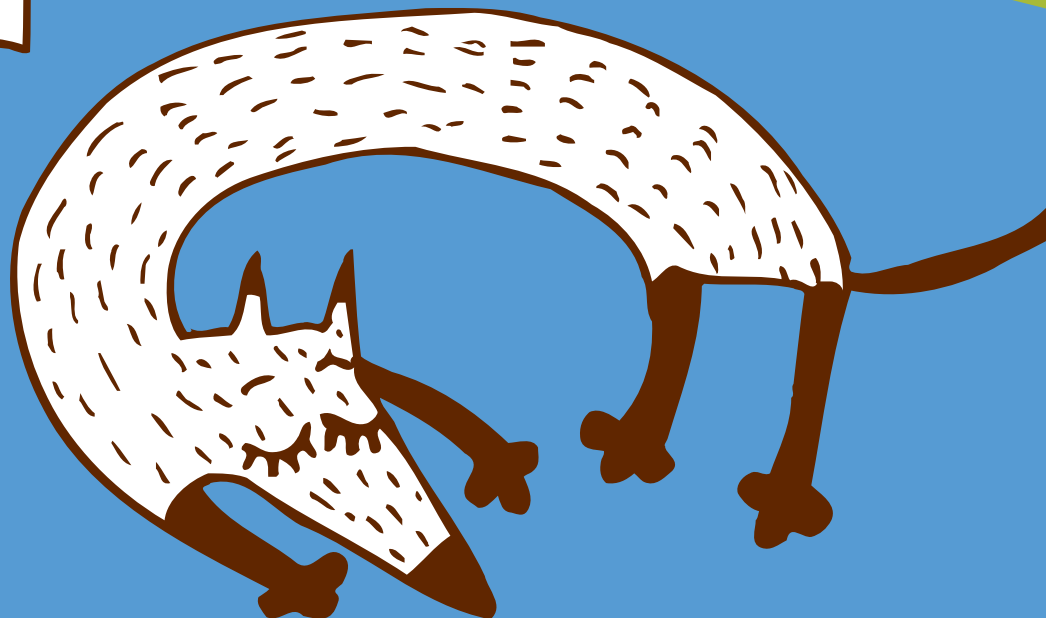




ASSOCIACIÓ | Baix
PROTECTORA D'ANIMALS | Empordà

ORGANIGRAMA DE FUNCIONAMENT

DEL CENTRE D'ACOLLIDA D'ANIMALS DE COMPANYIA RODAMÓN DEL BAIX
EMPORDÀ (MES ENDAVANT RODAMÓN)





ASSOCIACIÓ | Baix
PROTECTORA D'ANIMALS | Empordà

LA DIRECCIÓ I GESTIÓ D'ANIMALS DE COMPANYIA A RODAMÓN

1

Organigrama de funcionament i criteris d'actuació

* Aquests continguts podeu trobar-los a la web: <http://www.aparodamon.com>

2

Normes d'actuació en el cas d'ingrés i sortida

3

Normes d'actuació en cas d'atenció diària

4

Normes d'actuació en cas de localització de propietaris d'animals de companyia perduts / abandonats i ingressats

5

Normes d'actuació en el cas de profilaxi

6

Normes d'actuació en el cas d'atenció veterinària

7

Normes d'actuació en el cas d'adopció i acolliment

8

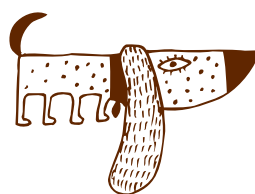
Normes d'actuació en el cas de neteja i desinfecció

9

Normes d'actuació en el cas d'atenció al usuari/client

10

Normes d'actuació en el cas del voluntariat



www.aparodamon.com

www.facebook.com/aparodamon.rodamon/



LA FILOSOFÍA DE RODAMÓN POSADA AL SERVEI DELS ANIMALS

Hi ha un aspecte important en la normativa sobre protecció dels animals que condiciona la gestió del Rodamón i que el fa pioner, que és la supressió de l'eutanàsia d'animals al Centre, acceptant-se només en aquells casos en què sigui dictaminada sota criteri veterinari, atenent a conductes marcadament agressives envers persones o altres animals, o a estats patològics que impliquin sofriment per l'animal o que suposin un risc de transmissió de malalties contagioses greus.

Tots aquests factors determinen substancialment tant les polítiques a aplicar per a la gestió del Rodamón com els recursos que hi són necessaris, ja que ambdós conceptes estan lligats de manera indissoluble al flux d'animals amb el que es treballi.

Els esforços han d'anar, doncs, en dues direccions: **reduirles entrades d'animals** a través de la generalització del cens i de la identificació amb microxip, la conscienciació dels propietaris l'educació per a una tinença responsable, i **incrementar les sortides** del Rodamón, tant a través del foment de les adopcions i acollides temporals, com de la millora de l'efectivitat en el procediment de localització i retorn dels animals perduts als seus propietaris. I **la prioritat més important, garantir el benestar dels animals i les seves condicions de confort durant la seva estada al Rodamón**, aplicant criteris professionals i etològics per a assolir-ho.

En la línia de l'exposat es defineixen els principis de gestió del Centre d'Acollida d'Animals Rodamón, els criteris de qualitat en el seu funcionament, i es detallen els protocols de treball que el sustenten.

La filosofia relativa als animals de companyia de Rodamón té com a principals eixos la promoció de la tinença responsable d'animals, la seva identificació i registre, vetllar per la bona convivència entre aquests i la ciutadania, així com fomentar la col·laboració i la implicació de tota la societat, especialment de les administracions públiques i dels establiments dedicats a la seva comercialització, en aquesta tasca.

Aquests principis es corresponen amb la creixent sensibilització i preocupació de la societat envers el benestar, els drets i la protecció dels animals de companyia, buscant alhora la compatibilitat amb la salut, la seguretat i la convivència, i són reflectits i emparats per la normativa relativa a la tinença i protecció dels animals, específicament per la Llei 22/2003, de protecció dels animals.

El Centre d'Acollida d'Animals de Companyia abandonats Rodamón, ubicat a la a l'indret conegut com a paratge Can Salgues al sector de la Morena, junt a l'autovia C-31 de Palafrugell, esdevé un element fonamental en el compliment dels objectius d'aquesta política. El Rodamón ha experimentat una notable evolució en els darrers anys, tant pel que fa al nombre d'animals custodiats com, el que és més important, en la pròpia concepció del que ha de ser un centre d'aquestes característiques, deixant enrera el model tradicional de gossers i gaters.

Hi ha un aspecte important en la Llei sobre protecció dels animals que condiciona la gestió del Rodamón però que el mateix temps coincideix i que el fa pioner, que és la supressió de l'eutanàsia d'animals al Centre, acceptant-se només en aquells casos en què sigui dictaminada sota criteri veterinari, atenent a conductes marcadament agressives envers persones o altres animals, o a estats patològics que impliquin sofriment per l'animal o que suposin un risc de transmissió de malalties contagioses greus.



ASSOCIACIÓ | Baix
PROTECTORA D'ANIMALS | Empordà

Tots aquests factors determinen substancialment tant les polítiques a aplicar per a la gestió del Centre com els recursos que hi són necessaris, ja que ambdós conceptes estan lligats de manera indissoluble al flux d'animals amb el que es treballa.

PRINCIPIS DE FUNCIONAMENT I CRITERIS DE QUALITAT

Sota aquestes premisses, Rodamón a l'any 1978 assumeix la responsabilitat de crear un refugi d'animals a la comarca amb la fita bàsica de respondre eficientment a les demandes i expectatives pel que fa a l'acolliment d'animals abandonats o perduts a la via pública i garantir el seu benestar, vetllant al mateix temps pel compliment de les funcions relatives a la promoció i protecció de la salut pública que li són pròpies.

Per a la consecució dels seus objectius i serveis, el Rodamón estableix el seu funcionament d'acord amb la filosofia que ve marcada per Rodamón, té definida com a criteri de gestió integral, i que marca les línies de qualitat que ha de seguir el centre en el desenvolupament del seu model de gestió: qualitat tècnica, efectivitat, eficiència, accessibilitat, satisfacció dels usuaris, acceptabilitat, implicació i creixement del personal que hi treballa, i impacte social positiu.

Així doncs, el Rodamón ha definit un model de gestió amb tres principis bàsics, sobre els que se sustenta el desplegament posterior de l'estructura del Centre, del seu funcionament i de les seves interrelacions amb usuaris i entitats ciutadanes.

Aquests principis són:

- ✓ Enfocar l'organització envers els usuaris/ciutadans, tant a nivell dels usuaris particulars com de les associacions ciutadanes que els representen, tenint en compte la seva opinió i satisfacció, i avançar en el coneixement de les seves expectatives per tal de marcarles línies de futur.
- ✓ Disminuir la variabilitat dels processos, definit procediments i formant el personal que els ha de portar a terme.
- ✓ Promoure la millora contínua, mitjançant l'avaluació continuada dels serveis, la detecció dels punts de millora, i l'anàlisi i implantació de les mesures de correcció oportunes
- ✓ La reducció de la variabilitat com a eina per a la millora de la qualitat en el servei es plasma en una sistematització de les tasques a realitzar en els diversos procediments i serveis definits al Centre. Així doncs, el seu funcionament s'articula a través de Protocols d'actuació que estableixen i desenvolupen tots els processos definits al Rodamón per al compliment dels seus objectius. Essent aquesta protocol·lització una mesura de qualitat en sí mateixa –ja que permet la homologació en el nivell de qualitat dels serveis prestats i assegura, per altra banda, el coneixement uniforme del personal en el desenvolupament de les seves tasques–, possibilita al mateix temps fer un seguiment en el compliment d'objectius a través de la monitorització d'uns indicadors de qualitat que el mesuren.

Els protocols amb què el Centre regula el seu funcionament es desenvolupen més endavant, i són els següents:

- ✓ Normes d'actuació en el cas d'Ingrés i Sortida
- ✓ Normes d'actuació en el cas d'Atenció Diària

- ✓ Normes d'actuació en el cas de Localització de Propietaris
- ✓ Normes d'actuació en el cas de Profilaxi
- ✓ Normes d'actuació en el cas d'Atenció Veterinària
- ✓ Normes d'actuació en el cas d'Adopció i Acolliment
- ✓ Normes d'actuació en el cas de Neteja i Desinfecció
- ✓ Normes d'actuació en el cas d'Atenció al usuari/ Client
- ✓ Normes d'actuació en el cas del Voluntariat

Però la millora en la gestió del Centre no es basa només en la monitorització del seu funcionament, sinó també en el coneixement del grau d'adequació dels objectius i serveis a les expectatives dels usuaris, entenent com a tals tant les persones que requereixen d'alguns dels seus serveis, que tenen un paper actiu en l'expressió de la seva satisfacció, com els animals que s'hi allotgen, amb la utilització en aquest cas d'indicadors objectius que mesurin tant el seu benestar com l'adequació dels serveis del Centre per a assolir-lo.

El Rodamón disposa d'elements que permeten mesurar aquest nivell de satisfacció en diversos àmbits, a través de la implantació d'enquestes i qüestionaris que mesuren el grau de qualitat en l'atenció al client, tant de manera individual després de cada servei com amb la realització d'un estudi de major magnitud i periodicitat anual, i amb la utilització d'un full de queixes i suggeriments que està a disposició del públic al Centre.

Per últim, el desenvolupament de la política de qualitat en la gestió del Rodamón culmina amb la implementació de l'avaluació continuada de procediments establerts, serveis oferts i el seus resultats, a través de la mesura i anàlisi d'uns indicadors de qualitat, específics per a cadascun d'ells, que ofereixen informació tant de la pròpia evolució del procés com de la seva efectivitat, entesa com a adequació a la finalitat cercada.

NORMES D'ACTUACIÓ EN CAS D'ENTRADA I SORTIDA D'UN ANIMAL EN EL CENTRE D'ANIMALS RODAMÓN

2

1. OBJECTIU

Definir la sistemàtica establerta en el CENTRE D'ACOLLIDA D'ANIMALS DE COMPANYIA RODAMON(mes endavant rodamón) per l'admissió dels animals de companyia, així com per a la seva sortida.

