

## ADINDU ETA EZINDUEN EROSKETAK EGITEKO ZERBITZUA

### *Erosketa eta segurtasun prozedurak Zerbitzuaren funtzionamenduaren protokoloa*

#### BOLUNTARIOEK EROSKETAK EGITERAKOAN HARTU BEHARREKO NEURRIAK

1. Nork erabili lezake zerbitzu hau? Adinduak, gaixotasun kronikoa eta , aniztasun funtzionala duten pertsona eta orohar, erosketak egiteko ezinduta daudenak.
2. Zerbitzua erabili nahi duenak telefonoz deitu edo mezu elektronikoa bidaliko du (tel. 943 33 52 32, ongintza@astigarraga.eus edo alkatetza@astigarraga.eus). Udaleko langileak, zerbitzuaren koordinatzaileak, hainbat datu eskatuko dizkio (izen-abizenak, NAN zenbakia, helbidea eta zer behar duen), zerbitzuaren inguruko informazioa emango dio eta laster bere auzokide bolondres batek telefonoz deituko diola esango dio.
3. Auzokide **bolondresak erabiltzaileari deituko dio**, nor den azalduko dio, zerbitzuaren xehetasunak azaldu eta **behar dituen produktuen zerrenda (elikagaiak, sendagaiak...)** hartuko dio.
4. Bolondresa,erosketak egin aurretik, udaletxeko atarian jarriko diren eskularruak hartu behar ditu, derrigorrean.
5. Erosketak bakarka egin behar dira eta **udalak aukeratutako dendetan.**
6. Erosketaren bi kopia eskatu behar dira: kopia bat bolondresak gordeko du eta beste tiketa erosketa poltsari grapatuko dio, **zerbitzuaren erabiltzaileak erosketaren kostua zenbatekoa izan den jakin dezan.**
7. Erosketak egitean erabiltzailearen atarira joango da bolondresa, eta bertan dagoela, erabiltzaileari telefonoz deituko dio. Erabiltzaileak portaleko atea irekiko dio, eta **bolondresak etxeko atearen kanpoan utziko dio erosketa.** Ez da bolondres eta erabiltzailearen arteko kontakturik egongo.
8. **Bolondresa atarian dagoela berriz deituko dio erabiltzaileari, eta esango dio ateaurrean utzi diola beharrezkoa duena.** Gainera, zer moduz dagoen galdetuko dio, eta edozein momentutan behar bereziren bat badu (osasun arazoak edo bestelakoak) berari deitzeko esango dio. Hori gertatuko balitz, bolondresak Udaleko Gizarte Zerbitzuetako arduraduna erabiltzailearekin harremanetan jarriko luke.
9. **Kutsatzea saihesteko, ez da zueneko kontakturik egongo inolako momentutan (harremana soilik telefonoz egingo da).**

10. Gororarazi zerbitzua eskatu duenari eskuak ondo garbitu behar dituela poltsak jaso ondoren.
11. Bolondresak erosketa egin duela konfirmatu beharko du mezu elektronikoa bat bidaliz ([ongintza@astigarraga.eus](mailto:ongintza@astigarraga.eus) helbidera). Nor zaren esan eta erosketaren **tiketaren argazkia bidali**. Udaleko Gizarte Zerbitzuetan erregistroan zenbateko hauek guztiak jasota geldituko dira.
12. Salbuespenezko neurri hauek guztiak bertan behera geratzen direnean, erosketa hauen ordainketak bideratuko dira. Dena pasatzean, erabiltzaileak udalari zor diena ordaindu beharko die.
13. Modu honetara erosketak egitean bi gauza bermatu nahi dira: dendariak kobratu egiten duela eta esku-dirurik ez erabiltzea.
14. **Bolondresak baldintza hauek bete beharko ditu:**
  - Sukar, ahulezia, buruko min edota eztularen sintomak ezizatea.
  - Covid-19 izan duen edota harekin kontaktuaz nagatik isolatuta dagoen pertsonaren batekin harremanetan ez egonizana.
  - Arriskualdeetako pertsonak eta pertsona adinduak ezingo dute parte hartu.
15. **Erosketak egingo dituen pertsonak ez du zerbitzuaren hartzailearen harreman zuzenik izango.**
16. Dena den, erosketa egin aurretik eskularruak erabiltzea ezinbestekoa da. Ez baleude, ezinbestekoa da erosketak egin aurretik eta gero eskuak garbitzea.