



Tingene virker bare

Af: Rekrutteringsspecialist LT K.H. Ophus

"Tingene virker bare" siger Claus, og selvom det er noget af det sidste han fortæller, er det faktisk det første man mærker, når man træder ind ad døren til den Myndighedsfælles Corona Hotline. "Det er professionelt og det fungerer bare fra første dag – også selvom vi er forskellige. Vi er nogle fra Hjemmeværnet, der er reservister, nogle der har været værnepligtige og veteraner, så vi er en meget blandet flok. Men fælles er, at alle har haft uniform på. Men det der slog mig mest var hvor stort et set-up det er."

Og jeg må medgive ham, at det er også det indtryk jeg får under mit besøg, der varer et par timer. Her hersker en seriøs stemning. Det er en alvorlig opgave der bliver løst herfra, folk er engagerede, men også venlige, professionelle og rolige - og sådan virker Claus også. Som frivillig har han været i Hjemmeværnet i mere end 40 år og har bestrebet en lang række funktioner, inklusiv en årrække som KC. Han er stadig i vores kompagni, nu som signalmand, men pensionisttilværelsen har, for den 65 årige Claus, de sidste par måneder været skiftet ud med arbejdet som call'er, også kaldet telefonoperatør. Det foregår i rammerne af et nyt kompagni, der forretter fast tjeneste i Jonstruplejren. De er Hjemmeværnsdistrikt Københavns Vestegns 12. kompagni, 3C-19.

Ikke helt idiot

Der var hverken tvivl eller tøven da Claus så opslaget på Facebook. Faktisk, fortæller han, prøvede han allerede at komme til at hjælpe i opstarten, da det var de frivillige i Hjemmeværnet, der stod for opgaven. Claus ville være med og gøre en forskel, og han tænkte at han kunne gøre lidt nytte, når han ikke havde andet at lave. *"Jeg har erfaring med at sidde i call center fra min tid i Post Danmark, og så kunne jeg jo stille mig til rådighed. Jeg troede egentlig ikke at de kunne bruge sådan en gammel idiot..."*, griner han. Men helt idiot er han tydeligvis ikke, for han fik jobbet og så gik det stærkt: *"Jeg startede lørdag d. 21. marts. Jeg havde søgt mandag, hørte fra dem tirsdag og skulle stille lørdag kl. 14. Kl. 15 sad vi på vores poster og kl. 15.30 var vi i gang."*

Til trods for den hastige opstart, føler han at de er blevet klædt rigtigt godt på. *"Vi har al mulig støtte, vi har papirer, tablets, vi har supervisorer og FADL (Foreningen Af Danske Lægestuderende (red.)). Og der var meget travlt i starten, men nu det svinger det mere og det er ikke til at forudsige hvornår der bliver travlt. På en "normal" vagt er det mest fra omkring kl. 9 til 13-14 tiden og på aftenvagten (fra kl. 15, red.) er det eftermiddag og tidlig aften, og så dør det stille og roligt ud"*.

Claus fortæller om en typisk dag: *"En arbejdsdag starter med at vi bliver briefet 5-10 minutter. Hvis der har været noget nyt eller noget er lavet om, om vi skal 'gå i tablet'erne' og lige opdatere os. Det er i tablet's, at vi har de seneste opdateringer. Så går vi ud og spritter vores værktøjer af, altså telefon, tablet, headset, bordet og det hele. Fordelen ved at møde kl. 7 er, at der altid går et stykke tid før der kommer nogle opkald, så du har tid til ligesom at sætte dig ind i det nye og hvis der er noget du tænker, at det skal jeg lige have fat i hvad det egentlig er. Så kan man nå det".* Call centret har åbent 24 timer i døgnet. Vagterne kører i rul af tre dage (tre dage arbejde, tre dage fri) og man arbejder på skift morgen og aften.

Personellet sidder i et gammelt klasselokale og er fordelt med fem fra Hjemmeværnet, to fra Beredskabet og en FADL. [Læs for øvrigt mere detaljeret om organisationen i interviewet med DF4, PL Lars Møller Nielsen \(red\)](#). De sidder med stor afstand til hinanden ved enkeltmands hæve/sænkeborde. Dog sidder de ikke nødvendigvis sammen med de samme altid. Det studser jeg lidt over, da vi på min arbejdsplads, i forbindelse med corona, er inddelt i faste hold for netop at begrænse smitterisikoen. Her byder DF4 ind og uddyber, at det ikke er muligt, da folk har fri, kan være syge/på andre måder fraværende eller man kan have tilgang fra andre delinger. *"Det fungerer fint"*,

fortæller Claus, og fint fungerer det også med samarbejdet mellem de forskellige myndigheder – *"vi har en fælles opgave her"*, fastslår han og tilføjer *"jeg synes at vi kommer rigtigt godt ud af det med hinanden"*.

Spørgsmål

At være opdateret med viden og forstå at samarbejde, er vigtig forudsætning for at kunne rådgive og vejlede borgerne korrekt. Hvordan oplever Claus de henvendelser, der kommer og har det ændret sig efter landet åbner mere og mere?

"Opgaven er jo at vejlede borgere ift. de officielle vejledninger, dvs. jeg skal ikke fortælle om min private mening. Vi rådgiver alle, med undtagelse af de tilfælde hvor det bliver MEGET specifikt. I de ganske få tilfælde må vi så henvise til konkrete styrelser/myndigheder."

