

# Covid-linia, czyli jak dorobić do budżetu studenckiego

6 stycznia 2021

Uwaga wstępna od „Wolnych Mediów”. W poniższym wywiadzie użyto słowa „szczepionka” i „szczepienia” w stosunku do preparatu medycznego, który nie jest prawdziwą szczepionką, lecz genetycznym preparatem medycznym nowej technologii. Słowa te używane są masowo w mediach głównego nurtu w celach marketingowych, bo choć błędne – dobrze się kojarzą opinii publicznej.

Rozmawiam dziś z Martą (imię zmieniono na potrzeby wywiadu), pracownikiem infolinii Narodowego Programu Szczepień przeciw COVID. Marta zgłosiła się do nas po obejrzeniu na naszym fanpage w mediach społecznościowych jednego z naszych filmików, dokumentujących rozmowę z infolinią NPS. Chciała nam opowiedzieć jak wygląda ich praca i wyjaśnić dlaczego trudno uzyskać odpowiedzi na niektóre pytania i wątpliwości, jakie mamy.

**– W jaki sposób zostałaś pracownikiem infolinii Narodowego Programu Szczepień?**

– Zatrudniłam się w firmie, ponieważ w obecnych czasach ciężko było znaleźć cokolwiek innego, co mogłabym pogodzić ze studiowaniem. Na początku pracowałam przy innym projekcie, gdzie z czasem zaczęli nam obcinać godziny – nie było zapotrzebowania na tę konkretną linię. Nagle dostaliśmy informację, że wszyscy przechodzą na inny projekt. Jak się potem okazało była to właśnie infolinia NPS. Każdy z pracowników dostał skrypt, który miał przeczytać i wykonać test wiedzy, który składał się z banalnych pytań, (np. jakie firmy będą dostarczały szczepionki w Polsce?). Po zaliczeniu

testu, każdy otrzymał uprawnienia do pracy na linii Narodowego Programu Szczepień przeciwko COVID-19. Nikt nie pytał czy chcemy inny projekt, nikt nie szkolił nas jakoś specjalnie przed tym przedsięwzięciem. Wszystko opierało się na wysyłaniu aktualizacji skryptu, w którym tak na prawdę bardzo dużo odpowiedzi jest skonstruowana tak, że zadając pytanie otrzymujesz odpowiedź, z której nie dowiadujesz się kompletnie nic nowego.

**– Kto Cię zatrudnia – z kim masz podpisaną umowę o pracę?**

– Umowę podpisałam z firmą firmą zewnętrzną, dużą korporacją działającą na terenie całego kraju. Natomiast jeżeli ktoś zapytałby mnie na linii o przełożonego, to mam mówić, że jest nim Dyrektor Departamentu Obsługi Klientów, Centrala Narodowego Funduszu Zdrowia.

**– Jak zostaliście przygotowani do pracy? Były jakieś szkolenia?**

– Jak już powiedziałam wcześniej. Szkolenie polegało na wysłaniu nam skryptu, z którego mamy brać odpowiedzi. Oczywiście nie da się tego przyswoić na pamięć, więc w momencie pojawienia się trudnego pytania mamy wyszukiwać słowa klucz w skrypcie, a jeśli odpowiedzi tam nie ma, to mamy na nie po prostu nie odpowiadać. Wtedy wysyłamy zapytanie do menadżera, czekamy na uzyskanie odpowiedzi w kolejnej aktualizacji skryptu i ewentualnie oddzwaniamy do klienta jeśli taka odpowiedź się pojawi.

**– Czujesz się dobrze przygotowana do tej pracy? Masz pełną wiedzę aby odpowiadać na pytania ludzi?**

– Od samego początku czułam się kompletnie zielona w tym temacie. Tym bardziej, że wiedzieliśmy, że mogą dzwonić do nas dziennikarze, czy medycy, których wiedza jest zdecydowanie większa. Żeby merytorycznie być przygotowanym do takiej pracy przydałoby się chociaż jakieś porządne szkolenie, a tak na prawdę nie mamy wiedzy większej niż ta, którą można znaleźć na

stronie rządowej.

