



## Servizi di risposta in caso di incidenti critici

I luoghi di lavoro di oggi, in continua evoluzione, si trovano ad affrontare opportunità e sfide uniche. Queste sfide possono includere traumi isolati, come calamità naturali, incidenti sul luogo di lavoro, decessi e cambiamenti sul luogo di lavoro, oppure fattori di stress cronici, come COVID, razzismo, stress politico e disordini civili. Quando si trovano a dover affrontare stress forti o cronici, è normale che le persone riscontrino un'ampia gamma di reazioni emotive e fisiche che possono influire negativamente sul luogo di lavoro. Optum può offrire assistenza in loco e virtuale in risposta a un'ampia varietà di eventi pianificati o non pianificati, al fine di aiutare i singoli interessati da tali incidenti e consentire ai dipendenti di affrontare meglio le loro risposte allo stress e promuovere la resilienza sul luogo di lavoro.

### Accesso ai servizi di sostegno per incidenti critici

---

Optum utilizza un modello di cure multi-componente allineato con standard riconosciuti a livello internazionale e pratiche basate sull'evidenza. La risposta a un trauma può arrivare con ritardo, a volte giorni o settimane dopo l'evento. Questo intervento mira a normalizzare le esperienze dei dipendenti e a prepararli ai sintomi che possono verificarsi nei momenti successivi all'incidente, per ridurre l'angoscia e accelerare il recupero. A seguito di un evento traumatico, il sostegno viene offerto non appena venga giudicato clinicamente appropriato per risolvere la situazione ed evitare la retraumatizzazione.

- Il primo passo consiste nel consultarvi con uno dei nostri coordinatori Servizi di risposta in caso di incidenti critici (Critical Incident Response Services, CIRS). Potete richiedere una consulenza in uno dei modi evidenziati di seguito:
  - **(Preferito)** Inviando una richiesta tramite il nostro [portale Web](#) 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana.
  - Chiamando il numero di telefono del vostro EAP, 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana. Indicate di aver bisogno di accedere ai Servizi di risposta in caso di incidenti critici. Se non è disponibile nessun coordinatore CIRS nell'immediato, il rappresentante raccoglierà i dettagli iniziali sull'incidente e le vostre informazioni di contatto, che saranno inoltrati a un coordinatore CIRS qualificato.
  - Accedete al vostro numero EAP e alle risorse aggiuntive disponibili su:
    - [Livewell](#) (internazionale)
    - [Liveandworkwell](#) portale (USA)
- Un coordinatore confermerà la ricezione della richiesta chiamando o contattando per e-mail il richiedente:
  - USA - Entro 1 ora
  - Internazionale - Entro 2-4 ore

## Consulenza con un coordinatore CIRS

---

Il nostro team CIRS internazionale è composto da medici esperti in salute mentale e altri specialisti preparati che utilizzeranno la propria esperienza per:

- Comprendere le esigenze uniche della vostra organizzazione. Ciò può includere i dettagli dell'incidente e le reazioni emotive che state attualmente osservando. Tali informazioni sono necessarie per aiutare il coordinatore CIRS a valutare appieno la situazione e offrire le raccomandazioni appropriate.
- Fornire raccomandazioni riguardo ai migliori servizi per la vostra organizzazione. Il coordinatore vi illustrerà i tipi di servizi disponibili e vi offrirà consigli riguardo ai servizi che possono esservi utili, alle tempistiche di utilizzo di tali servizi e alle quantità di ore necessarie per ottenere la massima efficacia. Il coordinatore vi offrirà anche una guida su come presentare e spiegare i servizi alle persone interessate.
- Individuerà, poi, un medico specializzato in Risposta in caso di incidenti critici e pianificherà il servizio. I fornitori approvati da Optum per offrire servizi di Risposta in caso di incidenti critici devono comprendere appieno il modo in cui gli eventi traumatici colpiscono le persone. Considerata la natura societaria dei servizi EAP, questa conoscenza deve includere la comprensione sostanziale di come l'esposizione a un evento traumatico può influire sui lavoratori e sul luogo di lavoro, e di quando l'esperienza è un evento scatenatosi o collegato al luogo di lavoro.

## Debriefing di gruppo

---

- Condotta da un soccorritore che è anche un medico competente in salute mentale e con esperienza in debriefing di gruppo su incidenti critici
- In genere, prevede una lunghezza di 1 ora ed è sempre volontario per i dipendenti
- Può essere di persona, virtuale o una combinazione
- Normalizza le reazioni comuni ai fattori di stress anomali, offre una psicoeducazione riguardo alla gestione dello stress e alla capacità di gestirlo, stabilisce un senso di ordine, recupero e passaggi successivi
- Sono disponibili sia **Gruppi educativi**, maggiormente basati sulla psicoeducazione (discussione informale; nessuna presentazione visiva), che **Gruppi interattivi**, che coinvolgono una maggiore discussione
  - I gruppi educativi sono più adatti per coloro che non sono interessati direttamente dall'incidente; Sono più pseudoeducativi e meno colloquiali; Sono ideati per offrire a un pubblico più ampio informazioni su come affrontare i problemi e creare resilienza
  - I gruppi interattivi sono: Destinati, solitamente, a coloro che sono stati maggiormente colpiti da un evento; Piccoli gruppi, in genere 12 o meno dipendenti
  - I gruppi interattivi ed educativi non sono: Terapie di gruppo, gruppi di assistenza o discussioni approfondite sugli incidenti

