



危急事件反應服務

當前職場變幻莫測，獨特的機會與挑戰應運而生。挑戰可能包括個別的創痛事件，例如自然災害、職場事故、死亡和職場變動，也包括長期壓力因素，例如新冠病毒疾病 (COVID)、種族創痛、政治壓力和社會動盪。人們在面臨劇烈或長期壓力時，往往會出現不同的情緒和生理反應，可能對職場產生負面影響。Optum 可提供現場和線上支持，因應規劃中或意外發生的各類事件，幫助受到相關事件影響的人，讓員工能更適當地處理自己的壓力反應，並提升職場適應力。

使用危急事件支持服務

Optum 運用眾多要素組成的照護模型，符合國際認可標準與循證實踐。創傷反應有可能會延遲出現，有時會在事件發生後數日或數週才出現。干預的目的是讓員工的經歷正常化，讓員工對經歷事件後可能產生的症狀有所準備，將痛苦程度降到最低，並加速復原。發生創傷事件後，將以具有臨床適切性的方式儘速提供支持，以應對當時情形並避免再度受創。

- 首要步驟是諮詢我們的危急事件反應服務 危急事件反應服務 (Critical Incident Response Services, CIRS) 協調員。您可透過以下概述的兩種方式之一要求進行諮詢：
 - **(建議方式)** 透過我們的入口網站提出要求，每週 7 天，每天 24 小時均可提出。
 - 每週 7 天，每天 24 小時均可撥打您專屬的員工幫助計劃 (EAP) 電話號碼。指明您需要使用危急事件反應服務。如果危急事件反應服務 (CIRS) 協調員無法立即為您服務，服務代表將會收集事件相關的初步詳情和您的聯絡資訊，並將相關資料轉交給受過訓練的危急事件反應服務 (CIRS) 協調員。
 - 請在這裡查詢您的員工幫助計劃 (EAP) 號碼和額外資源：
 - [Livewell](#) (國際)
 - [Liveandworkwell](#) (美國) 入口網站
- 協調員將會致電或寄電子郵件給申請人，確認收到要求：
 - 美國 - 1 小時內
 - 國際 - 2-4 小時內

諮詢危急事件反應服務 (CIRS) 協調員

我們的國際危急事件反應服務 (CIRS) 團隊成員包括精神健康臨床醫生和其他受過訓練的專家，運用其專業知識：

- 瞭解貴組織的獨特需要。其中可能包括事件詳情及您觀察到的當前情緒反應。這類資訊對於幫助危急事件反應服務 (CIRS) 協調員完整評估情況並作出適當建議具有必要性。
- 提供建議，說明哪些服務最適合貴組織。協調員將會討論可提供的服務類型，並建議哪些服務可能有所幫助，以及何時應提供服務，和需要多少小時的服務才能發揮最佳效益。協調員也能提供引導，說明如何發出服務公告並向受到影響的人員進行解釋。
- 協調員將指明對危急事件反應具有專長的臨床醫生，並安排服務時間。獲准代表 Optum 提供危急事件反應的醫療護理提供者必須對創傷事件對人們的影響方式具備充份詳盡的瞭解。鑑於員工幫助計劃 (EAP) 服務的企業特性，相關知識必須包括實質瞭解接觸到創傷事件可能會如何影響到員工和職場，以及哪些事件屬於職場相關或工作相關事件。

團體匯報

- 由兼具精神健康臨床醫生資格且具備危急事件團體匯報專業能力的回應人員主持
- 通常歷時一小時，而且一律是員工自願參加
- 可透過面對面、線上或兩者結合方式進行
- 將面對異常壓力因素時的常見反應正常化，提供關於壓力管理和應對方法的心理教育，確立秩序感、復原和後續步驟
- 可提供更著重心理教育的**教育團體** (非正式討論；不使用視覺工具簡報) 和涉及更多討論的**互動團體**兩種模式
 - 教育團體最適合未受到事件直接影響的人；偏重於心理教育，談話部份較少；針對人數較多的團體，提供有關因應和培養適應能力的各種資訊
 - 互動團體是：通常適合受到事件最密切影響的人；小團體，員工人數不超過 12 人
 - 互動和教育團體並非：團體治療、支持團體，或對事件的深度討論

個別適應力規劃諮詢 (1:1 會面)

- 15 分鐘的個別諮詢，擬定出個人化的適應力計劃
- 參加 1:1 會面，一律是自願決定
- 可以在團體服務後進行
- 限美國：可透過面對面、線上或兩者結合方式進行
 - 如果您決定在線上提供 1:1 會面，我們可提供預約工具。將提供預約連結，讓個別員工可登記參加 15 分鐘的適應力規劃輔導。員工姓名和電子郵件將不會儲存，除了作為通知回應人員和預約員工外，不會用於任何其他目的。雖然姓名等欄位是必填資料，但員工可在姓名欄中填寫匿名。某個時段已有人預約時，便會顯示已額滿，但不會顯示預約人的身份。

管理階層諮詢

- 15 分鐘的經理人個別諮詢可：
 - 為經理人提供情緒支持
 - 提供心理教育，幫助經理人領導團隊，例如：對事件的通常反應；對工作表現的合理預期；幫助復原的策略
 - 各種類型的工具和資源

已排定服務的提供時間

我們提供危急事件反應服務 (CIRS) 回應人員的標準時間是您與危急事件反應服務 (CIRS) 協調員洽談後 24–48 小時。

可要求於當天提供服務，我們會盡力滿足這類要求。我們無法保證一定能滿足當日服務的要求，因為回應人員是否能安全抵達或進入現場受到不同因素所影響 (例如發生自然災害和疫情時)。

您進行活動前

協調員將寄電子郵件給您，確認您的回應服務已排定時間，以及回應服務的詳情。

指派的危急事件反應服務 (CIRS) 回應人員將致電聯繫您的現場聯絡人，討論行動計劃。現場聯絡人和回應人員務必要在活動前事先聯繫。

服務完成後

將透過電子郵件寄送一份問卷調查給現場聯絡人，讓貴組織有機會能分享關於危急事件反應服務 (CIRS) 的反饋意見，說明服務符合貴組織需求的程度。

規劃提示

您是否要在多個地點提供危急事件反應服務 (CIRS)？

- 我們建議由單一的聯絡人與我們合作，協調特定日期 / 時間 / 地點和服務類型。我們協助聯絡人的方式是提出問題並提供建議，說明建立服務架構的最佳實施方式。
 - 主要聯絡人可提供我們個別地點的聯絡人，讓回應人員可以在前往現場或提供線上服務前先與對方討論。

考慮是要採取線上、面對面，或線上和面對面結合的回應方式，哪一種最符合貴組織的需要。

- 線上回應彈性較大，讓員工可以在下班後參加 (更為便利)，並且讓員工有機會與其他地點的員工互動。□ 線上活動可透過我們的平台 (Zoom) 或貴公司的平台舉行。建議使用我們的平台，因為回應人員受過操作此平台的訓練。
- 如果您想取得現場回應服務：考慮您有多少個地點，以及每個地點的員工人數；載明舉行匯報的隱私空間，並遵守新冠病毒疾病 (COVID) 的相關實施建議。
- 管理階層 / 人事部門人員最好不要和員工混在同一個團體中。權力差別有可能會對員工打開心房接受幫助的意願產生負面影響。必要時，可針對受影響的員工和受影響的管理階層 / 人事部門人員規劃不同的團體。