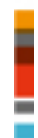




CFD UNDER CORONAKRISEN I FORÅRET 2020

SEPTEMBER 2020



INDHOLD

INDLEDNING	3
METODEDESIGN.....	4
OPSAMLEDE ERFARINGER PÅ TVÆRS AF CFD	5

INDLEDNING

I foråret 2020 gennemlevede Danmark og resten af verden tidens største sundhedskrise, der bl.a. medførte nedlukning af store dele af det danske samfund. Første del er ovre, men ved udgivelsen af denne opsamling er smittetallet igen stigende i Danmark, og det er endnu uvist, hvordan situationen omkring corona vil udvikle sig i fremtiden, og hvad det vil betyde for CFD's tilbud.

Formålet med opsamlingen er at samle de første vigtige erfaringer fra forårets nedlukning og efterfølgende genåbning, så de kan bruges til videre organisatorisk udvikling. Opsamlingen beskæftiger sig med perioden fra marts til maj 2020 og repræsenterer dermed et øjebliksbillede af deltagernes erfaringer på daværende tidspunkt. For at fange erfaringerne, mens de var friske i hukommelsen, er opsamlingen blevet designet og gennemført efter en stram tidsplan. Det har haft betydning for de valg og fravalg, der er truffet. F.eks. blev der valgt et afgrænset fokus på de erfaringer, medarbejdere og ledere gjorde sig. Fokus blev lagt på, hvad vi som organisation kunne lære af krisen og de organisatoriske forandringsprocesser, den har medført på CFD. Dette fokus betyder, at der ikke er medtaget et borger- eller pårørendeperspektiv i opsamlingen.

Hvad bygger det på?

Opsamlingen har et tværgående fokus på alle CFD's tre driftsområder: Sociale Tilbud, Tolkebooking og Rådgivning. Der er blevet benyttet forskellige kilder til viden, hvilket beskrives på næste side.

Afsnittene er i særlig grad baseret på de 14 interviews, der er udført med ledere og medarbejdere fra CFD. Interviewpersonerne fortæller om deres egne erfaringer, og der vil givetvis være kollegaer fra samme tilbud, som kan have andre erfaringer. Tallene i grafer og tabeller skal læses i sammenhæng med de udtalelser, der er kommet i interviewene. Det lille antal besvarelser på spør-

geskemaet betyder, at procentsatserne ændrer sig meget på baggrund af en enkelt deltagers svar.

Opsamlingen er udført af antropolog Eva Juul Toldam og sociolog (ph.d.) Niels-Henrik Møller Hansen, begge udviklingskonsulenter i CFD Rådgivnings Videns- og Udviklingsenhed. Opsamlingen er udført på vegne af hele organisationen.

Tak!

Mange tak til medarbejdere og ledere, som har brugt tid på at besvare spørgeskemaet og deltage i interviews og dermed har villet dele deres erfaringer med resten af CFD. Deltagerne arbejder i Tolkebooking, CFD Glostrup, Boligerne Oktobervej Hus 26, Døvblindehuset, Døveområdet, Familieområdet og Døvblindeområdet.

I arbejdsprocessen har der været bidrag fra og samarbejde med kollegaer på tværs af organisationens områder. Tak til alle de gode kræfter fra forskellige områder af CFD, der har bidraget ved at transskribere, søge data frem i "Bosted" og bookingsystem, udsendt spørgeskemaer og givet værdifuld sparring. Lysten til at samarbejde og hjælpe kollegaer på tværs af organisatorisk tilhørsforhold viser CFD's interne sammenhængskraft.

Opbygning af opsamlingen

Opsamlingen indledes med en beskrivelse af metodedesignet for opsamlingen. Herefter følger et afsnit med en beskrivelse af de pejlemærker, CFD har styret efter i corona-krisen, hvilke fællesstræk, der gør sig gældende for flere driftsområder, og hvilken læring og udviklingsmuligheder deltagerne har peget på.

Dertil er udarbejdet tre supplerende opsamlingsdokumenter, som anvendes lokalt i driftsområderne. De er inddelt efter driftsområder og går tættere på medarbejdere og lederes erfaringer fra perioden.

METODEDESIGN

Indsamlingen af spørgeskemaer og interviews er udført i perioden mellem den 18. maj og 19. juni 2020.

