

## Hilfsdienste bei kritischen Ereignissen

Die sich ständig verändernde Arbeitswelt von heute birgt einzigartige Chancen und Herausforderungen. Mögliche Herausforderungen sind vereinzelt auftretende traumatische Ereignisse, wie z. B. Naturkatastrophen, Arbeitsunfälle, Tod und Arbeitsplatzwechsel sowie chronische Stressfaktoren, wie z. B. COVID, ethnisch bedingtes Trauma, politische Spannungen und innere Unruhen. Akute oder chronische Belastungen rufen bei Menschen häufig eine Reihe von emotionalen und körperlichen Reaktionen hervor, die sich negativ auf das Arbeitsleben auswirken. Optum kann Vor-Ort- oder virtuelle Unterstützung bei einer Reihe geplanter oder ungeplanter Vorkommnisse bieten, um Personen, die von solchen Ereignissen betroffen sind, zu helfen. Zudem ermöglicht Optum Mitarbeitern einen besseren Umgang mit ihren Stressreaktionen und fördert die Resilienz am Arbeitsplatz.

### Zugriff auf die Hilfsdienste bei kritischen Ereignissen

---

Optum nutzt ein Mehrkomponenten-Versorgungsmodell, das sich an international anerkannten Standards und evidenzbasierten Praktiken ausrichtet. Die Reaktion auf ein Trauma kann verzögert eintreten, manchmal sogar Tage oder Wochen nach dem Ereignis. Durch diese Intervention sollen die Erfahrungen der Mitarbeiter normalisiert und diese auf etwaige Symptome vorbereitet werden, die nach einem Vorfall auftreten können, um die Ängste zu mindern und die Erholung zu beschleunigen. Nach einem traumatischen Ereignis wird Unterstützung angeboten sobald dies klinisch erforderlich ist, um die Situation unter Kontrolle zu bringen und eine erneute Traumatisierung zu vermeiden.

- Als erstes sollten Sie sich von einem unserer Hilfsdienste bei kritischen Ereignissen (Critical Incident Response Services, CIRS) Koordinatoren beraten lassen. Sie können eine Beratung auf zwei Arten anfordern:
  - **(Bevorzugt)** Sie können Ihre Anforderung über unser [Webportal](#) rund um die Uhr an sieben Tage die Woche einreichen
  - Rufen Sie Ihre spezielle EAP-Telefonnummer an, die rund um die Uhr an sieben Tagen die Woche verfügbar ist. Geben Sie an, dass Sie auf die Hilfsdienste bei kritischen Ereignissen zugreifen möchten. Wenn nicht sofort ein CIRS-Koordinator zur Verfügung steht, nimmt der Vertreter erste Einzelheiten über den Vorfall sowie Ihre Kontaktinformationen auf, die dann an einen ausgebildeten CIRS-Koordinator weitergeleitet werden.
  - Zugriff auf Ihre EAP-Telefonnummer und zusätzliche Ressourcen über:
    - [Livewell](#) (International)
    - [Liveandworkwell](#) (USS) Portal
- Ein Koordinator bestätigt den Erhalt der Anfrage, indem er die anfragende Person anruft oder ihr eine E-Mail sendet:
  - USA - Innerhalb 1 Stunde
  - International - Innerhalb 2 bis 4 Stunden

## Beratung durch einen CIRS-Koordinator

---

Unser internationales CIRS-Team besteht aus Psychiatern/Psychotherapeuten und anderen ausgebildeten Experten, die ihre Fachkenntnisse nutzen, um:

