Heimstaden infonews

Září 2024
ročník I. číslo 1

Vážení klienti,

rád bych vás tímto uvítal u prvního vydání nového informačního bulletinu, jehož cílem je pravidelně přinášet aktuální informace z oblasti našich přátelských domovů. V těchto dnech, které pro nás nejsou vůbec snadné, považuji za důležité podělit se s vámi o to, co se právě děje.



Jan Rafaj
Generální ředitel
Heimstaden Czech

Naše země, zejména Moravskoslezský kraj, kde poskytujeme domov téměř 80 000 klientů, byla v uplynulých dnech zasažena rozsáhlými povodněmi, které postihly mnohé z nich.

Jakmile se objevily první zprávy o blížícím se nebezpečí, zásadně jsme posílili tým na havarijní lince Heimstaden a nasadili více techniků do terénu. Během víkendu jsme čelili obrovskému náporu, kdy jsme přijali přes 800 telefonátů, což je více než padesátinásobek telefonátů o běžném víkendu, a bylo založeno téměř 400 urgentních požadavků. V tuto chvíli se prioritně zaměřujeme na zajištění základních životních potřeb našich klientů.

Některým lidem jsme museli zařizovat náhradní bydlení doslova z hodiny na hodinu. Naše týmy intenzivně objížděly postižené lokality, identifikovaly škody a pomáhaly při odstraňování následků povodní. Naštěstí jsme mohli zapojit i řadu externích dodavatelů, kteří nám pomáhají řešit situaci. Většina hlášených problémů se týká zatopených sklepů a prosakujících střech, ale také jsme se setkali s výpadky elektřiny v několika bytových domech.

Aktuálně se naše týmy soustředí na likvidaci škod v lokalitách, které jsou přístupné, a řešíme první pojistné události. Postupujeme podle priorit, čili zasahujeme v první řadě tam, kde jsou obyvatelé dotčeni nejvíce. Vše nicméně komplikuje skutečnost, že řada subdodavatelských firem je rovněž zasažena povodní a mají zatopené sklady materiálu.

Dlouhodobě spolupracujeme s humanitární organizací ADRA, jež nyní využívá naše nebytové prostory v Ostravě-Porubě pro koordinaci dobrovolnických aktivit. Jsem hrdý na to, že se do těchto aktivit zapojují i naši zaměstnanci, kteří projevují obrovskou solidaritu a ochotu pomáhat.

Na závěr bych chtěl poděkovat i vám za pomoc a nasazení v těchto těžkých časech. Věřím, že společně tuto náročnou situaci zvládneme.

Jaká dodržovat pravidla při odklízení škod po povodních?



V rámci odklízení škod po povodni dodržujte tato základní hygienická pravidla:

Při práci v zatopených prostorách a při jejich čištění jste vystaveni vysokému riziku infekce. Jedná se zejména o infekce přenášené vodou kontaminovanou výkaly pocházejícími z žump a čističek odpadních vod.

- **Co nejvíce omezte styk vody a bláta s tělem!**
Při práci používejte holínky a gumové rukavice. Ruce si myjte pitnou vodou a mýdlem a utírejte do papírových ubrousků vždy, zejména po styku s povrchy, které byly v kontaktu se záplavovou vodou nebo kaly, před jídlem, pitím, ale také před kouřením.

- **Používejte dezinfekci!**
Při styku s infekčním materiálem suché ruce dezinfikujte alkoholovými přípravky (např. Spitaderm, Sterillium, Promanum N, Spitacid).

- **Prádlo znečištěné záplavovou vodou je nutné pečlivě dezinfikovat!**
Šatstvo, které lze vyvařit, vyperte při teplotě 90 °C, případně 10 minut vyvařte a až poté perte v pračce.

- **Nikdy nekonzumujte zaplavené potraviny!**
Tyto potraviny je nutné zlikvidovat (uložit do označených kontejnerů). Výjimku tvoří pouze ty, které byly hermeticky uzavřené (jako např. konzervy, sklenice apod.).

- **Zlikvidujte chlazené nebo mražené potraviny!**
Jestliže byly chlazené potraviny vystaveny teplotě vyšší než 6 °C déle než čtyři hodiny a jestliže mražené potraviny roztály, rozhodně se vyhněte jejich konzumaci.

Boj s následnými plísněmi

Plísně patří k největším problémům, s jakými se lidé v zatopených oblastech potýkají. Zátopová voda, která pronikla do zdí, s sebou přináší obrovské množství choroboplodných zárodků, spory hub a plísní i dostatek živin pro jejich bujení. Proto je velmi důležité zasažené prostory odvětrávat a zdivo důkladně vysušit.