Establir els elements per a la revisió inicial dels animals i els criteris per a la seva distribució per zones d'allotjament.

Estipular les normes de maneig dels animals per a minimitzar l'estrès de captura i trasllat, vetllar pel seu benestar, seguint les normes de salut laboral.

2. DESTINAR L'ACTUACIÓ

Aquest procediment s'aplica a tots els animals del Rodamón, en el moment del seu ingrés i de la seva sortida.

3. DEFINICIONS

Equip de Protecció Individual (EPI): conjunt d'equipaments o eines destinades a ser portades o agafades pel personal cuidador, auxiliar, i que li protegeixen d'un risc que pot amenaçar la seva seguretat o salut.

4. REALITZACIÓ

ENTRADA

Els animals de companyia poden arribar a través de:

- ✓ Serveis propis de recollida del Rodamón (dispositius mòbils de recollida i captura d'animals)
- ✓ Actuació d'un cos policial
- ✓ Sol·licitud justificada de Serveis Personals dels Municipis, o de serveis socials d'altres institucions
- ✓ Centres de servei públic de caire socio sanitari.
- ✓ Ordre Judicial
- ✓ Altres (prèvia valoració i autorització per part de Rodamón)

Els animals seran lliurats al Rodamón juntament amb el full de servei i lliurament d'animals normalitzat i emplenat pel servei de recollida, i en el cas que els animals siguin recollits a instància de altres departaments o institucions que no sigui Rodamón, amb la documentació administrativa que ho justifiqui.

NORMES D'ACTUACIÓ EN CAS D'ENTRADA I SORTIDA D'UN ANIMAL EN EL CENTRE D'ANIMALS RODAMÓN

2

La documentació que ha d'acompanyar l'animal és la següent: o Serveis propis de recollida: Full de servei i lliurament d'animals normalitzat complimentat + el document pertinent si la recollida ho és a instàncies d'una altra entitat administrativa (policial, etc.)

Policial: acta d'intervenció o diligències policials si es tracta d'una infracció penal, acta d'intervenció si es tracta d'una infracció administrativa. o Sol·licitud de Serveis Personals dels municipi o de serveis socials d'altres institucions o centres de servei públic de caire sociosanitari: informe de l'assistent social i/o del facultatiu.

Ordre judicial: dins aquesta categoria es troben casos d'origen diferent, el tractament dels quals es detalla en un altre apartat. En tots els casos, el document que ha d'acompanyar l'ingrés de l'animal és la pròpia ordre judicial.

S'annotarà l'entrada en el control de registres d'entrades i sortides d'animals del centre.

En el cas que l'ingrés de l'animal es porti a terme fora de l'horari laboral del personal del Rodamón, l'allotjarà a la zona de gàbies designades per a aquesta finalitat.

Amb la represa de l'horari laboral el personal del Rodamón comprovarà si hi han hagut nous ingressos, i cas d'haver-se'n produït, s'actuarà d'acord amb el procediment ordinari d'ingrés descrit en aquest manual.

En cas que es tracti de la recollida d'un animal ferit o accidentat, a la via pública o a la propietat privada, les actuacions a seguir són les següents:

- ✓ Si l'animal prové dels serveis de recollida propis del Rodamón, el servei veterinari procedirà a la immediata estabilització de l'animal i al seu tractament, seguint els criteris establerts en el normes d'actuacions d'Atenció Veterinària.
- ✓ Si l'animal prové per altres vies a aquesta es traslladarà l'animal si fos necessari fins el serveis veterinari procedirà a l'assistència veterinària i el lliurarà, un cop estabilitzat, al Rodamón, el servei veterinari donarà les instruccions a seguir .
- ✓ Els Animals aparentment sans seran traslladats als recintes designats fins que siguin revisats per l'equip veterinari.
- ✓ Els animals amb signes lleus de malaltia o lesió, o bé amb comportaments anòmals i/o agressius que no requereixin atenció urgent, seran traslladats als recintes designats fins que siguin revisats per l'equip veterinari.

NORMES D'ACTUACIÓ EN CAS D'ENTRADA I SORTIDA D'UN ANIMAL EN EL CENTRE D'ANIMALS RODAMÓN

2

Amb la documentació que acompanya l'animal s'obrirà el seu expedient individual, que l'acompanyarà durant tota la seva estada al Rodamón. De la mateixa manera cal registrar al sistema informàtic de gestió del centre les següents dades:

- ✓ Codi de registre o expedient de l'animal
- ✓ Data en què arriba l'animal
- ✓ Espècie animal (gos, gat, fura o altres)
- ✓ Raça / descripció de l'animal
- ✓ Sistema i codi d'identificació (microxip o altres), si l'animal en té abans del seu ingrés
- ✓ Procedència (servei o dispositiu de recollida d'animals, altres cossos policials, serveis socials, ordre judicial, altres).
- ✓ Fotografia digitalitzada de l'animal.

Independentment de si l'animal té identificació, es fotografiarà i la seva foto es col·locarà a la web de A.P.A Rodamón, <https://www.facebook.com/aparodamon.rodamon>, Twitter , ApaRodamon@apa_rodamon per tal de que sense necessitat de acostar-se al centre tothom podrà tenir constància de l'acolliment de l'animal.

El personal administratiu, o en el seu defecte, qualsevol altre personal del centre, comprovarà, consultant els registres previs, si l'animal de nou ingrés coincideix amb les dades, les característiques i/o les circumstàncies d'algun avís previ d'animal perdut o desaparegut. En cas de coincidència, amb certesa o sospita, s'iniciarà el procediment descrit al Protocol de localització de propietaris.

El personal del Rodamón, procedirà a la revisió inicial de l'animal, d'acord amb el que especifica les normes d'actuació en cas d'Atenció Veterinària. Posteriorment omplirà la fitxa veterinària informatitzada (segons el programari de gestió del centre)

Seguint el que marca la normativa en matèria de seguretat laboral, el personal cuidador utilitzarà per al maneig dels animals els Equips de Protecció Individual (EPIs) que el Rodamón té a aquest efecte.

Els moviments i gestos del personal del Rodamón per al maneig de l'animal seran sempre tranquils i fermes. Cal tenir en compte la nova situació a la que s'enfronta l'animal, en al que tot li és desconegut i fins i tot hostil, la qual cosa pot provocar en ell una sensació de por que el pot fer respondre amb agressivitat.

NORMES D'ACTUACIÓ EN CAS D'ENTRADA I SORTIDA D'UN ANIMAL EN EL CENTRE D'ANIMALS RODAMÓN

2

En cas que el cuidador consideri que el maneig de l'animal comporta un perill, adoptarà com a mínim les següents mesures de seguretat:

- ✓ Roba que no deixi parts descobertes accessibles en cas de contacte amb l'animal.
- ✓ Guants resistents a mossegades.

Durant els seus trasllats dins del centre caldrà prendre les mesures necessàries per tal d'evitar la fugida de l'animal, així com per minimitzar el risc de danys per a les persones o els animals.

Durant la recepció de l'animal i durant la revisió exploració inicial, s'ha de cercar en aquest qualsevol tipus d'identificació (microxip, placa identificativa, tatuatge o altres), seguint el que s'estableix al Manual de Localització dels Propietaris. En el cas de no estar identificat mitjançant microxip homologat, i sempre que per circumstàncies especials no es determini el contrari, el personal autoritzat li n'implantarà un.

Si l'animal té algun sistema que l'identifiqui, es procedirà segons s'estableix al Manual de Localització dels Propietaris.

Un cop finalitzada la revisió inicial, els animals hauran de ser traslladats als recintes designats més adequats i allotjats en grups compatibles per tal de controlar la transmissió de malalties i reduir el seu estrès amb els següents criteris generals de separació:

- ✓ Els gats dels gossos
- ✓ Els animals malalts o lesionats dels sans
- ✓ Els cadells dels adults (excepte en el cas que estiguin alletant)
- ✓ Femelles no esterilitzades dels mascles
- ✓ Gossos agressius de tots els altres
- ✓ Femelles que estiguin alletant i els seus cadells de tots els altres

GESTIÓ ADMINISTRATIVA DE L'ESTADA EN CASOS ESPECÍFICS

La situació legal i administrativa de l'estada dels animals que ingressen per actuacions policials o ordres judicials té un circuit específic en cada cas, que es descriu a continuació:

- ✓ Si hi ha ingressat per detenció del propietari:
pot haver-ho fet per ordre judicial o directament per detenció policial del propietari.

NORMES D'ACTUACIÓ EN CAS D'ENTRADA I SORTIDA D'UN ANIMAL EN EL CENTRE D'ANIMALS RODAMÓN

2

✓ Per ordre judicial:

Periòdicament el Rodamón procedirà a:

- ✓ Recordar al Municipi afectat la situació de l'animal.
- ✓ Informar sobre el seu estat sanitari i comportamental.
- ✓ Sol·licitar al ajuntament que comuniqui en el jutge autorització, en cas necessari, per a procedir a la seva cessió en adopció.

✓ Per diligències policials:

Si hi ha ingressat per desnonament del propietari:
les actuacions dependran de si es coneix el nou domicili del propietari o no.

- ✓ Propietari conegut, domicili desconegut:
comunica a l'ajuntament la presència de l'animal al Centre, per tal de localitzin el propietari.

Transcorreguts 20 dies, si no se n'ha produït el rescat, l'animal passarà al programa d'adopció.
Propietari conegut, domicili conegut: en aquest cas s'aplica normes de actuació de Localització de propietaris d'animals. També en aquest supòsit cal informar a l'ajuntament o agents policials.

Si hi ha ingressat per intervenció de la Policia local o dels Mossos d'Esquadra (no vinculada amb detenció del propietari): si no hi ha ordre judicial expressa, i l'animal no comporta cap risc per a la salut pública, s'aplica el que estableix les normes de localització Propietaris, un cop obtinguda l'autorització pertinent del jutjat que entengui del cas o, en el seu defecte, del cos policial que hagi intervingut l'animal.

Gos causant de lesions: cas molt específic. La documentació que acompanya l'animal a l'ingrés pot ser una ordre judicial o una acta policial de comís. Amb un animal que ha mossegat i ha produït ferides s'ha de mantenir en observació per a la detecció de ràbia i valoració sanitària general. Si el resultat és negatiu: es retorna l'animal al seu propietari previ consentiment del jutjat que entengui del cas o del cos policial que el va comissar.

Si el resultat és positiu (ràbia): l'animal se sacrifica, se n'informa al jutge i es notifica a les autoritats sanitàries.

El resultat a la ràbia és negatiu però l'animal ofereix un comportament compatible amb conducta marcadament agressiva: s'informa el jutge a l'espera que aquest decideixi sobre el seu destí.

SORTIDA

El personal administratiu anotarà totes les sortides d'animals al de Registre d'entrades i sortides d'animals del Rodamón, així com a la fitxa individual de cada animal, i al programa informàtic de què disposi el Centre per a control dels animals.

En aquesta anotació es farà constar, com a mínim, la data i el motiu de la sortida.

NORMES D'ACTUACIÓ EN CAS D'ENTRADA I SORTIDA D'UN ANIMAL EN EL CENTRE D'ANIMALS RODAMÓN

2

Els motius de sortida poden ser els següents:

- ✓ Adopció o acolliment temporal
- ✓ Recuperació pel seu propietari o retorn al propietari
- ✓ Eutanàsia
- ✓ Mort natural
- ✓ Alliberament en cas de gats de carrer

En cas que el motiu de sortida de l'animal sigui l'adopció o l'acolliment temporal, se seguirà el procediment establert a normes en cas d'adopció i acolliment dels animals del Rodamón. En tots aquests casos és molt important ressenyar de manera completa les dades de la persona que adopta l'animal o que l'acull.

En cas que la sortida sigui per recuperació de l'animal per part del seu propietari, se seguirà l'establir a normes de localització de propietaris d'animals perduts/abandonats.

En el cas que la baixa de l'animal fos per eutanàsia, se seguirà el que s'estableix en l'apartat corresponent a normes d'atenció veterinària, en qualsevol cas caldrà especificar, en la fitxa individual, el motiu de l'eutanàsia.

