

Pomoc w sytuacjach kryzysowych

W dzisiejszym stale zmieniającym się miejscu pracy pojawiają się wyjątkowe możliwości i wyzwania. Wyzwania mogą obejmować odizolowane traumy, takie jak klęski żywiołowe, wypadki w miejscu pracy, śmierć i zmiany w miejscu pracy, a także przewlekłe czynniki wywołujące stres, takie jak COVID, trauma związana z dyskryminacją rasową, stres polityczny i niepokoje społeczne. W obliczu ostrego lub przewlekłego stresu często doświadczamy szerokiego wachlarza reakcji emocjonalnych i fizycznych, które mogą negatywnie wpływać na miejsce pracy. Optum zapewnia wsparcie stacjonarnie i wirtualnie w odpowiedzi na szeroki zakres planowanych lub nieplanowanych zdarzeń, które ma pomóc osobom dotkniętym takimi zdarzeniami i nauczyć pracowników lepiej radzić sobie z reakcjami na stres i promować odporność w miejscu pracy.

Dostęp do wsparcia w sytuacjach kryzysowych

Optum wykorzystuje wieloskładnikowy model opieki, zgodny z uznanymi międzynarodowymi standardami i praktykami opartymi na dowodach naukowych. Reakcja na traumę może wystąpić z opóźnieniem, niekiedy po kilku dniach lub tygodniach po zdarzeniu. Ta interwencja ma na celu normalizację doświadczeń pracownika i przygotowanie go na objawy, które mogą wystąpić w następstwie zdarzenia, tak aby zminimalizować niekonstruktywny stres i przyspieszyć powrót do zdrowia. Po traumatycznym wydarzeniu pracownikowi oferowane jest wsparcie w chwili, gdy z klinicznego punktu widzenia można już odnieść się do zaistniałej sytuacji i uniknąć ponownej traumatyzacji.

- W pierwszej kolejności przeprowadzana jest konsultacja z jednym z naszych koordynatorów Pomoc w sytuacjach kryzysowych (Critical Incident Response Services, CIRS). O konsultację można poprosić w jeden z opisanych poniżej sposobów:
 - **(Preferowany)** Przesłać wniosek za pośrednictwem naszego [portalu internetowego](#) dostępnego przez całą dobę, siedem dni w tygodniu.
 - Zadzwoń pod czynny całą dobę, siedem dni w tygodniu specjalny numer telefonu EAP. Należy zaznaczyć, że potrzebny jest dostęp do pomocy w sytuacjach kryzysowych. Jeśli koordynator CIRS nie będzie natychmiast dostępny, przedstawiciel zbierze wstępne szczegóły dotyczące incydentu oraz dane kontaktowe osoby zgłaszającej się po pomoc, które zostaną przekazane przeszkolonemu koordynatorowi CIRS.
 - Dostęp do numeru EAP i dodatkowych zasobów można uzyskać na portalu:
 - [Livewell](#) (Międzynarodowy)
 - [Liveandworkwell](#) (Stany Zjednoczone)
- Koordynator potwierdzi przyjęcie zgłoszenia dzwoniąc lub wysyłając e-mail do osoby zgłaszającej się po pomoc:
 - Stany Zjednoczone - w ciągu 1 godziny
 - W pozostałych krajach - w ciągu 2-4 godzin

Konsultacja z koordynatorem CIRS

Nasz międzynarodowy zespół CIRS składa się z klinicystów zajmujących się zdrowiem psychicznym oraz innych przeszkolonych specjalistów, którzy wykorzystują swoją wiedzę do:

