

speciál

# Heimstaden



Milí členové rodiny Heimstaden, vážení přátelé,

jistě mi dáte za pravdu, že v době koronavirové pandemie má náš koncept „přátelských domovů“ dvojnásobný smysl. Je nám jasné, že následky nečekané

krizové situace se dotýkají každého z nás. Dopadly na běžné životy i domácnosti úplně všech a ovlivňují také chod společnosti Heimstaden. **Museli jsme rychle reagovat na vzniklý stav, začít více využívat moderní technologie pro komunikaci s klienty, celou firmu nastavit do nového, omezeného režimu a přitom udržet standardní kvalitu služeb.** V naší společnosti máme skvělý tým lidí, kteří pracují s obrovským nasazením, a proto jsme se novým podmínkám dokázali velice rychle přizpůsobit.

V Moravskoslezském kraji poskytujeme domov téměř 80 tisícům lidí. Všemi svými kroky chceme minimalizovat riziko šíření koronaviru nejen mezi našimi zákazníky, ale mezi všemi obyvateli regionu.

Děláme vše pro to, abychom nacházeli cesty vzájemné pomoci. Jsme si totiž vědomi, že hrajeme v životech lidí ze zdejšího regionu důležitou roli.

**Podporujeme ty, na něž důsledky krize dopadají nejhůře.** Například slevami z nájmu pro drobné podnikatele, kteří

mají od Heimstaden pronajaté nebytové prostory, nebo posunutím termínu splatnosti nájemného pro 25 tisíc domácností vždy z pátého na dvacátý den v měsíci. **Jsme firma, k jejímž základním hodnotám patří péče, odvaha a otevřenost.** Nyní je doba, kdy je potřeba to ještě více ukázat. **Dvacítku vyškolených pracovníků call center jsme zapojili do procesu trasování kontaktů.** V Ostravě, Havířově a Karviné nabízíme zdarma desítky vybavených bytů pro registrované dobrovolníky, kteří pomáhají v zařízeních, kde chybí pracovní síla. I my sami se snažíme být aktivní v dobrovolnické práci. Chtěl bych vás touto cestou požádat o maximální dodržování všech nařízeních a hygienických pravidel. Myslete na to, že žádné není v tuto chvíli přehnané. Přeji nám všem, abychom toto obtížné období přestáli ve zdraví.

**Jan Rafaj**  
generální ředitel  
Heimstaden Czech s.r.o.

## Chraňte sebe, chraňte ostatní



Noste roušku nebo respirátor.



**Důkladně si myjte ruce, zaměřte se také na prostor mezi prsty.**



Vyhýbejte se velkému uskupení osob.



**Udržujte bezpečný odstup zhruba dva metry.**



**Vyhýbejte se těm, kdo jsou zjevně nemocní.**



Pokud se necítíte dobře, zůstaňte doma.



**Pravidelně dezinfikujte vlastní předměty jako mobilní telefon, klávesnici počítače, myš...**



Řiďte se doporučeními příslušných úřadů a Vlády ČR.

Staňte se součástí týmu Heimstaden

I v této nelehké době nabízíme stabilní zaměstnání a stále hledáme nové posily do týmu. Více na [heimstaden.cz/kariera](https://heimstaden.cz/kariera)

# Komunikujte s námi bezpečně

Přátelské domovy Heimstaden fungují i v době pandemie. Snažíme se co nejlépe ochránit nejen klienty, ale i naše zaměstnance, a tím snížit riziko dalšího šíření koronaviru. Proto jsme přijali řadu mimořádných opatření a preventivních kroků.

V souvislosti s druhou vlnou pandemie došlo nejprve k omezení provozní doby klientských center. V důsledku nouzového stavu a epidemiologických opatření zavedených vládou jsme nakonec sáhli k jejich úplnému uzavření. A uzavřená zůstanou po celou dobu přísných pandemických opatření.

To však neznamená, že s námi nemůžete v tuto chvíli nijak komunikovat. Naopak.

