



**Irurako
udala**

I.G.A.
Irurako
Gazte
Asanblada



EROSKETA ZERBITZUA

UDALAREN PROTOKOLOA

ADINDUEI EROSKETAK EGITEKO ZERBITZUA

Servicio de compras para personas
mayores

943 69 13 33

Parte hartzaileak:

- Koordinatzailea (Udala)
- Bolondresak
- Adinekoak (eskatzaileak)

KOORDINATZAILEA

- Udaleko harrera bulegoko langilea izango da.
- 08:00etatik 15:00etara egongo da publiko egin den telefonoko deiak jasotzeko
- Bolondresen izen-ematea kudeatuko du
- Bolondresei emailez edo telefonoz eskatutako datuak Excel taula batetan antolatuko ditu zerrendak eginez, auzoka. Auzoka antolatzearen helburua da bolondresak gutxi desplazatzea, auzo mailako bizilagunen arteko konplizitate eta harremanak lantzea eta balizko infekzio egoeren aurrean fokua lokalizatuak izatea.
- Adinekoek egindako deiak erantzungo ditu. Adinekoari Izen-abizenak, helbidea eta telefonoa eskatuko dizkio, Excel taula batean jaso eta **laster deituko diola bere auzokide batek**, zeinak azalpen guztiak emango dizkion eta erosketa etxeraino eramango dion.

GIDOIA:

“Harremanetan jarriko zaitugu zure auzoko batekin. Laster deituko dizu eta berari esango diozu zer erostea behar duzun, eta berak azalduko dizkizu ordainketaren inguruko xehetasun guztiak.
Udalaren babesa duen ekimena da.”

• Adinekoaren izen abizenak, helbidea eta telefonoa Excel-ean jasota, adinekoaren auzoko bolondres zerrendara joko du, eta **zerrendako lehenengo bolondresarekin jarriko da harremanetan**. Egunean zehar auzo horretan erosketa bat entregatzeko moduan den galdetuko dio, eta baietz esan ezker, adinekoaren telefonoa emango dio. Bestalde, erosketa egin baino lehen udaletxetik bi eskularru pareren bila pasa beharko duela jakinaraziko dio.

• **Dirutan ordaindu ez diren erosketen tiketari argazkiak** karpeta batean gordeko ditu eta zerbitzuaren erabilera egingo duten adinekoen Excel-ean, adinekoaren izenaren ondoan erosketaren kostua zenbatekoa izan den jarriko du.

EMAILAREN KUDEAKETA

• Koordinaziotik egingo da, alegia, email-a alkatearena denez, honek, mezua jaso bezain laster harrera bulegoan jakinaraziko du eta datuak harrera bulegoko langilearen eskura jarri, ahoz edo berak jaso duen email-a berbidaliz.

- Bolondres izateko idatzi dutenei erantzuteko ereduak:

“Kaixo lagun,

Lehenik eskerrik asko zure laguntza eskaintzeagatik. Sortzen diren beharren arabera, zuzenean

zurekin harremanetan jarriko gara. Horretarako, zure datu hauek behar ditugu:

-IZENA

-ZEIN AUZOTAN BIZI ZAREN

-TELEFONO ZENBAKIA

Besterik gabe, zure datu horiek jasotzeko zain gelditzen gara.

Zurekin harremanetan jartzen ez bagara ere, ez ahaztu egin dezakegun ekarpenik handiena birusa zabaltzea ekidin dezakeen bezala, arduraz, jokatzea dela: etxetik ahalik eta gutxien irten, higie-ne neurriak zaindu, eta gun-e masifikatuak ekidin.

Mila esker eta besarkada bat.”

