。

**关键词:** 护士; 员工帮助计划; 身心健康; 职业健康; 人力资源管理; SWOT 分析; PEST 分析

**中图分类号:** R47; C931.3 **DOI:** 10.3870/j.issn.1001-4152.2025.01.012

## SWOT-PEST analysis of the application of employee assistance program among nurses

Liu Yu, Yu Mingfeng, Tian Lu, Yang Siyu. Department of Nursing, Tongji Hospital of Tongji Medical College of Huazhong University of Science and Technology, Wuhan 430030, China

**Abstract:** Enhancing the stability of nurses is an important issues in hospital human resource management. Based on the results of literature analysis and qualitative interviews, this study constructed a SWOT-PEST analysis model to comprehensively explore the advantages, disadvantages, opportunities and threats of the application of employee assistance programs in the nurse group from four aspects of politics, economy, society and technology, so as to provide a basis for the healthy development of the nurse team and the formulation of management strategies in China.

**Keywords:** nurses; employee assistance programs; physical and mental health; occupational health; human resource management; SWOT analysis; PEST analysis

当前我国护士人力资源配置尚存在不足, 加上人口老龄化进程的加快, 医疗技术的不断革新, 以及人民群众日益多元化的健康需求, 护士职业压力逐渐攀升, 高风险、高要求、高负荷的职业特点导致护士职业倦怠等现象加重, 甚至出现离职行为<sup>[1-2]</sup>。如何从不同层面建立护士职业健康促进的长效机制, 以更加人文的方式解决护士面临的职业发展、家庭生活、工作压力等心理和行为问题, 进而提高护士职业价值获益感和忠诚度, 提高照护质量, 推进医院高质量发展, 是卫生行政部门和医疗机构管理过程中面临的共同难题<sup>[3]</sup>。近些年, 我国部分医疗机构借鉴国外员工管理的先进经验, 将员工帮助计划(Employee Assistance Program, EAP)引入到医务人员管理中, 尝试探究出一条适合我国医疗卫生发展要求的员工关爱之路<sup>[4-7]</sup>。EAP 又译为员工援助计划或员工关爱计划, 是组织为员工提供的一套系统的、长期的福利与支持项目, 通过专业人员为组织、员工提供诊断、评估、培训、专业指导与咨询, 帮助员工自身及家庭成员解决各种心理和行为问题<sup>[8]</sup>。EAP 最初应用于企业领域, 而我国医疗机构具有公益性导向的特质, EAP 在我国护士群体中应用的可行性和推广性尚需进一步探索。本研究基于文献政策资料、质性访谈, 构建

SWOT-PEST 分析模型, 从政治、经济、社会、技术 4 个方面, 综合剖析 EAP 在护士群体中应用的内部优势、劣势以及外部机会、威胁, 为推动我国护士人才队伍建设提供参考。

### 1 资料与方法

**1.1 资料来源** 文献资料来源于电子数据库; 政策文件来源于中国政府网站、国家卫生健康委员会官网公开发布的有关政策、指导文件及公报等; 文本资料来源于已开展 EAP 项目医院的护理管理者、医院管理者及 EAP 项目管理者访谈文本。

#### 1.2 方法

**1.2.1 文献分析法** ①文献及政策文件检索: 以 "employee assistance program \* /EAP" "hospital \* " "nurs \* " "员工帮助计划" "护士" 等为检索词, 检索中国知网、万方医学网、维普网、PubMed、Web of Science、CINAHL、Scopus 等电子数据库及各级政府官方网站。②文献纳入、排除标准: 纳入研究对象为医疗单位, 研究内容为 EAP 的文献。剔除通知、无署名、索引及无全文的文献。检索结果显示, 国内外数据库相关文献合计 4 683 篇, 依据设定的文献纳入、排除标准, 通过查重、阅读和多次筛选后, 最终纳入英文文献 17 篇, 中文文献 36 篇, 我国相关政策文件 8 篇<sup>[3,9-15]</sup>。

**1.2.2 质性访谈法** ①访谈对象: 研究前期通过文献资料、官方网站获取已开展 EAP 项目的医院名单, 并由研究人员同相关负责人取得联系, 随后采用便利抽样法选取 7 所医院护理管理者、医院管理者及 EAP 项目管理者进行质性访谈。纳入标准: 所在医

作者单位: 华中科技大学同济医学院附属同济医院护理部(湖北武汉, 430030)