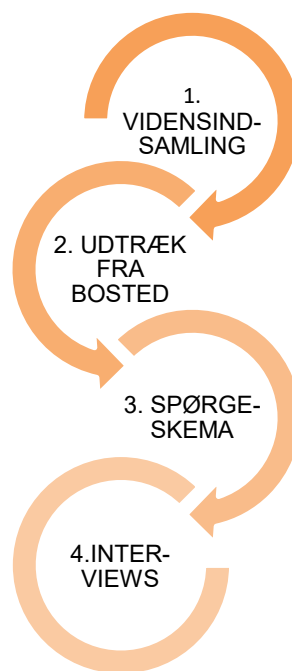
Denne opsamlings fokus har været at dokumentere og identificere læringspunkter fra CFD's tilpasning i forbindelse med nedlukningen af landet i marts til maj 2020. Alle tre driftsområder fra CFD indgår i opsamlingen: Tolkebooking, de tre fagområder i Rådgivning og tre udvalgte virksomheder under Sociale Tilbud. Virksomhederne fra Sociale Tilbud er valgt af Områdechefen for Sociale Tilbud ud fra kriterier om spredning i typen af tilbud og under hensyn til hvilke tilbud, der på indsamlingstidspunktet havde bedst mulighed for at bruge ressourcer på at deltage.

Opsamlingen inddrager både medarbejder- og ledesperspektiver og benytter forskellige kilder til viden. Der er tale om et casestudie, da opsamlingen hverken forsøger at skabe generaliserbar eller repræsentativ viden, men gennem udvalgte nedslag i dele af CFD's organisation forsøger at give indsigter i de forandringsprocesser tilbuddene gennemgik og trække læring ud af det.

Der er i alt 14 deltagere, der har besvaret spørgeskemaet, og som er blevet interviewet. De er ligeligt fordelt med syv ledere og syv medarbejdere.

De deltagende ledere er på ledelsesniveau 3 eller 4 i organisationen og har alle et fagligt og personalemæssigt ansvar. De deltagende medarbejdere er alle frontpersonale, der har kontakt til borgerne, og alle har arbejdet under de retningslinjer, som blev indført for at mindske smitte med coronavirus.

Da det er et lille antal deltagere, skal tallene i de forskellige grafer og tabeller læses med en vis forsigtighed. Et enkelt svar kan give store udsving i procentandele. Derfor er det vigtigt at se tallene som et supplement til den viden, der er kommet frem i interviewene, snarere end at lade dem få for meget vægt i sig selv.



Opsamlingen er baseret på følgende fire kilder:

1. Vidensindsamling: Læsning af relevante interne dokumenter og dialog med ledere og nøglepersoner i CFD for at forberede og afgrænse opsamlingen.

2. Udtræk fra "Bosted" og Tolkebookings bookingsystem: Mulighed for information om faktuelle forhold vedrørende formen på ydelser.

3. Spørgeskema: Mulighed for at sammenligne tendenser på tværs af deltagende områder. Giver visuelt overblik. Indikerer hvad der skal spørges ind til i interviews.

4. Telefon/webinterviews: Giver mulighed for at beskrive de specifikke forhold i hvert af de deltagende tilbud. Beskrivelser af hvordan der er blevet arbejdet. Overvejelser om nedlukning og genåbning, faglige dilemmaer og fremtidige muligheder. Bidrager med forklaringer på resultater fra spørgeskemaer.

OPSAMLEDE ERFARINGER PÅ TVÆRS AF CFD

For at leve op til nationale krav og retningslinjer blev der foretaget tiltag på alle CFD's tilbud. Tiltagene varierede afhængig af ydelse, men fulgte de gældende retningslinjer fra myndighederne.

En tid til handling og en tid til eftertanke

Det er første gang i CFD's 151-årige historie, at der på så kort tid har været gennemført så store ændringer i både tilbud og arbejdstilrettelæggelse. Ændringerne skulle gennemføres hurtigt, der var mange beslutninger at træffe og ikke altid tid til langvarige overvejelser.

Den hastighed, hvormed forskellige tiltag blev gennemført, var påkrævet af situationens alvor. I den akutte fase efterspil har der dog været bedre mulighed for at stoppe op og tænke igennem, om nogle af de tiltag, som kunne opleves som benspænd, rent faktisk førte til noget frugtbart. Eller om de har gjort os særligt opmærksomme og taknemmelige for, hvordan arbejdslivet normalt udformer sig.