"Der er forskellige typer samtaler: der er nogen, der bare skal have at vide hvordan reglerne er, og andre vil gerne have støtte til en eller anden form for beslutning, de skal tage. Og så er der dem, hvor man egentlig bare skal tale med dem fordi de er nervøse, usikre eller helt ud til at være bange og til det har vi nogle flow cards om det psykologiske. Og ellers har vi også psykologer til rådighed, hvor det er noget vi ikke kan klare. Så nogle samtaler kan godt tage 20 minutter, hvor man sidder og taler lidt frem og tilbage om hvad det egentlig er for en situation, og man kan tit høre at de glæde for, at de har talt med en."

"Man har ikke nødvendigvis fået noget resultat ud af det – ikke noget målbart, men de har været glade for at tale med en". Og det er en vigtig sondring hører jeg senere, at en god samtale netop ikke er at løse borgernes problem, men at få talt med og vejledt borgeren.

De svære samtaler var der flere af i starten. Lidt firkanter kan man sige, at spørgsmålene har skiftet karakter fra at opkaldene handlede

om at man var bange, til at man nu ønsker hjælp til forståelse og ind imellem fortolkning af vejledninger. Claus siger: *"I forbindelse med genåbning handler det jo meget om f.eks. at børnene skal i skole, og hvad skal jeg gøre hvis jeg har fået konstateret corona – hvad så med børnene. Sådanne nogle spørgsmål har vi. Da restauranter åbnede fik vi spørgsmål, om hvordan værtshusejere skulle måle deres værtshuse op og helt aktuelt har vi flere gange fået spørgsmål til afholdelse af loppemarkeder, som er lidt af en gråzone. Så det hænger meget sammen med den situation vi er i"*, slutter Claus

Generelt oplever Claus at borgerne tager godt imod den vejledning han og kollegaerne fra call centret giver: *"Nogle tror jo ligefrem, at det er en læge de ringer til. Det må vi jo så sige, at det er det ikke. Så må vi jo så henvise folk til deres egen læge (hvis borgerne har brug for at tale med en læge), alternativt kan vi stille om til de sundhedsfaglige folk, vi har siddende."*

Føler I at I er en del af noget større? *"Ja, det synes jeg. Men det kan være lidt svært at koble af fra det, for når du kommer hjem, er det der også. Der er corona over det hele. Herude er der corona over det hele og du føler dig måske også lidt tvunget til at følge lidt mere med i nyhederne. Men man føler det jo også, når man ser presse- møde, så står vores telefonnum- mer jo oppe på tavlen."*



Frygten for at blive smittet

Et af de væsentligste spørgsmål, der presser sig på hos mig handler om frygten for at blive smittet. For mens mange andre er blevet sendt hjem fra arbejde, er der her mange folk samlet. Her svarer Claus helt roligt: *"Jeg synes at vi sådan med rimelighed er gode til at holde afstand, og vi spritter hænderne af i ét væk",* og fortsætter: *"Du har jo nok været inde og se det, vi sidder med 2 meters afstand. Så nej, det er jeg ikke – og jeg regner også med at folk er sunde og raske når de møder på arbejde. Og jeg har ikke hørt om nogle tilfælde herude og jeg ved ikke om der har været nogen."*

Familien og venner har ikke sagt noget videre. Nogle har været overrasket over at han har meldt sig: *"Nåh, gider du det?"*, så har de haft en snak om det, men han har ikke oplevet noget negativt. Generelt følger han og familien de gode råd om at holde afstand og så videre.

Hvad så med ham selv, har han ikke været bange for at blive smittet? *"Jeg har ikke været bange, men jeg har haft denne her sunde bekymring. Det er jo den der gør, at man tager det alvorligt, men jeg har ikke været bange, som sådan"*. Og det er selvom han faktisk kender en, der har været syg. *"Ja, jeg kender faktisk en. Ikke i den nærmeste familie, men en bekendt, som var indlagt i 14 dage, men hun er kommet over det. Det er et stykke tid siden, det var i marts måned."*

Flotte ord med på vejen

Afslutningsvis er jeg interesseret i at høre, om han kan bruge noget af det han har lært i Hjemmeværnet. Det kan han - både fra Hjemmeværnet og fra hans arbejdsliv, uden at han dog kan være mere konkret. Mere konkret kan andre dog godt blive på Claus' vegne. Allan fra Beredskabsstyrelsen, der sidder i lokalet, mener at der er flere ting som Claus og han kollegaer har med qua deres militære baggrund: *"Hans evne til at fungere i en organisatorisk struktur. Jeg tror ikke, at man selv lægger mærke til det, men når vi arbejder herude, sammen med Sundhedsstyrelsen og lægestuderende, så kan man godt se at tingene fungerer anderledes med folk med militær baggrund. De er vant til at arbejde i et kommandoforhold. Man kender strukturen via kommandovejen, menig til gruppefører osv. Og!",* tilføjer Allan med en vis begejstring, *"Den omstillingsparathed, som folkene viser, den er ret fantastisk. For der kommer mange ændringer og dem møder man med oprejst pande."*

Det er jo et ganske fornuftigt skudsmål at få med – både for Claus og for alle os, som han og kollegaerne repræsenterer i uniform.

Jeg siger tak til Claus for at han tog sig tid til at tale med mig. Jeg har en kort snak med hans delingsfører og da vi går mod udgangen et øjeblik efter, er Claus allerede på telefonen med endnu en borger. Arbejdet kalder – opgaven fortsætter.