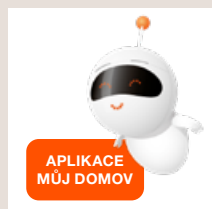
**K dispozici máte hned několik komunikačních kanálů, jejichž kapacity jsme ještě posílili.**

S ohledem na aktuální vývoj budou prozatím do 17. listopadu 2020 ze strany naší společnosti prováděny v obsazených bytech jen nutné opravy, jako jsou havarijní stavy, stavy zásadně snižující kvalitu bydlení a povinné periodické kontroly a revize. S cílem omezit vstup do bytů budou vaše požadavky neohrožující zdraví, životy a majetek řešeny až po skončení nouzového stavu podle pořadí jejich nahlášení a důležitosti.

**Všichni pracovníci, kteří nezbytné opravy provádějí, dodržují veškerá možná bezpečnostní opatření,** jako je nošení respirátorů, rukavic a dodržování bezpečné vzdálenosti. Naši zaměstnanci používají také dezinfekční prostředky a každý den u nich probíhá měření teploty. Ve svých mobilních telefonech mají nainstalovanou aplikaci eRouška. To vše, aby nedošlo k ohrožení vašeho ani jejich zdraví.

Zároveň bychom vás chtěli požádat, abyste pro hlášení technických požadavků využívali primárně on-line platformu Můj domov. Jejím prostřednictvím můžete nejen nahlásit samotný problém, ale také rovnou připojit potřebnou fotodokumentaci. Případně

nám požadavky včetně fotografií zasílejte e-mailem na adresu [info@heimstaden.cz](mailto:info@heimstaden.cz).



## Jak se s námi spojit

➔ Ke komunikaci můžete využívat **on-line platformu Můj domov**. Jejím prostřednictvím lze zasílat dotazy, nahlásit technický požadavek, upravit výši záloh a mnoho dalšího. Najdete zde i všechny potřebné dokumenty jako platný evidenční list či přehled uhrazených plateb – kartu úhrad.

➔ Komunikovat s námi můžete také **prostřednictvím e-mailu** zaslání na adresu [info@heimstaden.cz](mailto:info@heimstaden.cz). Zprávy jsou zpracovávány v pracovní dny v době od 7 do 18 hodin.

➔ V provozu je také **bezplatná klientská linka 800 111 050**. Vzhledem k velkému počtu volajících může docházet k prodloužení čekací doby na spojení s operátorem, proto využijte tuto linku primárně k řešení havarijních stavů. Vše ostatní si pohodlně vyřídíte prostřednictvím předchozích dvou způsobů elektronické komunikace.



**Karina Vališová**

ředitelka klientských služeb

*„Ráda bych na všechny apelovala, aby pro vyřízení svých požadavků, pokud je to možné, využívali hlavně naše on-line komunikační kanály – tedy aplikaci, portál Můj domov či e-mail. Minimalizujeme osobní kontakt, a chráníme tak své zaměstnance i klienty před možnou nákazou. Za všechny případné komplikace, způsobené nikoli naší vinou, se omlouváme a děkujeme za pochopení.“*

## Co dělat když...

**Doporučený postup v situacích, které řešíte nejčastěji:**

**Prodloužení dodatku k nájemní smlouvě** – dodatek nám můžete zaslat zpět v přiložené odpovědní obálce nebo zanechat ve schránce u vstupu do klientského centra.

**Žádost o příspěvek z Heimstaden fondu bydlení** – včetně potřebných příloh ji můžete zaslat poštou na adresu sídla společnosti, vhodit do schránky u vstupu do klientského centra, případně poslat naskenovanou jako přílohu e-mailu na adresu [info@heimstaden.cz](mailto:info@heimstaden.cz).

**Opis karty úhrad a platný evidenční list** – tyto dokumenty si můžete stáhnout z portálu Můj domov. V nutných případech, například když nemáte přístup k internetu, vám je zašleme poštou na adresu bytu, a to na základě telefonické žádosti.

**Nahlášení technického požadavku týkajícího se bytu či domu** – požadavky lze hlásit telefonicky na klientské lince, e-mailem a také prostřednictvím on-line platformy Můj domov. Cítíte-li se ohroženi, máte možnost případnou opravu odmítnout.

# Společně to zvládneme

Zvládnout současnou pandemii koronaviru můžeme pouze tehdy, zapojíme-li se do boje my všichni. Proto i naše společnost přichází s pomocnou rukou. Společně s hygieniky trasujeme kontakty a zintenzivňujeme pomoc samostatně žijícím seniorům.