L'eliminació del cadàver es farà a través d'una empresa autoritzada.

Si la baixa de l'animal és per mort natural, es procedirà a l'eliminació del cadàver a través d'una empresa autoritzada.

El servei veterinari del Rodamón en cas de sospita farà una inspecció del cadàver per a avaluar la presència d'una patologia que pugui ser contagiosa per a la resta d'animals del Rodamón.

El cadàver d'un animal sacrificat o mort per causes naturals serà conservat en congelació en els casos i terminis següents:

- ✓ Quan estigui dins dels 20 primers dies d'estada al Centre (el termini legal de custòdia de l'animal al Rodamón que té el propietari per a la seva recuperació sense penalització per abandonament).
- ✓ Quan es tracti d'un animal ingressat per ordre judicial o per actuacions policials, ja siguin per infracció administrativa o penal. En aquests casos, es posarà en coneixement de l'ajuntament que porti el cas la mort de l'animal, per a que decideixi sobre el destí del cadàver.

NORMES D'ACTUACIÓ EN CAS D'ENTRADA I SORTIDA D'UN ANIMAL EN EL CENTRE D'ANIMALS RODAMÓN

2

En aquests casos, la finalització del termini de custòdia legal inicial o una resolució judicial en sentit favorable a la destrucció donarà lloc a l'eliminació del cadàver seguint el procediment establert en la resta de casos.

Quan la sortida de l'animal és per finalització de la seva custòdia establerta per ordre judicial, l'animal serà retornat al seu propietari quan el jutge així ho estipuli. Les despeses ocasionades per la recollida i estada de l'animal al Centre seran abonades pel propietari o en el seu defecte qui ho ha sol·licitat. A partir de la resolució judicial que autoritzi el retorn al propietari, el requeriment per a la seva recollida i les actuacions posteriors vindran marcades pel que estableix Normes de Localització de Propietaris.

NORMES D'ACTUACIONS D'ATENCIÓ DIÀRIA

3

1. OBJECTIU

Definir la sistemàtica de l'actuació i el procediment a seguir pel personal del Rodamón i persones col·laboradores per al compliment dels requisits d'atenció diària que tenen els animals allotjats.

Inspecciona les possibles incidències per a la comunicació de disfuncions observades en la salut i/o comportament dels animals allotjats.

2. DESTINAR ELS OBJECTIUS

Tot el personal que treballa al Rodamón i per extensió totes aquelles persones que tenen alguna intervenció en les atencions diàries que es descriuen en aquest manual d'actuació, com ara els voluntaris.

Tots els animals allotjats al Rodamón.

3. NORMES GENERALS

El personal cuidador i els voluntaris tindran en tot moment especial cura en la correcció i bona pràctica en el maneig dels animals.

Totes les actuacions del personal del Rodamón i les que s'encomanin als voluntaris tenen com a finalitat aconseguir el màxim benestar i confort possibles en les condicions d'estada dels animals al Centre.

Qualsevol anomalia detectada en la salut o el comportament dels animals ha de ser immediatament comunicada i degudament registrada documentalment a la fitxa individual de l'animal.

4. ACTUACIONS ORDINÀRIES DEL DIA A DIA

MANUTENCIÓ

L'aigua de beguda es canviarà cada dia, aprofitant el moment de la neteja dels recintes d'allotjament dels animals.

El pinso es repesarà cada dia, com a mínim, un cop al dia, excepte per a aquells animals que siguin objecte d'especial atenció i/o tractament veterinari, quan l'equip facultatiu així ho determini.

El pinso compleix la normativa vigent i cobreix les necessitats bàsiques de l'animal i garanteix el seu correcte estat nutricional, essent d'alta palatabilitat i digestibilitat.

Per a animals amb requeriments nutricionals especials, la dieta serà l'adequada a les seves característiques i necessitats (cadells, senils, malalts, etc.).

NORMES D'ACTUACIONS D'ATENCIÓ DIÀRIA

3

NETEJA I DESINFECCIÓ

La neteja dels recintes d'allotjament, la dels estris per a posar el menjar i l'aigua, i la dels altres elements que puguin estar a les zones d'allotjament dels animals, ha de ser diària, seguint allò que s'estableix al manual de Neteja i Desinfecció.

Les femtes i els residus sòlids (restes de menjar, etc.) es trauran diàriament, o amb més freqüència cas de ser necessari per requeriments higiènic-sanitaris o del benestar de l'animal.

La neteja i desinfecció de freqüència no diària es portarà a terme segons el manual de Neteja i Desinfecció.

ACTIVITAT DE L'ANIMAL

Els animals necessiten activitat física, ser passejats i mantenir un adequat nivell de socialització.

El passeig serà dut a terme per les persones voluntàries, sota criteri i planificació pel personal de gestió del voluntariat del Rodamón, amb el vistiplau del responsable. L'activitat estarà subjecta a allò que disposa el normes del Voluntariat de L'associació.

La persona voluntària lligarà l'animal amb collar i corretja i el portarà a fer un passeig pels terrenys del voltant del Centre. La persona voluntària ha de portar bosses de plàstic per a recollir les deposicions sòlides que l'animal pugui fer.

El Centre disposa d'uns espais comuns i delimitats on podran coexistir uns quants animals (amb coneixement previ de la seva compatibilitat) durant un espai de temps al dia.

INSPECCIÓ DE L'ANIMAL

El personal cuidador farà cada dia, a primera hora del matí, una supervisió general de l'estat dels animals, aprofitant la ronda de les tasques de medicació dels animals que ho necessitin i/o de les de neteja de les instal·lacions on són allotjats tots els animals.

Si un cuidador (o qualsevol altre empleat del centre) percep alguna anomalia en l'estat de salut de l'animal o en el seu comportament, posarà en antecedents el responsable del centre de les disfuncions observades, així com les dades identificatives de l'animal o recinte on s'ubica. Amb la informació facilitada, el responsable del centre valorarà el problema i procedirà segons Manual de gestió del Rodamón: Protocol d'atenció diària

Les persones voluntàries del Rodamón també hauran de notificar qualsevol incidència en l'estat de salut o del comportament que observin en els animals que els hagin estat assignats. En aquests casos, les persones voluntàries posaran en coneixement del personal encarregat del programa de voluntariat (o de la persona que designi el responsable del Rodamón si aquest no es troba) aquesta circumstància amb identificació de l'animal que es tracta o recinte on s'ubica.

NORMES D'ACTUACIONS DAVANT EL CAS DE LOCALITZACIÓ DE PROPIETARIS D'ANIMALS DE COMPANYIA PERDUTS / ABANDONATS AMB REGISTRE D'ENTRADA AL RODAMÓN

1. OBJECTIU

Definir el procediment que s'ha de seguir al Rodamón per a retornar un animal perdut o abandonat, ingressat al Centre i proveït de mètode d'identificació, al seu propietari, ja sigui per localització de la persona posseïdora i requeriment per la seva recuperació de l'animal, o bé perquè el propietari ha fet avís o denúncia de la seva desaparició.

Definir el procediment a seguir davant l'entrada al Rodamón de notificacions d'animals perduts.

Establir la sistemàtica de la comunicació entre el Rodamón i el municipis afectats, de d'incompliment de la recuperació de l'animal per part dels seus propietaris.

2. DESTINAR LES ACTUACIONS

Aquest procediment s'aplica a els animals que ingressen al Rodamón i als quals es detecta un mètode que permeti identificar el seu propietari.

Pel que fa al punt D, a tots els animals que hi són allotjats.

3. DEFINICIONS

Normes d'actuació en cas d'ingrés: document que descriu la sistemàtica establerta al Rodamón per a l'admissió i ingrés dels animals de companyia abandonats o perduts.

Recuperació: recollida del Rodamón d'un animal per part dels seus propietaris. És sinònim de retorn per part del Rodamón d'un animal al seu propietari.

4. REALITZACIÓ

A. CONTROL I INSPECCIÓ

A les normes d'actuació en cas d'Ingrés estableix, durant la revisió inicial de l'animal, la recerca d'un mètode que permeti la identificació de l'animal i la localització del seu propietari. Caldrà fer-ho sistemàticament en tots els animals que ingressin en el centre, independentment del motiu d'ingrés.

Aquesta recerca s'iniciarà comprovant si porta collar amb placa identificativa i sempre a continuació realitzant la lectura de microxip: es passarà el lector primer per la part esquerra del coll de l'animal fins que l'aparell detecti el codi del microxip; si el resultat és negatiu, se seguirà intentant per tot el coll i zones properes del cos de l'animal. Si el resultat segueix sent negatiu, es farà un nou intent amb un altre aparell lector, prèviament comprovat, per si el primer no hagués funcionat adequadament.

NORMES D'ACTUACIONS DAVANT EL CAS DE LOCALITZACIÓ DE PROPIETARIS D'ANIMALS DE COMPANYIA PERDUTS / ABANDONATS AMB REGISTRE D'ENTRADA AL RODAMÓN

En cas de resultat negatiu, es comprovarà si l'animal té algun altre sistema d'identificació, com ara tatuatge a la cara interna dels pavellons auriculars o als engonals.

Si l'animal té algun mètode d'identificació, s'anotaran en el seu expedient totes les dades disponibles (codi i dades vinculades en cas de microxip o de tatuatge, dades visibles en cas de placa)

En cas de que l'animal estigui identificat amb microxip, s'accedirà informàticament a la base de dades del Rodamón i en cas negatiu farem una recerca en el registre general ANICOM (per a la qual cosa cal introduir prèviament la clau d'autorització d'accés), per tal de comprovar si efectivament el microxip està registrat en aquest arxiu. Si el resultat és positiu, s'anotaran les dades de la persona propietària de l'animal. Si no hi han dades, es contactarà telefònicament amb l'AIAC, i si aquest comunica que el microxip està registrat en un altre arxiu diferent del de Catalunya, el responsable del Rodamón o persona en qui delegui sol·licitarà formalment mitjançant ofici les dades en l'arxiu o registre corresponent. Si el titular d'aquest arxiu registre denega la cessió de les dades del microxip, el responsable del Rodamón li notificarà mitjançant un escrit la circumstància de l'entrada de l'animal en el Rodamón, i l'instarà a que comuniqui el fet al propietari de l'animal per tal de que passi a recollir-lo.

De manera similar s'actuarà en el cas de que l'animal tingui un tatuatge i es pugui determinar el registre dipositari de les dades.

En el cas de que l'animal porti placa identificativa, caldrà diferenciar si l'animal té també microxip / tatuatge o no:

Si no té cap altre element d'identificació, s'utilitzaran les dades disponibles en la placa per contactar amb el propietari o posseïdor. Si té a més un altre element d'identificació (microxip i/o tatuatge), es comprovarà si les dades de la placa coincideixen amb les del microxip o tatuatge. En cas de no coincidència, primarà la validesa de les dades que constin a partir del microxip.

B. NORMES DE ACTUACIÓ A L'HORA DE CONTACTAR AMB LA PERSONA PROPIETÀRIA DE L'ANIMAL

El Rodamón farà un primer intent de localització del propietari, via telefònica. Si ho aconsegueix, li comunicarà que el seu animal ha ingressat al Centre i li requerirà a la seva recollida en el termini més breu possible, avisant-lo de les conseqüències legals o administratives que té el fet de no recollir-lo.

Si no es localitza el propietari identificat durant les 24 hores següents, el procés segueix segons el que s'estableix a l'apartat C.

C. NORMES DE ACTUACIÓ/REQUERIMENT PER A LA RECOLLIDA DE L'ANIMAL

Si la comunicació no ha estat possible, o el propietari no ha recollit el seu animal en un màxim de 20 dies o el que estigui establert per llei, el Rodamón ho posarà en coneixement del municipi on s'ha recollit l'animal per a tal que es formulï denuncia per incompliment de la Llei de protecció animal.

A partir d'aquest moment, l'animal pot passar al programa d'adopcions si compleix els requisits del Protocol d'Adopció.