- Rozpoznania unikalnych potrzeb danej organizacji. Może to obejmować poznanie szczegółów dotyczących incydentu oraz aktualnych reakcji emocjonalnych obserwowanych przez osobę zgłaszającą się po pomoc. Informacje takie są niezbędnie potrzebne koordynatorowi CIRS do kompleksowej oceny sytuacji i wydania właściwych zaleceń.
- Wydania zaleceń dotyczących najlepszych usług dla organizacji. Koordynator omówi rodzaje dostępnych usług i przedstawi zalecenia dotyczące usług, które mogą być korzystne oraz poinformuje, kiedy należy wdrożyć usługi i ile godzin należy wykorzystać, aby uzyskać maksymalną skuteczność. Koordynator może również udzielić wskazówek, jak poinformować o usługach i wyjaśnić je osobom dotkniętym zdarzeniem.
- Koordynator wskaże klinicystę, który specjalizuje się w świadczeniu pomocy w sytuacjach kryzysowych i zaplanuje usługę. Świadczeniodawcy zatwierdzeni do świadczenia pomocy w sytuacjach kryzysowych w imieniu Optum muszą w pełni rozumieć, jak traumatyczne zdarzenia mogą wpływać na osoby nimi dotknięte. Biorąc pod uwagę korporacyjny charakter usług EAP, wiedza ta musi obejmować dogłębne zrozumienie, w jaki sposób narażenie na traumatyczne wydarzenie może wpłynąć na pracownika i miejsce pracy, a także kiedy to doświadczenie jest wydarzeniem w miejscu pracy lub związanym z pracą.

Spotkanie grupowe

- Prowadzone przez specjalistę, który jest klinicystą w zakresie zdrowia psychicznego z doświadczeniem w spotkaniach grupowych dla osób, które doświadczyły sytuacji kryzysowej.
- Zazwyczaj trwa godzinę, a udział w nim jest zawsze dobrowolny dla pracowników.
- Może być prowadzone osobiście, wirtualnie lub w obu formach.
- Normalizuje częste reakcje na niewłaściwe czynniki wywołujące stres, zapewnia psychoedukację w zakresie zarządzania stresem i umiejętności radzenia sobie z nim, ugruntowuje poczucie porządku, powrotu do zdrowia i ustala kolejne kroki.
- Dostępne są zarówno **grupy edukacyjne**, bazujące bardziej na psychoedukacji (nieformalne rozmowy; bez prezentacji wizualnych), jak i **grupy interaktywne**, w których odbywa się więcej rozmów.
 - Grupy edukacyjne są najlepszą opcją dla osób, które nie zostały bezpośrednio dotknięte incydentem; Więcej psychoedukacji i mniej rozmów; Przeznaczone dla większej grupy odbiorców, zapewniają informacje na temat umiejętności radzenia sobie i budowania odporności.
 - Grupy interaktywne: są zazwyczaj przeznaczone dla osób najbardziej dotkniętych zdarzeniem; małe grupy, składające się najczęściej z maksymalnie 12 pracowników.
 - Grupy interaktywne i edukacyjne nie są: terapią grupową, grupą wsparcia ani nie mają na celu dogłębnego omówienia incydentu.

Indywidualne konsultacje planowania odporności (1:1)

- Indywidualne 15-minutowe konsultacje, podczas których opracowywany jest spersonalizowany plan budowania odporności
- Udział w sesjach 1:1 jest zawsze dobrowolny
- Mogą odbywać się po spotkaniach grupowych
- Tylko w Stanach Zjednoczonych: Mogą być prowadzone osobiście, wirtualnie lub w obu formach.
 - W przypadku wirtualnych sesji 1:1 oferujemy narzędzie planowania. Podany zostanie link, pod którym można się zapisać na 15-minutową sesję planowania odporności. Nazwiska i adresy e-mail osób zapisujących się nie będą przechowywane ani wykorzystywane w celach innych niż powiadomienie specjalisty i pracownika o spotkaniu. Mimo że wypełnienie tych pól jest wymagane, pracownik jako swoje nazwisko może podać anonim. Po zarezerwowaniu, dany termin będzie pokazywał się jako niedostępny, ale nie pokaże kto go zarezerwował.