Plíseň v žádném případě neodstraňujte mechanicky, situace by se tím jenom zhoršila, protože výtrusy by se rozptýlily do prostoru.

Postižené místo je proto vhodné postříkat ze vzdálenosti 5–10 cm neředěným savem proti plísním. Po aplikaci nechejte 20 minut působit a postup případně opakujte (při silném napadení).

V případě, že se plíseň objevila i na nábytku, nelze jej už bohužel zachránit. Napadený nábytek je nutné co nejdříve odstranit z místnosti, aby nedošlo k dalšímu šíření plísní.

Řešení pojistné události

Pokud došlo ke škodě na majetku, který máte pojištěný, vytvořte detailní soupis způsobených škod a ihned nahlaste událost na infolinku vaší pojišťovny. Bude vás kontaktovat likvidátor, který si s vámi domluví termín návštěvy. Před samotným úklidem a opravami pořiďte důkladnou fotodokumentaci.
Poškozené věci je vhodné nevyhazovat, ale uložit je na hromadu na nějaké bezpečné místo, aby je později mohl likvidátor zdokumentovat.

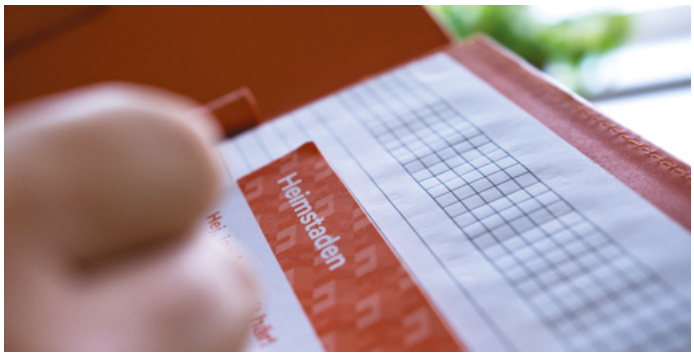
Kde žádat o mimořádnou okamžitou pomoc?

O tyto dávky můžete požádat na příslušných pracovištích Úřadu práce ČR, a to podle místa vašeho trvalého bydliště.

Podrobné informace a formuláře naleznete zde:
https://www.uradprace.cz/web/cz/mimoradna-okamzita-pomoc-povodne.

Naslouchámе vám!

Vaše názory jsou pro nás důležité. Každý rok proto provádíme průzkumy zaměřené na vaši spokojenost. Otázky vybíráme tak, aby obsáhly všechna témata související s kvalitou života v nájemních bytech Heimstaden. Výsledky nás inspirují k dalšímu zlepšování.



ZAPOJTE SE I VY

Kdy: Součástí průzkumu se můžete stát až do 30. 9.
Kdo: Zapojit se mohou všichni klienti s aktualizovaným e-mailovým a telefonickým kontaktem, kteří u nás bydlí déle než tři měsíce.
Jak: Obdržíte e-mail od naší partnerské společnosti AktivBo s pozváním do průzkumu. Přes zaslaný odkaz se dostanete do on-line prostředí, kde vyplníte elektronický dotazník.

Dotazník je anonymní, nemusíte se tedy bát o své soukromí!

Vážíme si každého vašeho názoru. Děkujeme za čas, který jste průzkumu věnovali či ještě věnujete.

Když podzim klepe na dveře



Podzimní počasí s sebou přináší krásně zbarvené listí, ale také vyšší pravděpodobnost výskytu plísní v bytě. Ty produkují těkavé organické látky, které mohou poškozovat sliznice dýchacích cest, dráždit v očích, nose a krku, způsobovat bolesti hlavy či podráždění pokožky. Plísně také škodí zdraví člověka tím, že způsobují mykotická onemocnění.

