Normativa de Humedad y Moho

Objetivos de la normativa

Esta normativa describe el enfoque del Ayuntamiento para gestionar la humedad y el moho. Ha sido redactada en respuesta al Regulator of Social Housing (Regulador de Vivienda Social) y para cumplir con la propuesta de la Ley Awaab del gobierno. La normativa establece cómo gestionaremos nuestra respuesta a la humedad y el moho y los niveles de servicio que los inquilinos pueden esperar recibir.

La normativa reconoce la prioridad que el Ayuntamiento está dando ahora a lo que se ha convertido en una agenda mucho más amplia y de mayor relevancia.

Esta normativa garantizará que el ayuntamiento cumpla con la Housing Act 2004 (Ley de Vivienda de 2004), que establece que las propiedades deben estar libres de peligros de la 'categoría 1', la más peligrosa, evaluada mediante el Housing Health and Safety Rating System (Sistema de Evaluación de Salud y Seguridad en la Vivienda ,HHSRS, por sus siglas en inglés), una herramienta de evaluación basada en el riesgo. Esto incluye moho y todo tipo de humedad.

La normativa también respaldará al ayuntamiento para cumplir con el Decent Homes Standard (Estándar de Hogares Decentes), que establece que las viviendas sociales deben estar libres de peligros de 'categoría 1'. El Estándar de Hogares Decentes también establece que las viviendas sociales deben estar en un estado razonable de reparación y proporcionar un grado razonable de confort térmico. Cuando el Regulador de Vivienda Social (RSH, por sus siglas en inglés) determine que un proveedor ha incumplido los estándares, tiene una variedad de poderes legales que puede utilizar, incluidos los poderes de ejecución.

Nuestros Compromisos

Todos los residentes del Westminster City Council (Ayuntamiento de la Ciudad de Westminster, WCC por sus siglas en inglés) deberían vivir en un hogar seguro, cálido y protegido que esté bien mantenido. Los residentes deben estar en el centro de todo lo que hacemos y ser tratados con empatía y respeto por todo el personal. Esto debe ser un valor fundamental en la forma en que se presta el servicio de reparaciones.

Entrega efectiva

Estamos comprometidos a:

- Priorizar la eliminación de humedad y moho.
- Planificar mejoras en datos y nuevos indicadores clave de rendimiento (KPI, por sus siglas en inglés).
- Nuevas evaluaciones de impacto en la Igualdad.
- Mejorar la comunicación, tanto internamente como con nuestros residentes.
- Mejorar la formación del personal.

Reconocemos que muchos de nuestros inquilinos experimentan humedad y moho. Hay muchos factores que causan humedad, condensación y moho y a menudo son difíciles de manejar. Las directrices del gobierno sobre los riesgos para la salud de la humedad y el moho para los arrendadores deja claro que es responsabilidad de los arrendadores identificar y abordar las causas subyacentes de la humedad y el moho, como problemas estructurales o ventilación inadecuada, y abordaremos cada caso y cada problema adoptando proactivamente un enfoque de 'tolerancia cero' para la humedad y el moho y centrándonos en una resolución urgente cuando éstos se encuentren.

Nosotros:

