



บริการตอบสนองวิกฤตการณ์

ความเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาในสถานที่ทำงานดังเช่นในปัจจุบัน เป็นทั้งโอกาสและความท้าทายที่ไม่เคยปรากฏมาก่อน ความท้าทายอาจได้แก่ เหตุสะเทือนใจบางอย่าง เช่น ภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุในที่ทำงาน การเสียชีวิต และความเปลี่ยนแปลงในที่ทำงาน ตลอดจนความเครียดเรื้อรัง เช่น โควิด ความสะเทือนใจจากการถูกเหยียดเชื้อชาติ ความเครียดจากเรื่องการเมืองและการก่อความไม่สงบ เมื่อคนเราเผชิญกับความเครียดเฉียบพลันหรือเรื้อรัง เป็นธรรมดาที่จะเกิดปฏิกิริยาทางอารมณ์และทางกายขึ้นมากมาย ซึ่งอาจส่งผลเสียต่อสถานที่ทำงานได้ Optum สามารถจัดหาความช่วยเหลือให้ได้ในสถานที่และทางออนไลน์ เพื่อรับมือกับเหตุการณ์ต่าง ๆ ทั้งที่ไม่คาดคิดและที่คิดว่าจะเกิดขึ้น เพื่อช่วยผู้ที่ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ดังกล่าว ช่วยให้พนักงานรับมือกับความเครียดได้ดีขึ้น และทำให้สถานที่ทำงานฟื้นตัวจากเหตุการณ์นั้นได้อย่างรวดเร็ว

การเข้าถึงบริการช่วยเหลือกรณีเกิดวิกฤตการณ์

Optum ใช้ระบบการดูแลแบบหลายองค์ประกอบ ซึ่งเป็นไปตามมาตรฐานที่สากลยอมรับและแนวปฏิบัติที่อิงหลักฐาน ปฏิบัติต่อเหตุสะเทือนใจอาจไม่ได้เกิดขึ้นทันทีทันใด บางครั้งกว่าจะเกิดขึ้นก็ผ่านไปหลายวันหรือหลายสัปดาห์ แล้วหลังเหตุการณ์นั้น ความช่วยเหลือนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้สภาพจิตใจของพนักงานกลับคืนสู่สภาพปกติ และให้พนักงานเตรียมพร้อมรับมืออาการที่อาจเกิดขึ้นหลังเหตุการณ์นั้น เพื่อลดความทุกข์ร้อนและเร่งการฟื้นฟูทางจิตใจ โดยจะให้ความช่วยเหลือทันทีที่เหมาะสมหลังเกิดเหตุสะเทือนใจขึ้น เพื่อจัดการกับสถานการณ์นั้นและหลีกเลี่ยงการเกิดความสะเทือนใจซ้ำ

- ขั้นตอนแรกคือการปรึกษากับเจ้าหน้าที่ประสานงานบริการตอบสนองวิกฤตการณ์ของเรา คุณสามารถขอคำปรึกษาได้โดยวิธีใดวิธีหนึ่งต่อไปนี้
 - **(ดีที่สุด)** ส่งคำขอผ่านทางเว็บพอร์ทัล ของเราได้ทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง
 - ติดต่อหมายเลขโทรศัพท์ EAP ของคุณได้ทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง และแจ้งว่าคุณต้องการบริการตอบสนองวิกฤตการณ์ถ้าเจ้าหน้าที่ประสานงานบริการตอบสนองวิกฤตการณ์ไม่ว่างในขณะนั้น เจ้าหน้าที่ที่รับสายจะรวบรวมรายละเอียดเบื้องต้นเกี่ยวกับเหตุการณ์นั้นและขอข้อมูลติดต่อของคุณ เพื่อส่งต่อไปยังเจ้าหน้าที่ประสานงานบริการตอบสนองวิกฤตการณ์ที่ผ่านการฝึกอบรมแล้ว
- ดูหมายเลข EAP ของคุณและแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่
 - [Livewell](#) (ต่างประเทศ)
 - พอร์ทัล [Liveandworkwell](#) (สหรัฐฯ)
- เจ้าหน้าที่ประสานงานจะโทรศัพท์หรือส่งอีเมลถึงผู้ขอใช้บริการเพื่อแจ้งให้ทราบว่าได้รับคำขอแล้ว
 - สหรัฐฯ - ภายใน 1 ชั่วโมง
 - ต่างประเทศ - ภายใน 24 ชั่วโมง

