

## Kritik Olay Yanıt Hizmetleri

Günümüzün sürekli değişen iş yerlerinde benzersiz fırsatlar ve zorluklar yaşanmaktadır. Zorluklar arasında doğal afetler, işyeri kazaları, ölüm ve işyeri değişikliği gibi münferit travmaların yanı sıra COVID, ırksal travma, siyasi stres ve sivil huzursuzluk gibi kronik stres faktörleri de yer alabilir. Akut veya kronik stresle karşı karşıya kalındığında, insanların işyerini olumsuz etkileyebilecek çok çeşitli duygusal ve fiziksel tepkiler göstermesi yaygındır. Optum, bu tür olaylardan etkilenen bireylere yardımcı olmak ve çalışanların stres tepkileriyle daha iyi başa çıkmalarını sağlamak ve işyeri dayanıklılığını teşvik etmek amacıyla çok çeşitli planlı veya plansız olaylara yanıt olarak yerinde ve sanal destek sağlayabilir.

### Kritik Olay Destek Hizmetlerine Erişim

Optum, uluslararası kabul görmüş standartlar ve kanıta dayalı uygulamalarla uyum içinde olan çok bileşenli bir bakım modelinden yararlanmaktadır. Travma tepkisi, bazen olaydan günler veya haftalar sonra gecikmiş bir tepki olarak ortaya çıkabilir. Bu müdahale, sıkıntıyı en aza indirmek ve iyileşmeyi hızlandırmak için çalışanın deneyimlerini normalleştirmeyi ve onları bir olay sonrasında ortaya çıkabilecek semptomlara hazırlamayı amaçlamaktadır. Travmatik bir olayın ardından, durumu ele almak ve yeniden travmatize olmayı önlemek için klinik olarak uygun olan en kısa sürede destek sunulur.

- İlk adım, KOYH koordinatörlerimizden birine danışmaktır. Aşağıda belirtilen iki yoldan biriyle danışma talebinde bulunabilirsiniz:
  - **(Tercih edilen)** Haftanın 7 günü 24 saat boyunca [web portalımız](#) üzerinden talep gönderin
  - Özel ÇYP telefon numaranızdan günde 24 saat / haftada 7 gün ulaşın. Kritik Olay Yanıt Hizmetlerine erişmeniz gerektiğini belirtin. Bir KOYH Koordinatörü hemen hazır değilse, temsilci olayla ilgili ilk ayrıntıları ve iletişim bilgilerinizi toplayacak ve bunları eğitimli bir KOYH Koordinatörüne iletacaktır
  - ÇYP numaranıza ve şu adreste bulunan ek kaynaklara erişim:
    - [Livewell](#) (Uluslararası)
    - [Liveandworkwell](#) (ABD) portalı
- Bir Koordinatör, talep sahibini arayarak veya e-posta göndererek talebin alındığını bildirecektir:
  - ABD - 1 saat içinde
  - Uluslararası - 2-4 saat içinde

### KOYH Koordinatörü ile Danışma

Uluslararası KOYH ekibimiz, uzmanlıklarını aşağıda belirtilen amaçlarla kullanan ruh sağlığı klinisyenleri ve diğer eğitimli uzmanlardan oluşmaktadır:

- Kuruluşunuzun benzersiz ihtiyaçlarını anlayın. Bu, olayın ayrıntılarını ve gözlemlediğiniz mevcut duygusal reaksiyonları içerebilir. Bu tür bilgiler, KOYH Koordinatörünün durumu tam anlamıyla değerlendirmesine ve buna uygun tavsiyelerde bulunmasına yardımcı olmak için gereklidir.

- Kuruluşunuz için en iyi hizmetlere ilişkin tavsiyelerde bulunun. Koordinatör, mevcut hizmet türlerini tartışacak ve hangi hizmetlerin fayda sağlayabileceği ve hizmetlerin ne zaman gerçekleşmesi gerektiği ve maksimum etkinlik için kaç saat kullanılması gerektiği hususunda önerilerde bulunacaktır. Koordinatör ayrıca hizmetlerin nasıl duyurulacağı ve etkilenen kişilere nasıl açıklanacağı konusunda rehberlik sağlayabilir
- Koordinatör, Kritik Olay Yanıt konusunda uzmanlaşmış bir klinisyen belirleyecek ve hizmeti planlayacaktır. Optum adına Kritik Olay yanıtı sağlamak için onaylanan sağlayıcılar, travmatik olayların insanları nasıl etkilediğine dair geniş kapsamlı bir anlayışa sahip olmalıdır. ÇYP hizmetlerinin kurumsal niteliği göz önüne alındığında, bu bilgi travmatik bir olaya maruz kalmanın çalışanı ve işyerini nasıl etkileyebileceğinin yanı sıra, deneyimin ne zaman bir işyeri veya işle ilgili bir olay olduğu konusunda da önemli bir anlayış içermelidir.

