

خدمات الاستجابة للحوادث الخطرة

يشهد مكان العمل المتغير باستمرار فرصاً وتحديات فريدة من نوعها. يمكن أن تشمل التحديات الصدمات المعزولة مثل الكوارث الطبيعية وحوادث مكان العمل والموت وتغيير مكان العمل بالإضافة إلى الضغوطات المزمنة مثل فيروس كورونا COVID والصدمات العرقية والضغط السياسي والاضطرابات المدنية. عند مواجهة الإجهاد الحاد أو المزمن، من الشائع أن يمر الناس بمجموعة واسعة من ردود الفعل العاطفية والجسدية التي يمكن أن تؤثر سلباً على مكان العمل. يمكن أن توفر Optum دعماً في الموقع ودعماً افتراضياً استجابة لمجموعة واسعة من الأحداث المخطط لها أو غير المخطط لها بغرض مساعدة الأفراد المتأثرين بمثل هذه الحوادث وتمكين الموظفين من التعامل بشكل أفضل مع استجاباتهم للضغط وتعزيز المرونة في مكان العمل.

الوصول إلى خدمات دعم الحوادث الخطيرة

تستفيد Optum من نموذج متعدد المكونات للرعاية يتوافق مع المعايير المعترف بها دولياً والممارسات القائمة على الأدلة. يمكن أن تحدث استجابة الصدمة كرد فعل متأخر، أحياناً بعد أيام أو أسابيع من الواقعة. يهدف هذا التدخل إلى تطبيع تجارب الموظفين وإعدادهم للأعراض التي قد تحدث في أعقاب الحادث، لتقليل الصيق وتسريع الشفاء. بعد حدث صادم يتم تقديم الدعم بمجرد أن يكون ذلك مناسباً سريرياً لمعالجة الموقف وتجنب إعادة الصدمة.

- تتمثل الخطوة الأولى في التشاور مع أحد منسقي خدمات الاستجابة للحوادث الخطرة (Critical Incident Response Services, CIRS) لدينا. يمكنك طلب استشارة بإحدى الطريقتين الموضحتين أدناه:
 - **(مفضل)** إرسال طلب عبر بوابة الويب 24 ساعة في اليوم/7 أيام في الأسبوع.
 - تواصل على مدار 24 ساعة في اليوم/7 أيام في الأسبوع مع رقم هاتف EAP المخصص لك. قم بالإشارة إلى أنك بحاجة إلى الوصول إلى خدمات الاستجابة للحوادث الحرجة. إذا لم يكن منسق CIRS متاحاً على الفور، فسيقوم الممثل بجمع التفاصيل الأولية حول الحادث ومعلومات الاتصال الخاصة بك، والتي سيتم إرسالها إلى منسق CIRS المدرب.
 - الوصول إلى رقم EAP الخاص بك والموارد الإضافية الموجودة في:
 - [Livewell \(International\)](#)
 - [Liveandworkwell \(US\) portal](#)
- سيؤكد المنسق باستلام الطلب عن طريق الاتصال أو إرسال بريد إلكتروني إلى مقدم الطلب:
 - الولايات المتحدة – في غضون ساعة واحدة
 - دولي – في غضون 2-4 ساعات

التشاور مع منسق CIRS

- يتكون فريق CIRS الدولي لدينا من أطباء الصحة العقلية وغيرهم من المتخصصين المدربين الذين يستخدمون خبراتهم من أجل:
- فهم الاحتياجات الفريدة لمؤسستك. قد يشمل ذلك تفاصيل الحادث وردود الفعل العاطفية الحالية التي تراقبها. هذه المعلومات ضرورية لمساعدة منسق CIRS على تقييم الموقف بشكل كامل وتقديم التوصيات المناسبة.
 - تقديم توصيات بخصوص أفضل الخدمات لمؤسستك. سيناقدش المنسق أنواع الخدمات المتاحة ويقدم توصيات بشأن الخدمات التي قد تكون مفيدة ومتى يجب أن تحدث الخدمات وعدد الساعات التي يجب استخدامها لتحقيق أقصى قدر من الفعالية. يمكن للمنسق أيضاً تقديم إرشادات حول كيفية الإعلان عن الخدمات وشرحها للمتأثرين.
 - سيحدد المنسق طبيباً متخصصاً في الاستجابة للحوادث الحرجة وسيحدد موعد الخدمة. يجب أن يكون لدى مقدمي الخدمة المعتمدين لتقديم استجابة للحوادث الحرجة نيابة عن Optum فهم شامل لكيفية تأثير الأحداث الصادمة على الأشخاص. نظراً للطبيعة المؤسسية لخدمات EAP، يجب أن تتضمن هذه المعرفة فهماً موضوعياً لكيفية تأثير التعرض لحادث صادم على العامل ومكان العمل، وكذلك عندما تكون التجربة في مكان العمل أو حدثاً متعلقاً بالعمل.