การปรึกษากับเจ้าหน้าที่ประสานงานบริการตอบสนองวิกฤตการณ์

ทีมบริการตอบสนองวิกฤตการณ์ระหว่างประเทศของเราประกอบด้วยแพทย์ด้านสุขภาพจิตและผู้เชี่ยวชาญอื่น ๆ ที่ผ่านการฝึกอบรม ผู้ซึ่งใช้ความเชี่ยวชาญของตนเพื่อ

- ทำความเข้าใจความต้องการเฉพาะขององค์กรของคุณ ตั้งแต่รายละเอียดของเหตุการณ์นั้น และปฏิกิริยาทางอารมณ์ที่คุณกำลังประสบอยู่ ข้อมูลดังกล่าวเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อช่วยให้เจ้าหน้าที่ประสานงานบริการตอบสนองวิกฤตการณ์สามารถประเมินสถานการณ์นั้นได้อย่างละเอียด และให้คำแนะนำที่เหมาะสม
- ให้คำแนะนำเกี่ยวกับบริการที่ดีที่สุดสำหรับองค์กรของคุณ เจ้าหน้าที่ประสานงานจะบอกให้ทราบถึงบริการประเภทต่าง ๆ ที่มีให้ และให้คำแนะนำว่าบริการใดที่อาจเป็นประโยชน์ เมื่อใดที่ควรใช้บริการ และควรใช้บริการเป็นจำนวนกี่ชั่วโมงจึงจะได้ประสิทธิผลสูงสุด เจ้าหน้าที่ประสานงานยังสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีแจ้ง และอธิบายให้ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ทราบถึงบริการเหล่านี้
- เจ้าหน้าที่ประสานงานจะหาแพทย์ที่เชี่ยวชาญด้านการรับมือวิกฤตการณ์ และจะกำหนดวันและเวลาในการให้บริการนั้น แพทย์หรือผู้เชี่ยวชาญที่ผ่านการอนุมัติให้เป็นผู้ให้บริการดังกล่าว ในฐานะตัวแทนของ Optum ต้องมีความเข้าใจอย่างดีว่าเหตุสะเทือนใจส่งผลกระทบต่อคนอย่างไร เนื่องจาก EAP เป็นบริการที่บริษัทให้แก่พนักงาน ความรู้จึงต้องรวมถึงความเข้าใจอย่างถ่องแท้ว่าการประสบกับเหตุสะเทือนใจอาจส่งผลกระทบต่อพนักงานและสถานที่ทำงานอย่างไร โดยเฉพาะเมื่อเหตุการณ์นั้นเกี่ยวข้องกับสถานที่ทำงานหรืองาน

การจัดกลุ่มสนทนาหลังเกิดวิกฤตการณ์

- นำโดยผู้ให้บริการที่เป็นแพทย์ด้านสุขภาพจิต ซึ่งเชี่ยวชาญในการจัดกลุ่มสนทนาหลังเกิดวิกฤตการณ์
- ปกติแล้วจะใช้เวลาหนึ่งชั่วโมง และขึ้นอยู่กับความสมัครใจของพนักงานเสมอ
- การสนทนาอาจทำแบบพบตัวกันจริง ๆ หรือทางออนไลน์ หรือทั้งสองแบบ
- ปรับปฏิกิริยาทั่วไปที่มีต่อสิ่งผิดปกติที่กระตุ้นความเครียด
- ให้ความรู้ด้านสุขภาพจิตเกี่ยวกับการจัดการความเครียดและทักษะการรับมือกับความเครียด
- สร้างความรู้สึกของความเป็นระบบระเบียบ การฟื้นฟู และขั้นตอนต่อ ๆ ไป
- มีให้ทั้งในรูปแบบการศึกษาที่อิงความรู้ด้านสุขภาพจิต (การพูดคุยแบบไม่เป็นทางการ ไม่ใช่การนำเสนอด้วยภาพ) และกลุ่มที่พูดคุยโต้ตอบกัน
 - กลุ่มการศึกษาจะเหมาะสมที่สุดสำหรับผู้ที่ไม่ได้รับผลกระทบโดยตรงจากเหตุการณ์นั้น เน้นที่การให้ความรู้ด้านสุขภาพจิตมากกว่าการพูดคุยสนทนากัน เหมาะสำหรับคนกลุ่มใหญ่ เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับการรับมือและการสร้างความยืดหยุ่นทางจิตใจ
 - กลุ่มที่พูดคุยโต้ตอบกัน จะเหมาะสมสำหรับผู้ที่ได้รับผลกระทบโดยตรงจากเหตุการณ์นั้นมากที่สุด โดยสนทนาเป็นกลุ่มเล็ก ขนาดไม่เกิน 12 คน
 - กลุ่มที่พูดคุยโต้ตอบกันและกลุ่มการศึกษา ไม่ใช่การบำบัดแบบกลุ่ม ไม่ใช่กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน หรือการพูดคุยอย่างละเอียดถึงเหตุการณ์นั้น

