

## Responstjenester for kritiske hendelser

Dagens stadig skiftende arbeidsplass opplever unike muligheter og utfordringer. Utfordringer kan omfatte isolerte traumer som naturkatastrofer, arbeidsulykker, dødsfall og endring på arbeidsplassen, samt kroniske stressfaktorer som COVID, rasemessige traumer, politisk stress og sivil uro. Når de møter akutt eller kronisk stress, er det vanlig at folk opplever et bredt spekter av emosjonelle og fysiske reaksjoner som kan påvirke arbeidsplassen negativt. Optum kan tilby lokal støtte på stedet, og virtuell støtte, som svar på et bredt spekter av planlagte eller ikke-planlagte hendelser, med det formål å hjelpe individer som er berørt av slike hendelser, og gjøre ansatte i stand til bedre å takle stressreaksjonene sine og fremme motstandskraft på arbeidsplassen.

### Tilgang til støttetjenester for kritiske hendelser

---

Optum benytter en flerkomponentmodell for oppfølging som samsvarer med internasjonalt anerkjente standarder og evidensbasert praksis. Traumerespons kan oppstå som en forsinket reaksjon, noen ganger dager eller uker etter at hendelsen er et faktum. Denne intervensjonen tar sikte på å normalisere den ansattes opplevelser og forberede dem på symptomer som kan oppstå i etterkant av en hendelse, for å minimere lidelse og fremskynde bedring. Etter en traumatisk hendelse tilbys støtte så snart det er klinisk hensiktsmessig å ta tak i situasjonen og unngå retraumatisering.

- Det første trinnet er å konsultere en av våre CIRS-koordinatorer. Du kan be om en konsultasjon på en av de to måtene som er beskrevet nedenfor:
  - **(Foretrukket)** Send inn en forespørsel via vår [nettportal](#) 24 timer i døgnet / 7 dager i uken
  - Ta kontakt 24 timer i døgnet / 7 dager i uken på ditt dedikerte EAP-telefonnummer. Indiker at du trenger tilgang til støttetjenester for kritiske hendelser. Hvis en CIRS-koordinator ikke er tilgjengelig umiddelbart, vil representanten samle inn de første detaljer om hendelsen og kontaktinformasjonen din, som deretter vil bli videresendt til en utdannet CIRS-koordinator
  - Tilgang til EAP-nummeret ditt og tilleggsressurser på:
    - [Livewell](#) (Internasjonal)
    - [Liveandworkwell](#) (USA) portal
- En koordinator vil bekrefte mottak av forespørselen ved å ringe eller sende e-post til anmoderen:
  - USA – innen 1 time
  - Internasjonalt – innen 2–4 timer

### Konsultasjon med en CIRS-koordinator

---

Vårt internasjonale CIRS-team består av psykisk helsekliniker og andre utdannede spesialister som bruker sin kompetanse til å:

- Forstå de unike behovene til organisasjonen din. Dette kan inkludere detaljene om hendelsen og aktuelle følelsesmessige reaksjoner du observerer. Slik informasjon er nødvendig for å hjelpe CIRS-koordinatoren fullt ut med å vurdere situasjonen og komme med passende anbefalinger.
- Gi anbefalinger om de beste tjenestene for din organisasjon. Koordinatoren vil diskutere hvilke typer tjenester som er tilgjengelige og komme med anbefalinger om hvilke tjenester som kan være fordelaktige, når tjenester bør finne sted og hvor mange timer som skal brukes for maksimal effektivitet.

Koordinatoren kan også gi veiledning om hvordan man kunngjør tjenestene og forklare dem til de berørte

- Koordinator vil identifisere en kliniker som spesialisere seg på respons for kritiske hendelser og vil planlegge tjenesten. Leverandører som er godkjent for å gi respons for kritiske hendelser på vegne av Optum, må ha en omfattende forståelse av hvordan traumatiske hendelser påvirker mennesker. Gitt bedriftens karakter av EAP-tjenester, må denne kunnskapen omfatte materiell forståelse av hvordan eksponering for en traumatisk hendelse kan påvirke arbeideren og arbeidsplassen, samt når opplevelsen er en arbeidsplass eller arbeidsrelatert hendelse.

## Gruppeoversikt

---

- Ledet av en responder som er psykisk helsekliniker med ekspertise innen gruppegjennomgang for kritiske hendelser
- Vanligvis en time lang og alltid frivillig for ansatte
- Kan være personlig, virtuell eller en kombinasjon
- Normaliserer vanlige reaksjoner på unormale stressfaktorer, gir psykoedukasjon angående stressmestring og mestringsevner, etablerer en følelse av orden, restitusjon og neste trinn
- Både **Utdanningsgrupper** som er mer basert på psykoedukasjon (uformell diskusjon; ingen visuell presentasjon brukt) og **Interaktive grupper** som involverer mer diskusjon er tilgjengelig
  - Utdanningsgrupper er mest passende for de som ikke ble direkte berørt av hendelsen. Mer psykoedukativ og mindre samtalepreget. Designet for et større publikum for å gi informasjon om mestring og å bygge motstandskraft
  - Interaktive grupper er: Vanligvis for de som ble mest berørt av en hendelse. Små grupper, vanligvis på 12 eller færre ansatte
  - Interaktive og pedagogiske grupper er ikke: Gruppeterapi, en støttegruppe eller en grundig diskusjon av hendelsen

