



**Irurako
udala**

I.G.A.
Irurako
Gazte
Asanblada



SERVICIO DE COMPRAS

PROTOCOLO MUNICIPAL

ADINDUEI EROSKETAK

EGITEKO ZERBITZUA

Servicio de compra para personas
mayores

943 69 13 33

Participantes:

- Coordinador/a (Ayuntamiento)
- Voluntarios/as
- Personas mayores (solicitantes)

COORDINADOR/A

- Será el/la empleado/a de la oficina de recepción del Ayuntamiento.
- Estará de 08:00 a 15:00 para recibir llamadas del teléfono que se ha hecho público.
- Gestionará la inscripción de voluntarios/as.
- Organizará los datos solicitados a los/as voluntarios/as por email o por teléfono en una tabla Excel elaborando listados por barrios. El objetivo de la organización por barrios es que los/as voluntarios/as se desplacen poco, cultiven las complicidades y relaciones entre los/as vecinos/as a nivel de barrio y tengan localizados los focos ante posibles situaciones de infección.
- Atiende llamadas de personas mayores. Al/a anciano/a se le pedirá el nombre, apellidos, dirección y teléfono. Esta información se recogerá en una tabla Excel y posteriormente, se le comunicará que **en breve un/a vecino/a suyo/a se pondrá en contacto con él/ella** para que le pueda dar las explicaciones necesarias para llevar a cabo la compra y más tarde llevársela a su domicilio.

Guión:

"Le pondremos en contacto con un/a vecino/a de tu barrio. Le llamará pronto y le dirá a él/ella lo que necesita comprar, y él/ella le explicará todos los detalles del pago.

Es una iniciativa que cuenta con el apoyo del Ayuntamiento. "

- Una vez que los datos se hayan recogido en Excel, el nombre, apellidos, dirección y teléfono del/a anciano/a, se dirigirá a la lista de voluntarios/as del barrio del/a anciano/a, **contactando con el primer voluntario/a de la lista**. Le preguntará si durante el día estará libre para entregar una compra en ese barrio, y si dice que sí, le dará el teléfono del/a anciano/a. Por otra parte, le comunicará que antes de hacer la compra deberá pasar por el Ayuntamiento a por dos pares de guantes.
- Guardará en una carpeta las **fotografías de los tickets de las compras no pagadas en metálico** y en el Excel de personas mayores que van a hacer uso del servicio, junto al nombre del/a anciano/a, pondrá el coste de la compra.

GESTION DEL EMAIL

- Se realizará desde la coordinación, es decir, dado que el email es del alcalde, éste, en cuanto reciba el mensaje, lo comunicará en la oficina de recepción y pondrá los datos a disposición del empleado/a de la oficina de recepción, oralmente o reenviando el email que ha recibido.

- Modelo de respuesta a quienes han escrito para ser voluntarios:

"Hola amigo/a,

Primero gracias por ofrecer tu ayuda. En función de las necesidades que surjan, nos pondremos en contacto directamente contigo. Para ello, necesitamos los siguientes datos:

- Nombre

- Barrio en el que vive

- Número de teléfono

Simplemente, quedamos a la espera de recibir sus datos.

Aunque no nos pongamos en contacto contigo, no olvidemos que la mayor aportación que podemos hacer es actuar con responsabilidad para evitar la propagación del virus: salir lo menos posible de casa, cuidar las medidas higiénicas y evitar zonas masificadas.

Muchas gracias y un abrazo".

VOLUNTARIO/A

- Desde el momento en el que el/la voluntario/a afirma que está libre, **el/la voluntario/a llamará al/a anciano/a lo antes posible.**

- Es importante transmitir **confianza y cercanía** siguiendo un guión similar al siguiente:

Guión:

"Buenos días, soy _____. ¿Cómo está? Yo seré el/la responsable de hacerle la compra. ¿Me puede decir lo que necesita? (Si necesita algo de la farmacia recuerde solicitar la tarjeta sanitaria). De acuerdo, en cuanto al pago, si lo desea puede

pagarlo en el momento, y si no, le pasaremos la factura en cuanto todo esto se haya solucionado. No le cobraremos más de lo que ha gastado. Si tiene cualquier duda al respecto puede consultárnoslo tranquilamente (...). Si no desea nada más, le realizaré la compra y le avisaré por teléfono cuándo lo tenga listo para acercárselo a casa. "

- El voluntario/a **se lavará las manos** (agua y jabón o alcohol) y **se pondrá los guantes antes de ir a hacer la compra. Después de hacer la compra desechará los que tenga puestos y se pondrá los nuevos para entregar la compra al cliente.**

- Cuando salga de casa se llevará el dinero encima, ya que **será el voluntario/a quien pague la compra inicialmente.** Por otro lado, si es posible tendrá cambios encima, monedas. Si no las tiene, puede hacer los cambios en la tienda después de hacer la compra.

- El voluntario/a cobrará al/a anciano/a el coste de la compra redondeándolo siempre a menor coste, es decir, el coste de 50,60 € se redondeará a 50 €. A continuación, el voluntario/a deberá enviar la foto del ticket al/a coordinador/a vía email y lo que no le haya pagado el/la ciudadano/a será abonado por el ayuntamiento. En este ejemplo 0,60 €.

- En caso de necesitar la tarjeta sanitaria, **acudirá en primer lugar al domicilio del/a anciano/a y llamará por teléfono al/a anciano/a:**

"Hola, soy __, vengo a por la tarjeta sanitaria. Si le parece bien, abriré la puerta del portal y subiré, usted deja la tarjeta sanitaria delante de la puerta dentro de una bolsa y cierra la puerta. Después, se la devolveré junto a la compra".

- Hay que ponerse los guantes para ir a buscar la tarjeta sanitaria.

- **Guardará los tickets de compra,** al menos, hasta la entrega de la compra (fotografiar el ticket).

- Una vez realizada la compra y **llegado al piso de la persona mayor, llamará al anciano por teléfono:**

"Hola, soy __, vengo a entregar tu compra. Si le parece bien ábrame la puerta del portal y le subiré la compra, deje el dinero delante de la puerta y cierre la puerta. Yo le dejo las bolsas y los cambios (y la tarjeta sanitaria, si se la ha dado previamente), que ha costado __ €. "

- **Si el/la ciudadano/a no tiene dinero en casa, le dirá que esté tranquilo/a,** que le dejará la compra delante de la puerta y que dentro de unos meses (cuando termine esta situación de la enfermedad) le llamaremos por teléfono desde el Ayuntamiento para hablar de cómo hacer el pago. Fotografiará los tickets de las

compras y los enviará a la dirección de coordinación, diciendo quien es la persona mayor y que no puede pagar.

- Si el/la ciudadano/a no ha pagado a/la voluntario/a, **este/a irá al ayuntamiento con el ticket** y se le abonará en el mismo.
- La compra **se le subirá a la puerta de casa, cogerá el dinero y dejará las compras y los cambios delante de la puerta.**
- **No tendrá contacto directo con el anciano (contacto o situación más cercana a 1,5 m).**
- Si es posible, cuando este en la puerta directamente o por teléfono durante la espera en el portal, **preguntará al/a anciano/a si está bien**, si necesita algo, cómo se encuentra de salud ... si necesita cualquier cosa, si está enfermo, etc. Le dirá que si le sucede algo le/la llame a él/ella, que son vecinos y que pida ayuda tranquilamente si la necesita.
- **En caso de malestar o petición de ayuda por parte de algún/a vecino/a, se informará al Ayuntamiento del problema: 943691333**