Společnost Heimstaden jako jedna z prvních vyslyšela výzvu vlády k zapojení pracovníků call center do procesu trasování, který má na starosti ministerstvo zdravotnictví a hygiena. Okamžitě jsme poskytli 20 vyškolených zaměstnanců. Ve spolupráci s Moravskoslezským krajem, Ostravskou univerzitou a humanitární organizací ADRA jsme také v rámci projektu „Bo sme partyja“ nabídli

pomoc ve formě vybavených bytů pro 78 registrovaných dobrovolníků, kteří aktivně pomáhají v zařízeních, kde chybí pracovní síla. Jde o byty v Ostravě, Havířově a Karvině. Kromě toho se řada našich zaměstnanců snaží být aktivními i v dobrovolnické práci.

„Jednoznačně chceme pomoci. Jsme firma, k jejímž základním hodnotám patří péče a odvaha. Nyní je doba, kdy je potřeba to ještě více ukázat. Zorganizovali

jsme vše tak, abychom nezpomalili provoz našich call center a nekomplikovali každodenní kontakt s klienty,“ říká generální ředitel Heimstaden Jan Rafaj, který se rovněž registroval jako dobrovolník pod hlavičkou humanitární organizace ADRA.

Zároveň pokračujeme v projektu „Haló, nejste sami!“. Koncept vznikl již na jaře, během první vlny pandemie, a zapojeni jsou do něj studenti Ostravské univerzity a organizace ADRA. Studenti momentálně denně obvolávají 100 zákazníků ve věku nad 75 let, kteří žijí sami, a zjišťují jejich potřeby. Bude-li to vyžadovat situace, kapacita by mohla být navýšena až na 500 telefonátů za den.

## Jsem ráda, že můžu využívat ubytování od Heimstaden

Jedním z dobrovolníků, kteří zdarma využívají ubytování poskytnuté společností Heimstaden, je **Daniela Mihalíková**. Již několik měsíců pomáhá tato studentka Ostravské univerzity v domově pro seniory Slunečnice v Porubě.



**Pomáháte v domově pro seniory. Je to vaše první zkušenost s prací dobrovolníka?**

Ne. V domově pro seniory Slunečnice jsem pracovala už na jaře, během první vlny epidemie.

**Musela jste projít nějakým speciálním školením?**

Když jsem na jaře do Slunečnice nastoupila poprvé, byla jsem proškolená pracovníci v sociálních službách. Tímto bych jim chtěla moc poděkovat. Měly se mnou velkou

trpělivost, protože jsem k nim přišla s nulovými zkušenostmi. Momentálně vypomáhám na oddělení, kde je již zapotřebí trochu více praxe. Je to ale zase trochu jiné, takže se od nových kolegyně znovu učím, jak to u nich chodí. Také jim bych ráda poděkovala za pomoc.

**V čem konkrétně spočívá vaše práce ve Slunečnici? A kolik hodin denně vám zabere?**

Mou náplní práce v domově je přímá péče, což jsou činnosti, které už klienti sami nezvládnou. Pomáhám jim například s hygienou, s oblékáním, podáváním stravy apod. Snažíme se ale klienty, pokud to jde, motivovat k samostatnosti. Pracovní doba je od 6.30 do zhruba 14 hodin.

**Jak vám ubytování od Heimstaden usnadňuje vaši práci dobrovolnice?**

Jsem ráda, že můžu využívat ubytování od Heimstaden. Kdybych ho neměla, dobrovolnickou pomoc bych musela odmítnout kvůli své mamince, která už není nejmladší a bála se, že bych mohla domů přivést nákazu. Do Slunečnice to mám navíc nyní jen deset minut pěšky.

**Může současná situace ovlivnit vaše budoucí povolání?**

Rozhodně může. Jsem ráda, že mám zkušenosti z oblasti přímé péče. I když studuji obor sociální práce, nikdy nevíte, kde se ocitnete za deset let. Třeba budu pracovat na krajském úřadu nebo v domově pro seniory.

# COVID-19 V OTÁZKÁCH A ODPOVĚDÍCH

## Jak se koronavirus přenáší?

Z člověka na člověka – jde o takzvanou kapénkovou infekci, která se přenáší vzduchem. Podle dostupných informací se šíří především při blízkém kontaktu s infikovanou osobou. Zasahuje nejčastěji sliznice horních a dolních cest dýchacích, inkubační doba je týden až čtrnáct dní.

