

שירותי תגובה לאירועים קריטיים

מקום העבודה בן זמננו משתנה ללא הרף ומעמיד בפנינו הזדמנויות ואתגרים ייחודיים. אתגרים אלה עלולים לכלול אירועים טראומטיים בדידים, כמו אסונות טבע, תאונות במקום העבודה, מוות ושינויי מקום העבודה, כמו גם גורמי לחץ מתמשכים כמו קורונה (COVID), טראומה עקב נסיבות הכרוכות בגזענות, לחץ פוליטי ותסיסה פוליטית. כשהם מתמודדים עם לחץ אקוטי או כרוני, אנשים חווים לעיתים קרובות מגוון נרחב של תגובות רגשיות ופיזיות אשר עלולות להשפיע לרעה על מקום העבודה. המערך של Optum יכול לספק תמיכה בשטח או תמיכה וירטואלית כמענה למגוון נרחב של אירועים מתוכננים או בלתי-מתוכננים, כאשר המטרה היא לסייע לאנשים שאירועים מסוג זה השפיעו עליהם ולאפשר לעובדים להתמודד בצורה טובה יותר עם תגובות הלחץ שלהם ולקדם חסינות של מקום העבודה.

גישה לשירותי תמיכה במקרה של אירועים קריטיים

המערך של Optum מפעיל דגם רב-רכיבי של טיפול, המתיישר עם סטנדרטים בינלאומיים ופעילות מבוססת-ראיות. תגובת טראומה עלולה להתרחש כתגובה מושהית, לפעמים אפילו ימים או שבועות לאחר המקרה. התערבות זו שואפת לנרמל את חוויות העובדים ולהכין אותן לקראת תסמינים שעלולים להתרחש לאחר אירוע, כדי להפחית את המצוקה ולהחיש את ההחלמה. תמיכה מוצעת לאחר אירוע טראומטי ברגע שהתמודדות עם המצב נכונה קלינית ולא תגרום לטראומה חוזרת.

- הצעד הראשון הוא להיוועץ באחד ממתמי CIRS שלנו (CIRS הם ראשי התיבות של Critical Incident Response Services). ניתן לבקש התייעצות באחת משתי הדרכים המפורטות להלן:
 - **(האפשרות המועדפת)** להגיש בקשה באמצעות **פורטל האינטרנט שלנו** 24 שעות ביממה/7 ימים בשבוע.
 - לטלפן אל קו הטלפון הייעודי שלכם לשירותי סיוע לעובדים (שירותי EAP), אשר זמינים 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע. יש לציין שאתם זקוקים לשירותי תגובה לאירועים קריטיים (שירותי CIRS) אם אין מתאמי CIRS זמינים מיד, הנציג המקבל את הפנייה יאסוף את הפרטים הראשוניים על האירוע ואת פרטי הקשר שלכם, אשר יועברו אל מתאם CIRS מיומן.
 - מספר ה-EAP שלכם ומשאבים נוספים נמצאים בכתובת:
 - [Livewell](#) (פורטל בינלאומי)
 - [Liveandworkwell](#) (פורטל ארה"ב)
- מתאם יאשר את קבלת הבקשה באמצעות התקשרות טלפונית או בדוא"ל שיישלח אל המבקש או המבקשת.
 - בארה"ב - בתוך שעה אחת
 - בינלאומי (מחוץ לארה"ב) - בתוך 2-4 שעות