- Nos aseguraremos de cumplir con los plazos propuestos en la Ley de Awaab.
- Responderemos con sensibilidad y evaluaremos el problema con urgencia para identificar la gravedad de la humedad y el moho y los riesgos potenciales para los inquilinos.
- Siempre abordaremos el problema subyacente rápidamente y actuaremos con urgencia cuando se hayan planteado preocupaciones sobre la salud de los inquilinos.
- Nos aseguraremos de informar a los inquilinos sobre los pasos que se tomarán para eliminar el moho y abordar cualquier problema subyacente y los plazos para el trabajo.
- Fotografiaremos y documentaremos la ubicación del moho antes de su eliminación para ayudar a identificar la fuente.
- Eliminaremos el moho para combatir el riesgo para la salud de los inquilinos.
- Identificaremos y abordaremos las causas subyacentes de la humedad y el moho, incluidas las deficiencias en la construcción, la ventilación inadecuada y la condensación.
- Cuando se solicite, realizaremos una inspección para garantizar que el tratamiento haya sido efectivo, o si la humedad y el moho han vuelto a aparecer, realizaremos una investigación y una intervención adicionales.
- Priorizaremos recursos para abordar problemas de humedad. Esto será una prioridad para todos nuestros equipos de vivienda y topografía. Los informes de humedad y moho serán gestionados por nuestro equipo especializado en humedad y moho.
- Comenzaremos reconociendo que la humedad y el moho no son culpa de ningún hogar.
- Nos comunicaremos con los residentes de manera oportuna y comprensiva. Realizaremos un seguimiento de cada caso y cada visita. Preguntaremos de manera proactiva si algún miembro del hogar es vulnerable o corre un mayor riesgo, incluidos los bebés, aquellos con condiciones de salud y respiratorias, o aquellos con discapacidades. Estos residentes serán priorizados de acuerdo con las recomendaciones hechas para la Ley de Awaab.
- Organizaremos una visita para diagnosticar y reservar cualquier tratamiento dentro de los tres días posteriores a un informe de humedad y moho. El caso se tratará en un plazo dentro de 20 días o antes si es una emergencia.
- Tendremos un equipo de eliminación y tratamiento de moho de respuesta rápida. Serán asignados a casos dentro de estos tiempos objetivo para eliminar el moho antes de cualquier trabajo preventivo o de reparación a más largo plazo. Inspeccionaremos todos los casos de humedad y moho y fotografiaremos el impacto.

- Acordaremos un plan de acción con los residentes para garantizar que resolvamos el/los problema(s) específico(s).
- Asignaremos un topógrafo dedicado para gestionar el tratamiento donde ocurra humedad persistente. Serán un punto de contacto específico y organizará el trabajo necesario y asegurará que se mantengan las comunicaciones hasta que se complete los trabajos. Derivaremos a los residentes vulnerables a los Servicios para Adultos y Niños que sean identificados como necesitados de apoyo adicional, mientras se aborda la humedad/moho y con su consentimiento.
- Nombraremos a un topógrafo dedicado para dar consejos y sugerencias sobre cómo minimizar la condensación. También orientarña a los residentes wobre cómo obtener asesoramiento y apoyo con las facturas de energía. También estamos invirtiendo en nuestras propiedades vacías para asegurarnos de que estén mejor en las mejores condiciones para evitar problemas de humedad y moho. Integraremos estrategias más proactivas para ayudar a la prevención continua, incluidas revisiones de mantenimiento regulares y, cuando sea apropiado, invertiremos en sistemas de ventilación mejorados.
- Invertiremos en tecnología, como sensores de humedad, para ayudar en la detección temprana de humedad y moho.
- Revisaremos la normativa regularmente con los residentes y supervisaremos la eficacia de la misma y los compromisos que asume. Nos aseguraremos de que se controle el rendimiento frente a Indicadores Clave de Rendimiento (KPI) detallados e informaremos regularmente sobre dicho rendimiento en relación a estos objetivos, y proporcionaremos a nuestro Panel de Residentes información mensual sobre este rendimiento. También invitaremos al Panel de Residentes y a otros grupos de residentes a dar su opinión sobre la normativa en intervalos regulares y a trabajar con nosotros, para garantizar que la normativa respalde la mejora continua.
- Reconocemos que hay muchos factores que pueden causar condensación. Ofreceremos consejos prácticos a los residentes para ayudar a combatir la humedad y el moho y nos aseguaremos que se publiquen detalles online sobre cómo podemos apoyar a los residentes que experimentan o están preocupados por la humedad y el moho.
- Aconsejaremos a cualquier residente que esté preocupado por los síntomas que está experimentando que consulte a un profesional de la salud.

Inquilinos con Vulnerabilidades

Algunos residentes, incluidos los niños pequeños y las personas con condiciones de salud particulares, como problemas respiratorios o deficiencias inmunológicas, y aquellos con discapacidades, son potencialmente más vulnerables y corren un mayor riesgo debido a la humedad y el moho. Cuando se informen problemas de humedad y moho, preguntaremos a los residentes si ellos o los miembros del hogar tienen necesidades de salud o discapacidades que requieran que sus reparaciones sean priorizadas.

Se pedirá a todo el personal del ayuntamiento que visite hogares, incluidos los de Atención Social para Niños y Adultos, que sean conscientes del moho y reporten cualquier problema a Vivienda dejando claro si los inquilinos tienen vulnerabilidades, discapacidades y condiciones de salud.