For at den læring kan blive værdifuld både lokalt og i en bredere organisatorisk sammenhæng, skal den samles op og skrives ned. Derfor har CFD gennemført denne opsamling, som retter fokus på, hvad CFD's forskellige tilbud har gjort, hvilke overvejelser og prioriteringer, der lå bag de valgte tiltag, og hvilken læring og udviklingsmuligheder, som kan identificeres på den baggrund. Den læring er med til at skærpe det beredskab, der måtte være brug for i forbindelse med nye bølger af coronasmitte i det danske samfund.

I modsatte spalte er et sammendrag af de læringspunkter og udviklingsmuligheder, som deltagerne i opsamlingen har peget på.

LÆRING OG UDVIKLINGSMULIGHEDER PÅ TVÆRS AF CFD

ONLINEPLATFORME

- Onlineplatforme kan i nogle tilfælde integreres som supplement til rådgivnings-, vejlednings- og tolkeydelser.
- Fokus på hvornår webmøder med fordel kan erstatte fysiske møder.
- Fokus på mere stabile webmødeplatforme og større fortrolighed med at bruge dem.

ARBEJ DSTILRETTELÆGGELSE

- Hjemmearbejde kan i højere grad blive en mulighed på nogle arbejdspladser i CFD.
- Hvis der er mere hjemmearbejde, skal der være fokus på kollegiale og faglige fællesskaber.

KRISEHÅNTERING

- Vigtigt med højt informationsniveau og ledertilgængelighed.
- Fokus på høj hygiejnestandard i døgntilbud.
- Mulighed for mere centraliseret indkøb af værnemidler.

OMSTILLING

- CFD er rustet til også fremover at klare forandringer hurtigt og godt.
- Med den rette støtte kan borgere klare store ændringer.

Tilpasset kommunikation er ansvarlighed

Som socialøkonomisk virksomhed er det naturligt for CFD at påtage sig et samfundsansvar. I coronakrisen har der i særlig grad været behov for, at både individer og organisationer tog ansvar. Den opgave har CFD, som mange andre i det danske samfund, taget på sig.

CFD er landets største leverandør af serviceydelser til døve, mennesker med døvblindhed og mennesker med betydeligt høretab og eventuelt yderligere funktionsnedsættelser. I alle CFD's tilbud tager kommunikationen med den enkelte borger eller kunde udgangspunkt i vedkommendes kommunikationsbehov, hvilket ofte betyder, at tegnsprog er en altovervejende grundforudsætning for kommunikationen.

Flere forskellige faktorer spiller ind, for at sikre de bedste vilkår for kommunikation. Ved visuel kommunikation som tegnsprog er det væsentligt, at der er gode muligheder for, at de kommunikerende parter tydeligt kan se hinanden. Dette er nemmere at sikre, når parterne er fysisk samme sted, men kan med gode videobilleder sikres i forbindelse med webmøder.

For nogle personer med betydeligt høretab og evt. nedsat syn er det muligt at tale i telefon, hvis der tages særlige hensyn i kommunikationen. For andre er dette ikke en mulighed.

Nogle former for kommunikation kræver fysisk nærhed, det gælder f.eks. taktilt tegnsprog, hvor tegnene udføres, mens kommunikationsparterne har hinanden i hænderne. Herved kan mennesker uden syn og hørelse aflæse tegnene med følesansen.

Når der kommunikerer med borgere med de mest komplekse funktionsnedsættelser på CFD, er visuel kommunikation og totalkommunikation¹ en væsentlig del af den tilpassede kommunikative platform sammen med tegnsprog og taktil kommunikation.

De forskellige kommunikative behov har givet CFD en særlig udfordring i forhold til at gen-

¹ Totalkommunikation betyder, at man bruger alle tilgængelige muligheder for at forstå og blive forstået. Muligheden for at opnå forståelse mellem de kommunikerende parter vægtes højere, end at kommunikationen foregår via en bestemt sprogform (jf. 'Alle kneb gælder – Om totalkommunikation og individuelt udviklede kommunikationsmetoder' af V. Andersen & O.E. Mortensen 2008).

nemføre de ændringer, som coronakrisen har påkrævet.