## Jaké příznaky má nemoc covid-19?

Mezi symptomy patří suchý kašel, únava a neustupující horečka. Později se přidává dušnost. Potíže může provázet také bolest kloubů a svalů či ztráta čichu a chuti. V krajních případech může onemocnění vést k zápalu plic, selhání ledvin a smrti.

## Co dělat, když mám příznaky nemoci?

Pokud na sobě pozorujete příznaky onemocnění koronavirem, neměli byste se vydávat k lékaři osobně, a riskovat tak nakažení dalších lidí. Kontaktujte telefonicky svého registrujícího lékaře nebo lékařskou pohotovost, případně krajskou hygienickou stanici. Zde získáte pokyny k dalšímu postupu.

## Kde se můžu nechat otestovat?

V Moravskoslezském kraji je aktuálně k dispozici 18 odběrových míst, mj. v Ostravě, Karviné, Havířově, Frýdku-Místku nebo Opavě. Jejich přehled a podrobné informace najdete na webu Ústavu zdravotnických informací a statistiky ČR ([www.uzis.cz](http://www.uzis.cz)).

## Jak postupovat, když mám pozitivní test na covid-19?

Zachovejte klid, nepanikařte a postupujte následovně. Neprodlene telefonicky kontaktujte svého praktického lékaře, který vás informuje o nutnosti dodržení domácí izolace, stanoví termín jejího ukončení, vystaví pracovní neschopnost apod. Po celou dobu izolace sledujte svůj zdravotní stav. Při vážném zhoršení symptomů volejte zdravotnickou záchrannou službu (telefon 155) a dispečera informujte o pozitivním testu.

## Co dělat, pokud mám doma nakaženého koronavirem?

Nemocný by měl mít v bytě vyčleněnou jednu místnost, do které nebude vstupovat nikdo jiný. Měl by vycházet

## Důležité kontakty

### BEZPLATNÁ INFORMAČNÍ LINKA 1221

zřízená kvůli koronaviru je k dispozici každý den; v pracovních dnech od 8.00 do 19.00 a o víkendech od 9.00 do 16.30.

Krizová linka pro seniory: **800 200 007**

Linka na pomoc seniorům: **840 111 122**

Senior telefon – bezplatná linka důvěry organizace Život 90: **800 157 157** (nonstop)

Psychologická péče a podpora pro seniory, sdružení Seniosem s radostí: **792 308 798**

Charitní nonstop linka důvěry: **516 410 668, 737 234 078**

jen v nezbytných případech (hygiena, toaleta apod.) a být vybaven ochrannými pomůckami pro pohyb po bytě. Jeho pokoj je třeba často větrat. Nakažený by měl mít vyčleněny také svoje vlastní předměty, s nimiž by neměl přijít do kontaktu nikdo jiný (kartáček na zuby, mýdlo, ručníky, povlečení, nádobí, příbory). Ve společné domácnosti s nakaženým covid-19 je zásadní nosit roušku. Úklidu koupelny a kuchyně se věnujte i několikrát denně.

## BEZPEČNÝ PRONÁJEM BYTŮ

V bytech společnosti Heimstaden může bydlet kdokoli. Máme nabídku pro každou věkovou i sociální skupinu a také každou životní situaci klienta. Jako jedna z mála společností poskytujeme i v této výjimečné době bezpečný, bezkontaktní pronájem bytů.

Z důvodu aktuálně probíhající druhé vlny pandemie koronaviru jsme byli nuceni přejít do zvláštního režimu.

Děláme ale všechno pro to, aby naši klienti pocítovali následky co nejméně. **Zájemcům nabízíme bezpečnou prohlídku, podpis smlouvy i předání bytu.** Prohlídka bytu je vždy individuální. Obchodník i zájemce musejí být **vybaveni ochrannými pomůckami, jako jsou roušky či rukavice.** V případě bezkontaktní prohlídky na místě obdržíte instrukce a klíče od bytu, který si následně

prohlédnete sami. Obchodník je s vámi v telefonickém spojení, poskytne vám potřebné informace a odpoví na dotazy. Nabízíme také možnost videoprohlídky bytu stejně jako uzavření nájemní smlouvy bez přítomnosti makléře. **Bezpečně a hlavně rychle** si tedy můžete pronajmout byt od společnosti Heimstaden i v době nouzového stavu.