## Grup Bilgilendirme Toplantısı

---

- Kritik olay grup bilgilendirme toplantısı uzmanlığına sahip bir ruh sağlığı klinisyeni olan bir yanıt görevlisi tarafından yönetilir
- Tipik olarak bir saat uzunluğundadır ve çalışanlar için her zaman gönüllülük esasına dayanır
- Yüz yüze, sanal veya bunların kombinasyonu olarak olabilir
- Anormal stres faktörlerine verilen yaygın tepkileri normalleştirir, stres yönetimi ve başa çıkma becerileri konusunda psiko eğitim sağlar, düzen, iyileşme ve sonraki adımlar konusunda bir anlayış oluşturur
- Hem daha çok psiko eğitime dayalı **Eğitim grupları** (gayri resmi tartışma; görsel sunum kullanılmaz) hem de daha çok tartışma içeren **İnteraktif Gruplar** mevcuttur
  - Eğitim grupları en çok olaydan doğrudan etkilenmemiş kişiler için uygundur; Daha çok psiko eğitimsel ve daha az konuşmaya dayalı; Başa çıkma ve dayanıklılık oluşturma konularında bilgi sağlamak üzere daha geniş kitleler için tasarlanmıştır
  - İnteraktif gruplar: Genellikle bir olaydan en yakından etkilenenler içindir; Genellikle 12 veya daha az çalışandan oluşan küçük gruplardan oluşur
  - İnteraktif ve eğitici gruplar: Grup terapisi, destek grubu veya olayın derinlemesine tartışılması değildir

## Bireysel Dayanıklılık Planlama Danışmaları (1:1'ler)

---

- Kişiselleştirilmiş bir dayanıklılık planı geliştirmek için 15 dakikalık bireysel danışmalar
- 1:1'e katılmak her zaman gönüllülük esasına dayanır
- Grup hizmetlerini takiben ortaya çıkabilir
- Sadece ABD: Yüz yüze, sanal veya bunların kombinasyonu olarak olabilir
  - Sanal olarak 1:1'ler sunmaya karar verirseniz bir planlama aracı sunuyoruz. Bireylerin 15 dakikalık bir dayanıklılık planlama oturumuna kaydolabilecekleri bir bağlantı sağlanacaktır. Bu kişilerin adları ve e-posta adresleri saklanmayacak ya da yanıtlayıcıyı ve çalışanı randevudan haberdar etmek dışında herhangi bir amaçla kullanılmayacaktır. Alanlar zorunlu olmasına rağmen çalışan isim olarak anonim girebilir. Bir zaman aralığı rezerve edildiğinde müsait değil olarak gösterilir ancak kimin rezervasyon yaptığı gösterilmez

## Yönetim Danışmanlıkları

---

- Bir yönetici ile 15 dakikalık bireysel danışmanlık şunlar içindir:
  - Yöneticiler için duygusal destek sağlama

- Yöneticinin ekibine liderlik etmesine yardımcı olmak için psikoeğitim sağlama, örneğin: Olaya verilen tipik tepkiler; Makul performans beklentileri; İyileşmeyi kolaylaştıracak stratejiler
- Çok çeşitli araç ve kaynaklara erişim sağlama

## Planlanan Hizmetler için Geri Dönüş Süresi

---

Bir KOYH yanıtlayıcısının hazır olması için standart geri dönüş süremiz, bir KOYH koordinatörüyle konuşmanızın ardından 24-48 saattir.

Aynı gün hizmet talep edilebilir ve bu talepleri karşılamak için her türlü çabayı gösteriyoruz. Yanıt ekibinin güvenli bir şekilde sahaya ulaşmasını veya sahada bulunmasını etkileyen faktörler olabileceğinden (doğal afetler ve pandemi durumunda olduğu gibi) aynı gün taleplerin yerine getirileceğini garanti edemeyiz.

## Etkinliğinizden Önce

---

Koordinatör size yanıtınızın planlandığına dair onay ve yanıtın ayrıntılarını içeren bir e-posta gönderecektir.