Et gennemgående træk i denne opsamling, er, hvordan medarbejdere og ledere har taget ansvar for, at der blev kommunikeret på tilpassede måder, så de kunder og borgere, de arbejder med, fik væsentlig information om, hvad der skete i det danske samfund under coronakrisens første måneder.

Det mest synlige eksempel på dette er de tolke fra Tolkebooking, som har tolket regeringens og myndighedernes pressemøder under coronakrisen.

Pressemøderne blev tolket med henblik på lige adgang til kriseinformation i meget alvorlig samfundskritisk situation. Danske Døves Landsforbund (DDL) sikrede denne mulighed i starten af den hektiske nedlukning af samfundet.

Tolkene blev sat på en meget anderledes type akutopgave, som ingen havde haft lejlighed til at prøve før. Den tolkefaglige indlæringskurve var stejl, både med hensyn til det uprøvede og alvorlige i situationen, og fordi myndigheder og politikere anvendte sjældne begreber og fagord som solnedgangsklausul, smittetryk og mørketal. Faglig udvikling og sparring undervejs blev et vilkår for tolkene i den pressede krisesituation.

Tolkebooking har besluttet, at der skal foretages en evaluering af tolkningerne sammen med blandt andre DDL for på den måde at drage læringselementer til fremtidig brug ved sådanne typer tolkninger.

Konsulenter i Rådgivning har fortrinsvist kommunikeret en-til-en med borgerne og tilpasset kommunikationsform og sprogkode til den enkelte, præcis som de plejer at gøre ved fysiske rådgivningsmøder. Som supplement til enkeltrådgivning har døvekonsulenter og forældrevejledere lagt videoer på deres Facebooksider, hvor de med fokus på budskaber, tilpasset deres målgrupper, har formidlet coronarelateret information.

Pædagogiske vejledere i CFD Glostrup og socialpædagoger i døgntilbud har også tilpasset kommunikationen vedrørende coronavirusen med alle de ændringer, dette har medført, når der skulle kommunikeres på den enkelte borgers tegnsprogs- og kognitive niveau. Det er bl.a. sket ved, at pædagoger har kommunikeret individuelt med hver enkelt borger på en måde, der tager afsæt i, hvad den nye coronavirkelighed betyder for borgeren og ved brug af totalkommunikation og velkendte tegn.

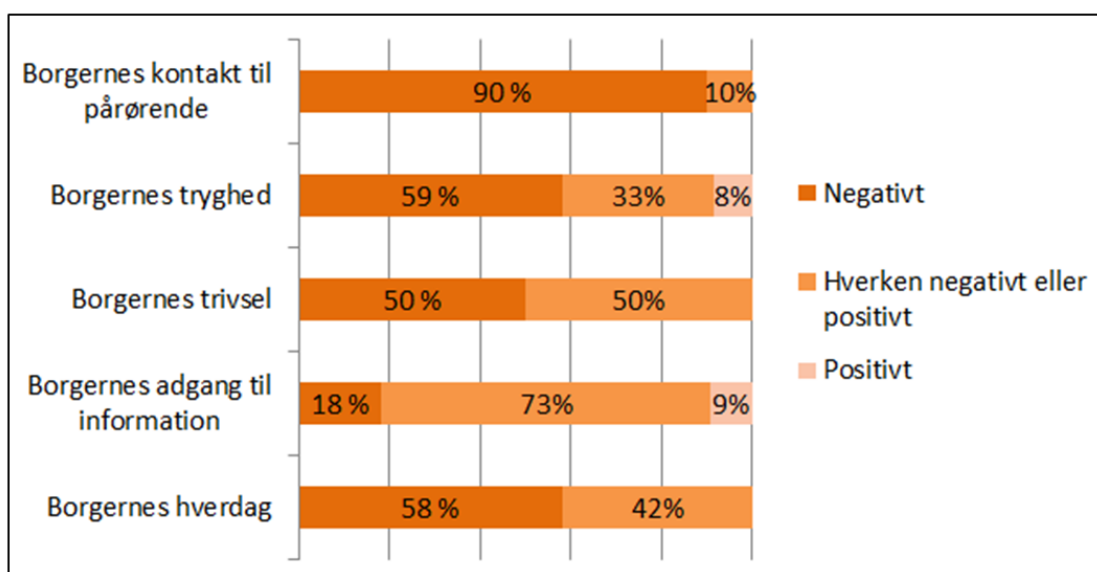
Adgang til information

I en tid, hvor situationen i samfundet udviklede sig hurtigt, og retningslinjer skiftede jævnligt, var de kommunikative opgaver, som CFD normalt løfter, endnu mere centrale. Deltagerne i opsamlingen har svaret på, i hvilket omfang de vurderede, at coronakrisen har haft indflydelse på borgernes adgang til information. Her har 9 % svaret, at det har haft positiv indflydelse, hvilket henviser til, at der for første gang i Danmark har været tegnsprogstolkning af regeringen og myndigheders pressemøder.