NORMES D'ACTUACIONS DAVANT EL CAS DE LOCALITZACIÓ DE PROPIETARIS D'ANIMALS DE COMPANYIA PERDUTS / ABANDONATS AMB REGISTRE D'ENTRADA AL RODAMÓN

D. NOTIFICACIÓ / LOCALITZACIÓ D'UN ANIMAL PERDUT

Aquest punt es refereix al procediment a seguir davant la notificació de la pèrdua o desaparició d'un animal per part de la persona propietària o posseïdora, o per part d'altres fonts (AIAC, Ajuntaments, etc...).

Dintre del programa de gestió informàtica del Rodamón, destinar un apartat de registre de notificacions d'animals perduts, en el qual s'hauran de registrar tots els animals perduts que estiguin identificats.

La notificació al Rodamón de la pèrdua o desaparició d'un animal de companyia pot entrar per via telefònica o omplint formulari d'animals perduts identificats de la web www.aparodamon.com, compareixença personal del notificant.

Independentment de la via d'entrada de la notificació, caldrà registrar immediatament o en el termini més breu possible, en el programa informàtic del centre, les dades corresponents: dades d'identificació i característiques físiques de l'animal, data, hora aproximada i zona o lloc on es va perdre, dades completes (nom i cognoms, domicili, telèfon/s de contacte) de la persona propietària o posseïdora i dades de la persona notificant (si no és la mateixa). Només en el cas de que no sigui possible introduir les dades en el programa informàtic en el moment, s'empenarà manualment un full de registre; tan aviat com sigui possible, però, s'hauran de passar aquestes dades al programa informàtic.

En el cas de que la persona propietària o posseïdora de l'animal perdut comparegui personalment en el Rodamón, una vegada s'hagin pres totes les dades abans esmentades, se l'acompanyarà a veure els animals allotjats o mitjançant la web se li ensenyaran totes les fotografies dels gossos que han entrat els últims 20 dies per si reconegué entre ells el seu. Tanmateix, les persones que notifiquin no presencialment la pèrdua d'un animal seran convidades a venir al centre per poder comprovar personalment si el seu animal hi és, especialment en aquells casos en què per una incompleta identificació o ressenya de l'animal o descripció de les circumstàncies de la desaparició, pogués donar-se un mínim marge de dubte.

Tant aviat tingui constància el personal del Rodamón de la notificació d'un animal perdut o desaparegut, comprovarà la coincidència exacta o per similitud de les dades i circumstàncies de la notificació amb les dels animals que hi ha ingressats en el centre, creuant sempre les dades informatitzades, sens perjudici de que es puguin fer altres comprovacions visuals o documentals.

Sigui quin sigui el resultat de la cerca, se n'informarà a la persona propietària o posseïdora de l'animal perdut, així com també a la notificant, si no és la mateixa que la propietària. Si es comprova que l'animal reclamat està ingressat en el Rodamón, s'informarà el propietari o posseïdor que pot passar a recollir l'animal dins dels horaris d'atenció al públic, així com de les despeses originades corresponents que haurà d'abonar.

NORMES D'ACTUACIONS DAVANT EL CAS DE LOCALITZACIÓ DE PROPIETARIS D'ANIMALS DE COMPANYIA PERDUTS / ABANDONATS AMB REGISTRE D'ENTRADA AL RODAMÓN

Quan la persona propietària o posseïdora d'un animal perdut comparegui en el Rodamón per recollir el seu animal, el personal l'atendrà en les dependències administratives del centre, on una vegada comprovada la pertinença de l'animal, es formalitzarà el document de recuperació, previ abonament per part del usuari de les despeses originades establertes. A continuació, un empleat del Rodamón portarà l'animal i li lliurarà al seu propietari o posseïdor. Cal recordar que, si l'animal no duia microxip homologat en el moment d'ingressar en el centre, serà obligatòriament identificat mitjançant aquest sistema, i registrat a nom de la persona propietària, abans de ser lliurat. En aquest cas, s'afegirà a les despeses a abonar, l'import de la despesa originada corresponent a la identificació amb microxip, mes l'estada i la disposició del servei de recuperació.

D'altra banda, es recordarà al propietari de l'animal recuperat l'obligatorietat d'inscriure'l en el cens municipal d'animals de companyia del municipi de residència habitual de l'animal, en el cas de que no ho hagués fet, en el termini màxim d'un mes. De la mateixa manera, es recordarà a la persona que recuperi l'animal que és precepte obligat que els gossos, els gats i les fures portin d'una manera permanent pels espais o les vies públiques una placa identificadora o qualsevol altre mitjà adaptat al collar en què han de constar el nom de l'animal i les dades de la persona que n'és posseïdora o propietària.

El personal administratiu del Rodamón registrarà les dades de la recuperació en el programa informàtic del centre, en l'expedient de l'animal, sens perjudici dels documents en format paper que se'n puguin conservar. A més, s'annotarà el motiu i la data de sortida de l'animal en les estadístiques d'entrades i sortides.

El personal del Rodamón comprovarà sempre la possible coincidència de cada nou animal que ingressi en el centre amb les dades d'animals notificats com a perduts o desapareguts, sense cap responsabilitat si aquest no tenen cap mena d'identificació.

El Rodamón notificarà a l'AIAC els recuperats dels animals que duïen identificació amb microxip en el moment d'ingrés.

E. PRÈVIA LA RECUPERACIÓ D'UN GOS POTENCIALMENT PERILLÓS (REQUISITS)

Quan l'animal que es vulgui recuperar sigui un gos que la normativa legal vigent qualifica com a potencialment perillós, la persona propietària haurà d'acreditar, davant del Rodamón i de manera prèvia al lliurament de l'animal per part del Centre, estar en possessió de la preceptiva llicència per a la tinença i conducció de gossos potencialment perillosos.

El compliment d'aquest requisit és imprescindible per al lliurament de l'animal a la persona propietària.

NORMES D'ACTUACIÓ DE PROFILAXI

5

1. OBJECTIU

Definir la sistemàtica d'actuació que es porta a terme al Rodamón per a la prevenció de malalties infeccioses i infecto-contagioses, així com les infestacions per paràsits, en els animals que hi ingressen i mentre hi són allotjats.

Establir el procediment d'actuació a seguir en cas d'aparició d'un brot de malaltia infecciosa, infecto-contagiosa, parasitària, o bé d'infestacions per paràsits encara que no produeixin malaltia.

2. DESTINAR L'ACTUACIÓ

Tots els animals que ingressen al Centre, per als tractaments inicials. Tots els animals que hi romanen allotjats per als tractaments periòdics, i per a les actuacions puntuals en cas de brot.

3. COMENTARIS GENERALS

L'administració d'antiparasitaris i d'altres productes zoosanitaris, es farà utilitzant els més adequats i en el moment i amb la freqüència més adients en funció de les condicions de salut individual i col·lectiva de les zones on s'allotja l'animal del centre, sota estricte criteri professional de l'equip veterinari.

El personal autoritzat per a portar a terme les accions descrites en aquest protocol és el personal de l'equip veterinari i el personal cuidador sota les instruccions i supervisió de l'equip veterinari.

Per a la realització de les pràctiques descrites en aquest manual és preceptiva la utilització de guants d'un sol ús.

És preceptiu també el canvi de bata i de botes o desinfecció del mateixos per al personal quan passi de la zona on romanen animals malalts a la zona d'allotjament d'animals sans.

Les accions profilàctiques a l'ingrés, així com les efectuades de manera periòdica, seran anotades a l'expedient individual de l'animal.

El control profilàctic del Rodamón passa no només per les actuacions sobre els animals, sinó també sobre els factors ambientals i de maneig, que incideixen de manera important en l'aparició de malalties.

S'observarà un escrupolós compliment de les mesures de neteja i desinfecció de totes les dependències i annexes del Rodamón, seguint el que s'estableix al Manual de normes de neteja i desinfecció, tant pel que fa a la neteja ordinària, com especialment per a la neteja intensiva a les instal·lacions o recinte d'allotjament d'animals.

Les manipulacions, trasllats, i en general el maneig quotidià dels animals, es farà amb cura d'evitar moviments i situacions que els puguin ocasionar estrès afegit.

NORMES D'ACTUACIÓ DE PROFILAXI

5

S'evitarà sempre que sigui possible la massificació en la distribució i allotjament dels animals a les gàbies o recintes.

L'atenció diària dels animals es realitzarà, sempre que situacions extraordinàries no requereixin el contrari, començant pels cadells i seguint pels adults.

Els animals que presentin malalties contagioses, de caràcter infecciosos o parasitari, seran observats i atesos cada dia de manera separada, sota les instruccions de l'equip veterinari.

EN EL MOMENT DE L' INGRÉS

Tots els animals seran sotmesos a un tractament de profilaxi en el moment del seu ingrés, d'acord amb el que es detalla en el manual d'Ingrés. Si es considera necessari, en base a la situació sanitària de l'animal o de la col·lectivitat, el tractament de profilaxi podrà ser diferit fins el moment més adequat. Només en casos excepcionals suficientment justificats (per exemple, conèixer amb suficients garanties l'origen i l'estatus sanitari de l'animal), l'equip podrà determinar la no aplicació total o parcial del tractament de profilaxi.

Aquest tractament consisteix en:

- ✓ Desparasitació interna:
- ✓ Desparasitació externa:

Es faran proves de detecció de determinades malalties a tots els animals que ingressin al Centre, si tenen símptomes aparents seguint la pauta que es descriu a continuació:

- ✓ GOSSOS:

Detecció de leishmaniosi: mitjançant titulació d'anticossos en sang, amb la utilització d'un kit. En cadells de menys de 3 mesos, només s'hi farà el test a criteri del veterinari.

- ✓ GATS:

Se'ls aplicarà si les circumstàncies epidemiològiques així ho aconsellen, a criteri veterinari.

Desparasitacions:

Es desparasitarà internament i externament els animals allotjats segons la posologia indicada pel fabricant dels productes utilitzats i/o el criteri professional de l'equip veterinari.

En qualsevol cas i com a mínim, sempre es desparasitaran externament tots els animals allotjats a la primavera i a l'estiu, com a complement de la desparasitació ambiental prevista a les normes de Neteja i Desinfecció.

NORMES D'ACTUACIÓ DE PROFILAXI

5

ACTUACIONS EN CAS D'APARICIÓ D'UN ANIMAL AMB PRESUMIBLE MALALTIA INFECTOCONTAGIOSA GREU

Davant d'un animal que presenti simptomatologia compatible amb una malaltia infecciosa o infecto-contagiosa, el personal cuidador que el detecti en donarà part immediat a l'equip veterinari,.

L'equip veterinari procedirà a l'examen de l'animal, i a l'aproximació diagnòstica.

Davant la possibilitat de tractar-se d'una malaltia infecto-contagiosa greu, l'animal serà immediatament ubicat a la zona d'aïllament.

Es procedirà a una neteja a fons i posterior desinfecció de l'estància o recinte on estigués allotjat fins el moment, amb el desinfectant que habitualment s'utilitzi o altre més específic si l'equip veterinari ho valora necessari, segons l'agent etiològic sospitat o confirmat.

L'equip veterinari procedirà al tractament de l'animal malalt, i eventualment a la realització de les proves necessàries per a la confirmació del diagnòstic.

En aquest cas, i depenent de la malaltia un cop confirmada, la seva capacitat de propagació, la seva virulència, i la gravetat de la seva expressió al Centre, l'equip veterinari, juntament amb el responsable del Rodamón, valoraran la conveniència de l'eutanàsia, acollint-se al que estableix la llei de protecció animal i el fins de l'Associació i el Manual d'Atenció Veterinària

NORMES D'ACTUACIÓ VETERINÀRIA

6

1. OBJECTIU

Definir la sistemàtica d'actuació del servei veterinari al Rodamón Establir l'aplicació de la normativa vigent pel que fa a l'eutanàsia d'animals al Centre.

2. DESTINATARI DE L'ACTUACIÓ

Tots els animals que ingressen al Centre. Tot el personal que treballi en el servei veterinari, tant els veterinaris com el personal amb funcions d'auxiliar de veterinària

3. CRITERIS GENERALS

Les disciplines necessàries per al desenvolupament de la tasca del servei veterinari són la medicina, la cirurgia i l'etologia dels animals de companyia.

