



## Perkhidmatan Tindak balas Insiden Kritikal

Tempat kerja hari ini yang sentiasa berubah mengalami peluang dan cabaran yang unik. Cabaran boleh termasuk trauma terpencil seperti bencana alam, kemalangan tempat kerja, kematian dan perubahan tempat kerja serta tekanan kronik seperti COVID, trauma perkauman, tekanan politik dan pergolakan awam. Apabila menghadapi tekanan akut atau kronik, adalah perkara biasa bagi orang ramai untuk mengalami pelbagai tindak balas emosi dan fizikal yang boleh memberi kesan negatif kepada tempat kerja. Optum boleh menyediakan sokongan di tapak dan maya sebagai tindak balas kepada rangkaian luas acara yang dirancang atau tidak dirancang dengan tujuan membantu individu yang terjejas oleh insiden sedemikian dan membolehkan pekerja menangani tindak balas tekanan mereka dengan lebih baik dan menggalakkan daya tahan di tempat kerja.

### Mengakses Perkhidmatan Sokongan Kejadian Kritikal

---

Optum memanfaatkan model penjagaan berbilang komponen yang selaras dengan piawaian dan amalan berasaskan bukti yang diiktiraf di peringkat antarabangsa. Tindak balas trauma boleh berlaku sebagai tindak balas yang tertunda, kadangkala beberapa hari atau minggu selepas fakta. Intervensi ini bertujuan untuk menormalkan pengalaman pekerja dan menyediakan mereka untuk simptom yang mungkin berlaku selepas insiden, untuk meminimumkan kesusahan dan mempercepatkan pemulihan. Berikutan peristiwa traumatik, sokongan ditawarkan sebaik sahaja ia sesuai secara klinikal untuk menangani situasi tersebut dan mengelakkan trauma semula.

- Langkah pertama adalah untuk berunding dengan salah seorang penyelaras CIRS kami. Anda boleh meminta perundingan dalam satu daripada dua cara yang digariskan di bawah:
  - **(Diutamakan)** Serahkan permintaan melalui [portal web](#) kami 24 jam sehari/7 hari seminggu.
  - Hubungi nombor telefon EAP khusus anda 24 jam sehari/7 hari seminggu. Tunjukkan bahawa anda perlu mengakses Perkhidmatan Tindak Balas Insiden Kritikal. Jika Penyelaras CIRS tidak tersedia serta-merta, wakil itu akan mengumpulkan butiran awal tentang insiden dan maklumat hubungan anda, yang akan dimajukan kepada Penyelaras CIRS terlatih.
  - Akses kepada nombor EAP anda dan sumber tambahan terletak di:
    - [Livewell](#) (Antarabangsa)
    - [Liveandworkwell](#) (AS) portal
- Penyelaras akan mengakui penerimaan permintaan dengan menelefon atau menghantar e-mel kepada peminta:
  - AS - Dalam masa 1 jam
  - Antarabangsa - Dalam 2-4 jam

## Konsultasi dengan Penyelaras CIRS

---

Pasukan CIRS Antarabangsa kami terdiri daripada doktor kesihatan mental dan pakar lain yang terlatih yang menggunakan kepakaran mereka untuk:

- Fahami keperluan unik bagi organisasi anda. Ini mungkin termasuk butiran kejadian dan tindak balas emosi semasa yang anda perhatikan. Maklumat sedemikian adalah perlu untuk membantu Koordinator CIRS menilai sepenuhnya keadaan dan membuat cadangan yang sesuai.
- Berikan cadangan mengenai perkhidmatan terbaik untuk organisasi anda. Penyelaras akan membincangkan jenis perkhidmatan yang tersedia dan membuat cadangan mengenai perkhidmatan yang mungkin bermanfaat dan bila perkhidmatan harus berlaku dan berapa jam untuk digunakan untuk keberkesanan yang maksimum. Penyelaras juga boleh memberi panduan tentang cara mengumumkan perkhidmatan dan menerangkannya kepada mereka yang terjejas.
- Penyelaras akan mengenal pasti pakar klinik yang pakar dalam Respons Insiden Kritikal dan akan menjadualkan perkhidmatan. Penyedia yang diluluskan untuk memberikan respons Insiden Kritikal bagi pihak Optum mesti mempunyai pemahaman menyeluruh tentang cara peristiwa traumatik memberi kesan kepada orang ramai. Memandangkan sifat korporat perkhidmatan EAP, pengetahuan ini mesti merangkumi pemahaman substantif tentang cara pendedahan kepada peristiwa traumatik boleh memberi kesan kepada pekerja, dan tempat kerja, serta apabila pengalaman itu adalah tempat kerja, atau peristiwa berkaitan kerja.