73 % af deltagerne på tværs af de tre driftsområder har vurderet, at adgangen til information har været uændret, og 18 % at adgangen til information har været dårligere. Det handler bl.a. om borgere, der ikke har kunnet mødes fysisk med deres pædagogiske vejleder, og borgere med erhvervet døvblindhed, hvor kommunerne besluttede, at de ikke kunne få besøg af deres kontaktperson. Det høje antal besvarelser om, at det hverken har haft negative eller positive konsekvenser, dækker både over, at nogle medarbejdere vurderer, at der i coronakrisen har været samme muligheder og begrænsninger som ellers, og at der er blevet kompenseret for begrænsninger i adgang til information gennem medarbejdernes indsats.

Borgers trivsel var pejlemærke i alle beslutninger

I spørgeskema og i interviews blev alle deltagere bedt om deres vurdering af, hvordan coronakrisen har påvirket borgere, der har benyttet det pågældende tilbud. Halvdelen svarede, at det har påvirket borgernes trivsel på en negativ måde og halvdelen, at det hverken har været positivt eller negativt. Der, hvor trivsel blev vurderet til at have været



Samlede besvarelser fra de 14 deltagere. Medarbejdere og ledere er blevet spurgt om, hvordan de vurderede, at krisen har haft påvirkning for de borgere eller kunder, der benytter deres tilbud.

negativt påvirket, handler det om, at borgere har følt sig isolerede, bange for coronavirus eller frustrerede over ændringer i deres hverdagsstruktur. Der, hvor der blev svaret hverken-eller, begrundedes det med, at borgere nok har været påvirkede af begrænsningerne, men ikke i sådan en grad, at det er gået ud over trivslen.

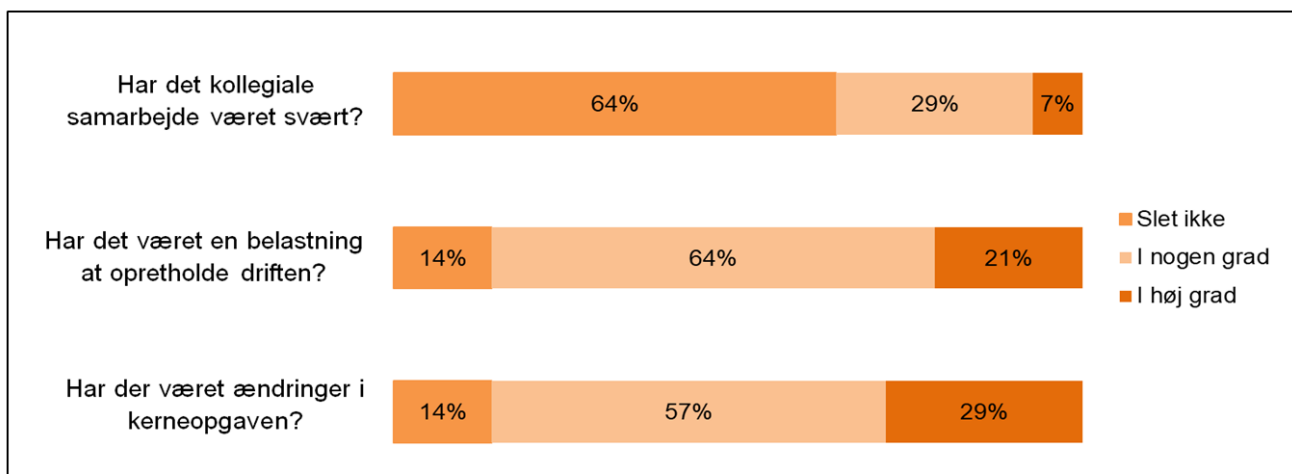
Deltagerne har også svaret på, om de som fagpersoner har oplevet at være i stand til at levere det, som borgerne havde brug for under de særlige vilkår. Det har 92 % af deltagerne svaret ja til. De resterende 8 %, der ikke har oplevet dette, dækker over, at det ikke altid har været muligt at mødes fysisk med borgere eller kunder, der ønskede det.