L'equip veterinari, i en general el personal del Rodamón que faci funcions auxiliars durant el desenvolupament de les tasques d'aquell, tindrà en compte les normes comunes de seguretat en el treball, utilitzant els EPIs oportuns per a la tasca a realitzar.

Els productes i el material farmacèutic es mantindran adequadament identificats i emmagatzemats, i només podrà tenir accés als mateixos el personal del servei veterinari, o personal autoritzat pel mateix o pel responsable del Rodamón.

4. REALITZACIÓ

L'equip veterinari serà responsable de les següents actuacions genèriques: o Reconeixement i avaluació de l'estat sanitari i comportamental dels animals que ingressen al Centre, seguint el que s'estableix les normes d'Ingrés i Sortida.

Valoració etològica bàsica de les característiques comportamentals i de potencial agressivitat. En aquest sentit, es tindrà en compte totes les circumstàncies de l'animal, l'historial, i es dictaminarà en base als principis de precaució i d'anàlisi del risc.

- ✓ Determinació de la potencial perillositat dels animals, en base a allò que estableix la normativa vigent sobre gossos considerats potencialment perillosos.
- ✓ Prevenció, control i tractament de les malalties dels animals sota responsabilitat del centre, tant de manera individual com col·lectiva.
- ✓ Elaboració i supervisió de l'execució del programa d'higiene i profilaxide la instal·lació i de les estancias on l' animal allotjada, seguint el que s'estableix al normes de Profilaxi: elaboració de les proves de detecció de malalties infectocontagioses i zoonosis.

NORMES D'ACTUACIÓ VETERINÀRIA

6

- ✓ Esterilització, desparasitació, vacunació i identificació dels animals admesos als Programes d'adopció i d'acollida temporal, en la mesura que correspongui en cada cas, seguint el que s'estableix a les respectives normes .
- ✓ Supervisió i control del Programa d'Acollida Temporal d'animals amb requeriments especials, elaboració de l'informe que els acompanya, assessorament a les persones acollidores d'animals amb malalties / lesions.
- ✓ Eutanàsia dels animals inclosos en algun dels tres supòsits previstos en la legislació vigent. Aquest apartat es desenvolupa més endavant.

EUTANÀSIA D'ANIMALS

D'acord amb el que estableix la normativa vigent, es prohibeix el sacrifici de gats, gossos i fures a les instal·lacions per al manteniment d'animals de companyia, i als nuclis zoològics en general, excepte pels motius humanitaris i sanitaris que s'estableixin per via reglamentària (Art. 11.2 del Decret legislatiu 2/2008, de 15 d'abril, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de protecció dels animals), i estarà prohibit el sacrifici llevat d'aquells casos que sigui dictaminat sota criteri veterinari atenent a conductes marcadament agressives envers les persones o altres animals, o estats patològics que impliquin sofriment per a l'animal o que suposin un risc de transmissió de malalties contagioses greus.

Amb caràcter general, i sempre que circumstàncies extremes de perill per a la salut pública o la sanitat animal de la resta de la gabià del Centre no ho facin necessari, es respectarà el termini mínim legalment establert per la seva recuperació dels animals abandonats/perduts abans de procedir a la seva eutanàsia en els casos en què aquesta procedeixi, termini que la normativa fixa en 20 dies naturals des de la seva recollida, o en el cas d'animals identificats, en 20 dies naturals des de la notificació efectiva a la persona propietària o posseïdora de que el seu animal està ingressat en el centre, i l'obligatorietat de recollir-lo.

Cas que això no fos possible, es conservarà en un congelador el cos de l'animal eutanasiat, degudament identificat, fins que finalitzi el termini de recuperació que li sigui aplicable, comunicant l'eutanàsia i les seves circumstàncies al seu propietari o posseïdor, si s'ha pogut localitzar, o a l'autoritat competent que entengui del cas , si procedeix.

El servei veterinari del Rodamón farà constar, en el document de la sortida individual de l'animal, el motiu de l'eutanàsia.

L'eutanàsia dels animals es farà de manera ràpida i evitant el seu patiment físic i psíquic. Només podrà realitzar-se amb sedació profunda o anestèsia general prèvia, i mitjançant els productes i vies d'administració explicitades a la llei de protecció animal, pel qual s'estableixen els mètodes d'eutanàsia per als animals de companyia que s'han de eutanasiar.

Els tres supòsits d'eutanàsia d'animals establerts a la normativa vigent es desenvolupen segons els següents criteris:

NORMES D'ACTUACIÓ VETERINÀRIA

EUTANÀSIA D'ANIMALS

1. SUPÒSIT DE CONDUCTES AGRESSIVES

S'entendrà per conducta marcadament agressiva els intents reiterats (reeixits o no) d'agressió violenta a personal del centre o altres persones que tinguin contacte amb l'animal, així com a la resta d'animals amb els quals es relacioni.

En aquest cas, l'equip veterinari procedirà a sacrificar l'animal.

Els episodis puntuals d'agressivitat per part d'un animal faran que aquest sigui sotmès a observació i a estudi comportamental per part de l'equip del Centre, per a veure l'evolució de la seva agressivitat.

Es farà constar a l'expedient individual de l'animal el motiu de la seva eutanàsia.

EUTANÀSIA D'ANIMALS

2. SUPÒSIT D'ESTATS PATOLÒGICS QUE IMPLIQUIN SOFRIMENT

El servei veterinari procedirà al tractament segons pauta habitual de lespatologies/lesions que puguin presentar els animals.

En el cas de malalties/lesions que requereixin una atenció mèdica i personal que ultrapassi les possibilitats del Centre, es valorarà l'oportunitat de que els animals s'acullin al que estableix el Programa d'Acollida per a animals amb requeriments especials.

En el cas dels animals que no responguin als tractaments ordinaris i dels que no hagués pogut aconseguir la seva acollida externa, l'equip veterinari farà una valoració del seu grau de sofriment per determinar la seva inclusió en un dels supòsits de la normativa vigent en matèria d'eutanàsia.

EUTANÀSIA D'ANIMALS

3. SUPÒSIT DE MALALTIES TRANSMISSIBLES GREUS (INFECCIOSES O PARASITÀRIES), ESPECIALMENT LES DE CARÀCTER ZOOZÒSIC

Davant l'aparició d'un cas d'animal amb simptomatologia compatible amb una malaltia transmissible, l'equip veterinari donarà les ordres a l'equip de cuidadors i aplicarà allò que s'estableix a les normes de profilaxi, aïllant l'animal i procedint al seu tractament segons la pauta que tècnicament sigui més adequada.

Els animals que no responguin al tractament en un termini de 24-72 hores –segons criteri del servei veterinari–, seran susceptibles d'acollida externa segons el Programa d'acollida d'animals amb requeriments especials, activant-se en aquest cas la xarxa de comunicació a la recerca de persones acollidores externes, per la via establerta en aquest Programa.

No serà d'aplicació aquesta possibilitat en el cas que la malaltia, la fase evolutiva en la que es trobi, o qualsevol altra consideració veterinària fonamentada, suposin objectivament un risc greu per a la salut pública o per a la sanitat animal.

NORMES D'ACTUACIÓ VETERINÀRIA

6

Si aquesta acollida externa no és possible, l'animal segueix sense respondre al tractament i la malaltia evoluciona, l'equip veterinari, juntament amb la direcció del Rodamón, valorarà el risc que representa la permanència d'aquest animal al Centre per a la salut dels animals que s'hi allotjan.

Si aquesta valoració és negativa, l'equip veterinari eutanasiarà l'animal, seguint el que s'estableix en l'apartat corresponent d'aquestes normes d'actuació.

Els gats que donin positiu a les proves de detecció de FeL i/o de FIV seran sacrificats.

NORMES EN CAS D'ADOPCIÓ I ACOLLIDA

7

1. OBJECTIU

Definir la sistemàtica emprada pel Rodamón per al lliurament dels animals en adopció, tant el procediment que se segueix, la informació que es dona al sol·licitant i documentació normalitzada del procés, així com les condicions que reuneixen els animals que es lliuren en adopció i els requisits que han de complir les persones sol·licitants.

Establir un programa per a l'acollida temporal d'animals del Rodamón els requisits dels animals que es poden acollir, de les persones que ho poden sol·licitar, i detallar-ne el procediment a seguir i la documentació normalitzada del mateix.

2. DESTINACIÓ DE LES ACTUACIONS

Tots els animals allotjats al Rodamón que compleixen els requisits per a ser adoptats.

Totes les sol·licituds d'adopció que es reben, i tots els procediments d'adopció que es materialitzen.

Tots aquells animals compresos en els supòsits d'acollida temporal, i els procediments que s'acullin a aquest programa.

3. REALITZACIÓ

CONDICIONS QUE COMPLEIXEN ELS ANIMALS A L'ADOPCIÓ

Haver superat el període legalment establert d'estada al Rodamón des del seu ingrés sense haver estat recollits pel seu propietari (període mínim de 20 dies).

L'equip del Rodamón farà un reconeixement a l'animal, que comprendrà un examen mèdic i una avaluació bàsica de les característiques comportamentals. Els animals que presentin qualsevol de les característiques següents no podran passar al programa d'adopció:

- ✓ Estat general deteriorat, lesions o presència de patologia identificable.
- ✓ Que estigui ensinistrat per a l'atac o la defensa.
- ✓ Manifestació de comportament agressiu o que pugui ser considerat perillós per a les persones o altres animals.
- ✓ Malgrat això, els animals malalts que siguin sol·licitats per algun adoptant es podran donar en adopció, sempre i quan els sol·licitants, previ assessorament facultatiu, es comprometin fermament a fer-se càrrec de les seves cures i signin el Consentiment d'Alta Voluntària Manual d'adopció i acollida.

NORMES EN CAS D'ADOPCIÓ I ACOLLIDA

7

Rodamón té establert un Programa d'Acollida d'animals amb requeriments especials, que preveu la possibilitat d'acollida temporal, externa al Centre, per a animals que estiguin inclosos en algun supòsit d'especial atenció veterinària o d'assistència.

Aquest Programa i el seu procediment es desenvolupa en document apart.

ESTERILITZACIÓ

L'animal adoptat es lliura esterilitzat pels serveis veterinaris del Rodamón.

Per consell facultatiu, pot no ser oportuna l'esterilització d'un animal en un moment determinat, i en aquest cas l'adoptant es compromet a tornar-lo al Centre en el termini màxim de 6 mesos per a fer-la, o a esterilitzar-lo en un centre veterinari extern, en el mateix termini, assumint en aquest cas els costos que se'n deriven i pagant prèviament una fiança de compromís de l'esterilització que serà retornada un cop estigui certificat documentalment d'intervenció a que es fa referència .

Si el sol·licitant manifesta la seva voluntat d'esterilitzar l'animal en un centre extern, haurà igualment de presentar al Rodamón, dins els 6 mesos següents al lliurament de l'animal, el justificant d'haver-ho fet en les condicions exposades anteriorment.

L'ANIMAL ES LLIURARÀ EN LES SEGÜENTS CONDICIONS

- ✓ Desparasitat internament i externament
- ✓ Vacunat segons protocol de profilaxi del Rodamón
- ✓ Esterilitzat (amb les salvetats exposades en l'apartat anterior)
- ✓ Identificat amb microxip

En el moment del lliurament de l'animal al seu nou propietari, es dona un Dossier d'Adopció que inclou la següent documentació:

- ✓ Còpia signada de l'Acord d'adopció.
- ✓ Cartilla sanitària, amb les vacunes aplicades, la identificació de l'animal i aquelles altres circumstàncies sanitàries que procedeixin.
- ✓ Document Els animals de companyia i les seves lleis, extracte de la normativa relativa a la tinença i protecció dels animals de companyia.
- ✓ Recodatori sobre l'obligatorietat, en el termini màxim d'un mes des de la data d'adopció, de censar l'animal en el registre corresponent del municipi on aquest residirà habitualment.
- ✓ L'animal es lliurarà immediatament si compleix totes les condicions, o en el moment en què aquestes es compleixin.