刘于: 女, 本科, 主任护师, 护理部副主任, 504443342@qq.com

科研项目: 中国卫生人才培养项目护理研究子项目(RCLX2220024)

收稿: 2024-07-25; 修回: 2024-10-29

院正在实施 EAP,且已开展 EAP 项目 $\geq 1$ 年;了解并参与了医院 EAP 健康管理项目;具有医院管理或护理管理工作经验 5 年及以上。排除不愿意参与访谈者。样本量以访谈过程中资料信息达到饱和并不再出现新的主题为止。②访谈提纲:请您具体谈谈贵院 EAP 项目。贵院是什么时候开展 EAP 项目的?您是从什么时候加入进 EAP 项目的?您能详细谈谈您对当前 EAP 的看法吗?您认为在护士群体中实施 EAP 项目遇到的难点有哪些?③资料分析:采用主题分析法,应用 Nvivo15 软件对反复出现、有意义的录音资料进行编码。将编码后的资料进行归类,并写出详细完整的描述。④访谈结果:最终纳入 21 名访谈对象,男 1 名,女 20 名;年龄 34~56 岁,中位数 45.0 岁。学历:本科 13 名,硕士及以上 8 名。共提炼“护士 EAP 实施重要性”“护士 EAP 影响因素”两大主题,其中主题“护士 EAP 影响因素”包括个体层面、组织层面、国家层面 3 个副主题。

**1.2.3 SWOT-PEST 分析模型** SWOT 分析法,是通过

表 1 EAP 在护士群体中实施的 SWOT-PEST 分析矩阵

SWOT-PEST	政治(P)	经济(E)	社会(S)	技术(T)
优势(S)	医务工作者职业健康促进项目容易获得国家政策支持	EAP 有助于节约医疗机构人力成本,稳定护理队伍建设的作用	EAP 有效改善护士身心健康,提升护士工作表现,增进医疗服务质量的社会效益	医疗机构自身具备大量知识型人才
劣势(W)	EAP 在护士群体中实施的管理机制尚不健全	项目开展资金来源不足	EAP 项目在护士群体中知晓度低	缺乏具有中国特色的 EAP 理论研究和实践标准探索
机会(O)	政府大力促进医疗卫生人才队伍建设	政府立法力度及服务需求有利于 EAP 服务市场拓展	护士群体应对心理和行为问题的需求不断扩大	可借鉴的国外及其他领域 EAP 应用先进经验
威胁(T)	EAP 在护士群体中实施的政策支持不全面	EAP 经济效益评估难度大	应对个体心理和行为问题的传统社会理念,及对隐私泄露的担忧	EAP 人员资质认证体系不完善,服务质量及专业性受限

**2.2 EAP 在护士群体中实施的 SWOT-PEST 分析**

**2.2.1 政治环境**

**2.2.1.1 优势** 近年来,我国政府部门相继出台一系列政策文件,提出要加强健康人力资源建设<sup>[9]</sup>,关心关爱医务人员<sup>[10]</sup>,将医务人员满意度纳入等级医院绩效考核指标<sup>[11]</sup>。随后国家卫生健康委员会、人力资源社会保障部、财政部等多部门联合印发《关于建立保护关心爱护医务人员长效机制的指导意见》<sup>[13]</sup>,从保障工作条件、维护身心健康、落实待遇职称政策等方面进一步明确了关心关爱医务人员的具体要求。为进一步提升护理服务质量,2023 年国家卫生健康委员会、国家中医药局发布了《进一步改善护理服务行动计划(2023—2025 年)》<sup>[14]</sup>,明确提出医疗机构要采取有效措施切实为临床护士松绑减负,依法依规保障护士获得工资报酬、福利待遇等合法权益。以上政策性文件的出台,表明关心关爱医务人员已成为衡量医院精细化管理水平的重要标准和医院高质量发展的实施抓手。