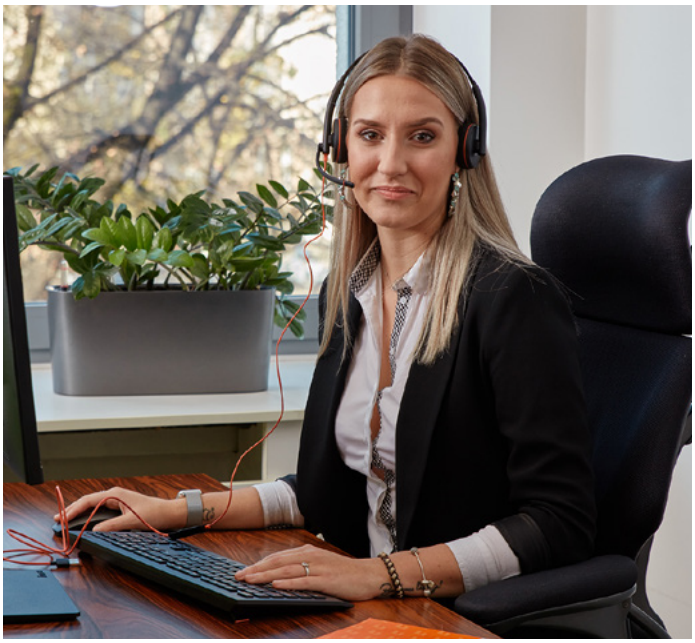
Nejdůležitější v boji s plísněmi je prevence. Každou místnost bychom měli pravidelně větrat, a to i v zimě. Nárazově 5–6krát denně otevřeme okna dokořán na 5–10 minut. Zapomínat nesmíme ani na zavírání dveří do koupelny při koupání či sprchování. Během chladnějších dnů doporučujeme vytahovat žaluzie do horní poloviny, stejně jako odsunovat těžké závěsy. Oboje zásadně ovlivňuje cirkulaci vzduchu podél zasklení. Důležité je také udržování konstantní teploty v rozmezí 20–22 °C.

Příchod chladných dnů znamená začátek topné sezony. Pro správnou funkci ústředního topení je nutné řádně odvzdušnit celou topnou soustavu v domě. Klienti z jednotlivých bytů musejí otevřít termoregulační ventily u radiátorů na nejvyšší stupeň, a to na dobu 2–4 dní. Jen tehdy se vzduch, který při napouštění topné soustavy uvízl v radiátorech ve spodních podlažích, dostane do topení v nejvyšším patře, kde jsou odvzdušňovací ventily. Klienti bytů s otopnými tělesy, na kterých jsou ruční odvzdušňovací ventily, obvykle v nejvyšších patrech, pak musejí radiátory řádně odvzdušnit. Většinou to nestačí udělat pouze jednou, je třeba to provést opakovaně, i několik dní po sobě!

Snadněji. Rychleji. Infolinka Heimstaden

Září s sebou přináší řadu pozitivních změn. Jedna z nich se týká naší infolinky 800 111 050.

Dochází ke **zrychlení vyřizování** vašich požadavků. Na infolince vás přivítá virtuální asistent, krátce uvede hovor, ověří, zda jste naším klientem, a zjistí, proč voláte. Následně vás přesměruje na příslušného operátora.



Důležité informace pro ještě rychlejší vyřízení:

- Volejte nám z telefonního čísla, které jste v Heimstaden uvedli jako kontaktní.
- Mějte po ruce číslo nájemního vztahu! Jedná se o desetimístné číslo začínající číslicí 8, u nájemců obchodních prostor začínající číslicí 9. Najdete ho v záhlaví smlouvy, na evidenčním listu i v aplikaci Můj domov po kliknutí na ikonu smlouvy.

Díky těmto krokům bude komunikace s námi ještě rychlejší a efektivnější.



Šetřete svůj čas s aplikací a portálem Můj domov

Děkujeme všem 26 tisícům klientů, kteří využívají mobilní aplikaci a webový klientský portál Můj domov.

Máte tak možnost získat nejdůležitější informace a vyřešit většinu záležitostí spojených s bydlením přímo z domova. Vše vyřešíte jednoduše na pár kliknutí. Kdykoli a kdekoli se vám to hodí. Rychle a s maximální úsporou času. Snadno, rychle a pohodlně zde najdete veškeré podklady k vašemu nájemnímu vztahu.

Například:

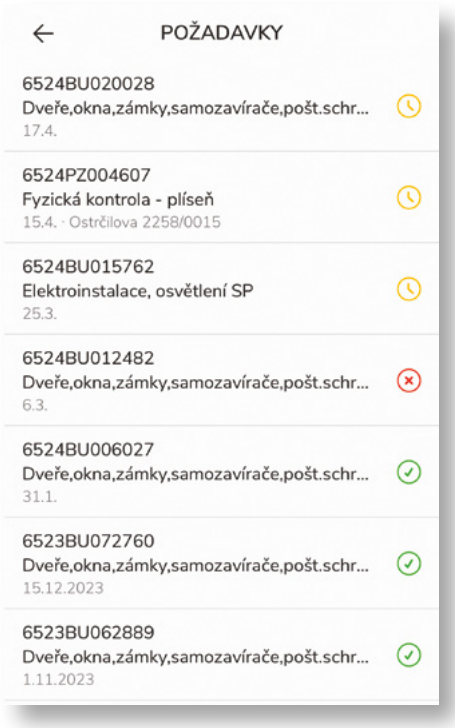
Nájemní smlouva a platby – zjistíte platnost smlouvy, datum splatnosti nájemného, výši nájemného i výši kauce, kterou jste složili při uzavření smlouvy o nájmu…