## Consulenze per la pianificazione della resilienza individuale (1:1)

---

- Consulenze individuali di 15 minuti per sviluppare un piano di resilienza personalizzato
- La partecipazione alle consulenze 1:1 è sempre volontaria
- Possono essere organizzate dopo i servizi di gruppo
- Solo USA: Può essere di persona, virtuale o una combinazione
  - Vi mettiamo a disposizione uno strumento di pianificazione nel caso in cui decidiate di offrire consulenze 1:1 virtuali. Verrà fornito un link tramite il quale i singoli interessati possono registrarsi per una sessione di pianificazione della resilienza di 15 minuti. Il loro nome e il loro indirizzo e-mail non verranno memorizzati o usati per scopi diversi da quello di informare il soccorritore e il dipendente dell'appuntamento. Anche se i campi sono obbligatori, i dipendenti possono inserire Anonimo nel campo relativo al nome. Una volta prenotata una fascia oraria, questa verrà indicata come non disponibile, ma non verrà mostrato chi l'ha prenotata.

## Consulenze per manager

---

- Consulenza individuale di 15 minuti con un manager per:
  - Fornire sostegno emotivo ai manager
  - Fornire una psicoeducazione per aiutare i manager a guidare i loro team riguardo a: Reazioni tipiche all'evento; Aspettative prestazionali ragionevoli; Strategie per facilitare il recupero
  - Accesso a un'ampia varietà di strumenti e risorse

## Tempi di erogazione dei servizi pianificati

---

I nostri tempi standard per avere un soccorritore CIRS disponibile sono di 24 - 48 ore dopo aver parlato con un coordinatore CIRS.

Possono essere richiesti servizi nello stesso giorno e faremo del nostro meglio per soddisfare queste richieste. Non possiamo garantire l'adempimento delle richieste nello stesso giorno in quanto molti fattori possono influire sulla capacità del soccorritore di arrivare o di essere in loco in maniera sicura (ad esempio in caso di calamità naturale o pandemia).

## Prima del vostro evento

---

Il coordinatore vi invierà un'e-mail contenente la conferma che la vostra risposta è stata pianificata e i dettagli di tale risposta.

Il soccorritore CIRS assegnato chiamerà il contatto del vostro sito per discutere del piano di azione. È molto importante che il contatto in loco e il soccorritore comunichino prima dell'evento.

## Dopo i servizi

---

Verrà inviato un sondaggio tramite e-mail al contatto in loco per dare alla vostra organizzazione la possibilità di condividere il feedback sulla capacità dei servizi CIRS di soddisfare le vostre esigenze.

## Suggerimenti di pianificazione

---

### Siti multipli per il vostro CIRS?

- Sugeriamo di utilizzare un unico punto di contatto per comunicare con noi al fine di coordinare date/orari/sedi e tipi di servizi specifici. Possiamo sostenere il contatto ponendo domande e suggerendo le best practice su come strutturare questi servizi.
  - Il contratto centrale dovrà fornirci i contatti dei singoli siti di modo che il soccorritore potrà parlare con loro prima di arrivare in sede o di condurre i servizi virtualmente.

Considerate quale opzione soddisfa meglio le esigenze della vostra organizzazione tra risposte virtuali, di persona o una combinazione di entrambe.

- Le risposte virtuali consentono una maggiore flessibilità, così che i dipendenti possono parteciparvi al di fuori degli orari di lavoro (se è più comodo), e dà loro la possibilità di interagire con i dipendenti di altre sedi.  Gli eventuali virtuali possono avvenire tramite la nostra piattaforma (Zoom) o quella della vostra azienda. Consigliamo di usare la nostra piattaforma in quanto i soccorritori sono stati addestrati a utilizzare quella.
- Se preferite la risposta in sede: Prendete in considerazione quante sedi avete e il numero di dipendenti in ciascuna sede; Identificate uno spazio riservato in cui tenere il debriefing e in cui è possibile rispettare le precauzioni contro il COVID.
- È meglio non inserire dirigenti/rappresentanti delle risorse umane nello stesso gruppo dei dipendenti. La differenza di potere può influire negativamente sulla disponibilità dei dipendenti ad aprirsi e ricevere aiuto. Se necessario, è possibile pianificare gruppi separati per i dipendenti interessati e i dirigenti/rappresentanti delle risorse umane di riferimento.