**– Jakie jest Twoje doświadczenie zawodowe? Jaką masz wiedzę medyczną/farmaceutyczną?**

– Nie mam żadnego doświadczenia ani wiedzy medycznej. Jestem studentką kierunku, który ani trochę nie pokrywa się z tym co teraz robię.

**– Kto pracuje na tej infolinii? Przekaz medialno-marketingowy zapewniał nas, że są tam eksperci, którzy rozwieją nasze obawy. Czy pracują tam farmaceuci/medycy? Ile osób obsługuje tę linię?**

– Na infolinii zazwyczaj pracują studenci – sami możemy sobie ustalać grafik co nie koliduje z zajęciami na uczelni. Linię obsługuje obecnie ok 500 osób i dostaliśmy już zakaz przedstawiania się imieniem i nazwiskiem odbierając połączenia. Zamiast tego mamy przydzielone numery i to nimi będziemy się „przedstawiać” na początku rozmowy. Myślę, że medycy i farmaceuci mają inne zajęcia niż siedzenie przy słuchawce. W firmie nie spotkałam się z żadnymi ekspertami w tej dziedzinie. Wszelkie pytania, których nie ma w skrypcie trafiają do NFZ, aczkolwiek analizując niektóre ich wypowiedzi jestem skłonna stwierdzić, że mają tam ekspertów... od wymijania odpowiedzi.

**– Infolinia jest całodobowa. W jakim systemie godzinowym pracujecie?**

– Zazwyczaj pracujemy od 6.00 do 22.00. Każdy sam ustala sobie grafik. Mamy do wyrobienia 25 godzin w tygodniu. W okresie świątecznym faktycznie potrzebowali kilku osób na nocki.

**– Ile osób dziennie obsługujesz w czasie swojej pracy?**

– To wszystko zależy od dnia i tego co akurat powiedzą w telewizji. Jak tylko pojawia się jakaś nowa informacja (która do nas jeszcze nie zdąży często dotrzeć) telefony potrafią

dzwonić co 3 minuty i częściej. Ale są też dni kiedy siedzi się i czeka na połączenie po 20 minut. Czasami mam około 60 telefonów w ciągu dnia, a czasami w ciągu całego dnia zadzwoni 10 osób. Taka trochę loteria.

**– Jakie było najtrudniejsze pytanie zadane przez dzwoniącego?**

– Ojej. Ciężko wybrać, bo tych trudnych pytań pada cała masa, jako że skrypt jest niekompletny. Aczkolwiek jest jedno pytanie, które bardzo nurtuje mnie do tej pory.

Lista chorób przewlekłych, które nie wykluczają osoby z możliwości zaszczepienia się jest dość długa. Na ów liście widnieje również cukrzyca – czyli osoba chorująca na cukrzycę teoretycznie może się zaszczepić. Natomiast producent szczepionek jako przeciwwskazania do szczepienia wymienia reakcję anafilaktyczną, ciężkie alergie, ciążę i karmienie oraz zaburzenia krzepnięcia krwi. Jak powszechnie wiadomo u cukrzyków mogą wystąpić zaburzenia krzepnięcia krwi...

**– Więc jaka w końcu jest poprawa odpowiedzi? Czy w skrypcie jaki dostaliście są rzeczy, jakich nie wolno Wam mówić nt. szczepień?**

– Nie dostaliśmy informacji których nie możemy przekazywać, ale dostaliśmy polecenie, że nie możemy odpowiadać na żadne pytania, które nie są w skrypcie zawarte.

**– Czy wiesz jakie są rzeczywiste przeciwwskazania do szczepienia?**

– Tak jak wcześniej mówiłam, wedle producentów szczepionek – reakcja anafilaktyczna, ciężkie alergie, zaburzenia krzepnięcia krwi, ciąża i karmienie.