**2.2.1.2 劣势** 健全的管理机制是保障 EAP 在护

士群体中持续推进的前提。受行业的特征、组织的规模、组织文化以及经费预算等因素影响,当前 EAP 在各医疗机构运行的模式及主导部门不尽相同,且政策层面尚未对相关执行部门职能进行界定<sup>[16]</sup>。例如赖晶等<sup>[4]</sup>的研究是在护理部领导下,通过成立项目工作小组,对部分护士实施了为期 6 个月的员工援助计划项目;赵振华等<sup>[17]</sup>则通过组建 EAP 团队,建立院内心理工作室的内置模式,针对全院 ICU 护士实施为期 3 个月的干预。尽管以上案例通过实施心理咨询、职业规划、压力管理等系列 EAP 服务项目,在改善护理人员职业满意度、增进职业幸福感方面起到了显著作用,但 EAP 项目在护士群体中实施的总体时间较短,且主导部门不明确,因此顶层设计的不足以及专设职能部门的缺失,给 EAP 项目的持续开展带来挑战。

**2 结果**

**2.1 构建 SWOT-PEST 分析矩阵** 基于质性访谈及文献分析结果,运用 SWOT 模型分析内部优势、劣势,外部机会、威胁,同时运用 PEST 模型从政治、经济、社会、技术 4 个方面对外部机会和挑战进行细化分析,整合内部环境和外部环境,构建 SWOT-PEST 分析矩阵,见表 1。

**2.2.1.3 机会** 党的二十大报告提出,必须坚持“人才是第一资源”,完善人才战略布局,建设规模宏大、结构合理、素质优良的人才队伍。这为新时代人才培养指明了方向,也为卫生健康人才队伍建设提供了政

策指引。2021年国务院办公厅印发的《关于推动公立医院高质量发展的意见》<sup>[3]</sup>提出,建设公立医院高质量文化,要关心关爱医务人员,并要求从战略上高度重视关爱医务工作者的身心健康和青年医务工作者的成长发展,增强工作积极性、主动性和创造性。2022年国家卫生健康委员会印发的《“十四五”卫生健康人才发展规划》<sup>[12]</sup>中明确强调要促进人才服务能力提高与结构优化,完善人才管理制度机制,营造人才发展的良好环境,并将职业健康监测评估、工程防护及卫生健康监督等各类人才建设列为重点任务,这为医院管理改革提供了新契机。

**2.2.1.4 威胁** 由于EAP在医疗机构中实施时间较短,部分医疗机构实施效果及所产生的影响力未得到广泛认可,尚缺乏政策制订的支持性证据,使EAP在护士群体中实施的相关政策仍不够完善。EAP从业人员资质和专业性决定EAP服务质量,然而国内EAP行业普遍面临专业程度不够的问题,主要体现在从业人员专业研究者与实践者少,专业知识欠缺,以及缺少专业标准和专业协会,导致EAP发展缺少可交流的组织平台,其服务质量难以保证。在服务监督管理方面,针对EAP服务内容及相关人员、机构的具体监管规定和措施尚未出台,给接受EAP服务的医务人员带来个人信息泄露等隐患,这成为限制EAP在护士群体中推广的因素之一<sup>[18]</sup>。

## 2.2.2 经济因素

**2.2.2.1 优势** 多项研究表明,在引进EAP之后,员工缺勤率和工作事故发生率明显降低<sup>[19-21]</sup>。美国健康和人文服务部(Department of Health and Human Services)相关数据显示,对EAP每投资1美元,将有6~8美元的回报<sup>[8]</sup>。复旦大学附属华山医院从员工需求切入,建立并实施包括身心健康、社会支持、个人成长与职业生涯发展等内容的员工关爱计划,实施后该院员工满意度提升了10%,员工职业倦怠阳性率下降了3%,员工社会支持水平提高了18.8%,员工主观幸福感水平提高了7.8%<sup>[22]</sup>。其他探索性研究也证实,EAP能有效解决护士不良心理和行为问题,降低离职意向<sup>[6,23-25]</sup>。因此EAP具备降低护士离职率,进而帮助组织节约人员再培训成本的潜在优势。

**2.2.2.2 劣势** EAP是一项投入大、成效慢的系统工程,既需要在设计规划和具体实施时投入大量人力财力,同时为培养一支实施规范、业务能力精良、具有奉献精神的关爱服务队伍也需要必要的资金保障。Masi<sup>[24]</sup>把EAP的执行模式分为内置模式、外设模式、联合模式和整合模式4种,不同运行模式资金需求存在差异。当前,我国已开展EAP服务的医院项目经费来源有限,出于节省资金的考虑,大部分医院以内置服务模式为主,即医院自行指定EAP主导部门,通常为护理部或医院工会,并从组织内部挑选人