Identificación y Formación

Todo el personal que visite a los inquilinos en sus hogares buscará activamente signos de humedad y moho y reportará cualquier problema que encuentren. También hemos establecido un equipo especializado en humedad y moho y aseguraremos que el mensaje sobre la humedad y el moho se refuerce regularmente con nuestro personal general de inspección.

Proporcionaremos formación para el personal no relacionado con reparaciones para ayudarlos a identificar la humedad y el moho. Cualquier otro personal del Ayuntamiento que visite hogares, incluidos los de Atención para Niños y Adultos, también recibirá formación para preguntar y buscar señales de moho e informen a Vivienda.

Apoyaremos a los residentes mediante la introducción de programas de concienciación y la dando a conocer consejos sobre cómo prevenir la aparición de humedad y el moho y cómo identificar fácil y rápidamente los casos en que ocurran. Todas las comunicaciones y servicios relacionados con la normativa estarán disponibles para todos los residentes.

Gestión de Casos

En cuanto a nuestro enfoque de la humedad y el moho, seguiremos estos principios rectores:

- Siempre buscaremos eliminar el riesgo inmediato mediante un lavado de humedad y moho. Esto garantizará que se reduzca la amenaza para la salud de los residentes. Si el riesgo no se puede eliminar de inmediato debido a trabajos de reparación requeridos, buscaremos trasladar temporalmente a los residentes hasta que se haya resuelto el riesgo. Los problemas relacionados con vulnerabilidades serán parte de la toma de decisiones.
- Se realizarán lavados de moho en todos los casos y se proporcionarán deshumidificadores con orientación y consejos sobre cómo usarlos y reducir la humedad y el moho.
- Las reparaciones se completarán de acuerdo con los estándares de reparación de Westminster. Todos los casos se mantendrán bajo revisión hasta que se cierren formalmente.
- En todos los casos, se señalarán y registrarán cualquier problema relacionado con vulnerabilidades. Una respuesta apropiada en tales casos podría incluir traslados temporales.

Recursos y Planteamiento

Los incidentes de humedad y moho serán gestionados por un equipo dedicado y especializado. Entregarán el servicio dentro del siguiente marco operativo:

- Acudiendo a visitas domiciliarias gratuitas.
- Lavar y limpiar cualquier superficie afectada con un lavado fungicida.

- Resolver la causa raíz del problema. Esto puede implicar una investigación adicional y reconocemos que puede haber múltiples causas.
- Trataremos cada caso individualmente, reconociendo que cada caso es diferente.

Diagnóstico y Acción

Los casos serán diagnosticados y gestionados dentro de los siguientes plazos y de acuerdo con la Ley Awaab:

- Se realizará una inspección de clasificación de la propiedad en un plazo de tres días para evaluar la presencia de humedad y moho, su gravedad, ubicación, causas subyacentes y riesgos potenciales para la salud.
- La evaluación de humedad y moho siempre será realizada por personal o contratistas adecuadamente calificados.
- Realizaremos un lavado de humedad y moho en un plazo de 10 días.
- Se realizará una inspección de seguimiento para verificar que no haya se han vuelto a producir humedades ni moho en un plazo de tres meses.
- Cualquier trabajo de seguimiento se completará en un plazo de tres meses.
- Siempre dejaremos orientación que expliquen la causa e impacto de la humedad y el moho y estableciendo lo que los residentes deben hacer si vuelven a aparecer algún signo.

Seguimiento

Para garantizar que la normativa se esté implementando rigurosamente, haremos un seguimiento del rendimiento contra los siguientes indicadores:

- Número de casos reportados e identificados.
- Número de casos visitados y evaluados.
- Número de casos donde se han completado todos los trabajos de reparación identificados.

El objetivo del marco de seguimiento es:

- Aumentar la satisfacción de los residentes en torno a la gestión de la humedad y el moho.
- Reducir las reparaciones ad hoc relacionadas con la humedad y el moho.
- Reducir las visitas de seguimiento por humedad y moho.
- Reducir las quejas relacionadas con la humedad y el moho.
- Reducir los casos de deterioro vinculados a la humedad y el moho.

Como parte de esta normativa, estamos interesados en comprender cualquier desigualdad vinculada al acceso, la experiencia y/o el apoyo y estableceremos procesos para identificar dichos problemas.

FIN DEL DOCUMENTO