

Svarstjänster vid allvarliga incidenter

Dagens ständigt föränderliga arbetsplats erbjuder unika möjligheter och utmaningar. Utmaningarna kan bestå av isolerade trauman som naturkatastrofer, arbetsplatsolyckor, dödsfall och förändringar på arbetsplatsen samt kroniska stressfaktorer som COVID, rasistiska trauman, politisk stress och oroligheter i landet. Vid akut eller kronisk stress är det vanligt att människor drabbas av en mängd olika känslomässiga och fysiska reaktioner som kan ha en negativ inverkan på arbetsplatsen. Optum kan erbjuda stöd på plats och virtuellt stöd vid ett brett spektrum av planerade eller oplanerade händelser i syfte att hjälpa personer som drabbats av sådana händelser och göra det möjligt för anställda att bättre hantera sin stressreaktion och främja motståndskraft på arbetsplatsen.

Åtkomst till stöd vid kritisk incident

Optum använder sig av en vårdmodell med flera komponenter som överensstämmer med internationellt erkända standarder och evidensbaserad praxis. Traumareaktioner kan uppstå som en fördröjd reaktion, ibland flera dagar eller veckor efter händelsen. Denna intervention syftar till att normalisera den anställdes upplevelser och förbereda hen på de symtom som kan uppstå efter en incident, för att minimera lidande och påskynda återhämtningen.

Efter en traumatisk händelse erbjuds stöd så snart det är kliniskt lämpligt, för att hantera situationen och undvika ny traumatisering.

- Det första steget är att rådgöra med en av våra CIRS-samordnare. Ett samråd kan begäras på något av de två sätt som beskrivs nedan.
 - **(Företrädesvis)** Skicka in en begäran via vår [webbportal](#) dygnet runt/7 dagar i veckan
 - Kontakta ditt särskilda EAP-telefonnummer dygnet runt, 7 dagar i veckan. Ange att du behöver få tillgång till tjänster för hantering av kritiska incidenter. Om en CIRS-samordnare inte är omedelbart tillgänglig kommer företrädaren att samla in de första uppgifterna om händelsen och dina kontaktuppgifter, som sedan vidarebefordras till en utbildad CIRS-samordnare.
 - Få tillgång till ditt EAP-nummer och ytterligare resurser på följande adress:
 - [Livewell](#) (internationell)
 - [Liveandworkwell](#) portal (USA)
- En samordnare kommer att bekräfta mottagandet av begäran genom att ringa eller skicka ett e-postmeddelande till den sökande:
 - USA – inom 1 timme
 - Internationellt – inom 2–4 timmar

Samråd med en CIRS-samordnare

Vårt internationella CIRS-team består av psykologer och andra utbildade specialister som använder sin expertis för att:

- Förstå din organisations unika behov. Detta kan omfatta detaljer om händelsen och de aktuella känslomässiga reaktioner som du observerar. Sådan information är nödvändig för att CIRS-samordnaren ska kunna göra en fullständig bedömning av situationen och utfärda lämpliga rekommendationer.

- Ge rekommendationer om de bästa tjänsterna för din organisation. Samordnaren kommer att diskutera vilka typer av tjänster som finns tillgängliga och ge rekommendationer om vilka tjänster som kan vara fördelaktiga och när tjänsterna bör äga rum och hur många timmar som bör användas för att uppnå maximal effektivitet. Samordnaren kan också ge vägledning om hur tjänsterna ska tillkännages och förklaras för de som berörs.
- Samordnaren identifierar en läkare som specialiserat sig på svar på kritiska incidenter och planerar tjänsten. Leverantörer som är godkända för att tillhandahålla svar på kritiska incidenter för Optum räkning måste ha en omfattande förståelse för hur traumatiska händelser påverkar människor. Med tanke på att EAP-tjänsterna är av företagskaraktär måste denna kunskap innefatta en omfattande förståelse för hur exponering för en traumatisk händelse kan påverka arbetstagaren och arbetsplatsen, samt när upplevelsen är en arbetsplatsrelaterad händelse.

Gruppdiskussion

- Ledd av en insatsledare som är en läkare inom psykisk hälsa med expertis om gruppdiskussioner vid kritiska incidenter
- Vanligtvis under en timme och alltid frivilligt för de anställda
- Kan vara personlig, virtuell eller en kombination
- Normaliserar vanliga reaktioner på onormala stressfaktorer, ger psykoutbildning kring stresshantering och förmåga att hantera situationen, skapar en känsla av ordning, återhämtning och nästa steg
- Det finns både **utbildningsgrupper** som är mer psykopedagogiska (informell diskussion, ingen visuell presentation) och **interaktiva grupper** som involverar mer diskussion
 - Utbildningsgrupper är lämpligast för de som inte direkt påverkats av händelsen – mer psykopedagogiska och mindre samtalsinriktade – utformade för större målgrupper för att ge information om hur man klarar sig och hur man bygger upp motståndskraft
 - De interaktiva grupperna är: Vanligtvis för de som påverkats mest av en händelse. Små grupper, vanligtvis med högst 12 anställda
 - Interaktiva och pedagogiska grupper är inte: Gruppterapi, en stödgrupp eller en djupgående diskussion om händelsen

Individuella konsultationer om planering av återhämtning (1:1)