员策划实施EAP服务项目<sup>[25]</sup>。由于EAP服务由医院内部提供,护士在接受服务的同时需要将个人生理、心理等私密信息透露给EAP组织人员,部分护士可能因为对隐私泄露的担忧或对组织者不信任而拒绝接受EAP服务,这在一定程度上会影响EAP推广<sup>[26]</sup>。

**2.2.2.3 机会** 一项针对EAP发展和特点的全球调查数据显示,EAP服务在亚洲地区发展的驱动力主要基于行业倡议(占比40%)、EAP服务需求(占比30%)以及政府立法(占比20%)<sup>[27]</sup>。我国政府关于关心关爱医护人员的要求及卫生相关法律法规,为改善护士执业环境、提高福利待遇创造了较好的外部环境。此外,一项针对某三级综合医院407名员工的心理压力、职业倦怠调查研究显示,存在职业倦怠人数占47.2%,仅有8.6%的受调查者表示能够有效应对压力<sup>[28]</sup>。另一项EAP实施现状的研究显示,三级专科医院中有77.1%的医务人员有兴趣深入了解EAP<sup>[29]</sup>。表明医务人员在处理工作压力、职业倦怠方面缺乏经验和方法,提示医院应扩展员工缓解工作压力和不良情绪的渠道,EAP服务存在较大市场潜力。

**2.2.2.4 威胁** 成本收益的经济分析是经过对提供EAP服务的金钱投入与改变带来的财政价值及收益进行分析和比较,计算出组织的投资回报率,从而量化实施EAP的效果,能为EAP推广的经济价值提供客观依据<sup>[30]</sup>。既往研究显示,企业EAP常将投入成本分为固定成本(如场地租金、培训师培训资金、活动组织费用等)和可变成本(如员工工资、培训费用等),收益则涵盖对员工工作产值、工作绩效及生产效率等的评估<sup>[20]</sup>。然而,我国大部分医疗机构是以公益性为导向的组织,护士对组织所产生的效益并非完全能够通过客观经济数据体现。EAP在护士群体中应用的经济效益评估,仍然缺乏较为系统的研究和统一的收益计算公式,这对组织管理者客观认识EAP重要性和EAP持续推广带来了一定挑战。

## 2.2.3 社会因素

**2.2.3.1 优势** Degroot<sup>[31]</sup>研究发现,EAP与工作绩效呈正相关,并能显著提高员工的组织承诺和工作绩效、降低员工的旷工率和离职率。其他资料显示,EAP项目导入后,员工的工作环境满意度、工作关系满意度、薪酬福利满意度和总体工作满意度得分高于EAP导入前<sup>[32-33]</sup>。此外,EAP服务通过一系列的健康咨询和培训,加强对护士进行心理、伦理、法律等人文知识的教育和训练,有助于巩固和提高员工的组织承诺与归属感,达到营造人文关怀医院氛围、增强医院文化和凝聚力的目的。因此,在护士群体中实施EAP,与“以人为本”的人文医院建设文化相适应,是提高护士职业健康水平、人文关怀能力及工作质量的有效管理方法。

**2.2.3.2 劣势** 任何一项计划的推行,都离不开管理者的关注、支持和重视。EAP 要在医疗机构中得到顺利实施,首先是争取医院领导层的认同,使他们充分认识到 EAP 的投入是必要的和有价值的。然而由于 EAP 尚处于实践探索的初级阶段,多数医院管理者未能充分了解,对 EAP 的作用和意义认知不足,较少会积极探索和建立 EAP 项目。Long 等<sup>[34]</sup>针对我国 EAP 发展现状的综述研究显示,仅有 10% 的中国组织为员工提供 EAP 服务,实施 EAP 服务的医疗机构更少。冯怡等<sup>[35]</sup>调查也显示,EAP 服务在护士群体中的知晓率较低。

**2.2.3.3 机会** 随着人口老龄化进程的加快,医疗卫生体系面临着巨大的人力资源压力,护士的身心健康问题备受关注。EAP 作为有利于平衡医疗卫生事业发展和护士身心负荷过重之间的矛盾关系的一项资源,能够提升护理工作者工作效能,从而促进护理高质量发展。另一方面,护士自评健康状况、月收入、工作时间、患者发起的暴力、感知到的患者尊重、医护协调和工作满意度等职业环境问题是护士产生离职意向的重要因素<sup>[36]</sup>,需要医疗机构从组织层面提供系统完整的帮助。实施 EAP 不仅对医院自身发展有益,同时能够体现医院和谐友爱的组织文化,对吸引更多优秀医务工作者、提高医院核心竞争力意义深远。