NORMES EN CAS D'ADOPCIÓ I ACOLLIDA

7

REQUISITS I COMPROMISOS DELS SOL·LICITANTS

- ✓ Tenir més de 18 anys.
- ✓ Acreditar un domicili estable.
- ✓ Mostrar, segons criteri del personal del Rodamón capacitat de portar a terme una tinença responsable i garantir la cura de l'animal.
- ✓ Per tal de procurar una adopció responsable, el sol·licitant omplirà un Qüestionari d'Adopció Informada, qüestionari que comprèn una sèrie de preguntes sobre l'entorn i les condicions del futur hàbitat de l'animal, per a procurar la màxima adequació i idoneïtat, i per a detectar possibles causes de contraindicació de l'adopció.
- ✓ Entendre, acceptar i signar l'adopció.

En concret:

- ✓ Compromís per escrit d'esterilització de l'animal, si aquest es lliura sense estar-ho, en el termini i manera exposats anteriorment.
- ✓ Compromís d'inscripció de l'animal al cens municipal corresponent i a remetre'n el resguard d'haver-ho fet en el termini d'un mes des del lliurament de l'animal.
- ✓ En el cas d'adopció d'un gos classificat legalment com a potencialment perillós, acreditar la possessió de la preceptiva llicència per a la tinença i conducció d'aquests animals.
- ✓ Cas que l'adoptant ja tingui una llicència anterior:
Actualització de la pòlissa d'assegurança amb la identificació de l'animal.

PROGRAMA D'ACOLLIDA TEMPORAL

El Rodamón té establert un Programa d'Acollida Temporal per als animals que es trobin en una de les circumstàncies següents:

- ✓ Siguin cadells d'entre 6 setmanes (deslletament) i 3 mesos.
- ✓ Estiguin dins els primers 20 dies d'estada al Centre, període en el qual poden ser recuperats pels seus propietaris, i no posseeixin identificació que permeti localitzar-lo.
- ✓ Estiguin inclosos en el que s'estableix en el Programa d'Acollida d'animals amb requeriments especials.

NORMES EN CAS D'ADOPCIÓ I ACOLLIDA

7

Els animals que es lliurin en acollida temporal estaran identificats amb microxip.

De la mateixa manera, els sol·licitants hauran de complir amb tots els requisits que es demanen per a l'adopció definitiva, complimentar i presentar la documentació requerida en temps i forma, i signar l'Acord d'Acollida Temporal i acceptar-lo en tots els seus termes.

En el cas que una persona vulgui acollir un animal segons aquest programa, el procediment serà el següent:

- ✓ El sol·licitant ha d'omplir l'Acord per a l'Acollida temporal, amb totes les dades que se li demanen, document pel qual l'adoptant declara haver entès les condicions del programa i n'accepta tots els passos i requeriments. Caldrà que presenti original i còpia del DNI (NIE o passaport, per a ciutadans estrangers).
- ✓ Si la seva situació legal ho permet, un animal en acollida temporal restarà igualment en situació de ser adoptat definitivament.
- ✓ Un cop finalitzat el període de custòdia, i si la situació legal de l'animal ho permet, el sol·licitant en pot demanar l'adopció definitiva. En aquest supòsit, el personal administratiu del CAAC lliurarà a l'adoptant la resta de la documentació relativa a l'animal, que és:
 - ✓ Còpia signada de l'Acord d'adopció.
 - ✓ La identificació de l'animal i aquelles altres circumstàncies sanitàries que procedeixin.
 - ✓ Resguard del document acreditatiu de la identificació amb microxip, amb les dades del nou propietari.

Són causes de finalització de la custòdia en règim d'acollida les següents:

- ✓ Desistiment per part de la persona acollidora.
- ✓ Incompliment de les condicions de custòdia.
- ✓ Finalització legal del període de custòdia al Rodamón, indicada per l'autoritat que l'hagués establert.
- ✓ Adopció definitiva, per part de la persona acollida o per part d'un altre sol·licitant.
- ✓ Rescat (recuperació) de l'animal per part del seu legítim propietari.

NORMES EN CAS D'ADOPCIÓ I ACOLLIDA

7

PROCEDIMENT COMÚ D'ATENCIÓ AL CLIENT EN ELS PROCESSOS D'ADOPCIÓ O ACOLLIDA EXTERNA

Atenció telefònica al sol·licitant d'informació:

- ✓ El personal del centre atindrà la trucada, i preguntarà pel tipus d'animal desitjat.
- ✓ Prèvia consulta de les fitxes dels animals en procés d'adopció, el personal comunicarà els resultats de la recerca al sol·licitant.
- ✓ Si el sol·licitant segueix interessat, se li dona una informació resumida sobre el procediment, requisits, condicions de lliurament de l'animal i s'informa el sol·licitant de la possibilitat d'acollir-se al Programa d'Acollida temporal d'un animal de companyia, cas que estigui interessant, així com del procediment que segueix i les condicions en les que es desenvolupa.
- ✓ S'ofereix al sol·licitant la possibilitat d'enviar-li per e-mail, a l'adreça que ell indiqui, un Dossier d'Informació sobre l'Adopció, que conté els documents següents:
 - ✓ Document Preguntes que t'has de fer abans d'adoptar
 - ✓ Document Els animals de companyia i les seves lleis
 - ✓ Document La tinença responsable
 - ✓ Document L'educació del teu gos
 - ✓ Document El teu gat

Atenció per correu electrònic:

- ✓ El personal administratiu serà el receptor dels e-mails que, bé a través de la pàgina web, bé directament, els adrecin els sol·licitants d'informació sobre el procediment d'adopció.
- ✓ L'administratiu trametrà al sol·licitant el Dossier d'Informació sobre l'Adopció, informant-lo en el mateix acte de la ubicació i horari d'atenció al públic del Rodamón i convidant-lo a visitar-lo per prosseguir el procediment.
- ✓ Si la sol·licitud es refereix al Programa d'Acollida Temporal, el personal administratiu enviarà per e-mail el Dossier d'Informació, però totes les adopcions es tindran que fer in situ en el Rodamón.

NORMES EN CAS D'ADOPCIÓ I ACOLLIDA

7

Atenció Presencial al Rodamón:

- ✓ El personal del centre atendre al públic que es presenti al Rodamón.
- ✓ El personal del centre rebrà la sol·licitud de servei o d'informació que requereixi la persona, i la canalitzarà segons del que es tracti.
- ✓ Si la persona sol·licitant està interessada en l'adopció o acollida d'un animal allotjat al Rodamón, se li facilitarà informació sobre la documentació, requisits i despeses d'ambdós procediments.
- ✓ Si la persona vol prosseguir amb el procés d'adopció o acollida d'un animal del Rodamón, el personal comprovarà que compleix els requisits per a adoptar un animal, i l'assessorarà sobre els aspectes relacionats amb les necessitats de l'animal i la seva adequació al nou entorn familiar Manual d'adopció i acollida seguint el Qüestionari d'Adopció Informada i la guia de procediment que el desenvolupa.
- ✓ Si d'acord amb les respostes al Qüestionari i l'entrevista que es mantingui amb la persona sol·licitant, el personal considera que l'adopció presenta o pot presentar problemes en el futur, es desestimarà la sol·licitud.
- ✓ Si el personal del centre valora que la persona sol·licitant i el seu entorn reuneixen condicions apropiades per a prosseguir el procediment d'adopció/acollida temporal, l'acompanyarà a la zona on estan allotjats els animals en adopció perquè els pugui veure i tenir contacte amb el/s que desitgi (jugar, passejar-los, etc.).
- ✓ En tot moment el personal del centre assessorarà el sol·licitant sobre les qüestions que aquest plantegi.
- ✓ Si el sol·licitant opta per algun animal, el personal del centre en farà la reserva pertinent. L'adoptant haurà d'emplenar i signar l'acord d'adopció, o bé l'Acord d'Acollida Temporal si és el cas.
- ✓ El personal del Rodamón traurà l'animal de la llista d'animals pendents d'adopció o en el seu defecte i posarà reservat a la fitxa que l'animal té dins la web, i el prepararà per al seu lliurament definitiu a l'adoptant.
- ✓ Si es tracta d'una Acollida Temporal, se seguirà el procediment descrit en l'apartat que s'hi refereix.
- ✓ Es prepararà la documentació que ha de lliurar al propietari en el moment de l'adopció, i es registrarà la sortida del Centre per adopció, amb les dades del nou propietari, a l'expedient individual de l'animal i al Registre de Sortida del Rodamón.
- ✓ El personal administratiu arxivarà l'Acord d'Adopció signat a l'expedient que l'animal té al Centre.
- ✓ El propietari abonarà, en el moment del lliurament, les despeses previstes pels conceptes previstos a les adopcions.

NORMES DE NETEJA, DESINFECCIÓ I CONTROL DE PLAGUES

8

1. OBJECTIU

Definir les actuacions de neteja, desinfecció i control de plagues a aplicar en les instal·lacions i dependències del Rodamón, així com la seva periodicitat i la seva supervisió.

2. DESTINACIÓ DE LES ACTUACIONS

El que estableix aquest protocol, en els seus apartats comuns i específics, s'aplicarà als diferents edificis i/o àrees del Rodamón: els destinats a atenció al públic i administració, els d'ús veterinari i d'allotjament dels animals, els d'ús exclusiu per al personal treballador del centre, els magatzems, els espais de distribució.

3. COMENTARIS GENERALS

Els materials que es faran servir per a la neteja i desinfecció són els següents:

- ✓ Detergents
- ✓ Desinfectants
- ✓ Estris de neteja: escombres, raspalls, fregalls, galledes, draps.

El material i les eines necessàries per als treballs de neteja i desinfecció es guardaran en un espai propi, separats i d'accés restringit, d'on cada dia seran recollits pel personal que ha de procedir a la mateixa, que els tornarà a deixar al mateix lloc en finalitzar-la.

Un cop finalitzada la neteja i guardats els estris i productes, els treballadors es rentaran les mans amb sabó antisèptic i mètode d'eixugat de mans amb tovalloles de paper o assecadors d'aire calent.

Els treballadors no podran fumar, beure o menjar durant la realització del present procediment.

4. REALITZACIÓ DE LA NETEJA I DESINFECCIÓ

Per a la realització dels procediments de neteja, desinfecció i control de plagues es consideraran diferents elements, espais o dependències en què es dividirà el Rodamón:

- ✓ Oficines d'atenció al públic i d'administració (dues)
- ✓ Vestíbul de recepció
- ✓ Passadissos
- ✓ WC públic

NORMES DE NETEJA, DESINFECCIÓ I CONTROL DE PLAGUES

8

- ✓ Consulta sala de cures
- ✓ llatzerets d'observació i d'allotjament temporal d'animals
- ✓ Despatx del coordinador o responsable del centre
- ✓ Àrea des i pati d'esbarjo dels gossos
- ✓ Àrea de gateres comunitàries
- ✓ Carrer interior del recinte i zones annexes

A més de les tasques diàries descrites per a cada zona, que es definiran en els paràgrafs següents, el coordinador o responsable del centre, assistit per el serveis veterinaris, planificarà i ordenarà les actuacions de neteja, desinfecció i desinsectació que consideri més adequades per tal de prevenir l'aparició o evitar la difusió de determinades malalties infectocontagioses i/o parasitàries.

En la realització de les tasques de neteja de les àrees o recintes on s'allotgen els animals, aquests no hauran de resultar mullats, per a la qual cosa, l'organ gestor del centre assegurarà les condicions de logística que permetin compatibilitzar una neteja adequada i eficaç amb el benestar dels animals.

Les oficines (atenció al públic i administració), el vestíbul de recepció, els passadissos, el WC d'ús públic, la consulta-sala de cures i el quiròfan es netejaran diàriament, de dilluns a divendres (no festius), per la tarda, després de finalitzada l'activitat del centre. Es retiraran tots els residus, es neteja de pols el mobiliari, s'escombrarà el terra i es fregarà amb detergent i desinfectant.