De forskellige tiltag og justeringer, som CFD's tilbud har foretaget, har alle haft til formål at minimere smitterisiko. Samtidig har der i forbindelse med alle tiltag været overvejelser om, hvor vidtrækkende de sundhedsfaglige hensyn kunne være, uden at det ville skade borgers trivsel. Der har skullet opnås en balance mellem nærhed og distance. Således har hensynet til borgers trivsel f.eks. været afgørende for, hvorfor nogle særligt udsatte borgere også under nedlukningen fik fysisk besøg af deres pædagogiske vejleder fra

CFD Glostrup. Og at nogle beboere i Døvblindehuset fortsat var på besøg hjemme hos deres forældre. Den faglige vurdering var, at det ellers kunne have for store konsekvenser for deres trivsel.

Tilsvarende var hensynet til trivslen årsagen til, at døvblindekonsulenter, der har arbejdet hjemme og ikke har kunnet besøge borgere, i flere tilfælde kontaktede pårørende til de ældre med erhvervet døvblindhed, som ikke havde en kontaktperson, og som hverken kunne benytte telefon, Skype eller e-mail. Normalt er kontakten direkte, men da det ikke var muligt, måtte der bruges andre kanaler for at sikre sig, at de ældre fortsat fik basale behov som mad og hjemmehjælp dækket.

Medarbejdere og ledere i de tilbud, der fortsat mødte fysisk på arbejde, og som har været i kontakt med borgere, har i deres fritid i vid udstrækning begrænset deres sociale liv for at minimere risikoen for at blive smittet og overføre smitte til borgerne. Her har omsorgen for borgerne og efterlevelse af myndighedernes anvisninger strakt sig ud over arbejdslivets rammer og ind i privatlivet.



Samlede besvarelser fra de 14 deltagere. Overvejende er vurderingen, at det kollegiale samarbejde ikke har været svært under coronakrisen. For de 7 % som oplever at samarbejdet i høj grad har været svært, handler det om, at de ikke oplevede at kunne få samme kollegiale sparring uden den fysiske nærhed. Det har for flertallet været en ekstra belastning at opretholde driften, hvilket begrundes med den store opmærksomhed på situationens alvor og det ansvar, ansatte har følt over for borgere. 86 % vurderer, at der i nogen eller høj grad har været ændringer i kerneopgaven. Det handler især om, at ydelser i forbindelse med tolkning, rådgivning og pædagogisk vejledning i høj grad har været leveret via forskellige onlineplatforme.

Tolkebooking har i tolkesituationer ansvar for at levere så præcis en tolkning som muligt. Ved hver opgave er det blevet afvejet, om opgaven kunne gennemføres i overensstemmelse med myndighedernes retningslinjer. Ved særlige opgaver, som af hensyn til et uopsætteligt behov hos kunden måtte gennemføres som fremmødetolkning, er der anvendt skærpede sundhedsforanstaltninger som f.eks. værnemidler.

Kerneopgave og daglig drift

Ud fra besvarelsen af spørgeskemaet fremgår det, at 29 % har vurderet, at tiltagene under coronakrisen har ført til ændringer i, hvordan kerneopgaven blev udført. Det dækker over de opgaver, der har været leveret på distancen: tolkning, rådgivning og vejledning via video. Den generelle vurdering i interviewene var, at det var den bedste mulighed i situationen, men at man ville have foretrukket at levere ydelserne ved fysiske møder, da det sikrer den bedste kvalitet.

Et flertal af deltagerne har oplevet, at det i nogen eller høj grad har været en belastning at opretholde driften. Heraf er det særligt medarbejdere i døgntilbud og ledere fra alle driftsområder, der har oplevet dette. Det dækker således over det særlige ansvar, der har hvilet på lederne og på de medarbejdere, der

fortsat skulle være i tæt fysisk kontakt med borgere under nedlukningen.

64 % har ikke oplevet, at det kollegiale samarbejde har været sværere at opretholde under coronakrisen. 36 % vurderede, at det kollegiale samarbejde i nogen eller høj grad har været svært at opretholde. Dem, der har svaret således, er fortrinsvist dem, der har været hjemsendt og ikke har haft fysisk kontakt til kollegaer og ledere.