**2.2.3.4 威胁** Ménard 等<sup>[37]</sup>对 625 名医务人员的调查显示,尽管 52.8% 的医务人员认为 EAP 对解决个体问题有作用,但仅有 8.8% 的医务人员接受过 EAP 服务,58.8% 的医务人员每月使用不到 1 次,不使用 EAP 服务的主要原因为自评个体问题不严重(52.4%)、不知道 EAP 服务(16.0%)或时间不够/不方便(10.6%)。另一项在蓝白领群体中展开的焦点访谈显示,员工不愿意使用 EAP 服务的原因涉及信任度、保密性和污名化等问题<sup>[38]</sup>。在国内,受传统社会文化的影响,许多人会认为个体心理和行为问题不算疾病,不愿意对外人提起自己的困难,特别是在医院内部,护士可能担心使用 EAP 会被别人认为身心不正常,或给管理者留下脆弱的印象而影响职业发展。因此,对心理和行为问题的传统理念及对隐私保护的担忧成为威胁 EAP 服务在护士群体中实施的重要因素。

#### 2.2.4 技术因素

**2.2.4.1 优势** 在医疗行业内部,特别是三级甲等医院引进 EAP 有相对更加优越的人才资源和硬件条件。首先,实施 EAP 的员工应具备心理学、社会工作,以及职业发展咨询及精神医学等领域知识的人员为宜,而医疗机构具有心理学、临床医学及护理管理背景的员工相对较多,且对医院护理人员的生活、工作状况比较了解,经过专业培训,容易转变为 EAP 咨询专家,形成一套完整、系统的治疗程序和方法;其

次,综合医院拥有实施 EAP 的良好硬件条件,如设置的心理精神科、心理咨询门诊,以及拥有专业的减压放松设备仪器等,使大型综合医院具备诊断、评估、培训、专业指导与咨询的良好基础,既节约成本,又贴近和了解护士的情况,可以及时、有效地发现和解决问题。

**2.2.4.2 劣势** 本研究质性访谈结果显示,当前诸多实践操作问题制约着 EAP 的发展推广,缺少顶层设计,主要体现在实施标准不统一,缺少本土化理论指导。当前 EAP 在护士群体中的实施缺乏部门统筹,主导部门多被分配至党办、工会、护理部等部门,工作理论依据、工作模式和工作评价往往被划入各职能部门工作中,很难形成对员工关爱的统一认识、系统分工和整体评价。此外,EAP 在我国实施尚缺少本土化理论指导,实施内容无法按一定的理论体系归纳提炼,加上没有建立隐私保护制度,以及科学的个人信息管理机制,使 EAP 实施过程中个体隐私信息安全性难以保证,致使临床护士接受度和参与度较低。

**2.2.4.3 机会** 西方国家在 EPA 的发展较为成熟,有相对完善的理论体系和行业标准,其服务人群已由企业员工扩展至政府机构、高校、医疗机构等多个领域,服务内容由单一的心理健康咨询转向帮助解决员工婚姻家庭、法律纠纷、财务管理等,并兼具转介服务功能。目前已经形成了具有国际影响力的行业组织国际 EAP 协会(EAP Association,EAPA),由其制订和发布的 EAP 实践标准被公认为是权威程度最高的实施标准,可为我国提供科学指引。此外,接受本研究访谈的医院管理者及 EAP 服务提供者表示,互联网技术的进步为 EAP 服务提供了更多契机。Attridge 等<sup>[39]</sup>也指出,通过线上咨询服务、信息化实时反馈等,能够更及时有效解决个体问题,并能避免面对面的 EAP 服务带来的隐私泄露担忧。

