

## Voorzieningen voor respons op kritieke incidenten

De steeds veranderende werkplek van vandaag ervaart unieke kansen en uitdagingen. Uitdagingen kunnen bestaan uit geïsoleerde trauma's zoals natuurrampen, ongevallen op de werkplek, overlijden en veranderingen op de werkplek, maar ook uit chronische stressoren zoals Corona, raciale trauma's, politieke stress en burgerlijke onrust. Bij acute of chronische stress is het gebruikelijk dat mensen een breed scala aan emotionele en fysieke reacties ervaren die de werkplek negatief kunnen beïnvloeden. Optum kan zowel op de site als virtueel ondersteuning bieden als een reactie op een breed scala van geplande of ongeplande gebeurtenissen met als doel personen die door dergelijke incidenten worden getroffen te helpen en werknemers in staat te stellen beter om te gaan met hun stressreacties en de weerbaarheid op de werkplek te bevorderen.

### Toegang tot de voorzieningen voor respons op kritieke incidenten

---

Optum maakt gebruik van een uit meerdere componenten bestaand zorgmodel dat aansluit bij internationaal erkende normen en op feiten gebaseerde praktijken. Er kan een traumareactie optreden als een vertraagde reactie, soms dagen of weken na het feit. Deze interventie is erop gericht de ervaringen van de werknemer te normaliseren en hem voor te bereiden op symptomen die kunnen optreden in de nasleep van een incident, om het leed te beperken en het herstel te bespoedigen. Na een traumatische gebeurtenis wordt ondersteuning aangeboden zodra dit klinisch gepast is om de situatie aan te pakken en nieuwe traumatisering te voorkomen.

- De eerste stap is overleg met een van onze CIRS-coördinatoren. U kunt een consultatie aanvragen op een van de twee hieronder beschreven manieren:
  - **(Voorkeur)** Dien een verzoek in via ons [webportaal](#) 24 uur per dag/7 dagen per week.
  - Bel 24 uur per dag/7 dagen per week naar uw speciale EAP-telefoonnummer. Geef aan dat u toegang nodig heeft tot de voorzieningen voor respons op kritieke incidenten. Als een CIRS-coördinator niet onmiddellijk beschikbaar is, zal de vertegenwoordiger de eerste details over het incident en uw contactgegevens verzamelen, die zullen worden doorgestuurd naar een getrainde CIRS-coördinator.
  - Toegang tot uw EAP-nummer en aanvullende hulpbronnen op:
    - [Livewell](#) (International)
    - [Liveandworkwell](#) (US) portal
- Een coördinator bevestigt de ontvangst van de aanvraag door de aanvrager te bellen of een e-mail te sturen:
  - VS - binnen 1 uur
  - Internationaal - binnen 2-4 uur

## Overleg met een CIRS-coördinator

---

Ons internationale CIRS-team bestaat uit psychiaters voor de geestelijke gezondheid en andere getrainde specialisten die hun expertise gebruiken om:

- De unieke behoeften van uw organisatie te begrijpen. Dit kan de details omvatten van het incident en de huidige emotionele reacties die u waarneemt. Dergelijke informatie is nodig om de CIRS-coördinator te helpen de situatie volledig te beoordelen en passende aanbevelingen te doen.
- Aanbevelingen doen met betrekking tot de beste voorzieningen voor uw organisatie. De coördinator zal de beschikbare soorten diensten bespreken en aanbevelingen doen over welke diensten nuttig kunnen zijn en wanneer de diensten moeten plaatsvinden en hoeveel uren er voor een maximaal effect moeten worden gebruikt. De coördinator kan ook advies geven over hoe de diensten aan te kondigen en aan de betrokkenen uit te leggen.
- De coördinator zal een psychiater aanwijzen die gespecialiseerd is in de voorzieningen voor respons op kritieke incidenten en de voorziening inplannen. Aanbieders die zijn goedgekeurd om namens Optum te reageren op kritieke incidenten moeten een uitgebreid begrip hebben van hoe traumatische gebeurtenissen mensen beïnvloeden. Gezien de bedrijfsmatige aard van de EAP-voorzieningen, moet deze kennis inhoudelijk inzicht omvatten in de wijze waarop blootstelling aan een traumatische gebeurtenis de werknemer en de werkplek kan beïnvloeden, alsmede in de vraag wanneer de ervaring een werkplek- of werkgerelateerde gebeurtenis is.