Atanan KOYH yanıt görevlisi, eylem planını görüşmek üzere saha irtibat kişinizi arayacaktır. Sahadaki irtibat kişisi ile yanıt ekibinin etkinlik öncesinde bağlantı kurması çok önemlidir.

## Hizmetlerden Sonra

---

Kuruluşunuza, KOYH hizmetlerinin kuruluşunuzun ihtiyaçlarını ne kadar iyi karşıladığına ilişkin geri bildirim paylaşma fırsatı vermek için sahadaki irtibat kişisine e-posta yoluyla bir anket gönderilecektir.

## Planlama İpuçları:

---

KOYH'niz için birden fazla saha mi var?

- Belirli tarihleri/saatleri/yerleri ve hizmet türlerini koordine etmek için bizimle birlikte çalışacak bir irtibat noktası öneriyoruz. Bu hizmetlerin nasıl yapılandırılacağına ilişkin sorular sorarak ve en iyi uygulama önerilerini sunarak irtibat kişisine yardımcı olabiliriz.
  - Merkezi irtibat kişisi bize bireysel saha irtibat kişilerini sağlamalıdır, böylece yanıtlayıcı sahaya gelmeden veya hizmetleri sanal olarak yürütmeden önce bu kişiyle konuşabilir.

Sanal, yüz yüze veya sanal ve yüz yüze yanıtların bir kombinasyonunun kuruluşunuzun ihtiyaçlarını en iyi şekilde karşılayıp karşılamayacağını değerlendirin.

- Sanal yanıtlar, çalışanların mesai saatleri dışında (daha uygunsa) katılabilmeleri için daha fazla esneklik sağlar ve ayrıca onlara başka yerlerdeki çalışanlarla etkileşim kurma fırsatı verir. □ Sanal etkinlikler bizim platformumuz (zoom) veya şirketinizin platformu üzerinden gerçekleştirilebilir. Yanıtlayıcılar platformun kullanımı konusunda eğitilmiş olduğundan bizim platformumuzun kullanılması tercih edilmektedir.
- Yerinde yanıt almak isterseniz: Kaç lokasyonunuz olduğunu ve her lokasyondaki personel sayısını göz önünde bulundurun; Bilgilendirme toplantısı yapmak ve COVID önlemlerine ilişkin kabul edilen tavsiyelere uymak için gizli bir alan belirleyin
- Eniyisiyönetim/ İK ile personeli aynı grupta karıştırmamaktır. Güç farkı, personelin açık olma ve yardım alma isteğini olumsuz etkileyebilir. Gerekirse etkilenen personel ve etkilenen yönetim/İK için ayrı gruplar planlanabilir.

**Daha fazla bilgi almak ve özel avantajlarınız hakkında bilgi edinmek için hesap ekibinize ulaşın.**

Bu program acil ya da ani bakım ihtiyaçları için kullanılmamalıdır. Acil bir durumda, Amerika Birleşik Devletleri içinde 911'i, Amerika Birleşik Devletleri dışında yerel acil servis telefon numarasını arayın ya da en yakın ayakta tedavi ve acil servis tesisine gidin. Bu program bir doktor ya da profesyonel sağlık uzmanı tarafından sağlanacak bakımın yerine geçmez. Çıkar çatışması olasılığı nedeniyle, Optum ya da iştirakleri veya arayan kişinin bu hizmetleri doğrudan ya da dolaylı olarak almakta olduğu herhangi bir kuruluş (örn. işveren veya sağlık planı) aleyhine yasal girişimler içerebilecek sorunlar üzerinde hukuki danışmanlık hizmetleri sağlanmaz. Bu program ve tüm bileşenleri, özellikle 16 yaşından küçük aile üyeleri için hizmetler, her yerde bulunmayabilir ve önceden bildirim yapılmadan değişime tabidir. Çalışan Destek Programı kaynaklarının deneyimi ve/veya eğitim düzeyleri, sözleşme hükümlerine veya ülkenin yasal düzenlemelerine bağlı olarak değişebilir. Kapsam dışı bırakılan konular ve kapsam sınırlamaları olabilir.

© 2023 Optum, Inc. Tüm Hakları saklıdır. Optum®, Optum, Inc.'in ABD ve diğer yetki alanlarında geçerli olan tescilli ticari markasıdır. Diğer tüm marka veya ürün adları ilgili sahiplerinin ticari markaları veya tescilli markalarıdır. Optum fırsat eşitliği sunan bir işverendir.