**2.2.4.4 威胁** 行之有效的 EAP 服务要求大批量具备资质的高质量专业人员,在 EAP 发展较为成熟的北美地区,EAP 从业人员通常需要拥有博士学位,或要求持有国际注册员工咨询师(CEAP)资质证书,部分机构除了正式的资格证书要求外,还需要 EAP 从业人员具备一定年限的工作经验<sup>[27]</sup>。然而当前我国各医疗机构 EAP 专员培训体系尚不完善,使得可以负责参与 EAP 服务的执行者、管理者等专员严重不足。此外,由于资质认证路径受限,具备 EAP 相关资质的人才匮乏,导致 EAP 服务技术水平偏低,难以满足广大护士多层次的管理需求。本研究质性访谈结果也证实,阻碍 EAP 在护士群体中应用的组织层面因素,主要体现在医院内 EAP 服务专业人才匮乏。被访谈的 7 所医院中,实施护理 EAP 服务的人员多以不具备心理学、管理学等教育背景的护理工作者为主,且还需要兼顾临床护理工作,使 EAP 在护士群体

中难以持续开展。

### 3 推进 EAP 在护士群体中实施的建议

**3.1 进一步完善 EAP 项目顶层设计** 多项国家政策的出台为 EAP 项目推广创造了良好的政策环境,但具体到 EAP 服务项目,尚缺乏有针对性的政策。建议不断充实相关政策配置,从专项资金、科研经费等予以倾斜,同时鼓励各医疗机构注重职业咨询人员培养,适当配置专职人员参与管理。同时要加大相关政策的执行力度,要求各医疗机构严格落实政策要求;以年度报告、不定期巡查等方式,督查工作落实情况。

**3.2 构建 EAP 专业人士资质认证体系,建设专业队伍** EAP 从业人员在整个服务项目中起着关键作用,资质认证是衡量 EAP 从业人员专业知识、技能和服务质量的有力手段。建立 EAP 从业人员资质认证体系并非一蹴而就,需要具备明确的 EAP 管理机构、完善的 EAP 管理课程、专业的资格认证系统和信息化平台等。首先,建议政府层面进一步引领 EAP 管理机构建设,充分发挥机构专业优势,并结合医疗领域实际需求,从学术层面探究医疗领域 EAP 从业人员资质要素和岗位胜任力标准。其次,进一步完善培训内容和形式,尤其需增加实操训练和实施过程督导,同时加强师资能力考核和资质认证,不断探究出适合我国医疗行业领域应用的 EAP 培训课程体系。最后,鼓励将护士身心健康管理及 EAP 课程纳入医疗继续教育范畴,与医院管理及护理管理衔接,既可以提高医疗机构人员整体素质,同时可以为 EAP 项目的开展储备专业人才。

**3.3 建立 EAP 项目管理体制和联动机制** 强有力的组织领导结构是项目持续开展的基础保障。加强医院党委、工会对医务人员身心健康管理项目的领导,由医院党委或医院工会负责人参与护士身心健康管理项目,充分发挥护士身心健康管理项目组的统筹协调作用,真正将国家政府相关政策要求、指导意见落地实施。同时健全工作推进机制,强化 EAP 身心健康管理小组工作职能,设置专职人员,明确小组成员职能分工,并完善工作机制,对项目实施过程定期督查,对项目执行者定期考核,对项目实施效果定期评价。

**3.4 健全 EAP 项目实施效果评价指标体系** EAP 服务给医院带来的利益不仅体现在经济上,更多体现在社会效益和人文关怀上。如何通过科学有效的评估来提升服务效果,选用适宜的评估方法和相关指标至关重要。2010 年国际 EAP 联盟发布的 EAP 实施指南<sup>[16]</sup>中指出,EAP 效果评估应该包含项目实施全过程及服务产生的所有数据,需涵盖需求评估、项目发展、导入评估、结果评估和过程评估多方面。可以看出 EAP 实施效果评估应该是系统的、多维度的价

值评估。目前,由于缺少项目评估整体设计,部分医院 EAP 身心健康管理项目的评估局限于心理健康评估,且缺少基线数据测量,测量方式以问卷调查为主。建议医疗机构以 EAP 身心健康管理项目实施效果评价指标体系为基础,统一核心评价指标,在实践中不断完善指标集,逐步形成针对性强、精准度高的评价工具;同时,项目评估过程中要始终坚持伦理隐私保护制度,保障个人信息安全;此外,项目评估应配合行之有效的反馈机制,保证评估作用的有效发挥。