התייעצות עם מתאם CIRS

- הצוות הבינלאומי של מתאמי CIRS שלנו מורכב מקלינאים בתחום בריאות הנפש ומומחים מיומנים אחרים, שעברו הכשרה ומיישמים את המיומנויות שלהם כדי לבצע את הפעולות הבאות:
- להבין את הצרכים הייחודיים של הארגון שלכם זה עשוי לכלול את פרטי האירוע ואת התגובות הרגשיות שאם מזהים כרגע. מידע זה נחוץ כדי לעזור למתאם ה-CIRS להעריך את המצב בצורה מלאה ולהציע המלצות מתאימות.
 - לספק המלצות לגבי השירותים המתאימים ביותר עבור הארגון שלכם. המתאם ידון בסוגי השירותים הזמינים וימליץ על השירותים שעשויים להיטיב ולעזור ועל המועד בהם מומלץ להגיש את השירותים האלה ואת מספר השעות שמומלץ להפעיל כדי להגיע לאפקטיביות מירבית. המתאם יוכל גם לספק הדרכה לגבי אופן ההכרזה על השירותים האלה ולהסביר אותם למי שהאירוע השפיע עליהם.
 - המתאם יזהה גורם קליני שמתמחה בתגובה לאירועים קריטיים ויתאם את מועד מתן השירות ספקים שעוברים סינון והכשרה של Optum לאספקת תגובה לאירועים קריטיים חייבים להבין בצורה מקיפה את הצורה שבה אירועים טראומטיים משפיעים על אנשים. בהינתן אופיים התאגידי של שירותי EAP, על הבנה זו לכלול הבנה מהותית של האופן שבו חשיפה לאירוע טראומטי עלולה להשפיע על העובד ועל מקום העבודה, כמו גם על האופן שבו משפיע אירוע שהתקיים במקום העבודה או קשור לעבודה.

דיון קבוצתי

- את הדיון יוביל מתאם תגובה שהוסמך כקלינאי בריאות וצבר ניסיון בדיון קבוצתי לאחר אירועים קריטיים
- הדיון נמשך בדרך כלל כשעה והשתתפות העובדים היא תמיד מרצון חופשי
- ניתן לספק את השירות בנוכחות פיזית, וירטואלית או משולבת
- הדיון מנרמל תגובות נפוצות לגורמי לחץ מחוץ לגדר הרגיל, מספק השכלה פסיכולוגית לגבי ניהול לחצים ומיומנויות התמודדות, מייסד תחושה של סדר, החלמה וסדרת צעדים לביצוע
- זמינות גם **קבוצות לימוד** המבוססות על השכלה פסיכולוגית (דיון לא פורמלי; ללא מצגות ועזרי תצוגה) וגם **קבוצות אינטראקטיביות** שכוללות דיונים רבים יותר.
- קבוצות לימוד מתאימות במיוחד לאנשים שלא ספגו השפעה ישירה של האירוע; הן כוללות יותר השכלה פסיכולוגית ופחות שיחות ודיונים; הן מתוכננות עבור קבוצות גדולות יותר, כדי לספק מידע לגבי דרכי התמודדות ובניית חוסן
- קבוצות אינטראקטיביות: מיועדות בדרך כלל עבור מי שהאירוע השפיע עליהם בצורה ישירה; בנויות עבור קבוצות קטנות של 12 עובדים ומטה
- קבוצות אינטראקטיביות וקבוצות לימוד אינן: טיפול קבוצתי, קבוצת תמיכה, או דיון לעומק באירוע

- שיחות ייעוץ מול יחידים, המיועדות לפתח תכנית חוסן מותאמת אישית
- ההשתתפות בשיחות ייעוץ אחד לאחד היא תמיד מרצון חופשי
- ניתן להשתתף לאחר קבלת שירותים קבוצתיים
- בארה"ב בלבד: ניתן לספק את השירות בנוכחות פיזית, וירטואלית או משולבת
- אם בחרתם להציע פגישות אחד לאחד, אנחנו מציעים כלי לקביעת תזמונים. יסופק קישור שבו יכולים אנשים להירשם לשיחת תכנון חוסן באורך 15 דקות. השם וכתובת הדוא"ל של המבקשים לא תישמר או תשמר לאף מטרה מלבד עדכון מתאם התגובה והעובד על מועד הפגישה. אף כי שדה השם הוא שדה חובה, העובד יכול להזין את השם "אנונימי" (anonymous). לאחר שנקבעה פגישה במועד מסוים, המועד יוצג כ"לא זמין" אבל זהות המשתתפים בפגישה לא תופיע.