## Individuelle konsultasjoner om robusthetsplanlegging (1:1s)

---

- 15-minutters individuelle konsultasjoner for å utvikle en personlig plan for motstandskraft
- Å delta på en 1:1 er alltid frivillig
- Kan oppstå etter gruppetjenester
- Bare USA: Kan være personlig, virtuell eller en kombinasjon
  - Hvis du bestemmer deg for å tilby 1:1s virtuelt, tilbyr vi et planleggingsverktøy. En lenke vil bli gitt der enkeltpersoner kan registrere seg for en 15-minutters sesjon for planlegging av motstandskraft. Navnet og e-postadressen deres vil ikke bli lagret eller brukt til noe annet enn å varsle respondenten og den ansatte om avtalen. Selv om feltene er obligatoriske, kan den ansatte skrive inn anonymt som navn. Når en tidsluke er bestilt, vil den vises som tilgjengelig, men vil ikke vise hvem som har bestilt den

## Ledelseskonsultasjoner

---

- 15 min individuell konsultasjon med en leder for å:
  - Gi emosjonell støtte til ledere
  - Gi psykoedukasjon for å hjelpe lederen med å lede teamet sitt, for eksempel: Typiske reaksjoner på hendelsen. Rimelige forventninger til ytelse. Strategier for å lette restitusjon

- Tilgang til et bredt utvalg av verktøy og ressurser

## Omløpstid for planlagte tjenester

---

Vår standard behandlingstid for å ha en CIRS-reagerer tilgjengelig er 24–48 timer etter at du har snakket med en CIRS-koordinator.

Sammedagstjenester kan forespørres, og vi gjør vårt beste for å imøtekomme disse forespørslene. Vi kan ikke garantere oppfyllelse av forespørslene samme dag, da det kan være faktorer til stede som påvirker en responders evne til trygt å ankomme eller være på stedet (som i tilfelle naturkatastrofer og pandemi).

## Før arrangementet ditt

---

Koordinatoren vil sende deg en e-post med bekreftelse på at responsen din er planlagt, samt detaljene for svaret.

Den tildelte CIRS-reageren vil ringe nettstedets kontakt for å diskutere handlingsplanen. Det er svært viktig at kontakten på stedet og respondenten kobles sammen før hendelsen.

## Etter tjenestene

---

En undersøkelse vil bli sendt via e-post til kontakten på stedet for å gi organisasjonen din mulighet til å dele tilbakemeldinger om hvor godt CIRS-tjenestene dekket behovene til organisasjonen din.

## Planleggingstips

---

Flere nettsteder for ditt CIRS?

- Vi foreslår ett kontaktpunkt for å samarbeide med oss for å koordinere de spesifikke datoene/klokkene/stedene og typene tjenester. Vi kan bistå kontakten ved å stille spørsmål og gi forslag til beste praksis for hvordan disse tjenestene skal struktureres.
  - Den sentraliserte kontakten bør gi oss individuelle kontakter på stedet slik at den som svarer kan snakke med den personen før han kommer på stedet eller utfører tjenester virtuelt.

Vurder om en virtuell, personlig eller kombinasjon av virtuelle og personlige svar best vil møte behovene til organisasjonen din.

- Virtuelle svar gir mer fleksibilitet slik at ansatte kan delta utenom arbeidstiden (hvis det er mer praktisk) og gir dem også muligheten til å samhandle med ansatte på andre lokasjoner. □ Virtuelle arrangementer kan finne sted enten via vår plattform (zoom) eller din bedrifts plattform. Bruk av plattformen vår foretrekkes da respondentene er opplært i bruken.
- Hvis du vil ha svar på stedet: Vurder hvor mange lokasjoner du har og antall ansatte på hvert sted; Identifiser en konfidensiell plass for å holde debriefen og for å følge aksepterte anbefalinger angående forholdsregler for COVID
- Det er best å ikke blande ledelse/HR i samme gruppe som ansatte. Maktforskjellen kan påvirke personalets vilje til å være åpen og motta hjelp negativt. Det kan planlegges separate grupper for berørte ansatte og berørt ledelse/HR, om nødvendig.

**For mer informasjon og for å spørre om dine spesifikke fordeler, ta kontakt med kontoteamet ditt.**

Dette programmet bør ikke brukes til nød- eller akutte omsorgsbehov. I en nødsituasjon, ring 911 hvis du er i USA eller det lokale nødnummeret hvis du er utenfor USA, eller oppsøk nærmeste legevakt. Dette programmet er ikke en erstatning for en lege eller profesjonell omsorg. På grunn av muligheten for en interessekonflikt, vil det ikke bli gitt juridisk konsultasjon om spørsmål som kan innebære rettslige skritt mot Optum eller dets tilknyttede selskaper, eller noen enhet der den som ringer mottar disse tjenestene direkte eller indirekte (f.eks. arbeidsgiver eller helseplan). Dette programmet og alle dets komponenter, spesielt tjenester til familiemedlemmer under 16 år, er kanskje ikke tilgjengelig alle steder og kan endres uten forvarsel. Erfaring og/eller utdanningsnivå for ressurser i hjelpeprogrammet for ansatte kan variere basert på kontraktskrav eller landforskriftsmessige krav. Unntak og begrensninger for dekning kan gjelde.

© 2023 Optum, Inc. Alle rettigheter forbeholdt. Optum® er et registrert varemerke for Optum, Inc. i USA og andre jurisdiksjoner. Alle andre merke- eller produktnavn er varemerker eller registrerte merker som tilhører deres respektive eiere. Optum er en arbeidsgiver som engasjerer seg for like muligheter.