- 15-minuters individuella konsultationer för att utveckla en personlig återhämtningsplan
- Det är alltid frivilligt att delta i ett 1:1-samtal
- Kan ske efter grupptjänster
- Endast i USA: Kan vara personlig, virtuell eller en kombination
 - Om du bestämmer dig för att erbjuda 1:1-samtal virtuellt erbjuder vi ett verktyg för schemaläggning. En länk kommer att tillhandahållas där personer kan anmäla sig till en 15-minuters session för planering av återhämtning. Deras namn och e-postadress kommer inte att sparas eller användas för något annat än för att meddela insatsledaren och den anställde om mötet. Även om fälten är obligatoriska kan den anställde ange namnet som anonymt. När en tidslucka är bokad visas den som otillgänglig, men inte vem som har bokad den

Ledningskonsultationer

- 15 minuters individuellt samråd med en chef för att:
 - Ge känslomässigt stöd till chefer
 - Ge psykologisk utbildning för att hjälpa chefen att leda sitt team, till exempel: typiska reaktioner på händelsen, rimliga förväntningar på prestationer, strategier för att underlätta återhämtning
 - Tillgång till ett brett utbud av verktyg och resurser

Omställningstid för schemalagda tjänster

Vår standardtid för att få tillgång till en CIRS-insatsledare är 24–48 timmar efter att du har talat med en CIRS-samordnare.

Tjänster samma dag kan begäras och vi gör allt för att tillgodose dessa önskemål. Vi kan inte garantera att samma-dags-förfrågningar kan uppfyllas, eftersom det kan finnas faktorer som påverkar en insatsledares förmåga att säkert anlända eller vara på plats (t.ex. vid naturkatastrofer och pandemier).

Före ditt evenemang

Samordnaren kommer att skicka ett e-postmeddelande till dig med en bekräftelse på att din respons har planerats samt detaljerna om responsen.

Den utsedda CIRS-insatsledaren ringer till din kontaktperson på plats för att diskutera handlingsplanen. Det är mycket viktigt att kontakten på plats och insatsledaren anknyter före evenemanget.

Efter tjänsterna

En enkät kommer att skickas via e-post till kontaktpersonen på plats för att ge din organisation möjlighet att ge feedback om hur väl CIRS-tjänsterna uppfyllde organisationens behov.

Planeringstips

Flera platser för din CIRS?

- Vi föreslår att en kontaktperson samarbetar med oss för att samordna specifika datum/tider/platser och typer av tjänster. Vi kan hjälpa kontakten genom att ställa frågor och ge förslag på bästa praxis för hur dessa tjänster ska utformas.
 - Den centrala kontakten bör förse oss med individuella kontaktpersoner på plats så att insatsledaren kan tala med denna person innan han eller hon kommer till platsen, eller utför tjänsterna virtuellt.

Fundera på om en virtuell eller personlig respons, eller en kombination av virtuella och personliga responser, bäst skulle uppfylla organisationens behov.

- Virtuella responser ger större flexibilitet, så att anställda kan delta utanför sin arbetstid (om det passar bättre) och ger dem också möjlighet att interagera med anställda på andra platser.
 - Virtuella evenemang kan äga rum antingen via vår plattform (zoom) eller ditt företags plattform. Användning av vår plattform är att föredra eftersom insatsledare är utbildade i dess användning.
- Om du vill ha en respons på plats: Tänk på hur många platser ni har och hur många anställda som finns på varje plats. Identifiera ett konfidentiellt utrymme för att hålla debriefingen och följa de accepterade rekommendationerna om COVID-åtgärder
- Det är bäst att inte blanda ledningen/personalavdelningen inom samma grupp som personalen. Maktskillnaden kan ha en negativ inverkan på personalens vilja att vara öppen och att ta emot hjälp. Separata grupper kan planeras för berörd personal och berörd ledning/personalavdelning, om det behövs.

För mer information och för att fråga om dina specifika förmåner, kontakta ditt kundteam.

Detta program ska inte användas vid olycksfall eller när det behövs omedelbar vård. Vid nödsituationer ska du ringa larmtjänst eller bege dig till närmaste akutmottagning. Detta program är ingen ersättning för läkarvård eller vård från annan vårdgivare. På grund av risken för intressekonflikt tillhandahålls inte juridisk rådgivning i frågor som kan medföra rättsliga åtgärder mot Optum eller dess dotterbolag eller mot något organ varifrån den person som ringer upp direkt eller indirekt använder sig av de här tjänsterna (exempelvis arbetsgivaren eller sjukförsäkringen). Detta program och alla delar av det, i synnerhet tjänster för familjemedlemmar under 16 år, kanske inte är tillgängliga överallt och kan ändras utan föregående meddelande. Erfarenhet och/eller utbildningsnivåer i stödprogrammet för anställda kan variera beroende på kraven i avtal eller länders lagstiftning. Undantag och begränsningar i täckning kan förekomma.

© 2023 Optum, Inc. Med ensamrätt. Optum® är ett registrerat varumärke som tillhör Optum, Inc. i USA och andra jurisdiktioner. Alla andra varumärken eller produktnamn är varumärken eller registrerade varumärken tillhörande de respektive ägarna. Som arbetsgivare eftersträvar Optum en jämn könsfördelning och mångfald.