ייעוץ ניהולי

- שיחות ייעוץ יחידניות באורך 15 דקות עם מנהל, כדי:
 - לספק תמיכה רגשית למנהלים
 - לספק השכלה פסיכולוגית כדי לעזור למנהל להוביל את הצוות, בנושאים כמו: תגובות אופייניות לאירוע כזה; ציפיות ביצועים סבירות; אסטרטגיות לקידום החלמה
 - גישה למגוון כלים ומשאבים

זמן ההמתנה לשירותים מתוזמנים

משך ההמתנה הסטנדרטי שלנו להעמדת מגיב CIRS לרשותכם היא 24-48 שעות מהרגע שבו דיברתם עם מתאם CIRS. ניתן לבקש אספקת שירותים באותו היום ונעשה כל מאמץ לאפשר שירותים כמבוקש אנחנו לא יכולים להבטיח מראש אספקת בקשות לקבלת שירותים באותו היום, משום שעלולים להתקיים גורמים שמשפיעים על יכולתו של מגיב להגיע בבטיחות אל להיות באתר (למשל במקרים של אסונות טבע ומגפות).

לפני האירוע

מתאם השירותים ישלח אליך הודעת דוא"ל ובה אישור על כך שהתגובה תוזמנה ופרטי התגובה. מגיב ה-CIRS האחראי יתקשר אל האתר שלך כדי לדון בתכנית הפעולה. חשוב מאוד שאנשי הקשר באתר והמגיב יעמדו בקשה לפני האירוע.

סקר יישלח בדוא"ל אל איש הקשר באתר, כדי לאפשר לארגון שלך הזדמנות לשתף משוב לגבי המידה שבה שירותי ה-CIRS ענו על צרכי הארגון שלך.

טיפים לתכנון

האם יש מספר אתרים בהם יש לספק את שירותי ה-CIRS?

- אנחנו מציעים שאיש קשר יחיד יעבוד מולנו כדי לתאם את התאריכים והשעות, המיקומים וסוגי השירותים. נוכל לסייע לאיש הקשר באמצעות שאלות שנשאל והצעות שנציע לגבי נהלים מומלצים לגבי דרכי הבנייה של שירותים כאלה.
- על איש הקשר המרכזי לספק לנו פרטים של איש קשר בכל אחד מהאתרים, כדי שהמגיב יוכל לדבר עם אדם זה לפני ההגעה לאתר או אספקת שירותים וירטואליים.

יש לשקול אם שירותים וירטואליים, בנוכחות פיזית, או בשילוב כלשהו של תגובה וירטואלית ופנים אל פנים תספק את המענה הטוב ביותר לצרכים של הארגון שלך.

- תגובה וירטואלית מאפשרת גמישות רבה יותר, כך שעובדים יוכלו להשתתף בהן מחוץ לשעות העבודה שלהם (אם זה יהיה נוח יותר) וגם לאפשר להם תקשורת עם עובדים באתרים אחרים. □ ניתן להעביר אירועים וירטואליים או באמצעות הפלטפורמה שלנו (מערכת Zoom) או באמצעות הפלטפורמה של החברה שלך. אנחנו מעדיפים להעביר את האירועים באמצעות הפלטפורמה שלנו, משום שהמגיבים שלנו עבור הכשרה בהפעלתה.
- אם ברצונכם בתגובה שתינתן באתרכם: יש לשקול את מספר האתרים שלכם ואת מספר העובדים בכל מיקום; יש לאתר שטח שמאפשר פרטיות כדי לבצע בו את התחקור תוך עמידה בהמלצות המקובלות לגבי אמצעי זהירות מפני קורונה (COVID).
- עדיף להימנע משילוב אנשי הנהלה/משאבי אנוש בקבוצות שכוללות עובדים מן השורה. הבדלי העוצמה בין הגורמים השונים עלול להקשות על העובדים להיפתח ולקבל סיוע. ניתן לתכנן קבוצות נפרדות עבור עובדים שהאירוע משפיע עליהם וקבוצות אחרות עבור אנשי הנהלה/משאבי אנוש, במקרה הצורך.