การปรึกษาเป็นรายบุคคลเพื่อวางแผนเรื่องความยืดหยุ่นทางจิตใจ (ตัวต่อตัว)

- การให้คำปรึกษาเป็นรายบุคคลนาน 15 นาที เพื่อจัดทำแผนส่วนบุคคลเรื่องความยืดหยุ่นทางจิตใจ
- การปรึกษาแบบตัวต่อตัวเป็นไปตามความสมัครใจเสมอ
- อาจมีขึ้นหลังจากได้รับบริการแบบกลุ่มแล้ว
- สำหรับสหรัฐฯ เท่านั้น : อาจเป็นแบบพบตัวกันจริง ๆ หรือทางออนไลน์ หรือทั้งสองแบบ
 - หากคุณตัดสินใจที่จะเสนอบริการแบบตัวต่อตัวให้แก่พนักงาน เรามีเครื่องมือสำหรับทำนัดให้ โดยจะมีลิงก์เพื่อให้ผู้ต้องการขอรับบริการนี้ลงชื่อเข้าไปรับบริการวางแผนเพื่อความยืดหยุ่นทางจิตใจเป็นเวลา 15 นาที จะไม่มีการเก็บหรือใช้ชื่อและที่อยู่อีเมลของผู้รับบริการเพื่อจุดประสงค์อื่นใด นอกจากเพื่อแจ้งวันและเวลาการนัดหมายแก่ผู้ให้บริการและพนักงาน พนักงานสามารถใส่คำว่า anonymous แทนชื่อในแบบฟอร์มที่ต้องกรอกได้ เมื่อทำนัดเสร็จแล้ว วันและเวลาดังกล่าวจะแสดงผลว่ามีผู้จองแล้ว แต่จะไม่ปรากฏว่าใครเป็นผู้จอง

การให้คำปรึกษาแก่ผู้จัดการ

- การให้คำปรึกษาเป็นรายบุคคลนาน 15 นาทีแก่ผู้จัดการ เพื่อ
 - ให้กำลังใจแก่ผู้จัดการ
 - ให้ความรู้ด้านสุขภาพจิต เพื่อช่วยผู้จัดการในการให้คำแนะนำแก่ทีมงานของตน เช่น ปฏิบัติการทั่วไปต่อเหตุการณ์นั้น ความคาดหวังที่สมเหตุสมผลเกี่ยวกับการทำงาน กลยุทธ์ต่าง ๆ ที่เอื้อต่อการฟื้นฟู
 - การเข้าถึงเครื่องมือและทรัพยากรที่หลากหลาย

เวลาที่จัดให้ได้สำหรับคำขอนัดใช้บริการ

ปกติแล้ว เราสามารถจัดหาผู้ให้บริการตอบสนองวิกฤตการณ์แก่คุณได้ภายใน 24-48 ชั่วโมง หลังจากที่คุณได้คุยกับเจ้าหน้าที่ประสานงานบริการตอบสนองวิกฤตการณ์

คุณอาจขอรับบริการในวันนั้นเลยได้ เราจะพยายามอย่างเต็มที่เพื่อตอบสนองคำขอนั้น แต่เรารับประกันไม่ได้ว่าจะสามารถจัดหาบริการให้ภายในวันนั้นเลยได้หรือไม่ เพราะอาจมีปัจจัยบางอย่างที่ทำให้ผู้ให้บริการไม่สามารถเดินทางไปยังสถานที่นั้นได้อย่างปลอดภัย (เช่น ในกรณีภัยธรรมชาติและโรคระบาด)