Nye dilemmaer i ledelsesopgaven

I interviews med ledere på tværs af de tre driftsområder blev det tydeligt, at i tiden omkring coronanedlukning og genåbning var ledelsesopgaven blevet udvidet med nye typer af dilemmaer. Der er ikke noget unormalt i, at der er spørgsmål og dilemmaer, som lander på lederens bord. Det, der var anderledes, var karakteren af de spørgsmål, der landede. Faglig leder af døvblindeområdet i Rådgivning Anette Rud Jørgensen fortalte, at hun næsten fik følelsen af at skulle være ekspert i tv-programmet "Lægens Bord". Medarbejdere ringede f.eks. i genåbningsfasen med spørgsmål om, hvorvidt de skulle aflyse borgerbesøg, hvis en i medarbejderens familie var syg med feber.

Vi har kunnet opretholde vores ydelser

		Nej	I nogen grad	I høj grad	Total
Sociale tilbud	Antal	0	4	2	6
	Procent	0 %	67 %	33 %	100 %
Rådgivning	Antal	0	5	1	6
	Procent	0 %	83 %	17 %	100 %
Tolkebooking	Antal	1	1	0	2
	Procent	50 %	50 %	0 %	100 %
Total	Antal	1	10	3	14
	Procent	7 %	71 %	22 %	100 %

Tolkebooking har i et vist omfang leveret fjerntolkeydelser. Derfor har de vurderet, at der kun er tale om, at deres ydelser er leveret i nogen grad, også selvom størstedelen af alle tolkninger er blevet gennemført. For virksomhederne under Sociale Tilbud er billedet mere blandet og afspejler, at f.eks. CFD Glostrup har måttet ændre flere af deres almindelige ydelser til fjernydelser, mens døgntilbud i højere grad har kunnet opretholde deres sædvanlige ydelser. Deltagere fra Rådgivning er gennemgående positive i deres vurdering af opretholdelse af ydelserne.

Andre ledere har beskrevet spørgsmål fra medarbejdere, der i starten af nedlukningsfasen kom hjem fra rejser i udlandet og spurgte lederne til råds om, hvorvidt de skulle i karantæne eller måtte møde på arbejde.

Lederne har også skullet forholde sig til dilemmaer om f.eks. brugen af værnemidler, og hvordan overholdelse af afstandskrav kunne forenes med opgaver, der af kommunikationsmæssige, praktiske eller pædagogiske årsager krævede nærhed.

Dette afspejles i spørgeskemabesvarelsen, hvor henholdsvis 43 % af lederne har oplevet, at det i nogen grad har været en belastning at opretholde driften i perioden, mens 43 % har svaret, at det i høj grad har været en belastning. Samlet set svarede 86 % af de adspurgte ledere altså, at de oplevede en øget belastning i nogen eller høj grad.

Lederne har håndteret de mange dilemmaer ved at være mere tilgængelige for medarbejdere, chefer og hvor det var relevant, pårørende. Ligeledes brugte lederne mange ressourcer på at holde sig opdateret på alle relevante retningslinjer og udmeldinger, så de hele tiden kunne fortolke og tilpasse dem. De har kort sagt arbejdet rigtig meget.

Ændrede vilkår men samme faglige tilgange

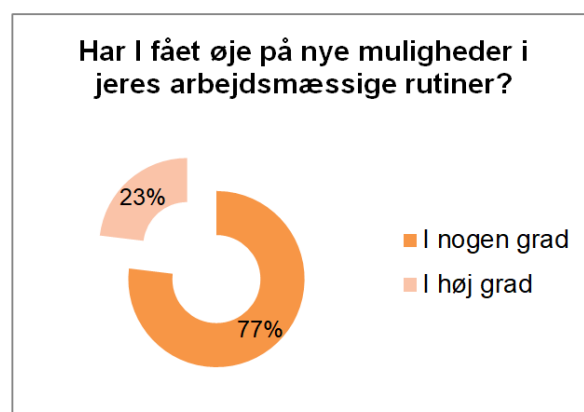
Samlet set vurderede 93 % af deltagerne, at ydelserne i nogen eller høj grad kunne oprettholdes. Behovene hos borgere og kunder har ikke ændret sig nævneværdigt under coronakrisen, men rammerne for, hvordan der kan leveres ydelser, har ændret sig markant.