- Die spezifischen Anforderungen Ihres Unternehmens zu verstehen. Dazu können die Einzelheiten des Ereignisses und die derzeit von Ihnen beobachteten emotionalen Reaktion gehören. Diese Informationen sind notwendig, damit der CIRS-Koordinator die Situation vollständig beurteilen und entsprechende Empfehlungen aussprechen kann.
- Ihnen Empfehlungen in Bezug auf die optimalen Dienstleistungen für Ihr Unternehmen zu geben. Der Koordinator wird die Arten der verfügbaren Dienste mit Ihnen besprechen und Empfehlungen unterbreiten, welche Dienste großen Nutzen bringen können, wann und wie viele Stunden die Dienste in Anspruch genommen werden sollten, um eine maximale Wirksamkeit zu erzielen. Der Koordinator kann Sie auch beraten, wie Sie die Dienste bekannt geben und den Betroffenen erklären.
- Der Koordinator bestimmt einen auf Hilfe bei kritischen Ereignissen spezialisierten Kliniker und vereinbart einen Termin. Zugelassene Anbieter, die im Namen von Optum Hilfe bei kritischen Ereignissen leisten, müssen über ein umfassendes Verständnis der Auswirkungen von traumatische Ereignisse auf Personen verfügen. Da EAP ein Service für Unternehmen ist, muss auch ein gründliches Verständnis der Auswirkungen eines traumatischen Ereignisses auf die Mitarbeiter und den Arbeitsplatz vermittelt werden, vor allem auch, wenn es sich um ein mit dem Arbeitsplatz oder der Arbeit zusammenhängenden Ereignis handelt.

## Gruppennachbesprechung

---

- Die Leitung obliegt einem Psychiater/Psychotherapeuten mit Fachkenntnisse in Bezug auf Gruppennachbesprechungen bei kritischen Ereignissen
- Normalerweise eine Stunde und die Teilnahme der Mitarbeiter erfolgt stets auf freiwilliger Basis
- Persönlich, virtuell oder eine Kombination
- Normalisiert typische Reaktionen auf abnormale Stressfaktoren, bietet Psychoedukation über Stressmanagement und Bewältigungsstrategien, vermittelt Ordnungssinn, Erholung und legt die nächsten Schritte fest
- Zur Verfügung stehen **Edukative Gruppen**, die eher auf Psychoedukation ausgerichtet sind (informelle Gespräche; keine visuelle Präsentation) und **Interaktive Gruppen**, bei denen Gespräche einen größeren Raum einnehmen
  - Edukative Gruppen eignen sich am besten für diejenigen, die nicht direkt von dem Ereignis betroffen waren; Mehr psychoedukativ und weniger gesprächsorientiert; für größere Gruppen konzipiert, um diese über Bewältigungsstrategien und den Aufbau von Resilienz zu informieren
  - Interaktive Gruppen sind: Normalerweise für Personen bestimmt, die am stärksten von einem Ereignis betroffen sind; Kleine Gruppen, in der Regel 12 oder weniger Mitarbeiter
  - Interaktive und edukative Gruppen eignen sich nicht: Für Gruppentherapie, als Selbsthilfegruppe oder für eine eingehende Erörterung des Vorfalles

## Individuelle Beratung über Resilienzplanung (Einzelgespräche)

---

- 15-minütige individuelle Beratungsgespräche zur Ausarbeitung eines personalisierten Resilienzplans
- Einzelgespräche sind stets freiwillig
- Sie können im Anschluss an Gruppengespräche erfolgen
- Nur USA: Persönlich, virtuell oder eine Kombination
  - Wenn Sie sich entschließen, virtuelle Einzelgespräche anzubieten, bieten wir ein Tool zur Terminvereinbarung. Dazu wird ein Link bereitgestellt, über den sich interessierte Personen für eine 15-minütige Sitzung zur Resilienzplanung anmelden können. Die Namen und E-Mail-Adressen dieser Personen werden nur gespeichert, um den Responder und den Mitarbeiter über den Termin zu informieren. Obwohl es sich um Pflichtfelder handelt, kann der Mitarbeiter als Name „Anonym“ eingeben. Sobald ein Zeitfenster gebucht wurde, wird es als nicht verfügbar angezeigt, wobei der Name der Person, die den Termin gebucht hat, nicht angezeigt wird.