Konsultacje dla menedżerów

- Indywidualne 15-minutowe konsultacje dla menedżerów mające na celu:
 - Zapewnienie menedżerom wsparcia emocjonalnego
 - Zapewnienie psychoedukacji, aby pomóc menedżerom w kierowaniu zespołem, w tym omówienie: Typowych reakcji na zdarzenie; Rozsądnych oczekiwań co do wyników; Strategii wspierających powrót do zdrowia
 - Zapewnienie dostępu do różnorodnych narzędzi i zasobów

Czas realizacji zaplanowanych usług

Standardowy czas potrzebny do zorganizowania spotkania ze specjalistą CIRS wynosi 24–48 godzin od rozmowy z koordynatorem CIRS.

Istnieje możliwość zażądania spotkania tego samego dnia i dołożymy wszelkich starań, aby spełnić takie prośby. Nie możemy zagwarantować zapewnienia usług tego samego dnia ze względu na czynniki, które mogą wpływać na możliwość bezpiecznego przybycia lub przebywania na miejscu przez specjalistę (jak w przypadku klęsk żywiołowych i pandemii).

Przed spotkaniem

Koordinator wyśle wiadomość e-mail potwierdzającą, że zaplanowano usługi pomocy i zawierającą szczegóły na ich temat.

Wyznaczony specjalista CIRS zadzwoni do osoby kontaktowej w placówce i omówi plan działania. Osoba kontaktowa z placówki i specjalista udzielający pomocy powinni koniecznie skontaktować się przed spotkaniem.

Po udzieleniu usług

Do osoby kontaktowej w placówce, pocztą elektroniczną zostanie wysłana ankieta, aby zapewnić organizacji możliwość podzielenia się opiniami zwrotnymi na temat tego, jak dobrze usługi CIRS zaspokoily potrzeby organizacji.

Wskazówki dotyczące planowania

Wiele placówek, w których należy zapewnić pomoc w sytuacjach kryzysowych (CIRS)?

- Sugerujemy wyznaczenie jednej osoby kontaktowej, która będzie z nami współpracować w celu koordynacji konkretnych terminów/godzin/lokalizacji i rodzajów usług. Możemy pomóc osobie kontaktowej zadając pytania i przekazując sugestie dotyczące najlepszych praktyk w zakresie zorganizowania usług.
 - Główna osoba kontaktowa powinna przekazać nam dane do osób kontaktowych w poszczególnych placówkach, tak aby specjalista w zakresie pomocy mógł porozmawiać z taką osobą przed przyjazdem na miejsce lub przeprowadzeniem usługi wirtualnie.

Należy się zastanowić, czy potrzeby organizacji można najlepiej zaspokoić poprzez zorganizowanie sesji wirtualnej, osobistej lub kombinacji spotkań wirtualnych i osobistych.

- Sesje wirtualne zapewniają większą elastyczność, ponieważ pracownicy mogą dołączyć do nich po godzinach pracy (jeśli jest to bardziej dogodne) i pozwalają na kontakt z pracownikami z innych lokalizacji. Wydarzenia wirtualne mogą odbywać się za pośrednictwem naszej platformy (Zoom) lub platformy danej firmy. Preferowane jest korzystanie z naszej platformy, ponieważ specjaliści są przeszkoleni w zakresie korzystania z niej.
- Jeśli usługi pomocy mają być świadczone na miejscu w placówce firmy: Należy uwzględnić liczbę lokalizacji i pracowników w każdej lokalizacji; Należy wybrać miejsce spotkania zapewniające poufność i możliwość zastosowania się do przyjętych zaleceń dotyczących środków ostrożności ze względu na COVID.
- Najlepiej jest nie tworzyć grup mieszanych składających się z kierownictwa/HR i pracowników. Różnica w uprawnieniach między tymi osobami może negatywnie wpływać na gotowość pracowników do otwarcia się i przyjęcia pomocy. Zgodnie z potrzebami można zaplanować spotkania oddzielnych grup dla dotkniętych incydem pracowników i dla kierownictwa/HR.