ก่อนถึงเวลานัด

เจ้าหน้าที่ประสานงานจะส่งอีเมลถึงคุณเพื่อยืนยันวันเวลานัดและรายละเอียดของบริการนั้น

ผู้ให้บริการตอบสนองวิกฤตการณ์จะโทรศัพท์ถึงบุคคลที่รับผิดชอบในสถานที่ของคุณ เพื่อพูดคุยกันถึงแผนดำเนินการ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญมากที่บุคคลที่รับผิดชอบในสถานที่ของคุณและผู้ให้บริการต้องพูดคุยกันก่อนถึงเวลานัด

หลังบริการเสร็จสิ้น

เราจะส่งแบบสอบถามถึงบุคคลที่รับผิดชอบในสถานที่ของคุณ เพื่อเปิดโอกาสให้องค์กรของคุณแสดงความคิดเห็นว่าบริการตอบสนองวิกฤตการณ์ที่คุณได้รับนั้นตอบสนองความต้องการขององค์กรคุณหรือไม่ อย่างไร

ข้อเสนอแนะสำหรับการวางแผน

ถ้าต้องการบริการตอบสนองวิกฤตการณ์สำหรับหลายสถานที่

- เราขอแนะนำให้มีบุคคลติดต่อหนึ่งคน เพื่อประสานงานกับเราเกี่ยวกับวัน เวลา สถานที่ และประเภทของบริการ เราสามารถช่วยบุคคลติดต่อโดยการซักถามและให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีที่ดีที่สุดในการจัดโครงสร้างบริการเหล่านี้
 - บุคคลติดต่อส่วนกลางควรให้ชื่อและข้อมูลติดต่อของคุณในสถานที่แต่ละแห่งแก่เรา เพื่อให้ผู้ให้บริการตอบสนองวิกฤตการณ์จะได้พูดคุยกับบุคคลในสถานที่แต่ละแห่งก่อนที่จะเดินทางไปยังสถานที่นั้นหรือก่อนการให้บริการทางออนไลน์

พิจารณาว่าบริการทางออนไลน์ หรือแบบพบตัวกันจริง ๆ หรือทั้งสองแบบ แบบใดจะตอบสนองความต้องการขององค์กรคุณได้ดีที่สุด

- ข้อดีของการให้บริการทางออนไลน์คือความยืดหยุ่นเรื่องเวลา เพราะพนักงานจะรับบริการหลังเลิกงานได้ (ถ้าสะดวกมากกว่า) และยังทำให้พนักงานมีโอกาสพูดคุยกับพนักงานในต่างสถานที่ได้ด้วย บริการทางออนไลน์อาจทำขึ้นโดยใช้แพลตฟอร์มของเรา (Zoom) หรือแพลตฟอร์มของบริษัทของคุณก็ได้ แต่อยากให้ใช้แพลตฟอร์มของเรามากกว่า เพราะผู้ให้บริการมีความชำนาญในแพลตฟอร์มนั้นมากกว่า
- ถ้าคุณต้องการรับบริการภายในสถานที่ ขอให้คิดถึงจำนวนสถานที่ที่คุณมี และจำนวนพนักงานในสถานที่แต่ละแห่ง หาพื้นที่ส่วนตัวสำหรับการสนทนาโดยไม่มีคนอื่นเห็นหรือได้ยิน และปฏิบัติตามคำแนะนำเกี่ยวกับมาตรการป้องกันโควิด
- ทางที่ดีไม่ควรให้ผู้บริหาร ผู้จัดการ และพนักงานฝ่ายทรัพยากรบุคคลอยู่ในกลุ่มเดียวกันกับพนักงานทั่วไป เพราะอาจทำให้พนักงานรู้สึกไม่สะดวกใจที่จะพูดคุยอย่างเปิดเผยและรับความช่วยเหลือ เราสามารถจัดกลุ่มต่างหากเฉพาะสำหรับผู้บริหาร ผู้จัดการ และพนักงานฝ่ายบุคลากรบุคคลที่ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ได้หากจำเป็น