**– I oczywiście grupa wiekowa, skoro to takie bezpieczne, to dlaczego można podawać szczepionkę tylko osobom powyżej 18 roku życia? Musicie odpowiadać na każde pytanie?**

– Nie musimy, ale kiedy pojawia się pytanie na które nie znamy

odpowiedzi mamy do klienta oddzwonić jak tylko uzyskamy odpowiedź. Tym sposobem lista numerów na które mamy oddzwonić się zwiększa, a odpowiedzi jak nie było, tak nie ma.

**– W dialogu społecznym pojawia się coraz więcej lekarzy i naukowców kwestionujących bezpieczeństwo szczepionki Pfizera, a także jej skuteczność. Co o tym wiecie Wy, pracownicy infolinii?**

– Jeżeli chodzi o wszelkie informacje na temat szczepionek, które miałyby godzić w ich cudowną moc, to musimy się dowiadywać we własnym zakresie. Tutaj nie dyskutuje się na tematy, które są niezgodne ze skryptem. Na firmowym kanale do rozmów, swego czasu pojawiła się informacja, że każde “teorie spiskowe” będą traktowane jako spam, więc nawet nie ma co próbować dyskutować na temat skuteczności szczepionek. Po prostu odgórnie wszyscy mają w nie wierzyć, albo chociaż udawać, że w nie wierzą. Jeżeli nawet ktoś z dzwoniących zacznie dyskusję na ten temat, to mamy jej nie kontynuować, cierpliwie wysłuchać i trzymać się skryptu.

**– Czyli tak naprawdę nie rozwiewacie żadnych wątpliwości... A co z osobami, które nie mogą się szczepić z powodu przeciwwskazań wymienionych przez producenta? Czy one też będą podlegały segregacji i dyskryminacji, jak wszyscy którzy się nie zaszczepią? Co mówi Wasz skrypt?**

– Na ten temat nic w skrypcie nie ma, niestety. Napisane jest tylko, że w razie wystąpienia wątpliwości szczepienie będzie można odłożyć na czas późniejszy (np. w przypadku osób przyjmujących chemię). Wszelkie przeciwwskazania mają być rozwiewane przed samym szczepieniem – to znaczy w dniu szczepienia, każdy ma być badany i będzie wypełniać kartę kwalifikacyjną. Oczywiście rodzaj badań nie jest nigdzie opisany, czyli nie wiadomo czy będą badać krew, czy po prostu osłuchają pacjenta i stwierdzają “na oko” czy ktoś może się zaszczepić.

**– Przepraszam za niedyskretne pytanie, ale opinia publiczna chciałaby to wiedzieć. Ile zarabiacie za taką pracę?**

– Aktualnie zarabiamy 17 złotych na godzinę, oczywiście dla studentów jest to 17 “na rękę”. Od stycznia mają nam podnieść stawkę do 18,20 zł.

**– Czy wiesz co to jest mRNA?**

– Jest to informacja genetyczna, która po wstrzyknięciu do komórek ma pozwalać na produkcję białek patogenu. W momencie wstrzyknięcia mRNA, komórki zaczynają wytwarzać białko (które znajduje się na powierzchni wirusa) i ma to pobudzić układ odpornościowy do produkcji przeciwciał. Podobno cząsteczka RNA po wytworzeniu białka ma ulec szybkiej degradacji. Niestety, wirusologią nigdy się jakoś specjalnie nie interesowałam, więc nie jestem w stanie ocenić jak to wszystko działa na prawdę.

**– Czy Ty sama się zaszczepisz?**

– Za dużo w tym wszystkim niewiadomych. Nie będę się szczepić.

**– Bardzo dziękuję, że zechciałaś nam odpowiedzieć na pytania i przybliżyć jak w praktyce wygląda praca na infolinii, którą reklamują jako specjalistyczną i rozwiewającą wszelkie wątpliwości.**

Z Martą z covidowej infolinii rozmawiała Agnieszka Kisielewska

Źródło: [StolikWolnosci.pl](http://StolikWolnosci.pl)