## Groepsdebriefing

---

- Geleid door een hulpverlener die een psychiater is met expertise in het groepsdebriefen van kritische incidenten
- Gewoonlijk een uur lang en altijd vrijwillig voor werknemers
- Kan persoonlijk, virtueel of een combinatie daarvan zijn
- Normaliseert gemeenschappelijke reacties op abnormale stressfactoren, geeft psycho-educatie over stressmanagement en copingvaardigheden, creëert een gevoel van orde, herstel en volgende stappen
- Zowel **Educatieve groepen** die meer op psycho-educatie zijn gebaseerd (informele discussie; er wordt geen visuele presentatie gebruikt) als **Interactieve groepen** die meer discussie inhouden, zijn beschikbaar
  - Educatieve groepen zijn het meest geschikt voor degenen die niet rechtstreeks door het incident zijn getroffen; Meer psycho-educatief en minder conversationeel; Ontworpen voor een groter publiek om informatie te verstrekken over omgaan met en opbouwen van de weerbaarheid
  - Interactieve groepen zijn: Gewoonlijk voor degenen die het meest door een gebeurtenis zijn getroffen; Kleine groepen, gewoonlijk van 12 of minder werknemers
  - Interactieve en educatieve groepen zijn niet: Groepstherapie, een steungroep, of een diepgaande bespreking van het incident

## Individuele weerbaarheidsplanningsconsulten (1:1s)

---

- Individuele consulten van 15 minuten om een persoonlijk weerbaarheidsplan te ontwikkelen
- Het bijwonen van een 1:1 is altijd vrijwillig
- Kan plaatsvinden na groepsdiensten
- Alleen in de VS: Kan persoonlijk, virtueel of een combinatie daarvan zijn
  - Als u besluit 1:1s virtueel aan te bieden, bieden wij een planningstool. Er zal een link worden verstrekt waar mensen zich kunnen aanmelden voor een 15 minuten durende sessie weerbaarheidsplanning. Hun naam en e-mailadres zouden niet worden opgeslagen of gebruikt voor iets anders dan het informeren van de hulpverlener en de werknemer over de afspraak. Hoewel de velden verplicht zijn, zou de werknemer anoniem als naam kunnen invoeren. Zodra er een tijdslot is geboekt, zou het wel als niet beschikbaar worden getoond, maar niet wie het heeft geboekt.

## Managementconsulten

---

- 15 min individueel overleg met een manager om:
  - Zorg voor emotionele steun voor managers
  - Geef psycho-educatie om de manager te helpen zijn team te leiden, zoals: Typische reacties op de gebeurtenis; Redelijke verwachtingen voor prestaties; Strategieën om herstel te vergemakkelijken
  - Toegang tot een breed scala aan instrumenten en middelen

## Doorlooptijd voor geplande diensten

---

Onze standaardlooptijd om een CIRS-antwoordgever beschikbaar te hebben is 24–48 uur nadat u met een CIRS-coördinator hebt gesproken.

Voorzieningen op dezelfde dag kunnen worden aangevraagd, en wij stellen alles in het werk om aan deze verzoeken te voldoen. Wij kunnen niet garanderen dat verzoeken op dezelfde dag worden ingewilligd, aangezien er factoren aanwezig kunnen zijn die van invloed zijn op de mogelijkheid van een hulpverlener om veilig aan te komen of ter plaatse te zijn (zoals bij natuurrampen en pandemieën).

## Voorafgaand aan uw evenement

---

De coördinator stuurt u een e-mail met de bevestiging dat uw reactie is gepland en met de details van de reactie.

De toegewezen CIRS-antwoordgever zal uw contactpersoon ter plaatse bellen om het actieplan te bespreken. Het is zeer belangrijk dat de contactpersoon ter plaatse en de antwoordgever vóór het evenement contact opnemen.

## Na de voorzieningen

---

Er wordt per e-mail een enquête naar de contactpersoon ter plaatse gestuurd om uw organisatie de kans te geven terugkoppeling te geven over hoe goed de CIRS-voorzieningen aan de behoeften van uw organisatie voldeden.

## Tips voor de planning

---

### Meerdere locaties voor uw CIRS?

- Wij stellen voor dat één contactpersoon met ons samenwerkt om de specifieke data/tijden/locaties en soorten voorzieningen te coördineren. Wij kunnen de contactpersoon bijstaan door vragen te stellen en suggesties over beste praktijken te geven voor het structureren van deze diensten.
  - De centrale contactpersoon moet ons individuele contactpersonen ter plaatse bezorgen zodat de hulpverlener met die persoon kan spreken voordat hij ter plaatse komt of virtueel voorzieningen verleent.

Overweeg of een virtuele, persoonlijke of een combinatie van virtuele en persoonlijke reacties het best aan de behoeften van uw organisatie zou voldoen.

- Virtuele reacties bieden meer flexibiliteit, zodat werknemers buiten hun werkuren kunnen deelnemen (als dat beter uitkomt) en bieden hen ook de mogelijkheid om te communiceren met werknemers op andere locaties.  Virtuele evenementen kunnen plaatsvinden via ons platform (Zoom) of via het platform van uw bedrijf. Het gebruik van ons platform verdient de voorkeur omdat de hulpverleners getraind zijn in het gebruik ervan.
- Als u op de site antwoord wilt krijgen: Overweeg hoeveel locaties u heeft en het aantal medewerkers op elke locatie; Identificeer een vertrouwelijke ruimte om de debriefing te houden en de geaccepteerde aanbevelingen met betrekking tot Corona-voorzorgsmaatregelen in acht te nemen.
- Het is beter om management/HR niet in dezelfde groep te plaatsen als het personeel. Het machtsverschil kan de bereidheid van het personeel om zich open te stellen en hulp te ontvangen negatief beïnvloeden. Indien nodig kunnen aparte groepen worden gepland voor het betrokken personeel en het betrokken management/HR.