## Taklimat berkumpulan

---

- Diketuai oleh responden yang merupakan seorang doktor kesihatan mental dengan kepakaran taklimat kumpulan insiden kritikal
- Lazimnya, satu jam panjang dan sentiasa sukarela untuk pekerja
- Boleh secara peribadi, maya atau gabungan
- Menormalkan tindak balas biasa terhadap tekanan yang tidak normal, menyediakan psikopendidikan mengenai pengurusan tekanan dan kemahiran mengatasi, mewujudkan rasa teratur, pemulihan dan langkah seterusnya
- Kedua-dua kumpulan Pendidikan yang lebih berasaskan psikopendidikan (perbincangan tidak formal; tiada persembahan visual digunakan) dan Kumpulan Interaktif yang melibatkan lebih banyak perbincangan boleh didapati
  - Kumpulan pendidikan paling sesuai untuk mereka yang tidak terjejas secara langsung oleh insiden itu; Lebih psikopendidikan dan kurang perbualan; Direka bentuk untuk khalayak yang lebih besar untuk memberikan maklumat mengenai daya tahan dan membina daya tahan
  - Kumpulan yang interaktif adalah: Biasanya bagi mereka yang paling terjejas oleh sesuatu peristiwa; Kumpulan kecil, biasanya terdiri daripada 12 orang atau kurang pekerja
  - Kumpulan interaktif dan pendidikan tidak: Terapi kumpulan, kumpulan sokongan, atau perbincangan mendalam tentang kejadian tersebut

## Konsultasi Perancangan Ketahanan Individu (1:1s)

---

- Perundingan individu selama 15 minit untuk membangunkan pelan ketahanan peribadi
- Menghadiri 1: 1 sentiasa sukarela
- Boleh berlaku berikutan perkhidmatan kumpulan
- AS sahaja: Boleh secara peribadi, maya atau gabungan
  - Jika anda membuat keputusan untuk menawarkan 1:1s secara maya kami menawarkan alat penjadualan. Satu pautan akan disediakan di mana individu boleh mendaftar untuk sesi perancangan ketahanan selama 15 minit. Nama dan alamat e-mel mereka tidak akan disimpan atau digunakan untuk apa-apa selain daripada memberitahu responden dan pekerja tentang pelantikan tersebut. Walaupun medan tersebut diperlukan pekerja boleh memasukkan tanpa nama sebagai nama. Sebaik sahaja slot masa ditempah, slot itu akan ditunjukkan sebagai tidak tersedia tetapi tidak akan menunjukkan siapa yang menempahnya.

## Perundingan Pengurusan

---

- Perundingan individu selama 15 minit dengan pengurus untuk:
  - Memberi sokongan emosi kepada pengurus
  - Menyediakan pendidikan psiko untuk membantu pengurus memimpin pasukan mereka seperti: Reaksi tipikal kepada acara itu; Jangkaan yang munasabah terhadap prestasi; Strategi memudahkan pemulihan
  - Akses kepada pelbagai alat dan sumber

## Masa Pusing Balik untuk Perkhidmatan Berjadual

---

Masa penyelesaian standard kami untuk menyediakan responden CIRS adalah 24–48 jam selepas anda bercakap dengan penyelaras CIRS.

Perkhidmatan hari yang sama boleh diminta, dan kami berusaha sedaya upaya untuk menampung permintaan ini. Kami tidak dapat menjamin pemenuhan permintaan pada hari yang sama kerana mungkin terdapat faktor yang memberi kesan kepada keupayaan responden untuk tiba dengan selamat atau berada di tapak (seperti dalam kes bencana alam dan wabak).

## Sebelum Acara anda

---

Penyelaras akan menghantar e-mel kepada anda dengan pengesahan bahawa jawapan anda telah dijadualkan serta butiran jawapan.

Respons CIRS yang ditetapkan akan menghubungi kenalan tapak anda untuk membincangkan rancangan tindakan. Adalah sangat penting bahawa orang hubungan di tapak dan responden berhubung sebelum acara itu.

## Selepas Perkhidmatan tersebut

---

Tinjauan akan dihantar melalui e-mel kepada kenalan di tapak untuk memberi peluang kepada organisasi anda untuk berkongsi maklum balas tentang sejauh mana perkhidmatan CIRS memenuhi keperluan organisasi anda.

## Petua Perancangan

---

Banyak tapak untuk CIRS anda?

- Kami mencadangkan satu tempat hubungan untuk bekerjasama dengan kami untuk menyelaraskan tarikh/masa/lokasi dan jenis perkhidmatan tertentu. Kami boleh membantu orang hubungan dengan bertanya soalan dan memberikan cadangan amalan terbaik tentang cara menstruktur perkhidmatan ini.
  - Hubungan terpusat harus memberikan kami kenalan tapak individu supaya responden boleh bercakap dengan orang tersebut sebelum datang ke tapak atau menjalankan perkhidmatan secara maya.

Pertimbangkan jika respons maya, secara peribadi atau gabungan maya dan secara peribadi akan memenuhi keperluan organisasi anda dengan sebaiknya.

- Maklum balas maya membolehkan lebih banyak fleksibiliti supaya pekerja boleh menyertai di luar waktu kerja mereka (jika lebih mudah) dan juga memberi peluang kepada mereka untuk berinteraksi dengan pekerja di lokasi lain.  Acara maya boleh berlaku sama ada melalui platform kami (Zoom) atau platform syarikat anda. Penggunaan platform kami adalah lebih diutamakan kerana responden dilatih dalam penggunaannya.
- Jika anda mahukan respons di tapak: Pertimbangkan bilangan lokasi, anda ada dan bilangan kakitangan di setiap lokasi; Kenal pasti ruang sulit untuk mengadakan taklimat dan mematuhi cadangan yang diterima berkenaan langkah berjaga-jaga COVID.
- Sebaiknya jangan campurkan pengurusan/HR dalam kumpulan yang sama dengan kakitangan. Perbezaan kuasa boleh memberi kesan negatif kepada kesediaan kakitangan untuk terbuka dan menerima bantuan. Kumpulan yang berasingan boleh dirancang untuk kakitangan yang terjejas dan pengurusan/HR yang terjejas, jika perlu.