BOLONDRESA

- Koordinaziokoari baietza emanda, **bolondresak ahalik eta azkarren adinekoari deituko** dio.
- Garrantzitsua da **konfidantza eta gertutasuna** transmititzea, honelako antzeko gidoi bat jarraituta:

GIDOIA:

"Egun on, _ naiz. Zer moduz zaude? Ni izango naiz erosketa egitearen arduraduna. Esango al didazu bana-banan zer den erostea behar duzuna? (Farmaziatik zerbait behar badu gogoratu osasun txartela eskatzeaz). Ados, ordainketari dagokionez, nahi baduzu momentuan ordaindu dezakezu, eta bestela kontu guzti hau pasatzean emango dizugu faktura. Ez dizugu gastatutakoa baina gehiago kobratuko. Eta bueno, zalantzarik edo bazenu esan lasai. (...). Ados, ba erosketa egingo dut eta abisatuko dizut telefonoz noiz eramango dugun etxera.”

- Bolondresak **eskuak garbituko** ditu (urez eta xaboez edo alkoholarekin) eta **eskularruak jantzi erosketak egitera joan aurretik eta erosketa egin ondoren jarrita dituenak bota eta berriak jantzi bezeroari erosketa entregatzeko.**
- Etxetik irteterakoan dirua eramango du gainean, **erosketa berak ordainduko baitu hasiera batean**. Bestalde, ahal bada kanbioak izango ditu gainean, txanponak. Ez baditu, erosketa egin ondoren dendan egin ditzake kanbioak.
- Bolondresak erosketaren kostua borobilduta kobratuko dio adinekoari, beti kostu gutxiagora borobilduz, hau da, 50,60€ ko kostua 50€ra borobilduko da. Ondoren,

bolondresak koordinatzaileari bidali beharko dio tiketaren argazkia email bidez eta herritarrak ordaindu ez diona udalak ordainduko dio. Adibide honen kasuan 0,60€

- Osasun txartela behar izanez gero, lehenik eta behin **adinekoaren etxe azpira joango da eta adinekoari telefonoz deituko dio:**

“Kaixo, __ naiz, osasun txartelaren bila nator. Ondo iruditzen bazaizu atariko atea zabaldu eta gora igoko naiz, zuk osasun txartela ate aurrean utzi poltsa baten barruan eta atea itxi. Ondoren, erosketarekin batera itzuliko dizut.

- Osasun txartelaren bila joateko, eskularruak jantzi.
- **Erosketaren tiketak gordeko** ditu, gutxienez erosketa entregatu arte (argazkia atera)
- Behin erosketa eginda eta **adinekoaren etxe azpira iritsita, adinekoari telefonoz deituko dio:**

“Kaixo, __ naiz, zure erosketa entregatzera nator. Ondo iruditzen bazaizu atariko atea zabaldu eta gora igoko dizut, zuk dirua ate aurrean utzi eta atea itxi. Nik poltsak eta kanbioak (eta osasun txartela, aurrez eman badio) bertan utziko dizkizut. __€ kostatu da.”

- Herritarrak **etxean dirurik ez badu, esango dio lasai egoteko**, erosketa ate aurrean utziko diola eta hemendik hilabete batzuetara (gaitzaren kontu hau bukatzean) telefonoz deituko diogula udaletik ordainketa nola egin hitz egiteko. Erosketen tiketei argazkiak atera eta koordinazioko helbidera bidaliko ditu, adinekoa zein den eta ezin duela ordaindu esanez.

- Herritarrak ez badio ordaindu bolondresari, hau **udalera joango da tiketarekin** eta bertan ordainduko zaio.

- Erosketa **etxeko atera igoko da, dirua hartu eta erosketak zein kanbioak utziko ditu ate aurrean.**

• **Ez du adinekoarekin zuzeneko kontakturik (ukipenik edota 1,5m baino gertuagoko egoerarik) izango.**

- Ahal bada, atean bertan dagoenean zuzenean edota atarian zain dagoen bitartean telefonoz, **adinekoari galdetuko dio ea zer moduz dagoen**, zerbait behar duen, osasun aldetik zer moduz dabilen... edozer gauza behar badu, ondoezik badago etab. Berari deitzeko esango dio, auzokideak direla eta laguntza lasai eskatzeko.

- **Auzokideren batek ondoezik edo laguntza eske deituz gero, arazoaren berri emango dio Udalari: 943691333**