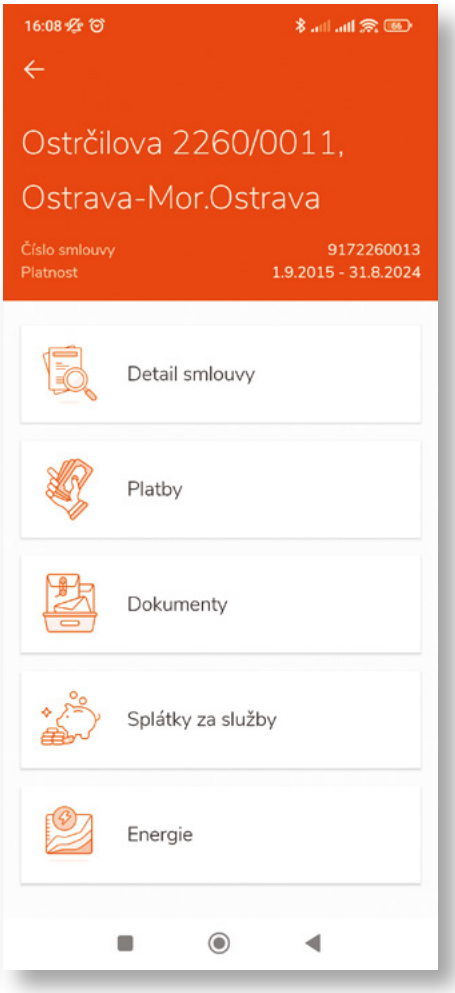
Dokumenty – zdarma si přímo z aplikace stáhnete smlouvu, dodatek, evidenční list i roční vyúčtování služeb…

Administrativní požadavky – můžete přihlásit a odhlásit spolubydlící osoby či nahlásit změnu vašeho bankovního účtu…

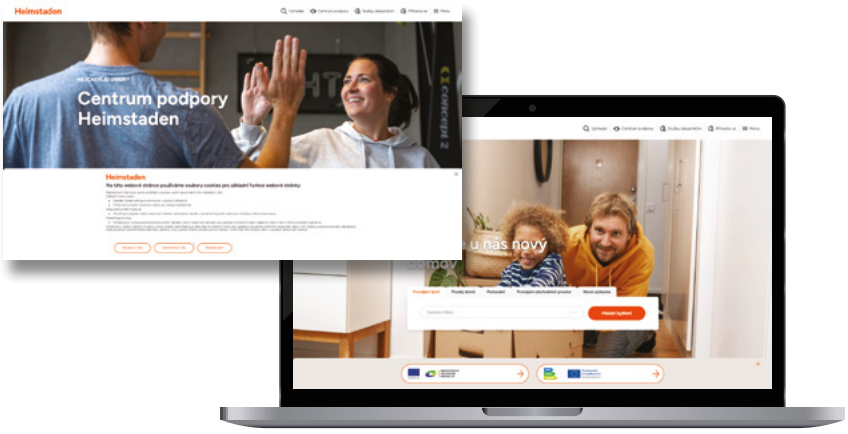
Stížnosti a reklamace – nahlásíte nedodržování domovního řádu, výskyt cizích osob v domě, vyřídíte urgence a reklamace…

Technický požadavek – nahlásíte nefunkční zvonek, závady na vstupních dveřích, instalaci vody…





Buďte s námi ve spojení
Nové webové stránky Heimstaden



Už jste navštívili web heimstaden.cz?
S velkou radostí oznamujeme, že jsme spustili novou podobu našich webových stránek. Připravili jsme přehlednější a dynamičtější rozhraní, které vám usnadní orientaci a zjednoduší řešení vašich potřeb.

Na webu také nově najdete sekci Centrum podpory (heimstaden.cz/faq), která vám v rámci nejčastějších otázek a odpovědí poradí s každodenními záležitostmi týkajícími se bydlení v bytech Heimstaden, ať už máte zájem o bydlení nebo řešení administrativních či technických záležitostí. Vše máte nyní na dosah ruky.

Pevně doufáme, že budete s novým webem heimstaden.cz spokojeni a bude vám dobře sloužit.

Znovu rozběháme Havířov

Zapište si do kalendářů datum 20. října. Tuto sobotu se koná již devátý ročník benefičního městského běhu H10 v Havířově. Také letos jsme generálním partnerem a našim klientům jsme zajistili stokorunovou slevu na startovném. Uplatnit ji můžete při registraci na webových stránkách závodu h10.cz. Stejnou slevu mají i občané města Havířov, a obě slevy navíc můžete kombinovat.