**3.5 加强医院及社会宣传力度,提高 EAP 项目知晓度** 强化舆论宣传,采取多种形式宣传,推广的目的是让员工了解、相信和使用 EAP,是成功开展 EAP 项目的重要前提。首先宣传内容要尽量详实,信息公开越详细,就越有助于员工了解和使用 EAP。宣传内容除了包含 EAP 内容、操作程序及 EAP 咨询师的联系方式等基本信息外,建议增加伦理隐私保护相关内容,以增强护士参与意愿。其次,应统筹内外资源,多样化宣传形式。详细分析医院人文及客观环境,确定适合于医院的宣传手段和形式,有效利用医院已有资源。此外,应加大 EAP 的宣传力度,应用讲座、宣传栏、宣传手册、海报、网络等形式进行宣传,让更多的护士主动使用 EAP,提高 EAP 的知晓率和使用率。

## 4 结论

在我国护士群体中实施 EAP 项目的意义重大,但由于我国 EAP 项目实施起步较晚,尚存在管理机制不完善、政策制度不明确、专业人才不足、外部资源支持力度不够等问题。建议从广大护士群体现实需求出发,政府层面需全面夯实护士身心健康管理项目实施基础,做好顶层设计,进一步完善政策制度、实施标准、评价指标、资质认证体系等关键要素;医院层面相关管理者需牢固树立“以人为本”的管理意识,重视护士身心健康发展,将 EAP 项目纳入医院人力资源管理当中,促进 EAP 项目的持续开展,真正让广大护士群体受惠。

### 参考文献:

- [1] Tamata A T, Mohammadnezhad M. A systematic review study on the factors affecting shortage of nursing workforce in the hospitals[J]. Nurs Open, 2023, 10(3): 1247-1257.
- [2] Adams R, Ryan T, Wood E. Understanding the factors that affect retention within the mental health nursing workforce: a systematic review and thematic synthesis [J]. Int J Ment Health Nurs, 2021, 30(6): 1476-1497.
- [3] 国务院办公厅. 国务院办公厅关于推动公立医院高质量发展的意见[J]. 中华人民共和国国务院公报, 2021(17): 174-178.
- [4] 赖晶, 张容, 洪妙璇, 等. 基于员工援助计划的护理人员心理健康培育项目的构建与实施[J]. 护理学杂志, 2022, 37(8): 41-44.