La sala d'allotjament temporal d'animals, netejaran diàriament al matí, durant la primera part de la jornada laboral i en tot cas abans de distribuir el menjar i l'aigua neta als animals. Consistirà en: retirada de residus, neteja de les gàbies o recintes on s'allotjen els animals (amb la retirada de deposicions i restes d'orina, així com de les restes de menjar), neteja i canvi de terra de les cubetes dels gats, neteja amb detergent-desinfectant suau de les gàbies o recintes on s'allotjen els animals (sense que aquests estiguin a dintre), neteja dels recipients de menjar i aigua dels animals, esbandit i eixugat dels recintes dels animals i dels recipients de menjar i aigua, escombrat i neteja amb aigua i detergent-desinfectant del terra del local, neteja (extracció de pols) del mobiliari, neteja i desinfecció dels equips tècnics que ho necessitin. A la tarda es tornarà a repassar totes les gàbies per tal de que estiguin netes i desinfectades. Pel que fa a la consulta-sala de cures, es procedirà a la seva neteja a fons i desinfecció.

ÀREA DE GÀBIES I PATI D'ESBARJO DELS GOSSOS

Cada dia, durant el matí i abans de procedir a la distribució del menjar i de l'aigua neta per als animals, es realitzarà la neteja de les gàbies i dels espais comuns d'aquestes zones.

L'operari que faci aquestes tasques observarà les deposicions dels animals abans de la seva retirada per observar si hi ha anomalies susceptibles de ser comunicades a l'equip veterinari per a la gestió sanitària de la gàbia de l'animal del centre o dels animals de manera individual. De la mateixa manera, es reportaran altres observacions d'interès (vòmits, presència de paràsits, restes de sang, etc.).

NORMES DE NETEJA, DESINFECCIÓ I CONTROL DE PLAGUES

8

Per procedir a la neteja, primer es retiraran els residus sòlids i els excrements.

A continuació es netejaran terres, parets, sostres i portes, preferentment amb aigua a pressió amb detergent i/o l'ús amb mànega d'aigua. També es buidaran i netejaran els recipients de menjar i aigua, fent una neteja a fons d'aquests elements sempre que sigui necessari.

ÀREA DE GATERES COMUNITÀRIES

Cada dia, durant el matí i abans de procedir a la distribució del menjar i de l'aigua neta per als animals, es realitzarà la neteja d'aquests recintes.

L'operari que faci aquestes tasques observarà les deposicions dels animals abans de la seva retirada per observar si hi ha anomalies susceptibles de ser comunicades a l'equip veterinari per a la gestió sanitària de la gàbia de l'animal del centre o dels animals de manera individual. De la mateixa manera, es reportaran altres observacions d'interés (vòmits, presència de paràsits, restes de sang, etc.).

Per procedir a la neteja, primer es retiraran els residus sòlids i els excrements.

A continuació s'escombrarà el terra i es fregarà amb aigua amb detergent-desinfectant.

Després es buidaran i netejaran els recipients de menjar i aigua, fent una neteja a fons d'aquests elements sempre que sigui necessari.

Finalment, es lliurarà de deposicions i/o es canviarà el terra de les cubetes de deposicions dels gats.

MAGATZEM

Diàriament es retiraran els residus sòlids i s'escombrarà el terra d'aquests espais.

Es controlarà l'estat d'ordre i de netedat del magatzem, i en cas necessari, es procedirà a la seva neteja més acurada.

CARRER INTERIOR DEL RECINTE I ZONES ANNEXES

Cada dia, i sens perjudici de la responsabilitat del voluntariat en el manteniment lliure d'excrements dels espais del recinte, es procedirà a l'escombratge i/o al baldeig amb aigua dels mateixos, sempre que sigui necessari.

5. CONTROL DE PLAGUES

El control de plagues es durà a terme segons el Programa de control de plagues de Rodamón.

El Programa està fonamentat en el concepte i metodologia de la Lluita Integrada, combinant tots els mètodes de control possibles, prioritzant la utilització d'aquells que afavoreixin la mortalitat de la plaga per factors naturals i minimitzant al màxim l'ús de mètodes químics.

El control de plagues es portarà a terme per personal del centre qualificat per aquesta tasca.

ACTUACIONS A PORTAR A TERME DAVANT DE L'USUARI/CLIENT

9

1. OBJECTIU

Definir la sistemàtica establerta al Centre d'acollida d'animals de companyia Rodamón (mes endavant Rodamón) per a l'atenció del públic que en requereix una informació o una gestió.

Establir uns indicadors que permeten valorar la qualitat i el grau d'adequació a les expectatives d'aquesta atenció al públic. Definir aquests indicadors.

2. DESTINAR AQUESTES NORMALITZACIONS

Tot el personal que participa com a mínim en alguna de les fases de qualsevol dels processos d'atenció al públic.

3. COMENTARIS GENERALS

Com a servei públic que és, l'atenció al públic del Rodamón i per tant de les persones que en formen part contemplarà sempre un tracte correcte i amable .

El Rodamón no és només un centre de recollida i acollida d'animals perduts / abandonats, sinó també un espai d'educació activa envers la tinença responsable i el foment de l'adopció dels animals acollits. En aquest sentit, el personal del Rodamón, en totes les seves actuacions davant de l'usuari, farà d'aquesta perspectiva, seguint la filosofia que la associació té com a fins .

A disposició del públic hi haurà un sistema de recollida de suggeriments, que es podran fer sigui per email a sugeriments@aparodamon.com o be per correu ordinari a Avgda Lluís Companys nº 14, 17230 Palamós (Girona).

QUEIXES I FELICITACIONS

L'enquesta de satisfacció del client és un qüestionari que s'efectua anualment, via telefònica, en una mostra elegida a l'atzar d'entre les persones que han utilitzat , durant el darrer any, els serveis que ofereix el Centre. L'objectiu és la mesura de la satisfacció d'aquestes persones tant en l'atenció rebuda durant el procés com en el seu resultat.

Els resultats del qüestionari d'atenció al públic s'avaluaran periòdicament. L'estudi dels mateixos, així com el resultat de l'enquesta anual, es posarà a disposició de La Junta Directiva del Rodamón per al seu anàlisi i proposta de les mesures de millora que procedeixin.

De la mateixa manera, es farà un estudi anual de les queixes i reclamacions rebudes al Rodamón, que també serà posat a disposició del Control de Qualitat del Rodamón per a la seva avaluació i anàlisi.

ACTUACIONS A PORTAR A TERME DAVANT DE L'USUARI/CLIENT

9

4. REALITZACIÓ

Informació general :

L'horari d'atenció presencial al públic del Rodamón és el següent:

.....

De dilluns a dissabte:

Matins: 10:00 h - 13:00 h

Tardes: 16:00 h - 18:00 h Hivern

Tardes: 16:00 h - 19:00 h Estiu

Diumenges i festius:

Tancat al públic

.....

El telèfon d'atenció al públic funciona entre les 9 a 13 hores i les 16 a les 18 hores tots els dies excepte diumenges i festius.

Per a avisos sobre recollida d'animals a la via pública, fora dels horaris d'atenció telefònica del Rodamón, caldrà trucar al telèfon 112.

Les vies d'atenció al públic són les següents: presencial, telefònica, correu Electrònic, correu ordinari.

La resposta serà canalitzada envers el sol·licitant preferentment pel personal administratiu o bé, en el seu defecte, pel personal cuidador , excepte en els casos d'atenció presencial per part del personal cuidador.

SOL·LICITUD D'ADOPCIÓ

El personal del Rodamón seguirà, per a l'atenció a la persona que sol·liciti l'adopció d'un animal de companyia, el que s'estableix en el procediment indicat a les actuacions en casos d'Adopció.

SOL·LICITUD DE RECUPERACIÓ D'UN ANIMAL ALLOTJAT AL RODAMÓN.

El personal auxiliar rebrà la sol·licitud de rescat i la processarà d'acord amb el que s'estableix al Protocol de Localització de propietaris d'animals perduts / abandonats.

Quan el propietari es presenti al Rodamón per al rescat de llur animal, un cop plenament identificada la identitat d'aquest, el personal auxiliar l'informarà de l'obligatorietat de la inscripció del mateix en el Registre censal d'animals de companyia del municipi on resideixi habitualment l'animal. S'informarà així mateix de les taxes establertes que el propietari ha d'abonar prèviament al rescat de l'animal.

ACTUACIONS A PORTAR A TERME DAVANT DE L'USUARI/CLIENT

9

LOCALITZACIÓ DE PROPIETARIS D'ANIMALS IDENTIFICATS

Per a aquest procés, se seguirà el procediment establert al Protocol de Localització de Propietaris.

Igual que en el cas anterior, el lliurament de l'animal un cop localitzat el seu propietari es farà prèvia informació de l'obligatorietat d'inscripció al Registre censal i previ abonament de les despeses originades.

SUGGERIMENTS, QUEIXES I FELICITACIONS

El Rodamón posa a disposició del públic un formulari per a exposar suggeriments, queixes i felicitacions.

Quan una persona hagi omplert un full, el personal del centre en farà la recepció, en lliurarà una còpia a l'interessat i el derivarà al responsable del Rodamón, que li donarà el tractament adequat.

Si es tracta d'una queixa, i previ informe per part de l'equip o personal implicat, el responsable del Rodamón elaborarà resposta, que serà tramesa, segons el cas, directament a l'usuari o bé a través de la oficina de consum.

MANUAL GESTIÓ DEL VOLUNTARIAT

10

1. OBJECTIU

Determinar la definició, funcions, drets i deures de les persones que col·laborin amb el Rodamón com a persones voluntàries en el marc del Programa de voluntariat.

Establir el procediment per a la captació, inscripció, seguiment, reconeixement i desvinculació dels voluntaris, les normes de funcionament de les tasques del voluntariat i la sistemàtica de les seves relacions amb el Rodamón.

2. DESTINACIÓ DE LES ACTUACIONS

Totes aquelles persones que formalitzin com a voluntaris la seva relació amb el Rodamón en el marc del Programa de voluntariat.

3. CONSIDERACIONS GENERALS

Tenen la categoria de persones voluntàries aquelles que presten, de forma altruista, solidària i lliure, determinades tasques de suport al funcionament del Rodamón, sense tenir-hi relació laboral, funcional, mercantil o qualsevol altra retribuïda, amb el centre.

La prestació d'aquests serveis, per tant, no té una contraprestació econòmica, sens perjudici del dret a reembossament de les despeses que el desenvolupament de l'activitat voluntària pugui comportar i que esta contemplat en aquest manual del gestió del voluntariat.

En el marc del Programa de voluntariat existeix la figura del voluntariat supervisor (persones voluntàries actives amb més d'un any d'antiguitat que acullen i acompanyen els nous voluntaris durant els seus primers dies d'activitat) i la figura del voluntariat coordinador (persones voluntàries actives que, per la seva experiència, coneixement de la temàtica tractada i per les seves habilitats socials, poden coordinar l'activitat d'un grup de persones voluntàries, a més de fer la seva tasca com a persona voluntària), totes aquestes responsabilitat no tenen caràcter indefinit i tenen que presumir de la confiança del responsable del centre, en el cas que el responsable no consideri oportú continuar amb aquets voluntaris se'ls notificarà verbalment perquè deixin de continuar amb les seves tasques.

EL RESPONSABLE DEL RODAMÓN TE LES SEGÜENTS TASQUES DAVANT DEL VOLUNTARIAT

Coordinar el funcionament del Programa de voluntariat en les seves diferents fases (preparació, definició, incorporació, desenvolupament, reconeixement i desvinculació).

MANUAL GESTIÓ DEL VOLUNTARIAT

10

PROGRAMA DE VOLUNTARIAT

- ✓ Gestionar la captació de nous voluntaris, les seves sol·licituds i efectuar-ne les sessions informatives i les entrevistes.
- ✓ Coordinar l'actuació de totes les persones voluntàries i planificar la distribució de les mateixes, tenint en compte la seva disponibilitat, per a cobrir el màxim espectre horari possible.
- ✓ Designar, els coordinadors i supervisors voluntaris de cada tasca.
- ✓ Actuar com a interlocutor amb la direcció del Rodamón i com a transmissor d'informació entre el col·lectiu voluntari i la direcció del centre.

En general, donar assistència al voluntariat en totes aquelles incidències que puguin succeir durant el desenvolupament de la seva tasca de col·laboració.