## Management-Beratung

---

- 15-minütige Einzelberatung für Manager:
  - Emotionale Unterstützung für Manager
  - Anbieten von Psychoedukation, um Manager bei der Führung ihrer Teams zu unterstützen, z. B.: Typische Reaktionen auf das Ereignis; Vernünftige Leistungserwartungen; Strategien, um die Erholung zu erleichtern
  - Zugriff auf eine breite Palette von Tools und Ressourcen

## Zeit bis zur Erbringung der angesetzten Dienstleistungen

---

Standardmäßig steht ein CIRS-Responder innerhalb von 24—48 Stunden zur Verfügung, nachdem Sie mit einem CIRS-Koordinator gesprochen haben.

Taggleiche Dienste können angefordert werden und wir bemühen uns, diesen zu entsprechen. Wir können die Erfüllung taggleicher Anforderungen jedoch nicht garantieren, da viele Faktoren die sichere Ankunft des Responders vor Ort beeinträchtigen können (z. B. im Fall von Naturkatastrophen und Pandemie).

## Vor der Veranstaltung

---

Der Koordinator schickt Ihnen per E-Mail eine Bestätigung, dass der Termin für Ihren Service und die Einzelheiten festgelegt wurden.

Der zugewiesene CIRS-Responder wird den Ansprechpartner an Ihrem Standort anrufen, um das weitere Vorgehen zu besprechen. Es ist sehr wichtig, dass sich der Ansprechpartner vor Ort und der Responder vor der Veranstaltung miteinander in Verbindung setzen.

## Nach Erbringung der Dienstleistungen

---

Dem Ansprechpartner vor Ort wird per E-Mail eine Umfrage zugesendet, um Ihrem Unternehmen die Möglichkeit zu geben, Feedback darüber zu geben, wie gut die vom CIRS erbrachten Dienstleistungen den Anforderungen Ihres Unternehmens entsprochen haben.

## Planungstipps

---

Nehmen Sie die CIRS für mehrere Standorte in Anspruch?

- Wir empfehlen die Zusammenarbeit mit nur einem Ansprechpartner, um die spezifischen Termine/Uhrzeiten/Standorte und Art von Diensten zu koordinieren. Wir können den Ansprechpartner unterstützen, indem wir Fragen stellen und Best Practices für die Strukturierung dieser Dienst empfehlen.
  - Der zentrale Ansprechpartner sollte uns die Namen der Kontaktpersonen an den jeweiligen Standorten zur Verfügung stellen, damit der Responder mit diesen sprechen kann, bevor er an den Standort fährt oder die Dienste virtuell erbringt.

Überlegen Sie, ob ein virtueller, persönlicher Service oder eine Kombination davon den Anforderungen Ihres Unternehmens am besten entsprechen würde.

- Ein virtueller Service ermöglicht mehr Flexibilität, so dass sich auch Mitarbeiter außerhalb der Arbeitszeit (sofern praktischer) zuschalten können. Zudem haben sie die Möglichkeit, mit Mitarbeitern an den anderen Standorten zu interagieren.  Virtuelle Veranstaltungen können über unsere Plattform (Zoom) oder die Plattform Ihres Unternehmens erfolgen. Unsere Plattform wird bevorzugt, weil die Responder in ihrer Nutzung geschult sind.
- Wenn Sie einen Vor-Ort-Service wünschen: Müssen Sie die Anzahl der Standorte und die Zahl der Mitarbeiter an jedem Standort berücksichtigen; Bestimmen Sie einen vertraulichen Raum, in dem die Nachbesprechung stattfinden soll und halten Sie die anerkannten Empfehlungen über COVID-Vorsichtsmaßnahmen ein.
- Von gemischten Gruppen bestehend aus Führungskräften/Vertretern der Personalabteilung und Mitarbeitern wird abgeraten. Das Machtgefälle kann die Bereitschaft der Belegschaft, offen zu sprechen und sich helfen zu lassen, beeinträchtigen. Ggf. können separate Gruppen für betroffene Mitarbeiter und betroffene Führungskräfte/Vertreter der Personalabteilung geplant werden.