I Tolkebooking var der f.eks. fortsat studerende, som skulle have tolket forelæsninger, hvor både forelæsning og tolkning foregik via en skærm. Andre kunder har modtaget fremmødetolkning.

For at opnå så høj kvalitet som muligt ved de tolkninger via video har tolkene sammen med kunderne fundet på kreative løsninger, hvor der f.eks. har været flere skærme og online

tjenester i brug samtidig, så der parallelt med skærmen med fjernundervisning har været en skærm med et webmøde kun for tolk og kunde.

I døgntilbuddene i Sociale Tilbud har de benyttet samme pædagogiske tilgange og kommunikative metoder, som de normalt gør. Der har dog været behov for skærpet fokus på at tydeliggøre nye strukturer og på at forebygge konflikter. Coronanedlukningen betød aflysninger af borgeres dagsaktiviteter, så derfor tilbød pædagogerne borgerne nogle af de aktiviteter, der normalt ligger i weekenderne. På den måde var der både kontinuitet og nybrud i dagligdagen på døgntilbuddene. Ligeledes kom der ekstra fokus på hygiejne og værnemidler. Det fokus er de fortsat med i døgntilbuddene, og de vil fortsætte med det, også når coronavirus ikke længere ruller gennem samfundet.



Samlede besvarelser fra de 14 deltagere. 23 % har i høj grad fået øje på nye rutiner, og 77 % har i nogen grad. Det dækker bl.a. over mulighederne i at arbejde hjemmefra og øget hygiejnefokus.

I Rådgivning har medarbejderne arbejdet hjemmefra og rådgivning af borgere foregik via forskellige onlineplatforme. Det er ikke nyt, at borgere og konsulenter kommunikerer sådan sammen, men omfanget ændrede sig under nedlukningen.

Videobeskeder på telefonen blev i højere grad benyttet, hvilket er en stor fordel for de borgere, der har udfordringer ved skriftligt dansk.

De faglige tilgange, der blev benyttet i rådgivningen, har været de samme, og de emner, borgere har kontaktet konsulenterne omkring, har i nogen grad været de samme – dog med meget større vægt på coronarelaterede problemer og tryghedsskabende samtaler. Der kom i Rådgivning et nyt fokus på, hvad der kan være af fordele ved at arbejde hjemmefra, og fremtidige muligheder herfor er blevet drøftet i de enkelte faglige områder.

Det, der står tilbage, er, at medarbejdere i CFD, både i den akutte nedlukningsfase og i genåbningsfaserne, i deres arbejde har ageret efter de samme faglige pejlemærker, som de normalt gør. Der er således ikke foretaget nogen U-vendinger, men der er trådt nye stier ved siden af hovedvejen.

Pejlemærker i coronakrisen flugter med CFD's værdier

De pejlemærker, som var fælles for alle de deltagende tilbud, var at minimere smitterisiko, opretholde så høj kvalitet som muligt i kerneydelsen, tage ansvar for at kommunikere væsentlig og samfundsrelevant information til borgere og at passe på medarbejdernes trivsel.

Det flugter med de værdier, CFD har som organisation om at være dynamisk og omstillingsparat, altid at levere højest mulig kvalitet og at have respekt for individet, herunder vedkommendes modersmål.

Det viser, at CFD's værdier ikke kun er flotte ord, der står på hjemmesiden, men at de står på hjemmesiden, *fordi* det er de værdier, medarbejdere i CFD arbejder efter – coronakrise eller ej.

Læring om og i organisationen

Den ganske usædvanlige situation, som coronanedlukningen var, har givet erfaringer som på lokalt plan har ansporet til drøftelser af organisatorisk karakter f.eks. omkring hjemmearbejdsdage i nogle af CFD's tilbud og mulighederne for at tilbyde ydelser på andre måder. Lokalt i forskellige driftsområder bliver der således arbejdet videre med de erfaringer, der opstod.

De erfaringer, der blev gjort under nedlukningen, er i gang med at blive omsat til læring *om* og *i* vores organisation i et lærende organisatorisk perspektiv. Det er en læring, der rækker ud over den konkrete krisesituation og som kan være springbræt for større eller mindre udviklingstiltag i områderne, ikke mindst i en tid hvor coronasmitten igen breder sig i vores samfund.