LES TASQUES A REALITZAR PER LES PERSONES VOLUNTÀRIES DEL RODAMÓN SÓN LES SEGÜENTS

- ✓ Passejar, exercitar i socialitzar els animals acollits al Rodamón.
- ✓ Tasques complementàries per a la cura i benestar dels animals (rentar, raspallar, tallar cabells, etc.), segons capacitats i habilitats, i sempre seguint les indicacions del personal del Rodamón.
- ✓ Qualsevol altra tasca estable o puntual prèviament definida i acordada amb la direcció del centre i en el marc del programa de voluntariat.

Per raons sanitàries, les zones de quarantena i aïllament queden excloses de les tasques ordinàries de suport del voluntariat.

Les persones voluntàries, pel fet de ser-ho, tenen uns drets i uns deures, que es recullen en aquest manual de gestió, així com la direcció del propi Rodamón, es responsabilitzen del compliment dels drets, mentre que els voluntaris han d'assumir el dels deures.

LES PERSONES VOLUNTÀRIES TENEN ELS SEGÜENTS DRETS

- ✓ Tenir el reconeixement públic a la seva tasca.
- ✓ Ser tractat amb respecte a la seva pròpia ideologia i creences.
- ✓ Disposar del material necessari per a portar a terme les seves tasques, i per a realitzar-les en adequades condicions de seguretat i higiene.

MANUAL GESTIÓ DEL VOLUNTARIAT

10

- ✓ Ser coberts per una assegurança de responsabilitat civil i danys propis per riscos derivats directament de l'exercici de l'activitat voluntària, així com dels danys i perjudicis a tercers que puguin causar les persones voluntàries com a conseqüència de la realització de les seves actuacions de voluntariat, sempre que no es violin deliberadament les normes que afecten l'activitat de voluntariat. L'assegurança serà proporcionada per l'organització de la qual depèn el Rodamón durant el temps que les persones voluntàries realitzin les seves funcions de voluntariat.
- ✓ Rebre informació sobre les novetats que afectin el Rodamón.
- ✓ Rebre la informació, orientació i formació adequada sobre els animals de companyia, així com rebre les indicacions precises sobre les tasques de col·laboració a realitzar.
- ✓ Cessar lliurement en la seva condició de persona voluntària del Rodamón.

LES PERSONES VOLUNTÀRIES TENEN ELS SEGÜENTS DEURES

- ✓ Notificar i mantenir informat el centre de la seva disponibilitat d'assistència i col·laboració, així com els possibles canvis que en sorgeixin.
- ✓ Col·laborar en el compliment dels compromisos adquirits pel Rodamón, respectant els seus fins i la seva normativa.
- ✓ Atendre i seguir les instruccions del director o responsable operatiu del Rodamón, dels seus treballadors i del responsable del Programa de voluntariat, que estigui designat pel responsable del Rodamón.
- ✓ Respectar que les decisions al voltant dels animals corresponen únicament als professionals del centre.
- ✓ No utilitzar les dependències de l'edifici principal ni accedir a les zones de quarantena i/o d'aïllament, si no és amb autorització expressa dels responsables del Rodamón.
- ✓ No manipular documentació del Rodamón, i mantenir estricta confidencialitat pública sobre els assumptes i la informació dels quals puguin tenir coneixement i que afectin a persones o animals del centre.
- ✓ No prendre iniciatives que no hagin estat programades o autoritzades expressament pels responsables del centre i/o pel responsable del Programa de voluntariat.
- ✓ Anar identificats com a persones voluntàries del Rodamón durant la prestació de la seva col·laboració, especialment durant les passejades dels animals fora del recinte del centre.
- ✓ Utilitzar degudament el distintiu identificatiu com a persona voluntària del Rodamón.

MANUAL GESTIÓ DEL VOLUNTARIAT

10

- ✓ Tenir cura dels animals durant el seu passeig, utilitzar per a fer-ho la corretja i si s'escau el morrió, fer-ho amb respecte a la resta d'usuaris i visitants i recollir els excrements que l'animal pugui generar.
- ✓ Participar en les activitats de formació bàsica i específica que organitzi el Rodamón.
- ✓ Respectar els recursos materials que el Rodamón posin a la seva disposició.

4. REALITZACIÓ

CAPTACIÓ I INSCRIPCIÓ DE PERSONES VOLUNTÀRIES

El Rodamón està obert a la col·laboració de tota la ciutadania que així ho vulgui, sense excloure ningú.

El Rodamón realitzarà campanyes periòdiques de captació de voluntaris per al intensificant-les si la direcció del centre així ho proposa o quan es detecti la necessitat d'ampliar la dotació dels mateixos.

Per a col·laborar com a voluntari amb el Rodamón cal haver complert els 18 anys d'edat, tot i que les persones entre 16 i 18 anys podran també ser voluntàries del Rodamón amb l'autorització per escrit prèvia dels seus pares o tutors legals.

Les persones que expressin el seu desig de formar part del Programa de voluntariat seran convocades a sessions informatives on rebran informació sobre el Rodamón i podran conèixer el funcionament del Programa de voluntariat, si en fos necessari.

Les persones que, havent participat en les sessions informatives convocades vulguin col·laborar amb el Rodamón, hauran d'omplir una sol·licitud d'admissió, en la qual hauran de detallar la seva disponibilitat, motivació envers el voluntariat al Rodamón, relació amb el món dels animals i d'altra informació relacionada amb la tasca a desenvolupar. Si la seva edat està compresa entre els 16 i els 18 anys, se'ls lliurarà un model de l'autorització paterna/del tutor, que hauran de tornar omplert en la seva totalitat i signat.

Per a formalitzar la seva col·laboració voluntària, les persones ompliran el corresponent Acord de col·laboració com a persona voluntària del Rodamón. Si es tracta d'una persona entre els 16 i els 18 anys, serà obligatòria la presència en el moment de la signatura de l'acord dels pares/tutors que hagin signat el full d'autorització, que restarà arxivat al centre.

En l'Acord de col·laboració s'establirà la periodicitat en les tasques de suport de la persona voluntària, els dies i hores d'assistència de la mateixa, així com la durada inicial de la seva activitat al centre per a cadascuna de les tasques de voluntariat.

Una vegada signats la Sol·licitud d'admissió i l'Acord de col·laboració, cada persona voluntària mantindrà una entrevista personal amb el responsable del Rodamón per a tractar tots aquells aspectes de caràcter personal necessaris per al desenvolupament de la col·laboració voluntària i avaluar la idoneïtat de la persona sol·licitant per a portar a terme les tasques de voluntariat.

MANUAL GESTIÓ DEL VOLUNTARIAT

10

- ✓ Tasca o tasques que poden desenvolupar les persones voluntàries, instruccions per a la seva execució, i mesures de protecció i higiene durant la mateixa.
- ✓ Disponibilitat del material necessari per a la seva tasca.
- ✓ Normativa legal relativa als animals de companyia.
- ✓ Funcionament del , normes internes i organigrama.
- ✓ Mecanismes de coordinació i participació.
- ✓ Indicacions relatives a la utilització de la documentació del Programa de voluntariat.

També li seran instruïts de les normatives i els consells de cadascuna de les tasques en funcionament del Rodamón.

Un cop signat l'Acord de col·laboració, i després de l'entrevista personal, la persona voluntària ho és a tots els efectes, però no podrà participar en cap de les tasques de voluntariat en funcionament sense l'acompanyament d'una persona supervisora fins a la seva participació amb aprofitament en una sessió de formació bàsica.

Durant la formació bàsica dels voluntaris , els participants seran informats de tots aquells aspectes necessaris per al desenvolupament de la seva col·laboració en cadascuna de les tasques considerades i de la informació sobre el centre que necessita per a la mateixa, segons les necessitats i les normes i els consells de cada tasca de voluntariat en funcionament.

Les persones voluntàries seran també informades de la formació específica que els calgui per al desenvolupament de cada tasca de voluntariat.

Tota la informació personal obtinguda durant el procés de captació i inscripció de persones voluntàries estarà sotmesa a allò que estableix la legislació vigent sobre protecció de dades.

DESENVOLUPAMENT DE LES ACTIVITATS DEL VOLUNTARIAT

Durant tot el desenvolupament de la tasca voluntària, les persones voluntàries aniran identificades com a tal amb el corresponent distintiu d'ús personal. És especialment important posar-se el distintiu durant les passejades dels animals fora del recinte del Rodamón.

Les tasques que desenvoluparan les persones voluntàries al centre seran aquelles per les que haguessin manifestat preferència en la col·laboració, tot i que per mutu acord poden ser ampliades a la resta que s'especifiquen en el present Manual, i sempre, ajustades a les necessitats del centre en cada moment i a les indicacions dels seus responsables.

MANUAL GESTIÓ DEL VOLUNTARIAT

10

MATERIAL A DISPOSICIÓ DELS VOLUNTARIS:

El Rodamón proporcionarà a les persones voluntàries aquell material que necessitin per a la realització de les tasques encomanades, així com el material d'identificació i el de protecció adients en cada cas, per tal de que les puguin portar a terme en condicions d'higiene i seguretat.

El material, juntament amb el distintiu d'identificació i qualsevol altre estri necessari per al desenvolupament de les tasques de voluntariat, serà emmagatzemat pel personal del Rodamón i lliurat al voluntari en el moment de la prestació de la seva col.laboració. En finalitzar el mateix, les persones voluntàries tornaran l'esmentat material al personal del Rodamón en les condicions adequades per a ser utilitzat de nou.

En alguns casos, el Programa de voluntariat cedirà a les persones voluntàries el material necessari per a les activitats que siguin encomanades en els voluntaris.

Les persones voluntàries podran posar en coneixement del responsable del Programa de voluntariat altres necessitats o suggeriments en relació al material necessari que trobin adequat.

El responsable del Programa de voluntariat donarà trasllat al responsable del Rodamón d'aquestes propostes, la implantació de les quals serà convenientment avaluada, actuant en tot cas segons la filosofia pel qual es regeix el funcionament del centre de l'Associació protectora d'animals Rodamón del Baix Empordà.

Qualsevol aportació desinteressada d'estris, materials i/o accessoris per part d'una persona voluntària està supeditada a l'autorització del responsable del Rodamón, sense que la seva aprovació suposi un reconeixement de reembossament del cost o de remuneració pel seu ús.

ACTIVITATS AMB GOSSOS CONSIDERATS POTENCIALMENT PERILLOSOS

Les persones voluntàries que realitzin les seves tasques de suport amb animals inclosos, segons la normativa vigent, en la categoria de gossos considerats potencialment perillosos, hauran de disposar de la corresponent llicència administrativa per a fer-ho, la qual, prèvia valoració i proposta del responsable del Programa de voluntariat i/o responsable del Rodamón.

Aquestes activitats no podran ser dutes a terme sota cap concepte per les persones voluntàries menors de 18 anys, així com tampoc per aquelles altres que no hagin estat especialment autoritzades.

RÈGIM DISCIPLINARI DE FINALITZACIÓ DE LA COL·LABORACIÓ DE LES PERSONES VOLUNTÀRIES

El compromís de col·laboració pot acabar de mutu acord, o per voluntat expressa de la persona voluntària.

El Programa de voluntariat disposa d'un règim disciplinari que s'aplica assegurant els drets de les persones voluntàries, en funció dels seus deures, segons les normes de les tasques voluntàries incloses en el Programa de voluntariat.

MANUAL GESTIÓ DEL VOLUNTARIAT

10

El Rodamón, mitjançant la seva direcció, es reserva la potestat d'anul·lar la col·laboració amb una persona voluntària, i per tant donar per acabada la relació de col·laboració que la uneix al centre, davant les següents situacions:

- ✓ Incompliment reiterat de les tasques que li han estat assignades, o no assistència reiterada.
- ✓ Incompliment dels deures als quals s'ha compromès la persona voluntària.
- ✓ El fet d'haver incorregut en qualsevol dels supòsits del paràgraf anterior pot arribar a inhabilitar la persona implicada per a tornar a realitzar tasques de voluntariat al Rodamón.



ASSOCIACIÓ | Baix
PROTECTORA D'ANIMALS | Empordà