- [5] 孙越. 医院员工援助计划体系构建[D]. 南京: 东南大学, 2020.
- [6] Xu J, Liu X, Xiao Y, et al. Effect of EAP psychological intervention on improving the mental health of medical workers under the novel coronavirus epidemic in China [J]. *Front Public Health*, 2021, 9: 649157.
- [7] 张辉, 白杨, 任霞, 等. 对医务人员实施员工帮助计划干预效果评价[J]. *中华医院管理杂志*, 2009, 25(2): 125-128.
- [8] 张西超. 员工帮助计划[M]. 2 版. 北京: 中国人民大学出版社, 2015: 66-67.
- [9] 国务院办公厅. “健康中国 2030”规划纲要[EB/OL]. (2016-10-25)[2024-06-30]. [https://www.gov.cn/zhengce/2016-10/25/content\\_5124174.htm](https://www.gov.cn/zhengce/2016-10/25/content_5124174.htm).
- [10] 国家卫生计生委医政医管局, 国家中医药局医政司. 进一步改善医疗服务行动计划(2018—2020 年)[J]. *中华人民共和国国务院公报*, 2018(17): 23-27.
- [11] 国务院办公厅. 关于加强三级公立医院绩效考核工作的意见[J]. *中华人民共和国国务院公报*, 2019(5): 22-30.
- [12] 国家卫生健康委. “十四五”卫生健康人才发展规划[EB/OL]. (2022-08-03)[2024-06-05]. <https://www.gov.cn/zhengce/zhengceku>.
- [13] 国家卫生健康委, 人力资源社会保障部, 财政部. 关于建立保护关心爱护医务人员长效机制的指导意见[J]. *中华人民共和国国家卫生健康委员会公报*, 2021(4): 6-8.
- [14] 国家卫生健康委, 国家中医药局. 进一步改善护理服务行动计划(2023—2025 年)[J]. *中华人民共和国国家卫生健康委员会公报*, 2023(6): 5-8.
- [15] 国家卫生健康委. 全国护理事业发展规划(2021—2025 年)[EB/OL]. (2022-05-09)[2024-06-03]. <https://www.gov.cn/zhengce>.
- [16] International Employee Assistance Professional Association. EAPA standards and professional guidelines for employee assistance program[EB/OL]. (2010-05-09)[2024-06-03]. <https://cdn.ymaws.com/eapassn.org/resource/resmgr/>.
- [17] 赵振华, 李敏, 陈璐, 等. 员工援助计划用于 ICU 护士心理健康管理[J]. *护理学杂志*, 2021, 36(12): 8-11.
- [18] 黄诗晴. 员工帮助计划(EAP)在中国的发展现状与未来趋势研究[J]. *中国市场*, 2016(29): 124-126.
- [19] Milot M. The impact of a Canadian external Employee Assistance Program on mental health and workplace functioning: findings from a prospective quasi-experimental study[J]. *J Workplace Behav Health*, 2019, 34(3): 167-191.
- [20] Joseph B, Walker A, Fuller-Tyszkiewicz M. Evaluating the effectiveness of employee assistance programmes: a systematic review[J]. *Eur J Work Organ Psychol*, 2018, 27(1): 1-15.
- [21] Attridge M. A global perspective on promoting workplace mental health and the role of employee assistance programs[J]. *Am J Health Promot*, 2019, 33(4): 622-629.
- [22] 柯颖达, 陈宏, 苏家春, 等. 实施员工关爱计划保障医务人员职业安全与健康[J]. *中国卫生质量管理*, 2022, 29(9): 91-94.
- [23] 郭小利, 尹华英. 基于员工援助计划的医务人员职业压力管理体系构建[J]. *中华医院管理杂志*, 2021, 37(7): 580-584.
- [24] Masi D A. Redefining the EAP field[J]. *J Workplace Behav Health*, 2011, 26(1): 1-9.
- [25] 方金林, 叶红芳, 沈孟菲, 等. 护士对员工援助计划的应用需求现状[J]. *护理学报*, 2020, 27(4): 21-24.
- [26] Csiernik R. Internal versus external employee assistance programs: what the canadian data adds to the debate[J]. *Employee Assistance Quarterly*, 1999, 15(2): 1-12.
- [27] Roche A. The development and characteristics of Employee Assistance Programs around the globe[J]. *J Workplace Behav Health*, 2018, 33(4): 168-186.
- [28] 龚震晔, 陈玮, 戴蒙, 等. 基于员工心理健康调查的三级综合医院 EAP 项目研究[J]. *中国医院管理*, 2016, 36(7): 52-54.
- [29] 邹厚东, 黄海红. 某三级专科医院员工帮助计划认知现状调查[J]. *解放军医院管理杂志*, 2018, 25(8): 747-749.
- [30] 王秀希. 员工援助计划(EAPs)的评估探析[J]. *云南科技管理*, 2006, 19(6): 19-21.
- [31] Degroot T K D S. A meta-analysis of the non-monetary effects of employee health management programs[J]. *Hum Resour Manage*, 2003, 42(1): 53-69.
- [32] 孙红, 白杨, 张辉, 等. 医院压力管理的有效手段: EAP[J]. *中国医院管理*, 2008, 28(8): 47-49.
- [33] 冯怡, 徐东娥, 孙理. 员工援助计划对护士职业压力与压力反应的影响[J]. *中华护理杂志*, 2008, 43(7): 628-630.
- [34] Long T, Cooke F L. Employee assistance programmes in China: a state-of-the-art review and future research agenda[J]. *Asia Pacific Journal of Human Resources*, 2023, 61(1): 3-31.
- [35] 冯怡, 赵国秋, 张燕敏. 护士心身耗竭程度及对员工援助计划的需求调查[J]. *中华护理杂志*, 2006, 41(6): 564-566.
- [36] Jiang F, Zhou H, Rakofsky J, et al. Intention to leave and associated factors among psychiatric nurses in China: a nationwide cross-sectional study[J]. *Int J Nurs Stud*, 2019, 94: 159-165.
- [37] Ménard A D, Soucie K, Freeman L A, et al. "My problems aren't severe enough to seek help": stress levels and use of mental health supports by Canadian hospital employees during the COVID-19 pandemic[J]. *Health Policy*, 2022, 126(2): 106-111.
- [38] Matthews L R, Gerald J, Jessup G M. Exploring men's use of mental health support offered by an Australian Employee Assistance Program (EAP): perspectives from a focus-group study with males working in blue- and white-collar industries[J]. *Int J Ment Health Syst*, 2021, 15(1): 68.
- [39] Attridge M B J. Trends in EAP services and strategies: an industry survey[J]. *EASNA Research Notes*, 2011, 2(3): 1-9.