

2020-09-28

Anpassade rutiner med anledning av coronaviruset (Covid-19)

Sollentunahem följer noggrant utvecklingen när det gäller coronaviruset. Vi följer Folkhälso-myndighetens rekommendationer och har en god beredskap för att vidta nödvändiga åtgärder i takt med att situationen förändras.

Vi har också interna bestämmelser för hur medarbetare som är sjuka eller har befunnit sig i riskzoner ska agera så att vi undviker att sprida smitta till varandra, er hyresgäster, leverantörer eller andra kontakter.

Vi vill med dessa rader berätta om vår ambition att återgå till ett nytt normalläge med att åtgärda fel i lägenheterna, men också vad som gäller till dess att annan information står på vår hemsida och anslag i portarna.

Återgång till att utföra arbeten i lägenheter

Vår förhoppning är att snart kunna arbeta med den mängd av felanmälningar som vi hittills inte har kunnat hantera. Detta arbete kommer att snart påbörjas och vi hoppas att ni har tålamod då vår ambition är att klara av allt under hösten 2020. Vi kommer ta in extra personal som får i uppdrag att ringa runt och fråga er som tidigare gjort en felanmälan som inte blivit åtgärdad, om felet kvarstår.

Här nedan följer regler som vi hittills har arbetat efter och som vi vill att ni hyresgäster följer i kontakter med oss på Sollentunahem och era grannar.

Besök hos Kundtjänst

Vi inför en stegvis ökning av våra öppettider och från och med nu gäller följande tider: måndag-onsdag 07.30-10.00 samt 14.00-16.00, torsdag 07.30-10.00 samt 14.00-19.00, fredag 07.30-12.00. Om du är sjuk ska du avstå från att besöka Kundtjänst. Kontakta oss i stället gärna via mejl, telefon eller Mina sidor på hemsidan. Från och med den 12 oktober räknar vi med att ha öppet som vanligt.

Förmedling och visning av lägenheter

Vi följer Folkhälsomyndighetens rekommendationer och ber alla tänka på att hålla avstånd vid visningar och inte genomföra dessa om man är sjuk eller har symtom.

Felanmälningar

Felanmälan som vanligt genom att logga in på Mina sidor på sollentunahem.se, mejla till kontakt@sollentunahem.se eller ringa 08-626 08 00.

Detta gäller för närvarande för utförande av diverse arbeten och besiktningar i lägenheter:

- **Hyresgästen är frisk och har möjlighet att lämna lägenheten.** Vår huvudregel är att hyresgäst inte ska vara hemma när arbete utförs i lägenheten. Vår personal följer allmänna riktlinjer genom att bära skyddsutrustning som skyddshandskar och skyddsskor. Efter utfört arbete slängs utrustningen och händerna desinficeras med handsprit.
- **Hyresgästen är frisk men har inte möjlighet att lämna lägenheten.** På grund av exempelvis funktionsnedsättning, ålder eller andra besvär har hyresgästen svårt att lämna lägenheten. Då kan vår personal utföra arbetet om den boende vistas i annat rum eller om det finns en balkong att vänta på.
- **Hyresgästen är frisk och har inte möjlighet att lämna lägenheten. Annat extra rum eller balkong saknas.** Vår personal kan som huvudregel utföra arbetet, men bara om ett säkerhetsavstånd kan upprätthållas. Vår personal kan behöva göra en riskbedömning innan arbeten utförs i lägenheten.
- **Hyresgästen har symtom på covid-19 eller konstaterad covid-19.** Vår personal har som huvudregel att inte utföra arbeten om hyresgästen är sjuk. Hyresgästen ska avvakta med att anmäla icke akuta ärenden tills hyresgästen åter är frisk. Är ärendet akut som exempelvis vattenläcka, strömavbrott, avloppsstopp eller annat som räknas som akut, anlitar Sollentunahem entreprenör som sanerar lägenheten och utför arbetet.
- **Entreprenör utför arbete i hyresgästs lägenhet där denna har symtom eller konstaterad covid-19.** Sollentunahem ser till att entreprenören blir informerad om att hyresgästen är sjuk så att denna kan vidta nödvändiga säkerhetsåtgärder.
- **Akut arbete utförs i hyresgästs lägenhet som har symtom eller konstaterad covid-19 eller varit långvarigt sjuk och arbetet kan inte utföras av entreprenör.** Sollentunahem gör en riskbedömning i varje enskilt fall.
- **Hyresgäst vill visa vår personal fel i lägenheten och det finns risk för att erforderligt avstånd ej kan upprätthållas.** Huvudregeln gäller att hyresgäst inte ska vara hemma i lägenheten då arbeten ska utföras. Vi uppmanar hyresgästen i samband med anmälan av ärendet att bifoga bilder på det som behöver åtgärdas, alternativt markera fel med post-it-lappar eller liknande.
- **Hyresgästen följer inte våra instruktioner.** Sollentunahem ska informera hyresgäst om våra rutiner och förutsättningar för att arbeten ska kunna utföras i lägenheten. Detta sker på vår hemsida. Om hyresgästen inte följer instruktionerna ska arbeten som inte är av akut art inte utföras.

2020-09-28

- **Sollentunahem behöver utföra planerade underhållsarbeten i lägenheter, exempelvis stamspolning m.m.** Här gäller huvudregeln att hyresgäste ska vara hemma vid arbetet. På grund av rådande pandemi och hemarbete kan detta vara svårt att tillgodose. Dessa underhållsarbeten ska informeras i god tid i förväg. Hyresgäster som inte kan vara frånvarande ska anmäla det i samband med mottagandet av informationen om planerade arbeten. Tänk på att enligt Hyreslagen är det varje hyresgästs skyldighet att ge hyresvärden och dennes entreprenörer tillträde till lägenheten för att till exempel kunna utföra reparationsarbeten för förebyggande underhåll.
- **Smittrisk i hissar och gemensamma utrymmen.** Tänk på att inte åka hiss med andra personer utöver den egna familjen eller närstående. Vi ber hyresgästerna att respektera att vår personal behöver få åka hiss ensamma.

Vi har i många fall vant oss att hålla distans och att vara försiktiga för att förhindra spridning av viruset. Det är ett ansvar alla har och det är viktigt att vi är medvetna om detta så länge viruset finns kvar.