Hlavní myšlenkou závodu je podpora hráčů HSC Moravia, sportovců na vozíku, kteří se účastnili letošní paralympiády v Paříži. Z každého startovného putuje na podporu jejich činnosti 100 korun.

BĚH H10 V ČÍSLECH OD ROKU 2015

7 077
odhodlaných běžců a běžkyň překonalo cílovou rovinku

35 593
kilometrů bylo zdoláno

575 963
korun bylo vybráno na podporu boccistů klubu HSC Moravia

Foto: Miroslav Hodeček



Program spolku AktivSen



Archa Karviná

30. 9. rozloučení s létem: soutěže, občerstvení, živá hudba
31. 10. Halloween party: kvíz s halloweenskou tematikou, soutěž o nejlepší masku, občerstvení, živá hudba

Archa Poruba

25. 9. přednáška Slezské diakonie O životě s demencí
22. 10. výročí Archy
29. 10. divadelní představení Senior bez nehod
5. 11. genealogický workshop Paměti národa

Lučina Havířov

10. 9. přednáška Historie filmu
23. 9. přednáška Příprava cytostatik a léčebného konopí
9. 10. den otevřených dveří
17.–20. 10. běh H10
21. 10. divadelní představení Senior bez nehod
25. 10. výročí Lučiny
25. 11. genealogický workshop Paměti národa

Více informací o aktivitách, pozvánky na akce a pravidelný měsíční program naleznete na facebooku jednotlivých KC a webových stránkách **centrumlucina.cz**, **ostrava.kcarcha.cz**, **karvina.kcarcha.cz** a **aktivsen.cz**.

Navštivte nás:
KC v Ostrava-Poruba,
17. listopadu 596/36,
KC v Karviné, Havířská 1189/31,
Multigenerační centrum Lučina
v Havířově, Hlavní třída 387/45

DŮLEŽITÁ TELEFONNÍ ČÍSLA

BEZPLATNÁ KLIENTSKÁ LINKA
800 111 050
(Po–Pá 8–17 hod.)

HAVARIJNÍ LINKA NONSTOP
(vč. státních svátků):
800 111 050

Pro klienty Mozaiky Holešovice:
HAVARIJNÍ LINKA NONSTOP
(vč. státních svátků):
775 885 885



AKTIVUJTE SI MŮJ DOMOV,
ON-LINE PLATFORMU ŠETŘÍCÍ VÁŠ ČAS!

Stáhnout v App Store
NYNÍ NA Google Play

Klientská centra Heimstaden

KC OSTRAVA

17. listopadu 768,
708 00 Ostrava-Poruba

Lokality spadající pod toto klientské centrum:
Ostrava, Frýdek-Místek, Opava, Olomouc, Frýdlant nad Ostravicí, Frenštát pod Radhoštěm, Kopřivnice, Paskov, Příbor, Staříč, Sviadnov, Hlučín, Vratimov

Pondělí, středa, čtvrtek a pátek:
ZAVŘENO
Úterý:
8.00–12.00 pro veřejnost
12.30–17.00 pro objednané

KC KARVINÁ

tř. Osvobození 1571/49,
735 06 Karviná – Nové Město

Obsluhuje lokality: **Karviná, Orlová, Petřvald, Bohumín, Doubrava, Rychvald**

Pondělí, středa, čtvrtek a pátek:
ZAVŘENO
Úterý:
8.00–12.00 pro veřejnost
12.30–17.00 pro objednané

KC HAVÍŘOV

Dělnická 565,
736 01 Havířov-město

Obsluhuje lokality: **Albrechtice, Český Těšín, Havířov, Horní Suchá, Stonava, Šenov**

Pondělí, úterý, středa a pátek:
ZAVŘENO
Čtvrtek:
8.00–12.00 pro veřejnost
12.30–17.00 pro objednané

KC PLZEŇ

Technická 3000/9,
Plzeň – Jižní Předměstí

Úterý:
9.00–12.00
Čtvrtek
13.00–16.00

OTEVÍRACÍ DOBA PRO ZAJIŠTĚNÍ PODPISŮ DODATKŮ

Pondělí	8.00 – 12.00 (objednaní klienti)
	12.00 – 16.00
Úterý	8.00 – 16.00 (objednaní klienti)
Středa	8.00 – 12.00
	12.00 – 16.00 (objednaní klienti)
Čtvrtek	8.00 – 16.00 (objednaní klienti)
Pátek	8.00 – 16.00 (objednaní klienti)

Heimstaden
přátelský domov