استخلاص المعلومات الجماعي

- يقودها أحد المستجيبين وهو طبيب صحة نفسية يتمتع بخبرة استخلاص المعلومات الجماعية للحوادث الحرجة
- عادةً ما تكون مدتها ساعة واحدة وتكون دائماً اختيارية للموظفين
- يمكن أن تكون شخصياً أو افتراضياً أو مجموعة
- تطبيع ردود الفعل الشائعة تجاه الضغوطات غير الطبيعية، ويوفر التنقيف النفسي فيما يتعلق بإدارة الإجهاد ومهارات التأقلم، ويؤسس الإحساس بالنظام والتعافي والخطوات التالية
- تتوفر كل من المجموعات التعليمية التي تعتمد على التربية النفسية (مناقشة غير رسمية؛ لا يوجد عرض تقديمي مرئي) والمجموعات التفاعلية التي تتضمن المزيد من المناقشة
- المجموعات التعليمية هي الأنسب لأولئك الذين لم يتأثروا بشكل مباشر بالحادثة؛ المزيد من النفسية التربوية ومحادثه أقل؛ مصمم لجماهير أكبر لتقديم معلومات حول التأقلم وبناء المرونة
- المجموعات التفاعلية هي: عادة لمن تأثروا بشدة بالحدث؛ مجموعات صغيرة تتكون عادة من 12 موظفاً أو أقل
- المجموعات التفاعلية والتعليمية ليست: علاج جماعي أو مجموعة دعم أو مناقشة متعمقة للحادث

استشارات تخطيط المرونة الفردية (1:1)

- استشارات فردية مدتها 15 دقيقة لتطوير خطة مرونة شخصية
- دائماً ما يكون الحضور 1:1 اختياريًا
- يمكن أن يحدث بعد خدمات المجموعة
- الولايات المتحدة الأمريكية فقط: يمكن أن يكون شخصياً أو افتراضياً أو مجموعة
- إذا قررت تقديم 1:1 افتراضياً، فنحن نقدم أداة جدولية. سيتم توفير رابط حيث يمكن للأفراد الاشتراك في جلسة تخطيط المرونة لمدة 15 دقيقة. لن يتم تخزين أسمائهم وعنوان بريدهم الإلكتروني أو استخدامها لأي شيء بخلاف إخطار المستجيب والموظف بالموعد. على الرغم من أن الحقول مطلوبة، يمكن للموظف إدخال مجهول كاسم. بمجرد حجز خانة زمنية، ستظهر على أنها غير متوفرة ولكن لن تظهر من قام بالحجز

الاستشارات الإدارية

- 15 دقيقة استشارة فردية مع المدير من أجل:
 - تقديم الدعم العاطفي للمديرين
 - تقديم التثقيف النفسي لمساعدة المدير على قيادة فريقه مثل: ردود الفعل النموذجية على الحدث؛ توقعات معقولة للأداء؛ استراتيجيات لتسهيل الانتعاش
 - الوصول إلى مجموعة متنوعة من الأدوات والموارد

وقت الاستجابة للخدمات المجدولة

وقتنا القياسي لتوفر مستجيب CIRS هو 24-48 ساعة بعد أن نتحدث إلى منسق CIRS. يمكن طلب الخدمات في نفس اليوم، ونحن نبذل قصارى جهدنا لتلبية هذه الطلبات. لا يمكننا ضمان تلبية الطلبات في نفس اليوم حيث قد تكون هناك عوامل تؤثر على قدرة المستجيب على الوصول بأمان أو التواجد في الموقع (كما في حالة الكوارث الطبيعية والأوبئة).

قبل الحدث الخاص بك

سيرسل لك المنسق رسالة بريد إلكتروني مع التأكيد على جدولية ردك بالإضافة إلى تفاصيل الرد. سيتصل مستجيب CIRS المعين بجهة اتصال موقعك لمناقشة خطة العمل. من المهم جداً أن يتصل جهة الاتصال في الموقع والمستجيب قبل الحدث.

سيتم إرسال استبيان عبر البريد الإلكتروني إلى جهة الاتصال في الموقع لمنح مؤسستك الفرصة لمشاركة الملاحظات بشأن مدى تلبية خدمات CIRS لاحتياجات مؤسستك.

نصائح التخطيط

مواقع متعددة لـ CIRS الخاص بك؟

- نقترح جهة اتصال واحدة للعمل معنا لتنسيق التواريخ/الأوقات/المواقع المحددة وأنواع الخدمات. يمكننا مساعدة جهة الاتصال عن طريق طرح الأسئلة وتقديم اقتراحات أفضل الممارسات لكيفية تنظيم هذه الخدمات.
 - يجب أن تزودنا جهة الاتصال المركزية بجهات اتصال فردية في الموقع حتى يتمكن المستجيب من التحدث مع هذا الشخص قبل القدوم إلى الموقع أو إجراء الخدمات تقريباً.
- ضع في اعتبارك ما إذا كانت الردود الافتراضية أو الشخصية أو مجموعة من الردود الافتراضية والشخصية ستلبي احتياجات مؤسستك على أفضل وجه.
- تسمح الاستجابات الافتراضية بمزيد من المرونة بحيث يمكن للموظفين الانضمام خارج ساعات عملهم (إذا كان ذلك أكثر ملاءمة) وتتيح لهم أيضاً فرصة التفاعل مع الموظفين في مواقع أخرى. □ قد تتم الأحداث الافتراضية إما عبر منصتنا (Zoom) أو منصة شركتك. يُفضل استخدام منصتنا حيث يتم تدريب المستجيبين على استخدامها.
 - إذا كنت ترغب في الاستجابة في الموقع: ضع في اعتبارك عدد المواقع لديك وعدد الموظفين في كل موقع؛ حدد مساحة سرية لإجراء استخلاص المعلومات والالتزام بالتوصيات المقبولة فيما يتعلق باحتياطات فيروس كورونا COVID.
 - من الأفضل عدم الخلط بين الإدارة والموارد البشرية في نفس مجموعة الموظفين. يمكن أن يؤثر فارق السلطة سلباً على استعداد الموظفين للانفتاح وتلقي المساعدة. يمكن التخطيط لمجموعات منفصلة للموظفين المتأثرين والإدارة المتأثرة/الموارد البشرية، إذا لزم الأمر.