


Unitat Tècnica de Salut Pública. Ajuntament de Tarragona		
MANUAL DE QUALITAT: FUNCIONAMENT BÀSIC I QUALITAT	PNT-CRA-01	
REGLAMENT DE GESTIÓ DEL CENTRE DE RECOLLIDA I ACOLLIDA D'ANIMALS DE L'AJUNTAMENT DE TARRAGONA	REV 1. Pàg. 1 de 7	

HISTORIAL DE REVISIONS

Modificacions efectuades	Revisió	Data
Inicial. Basat en les PNTs anteriors del CRAAMT	1	19-4-2023

LA POLÍTICA D'ANIMALS DE COMPANYIA A TARRAGONA

L'Ajuntament de Tarragona té com a objectiu el control i la gestió dels animals domèstics de companyia abandonats o perduts, evitant agressions d'animals, transmissió de malalties infecto-contagioses i patiment dels animals.

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

En aquesta PNT es defineixen els principis de gestió del Centre d'Acollida d'Animals de Companyia de Tarragona, els criteris de qualitat en el seu funcionament, i es detallen els protocols de treball que el sustenten.

La política relativa als animals de companyia de l'Ajuntament de Tarragona 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.
- Promoure la col·laboració i la implicació de tota la societat, especialment de les entitats de defensa i protecció dels animals.

Unitat Tècnica de Salut Pública. Ajuntament de Tarragona		
MANUAL DE QUALITAT: FUNCIONAMENT BÀSIC I QUALITAT	PNT-CRA-01	
REGLAMENT DE GESTIÓ DEL CENTRE DE RECOLLIDA I ACOLLIDA D'ANIMALS DE L'AJUNTAMENT DE TARRAGONA	REV 1. Pàg. 2 de 7	

Els 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 vigent relativa a la tinença i protecció dels animals.

1. Principis de funcionament i criteris de qualitat

L'Ajuntament de Tarragona assumeix la gestió del CRAAMT per respondre eficientment a les demandes i expectatives de la ciutat 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.

S'ha definit un model de gestió amb dos principis bàsics:

- **Gestionar l'organització envers els clients/ciudadans**, tant a nivell dels usuaris particulars com de les associacions ciutadanes que els representen, tenint en compte la seva opinió i satisfacció.
- **Evitar la variabilitat dels processos**, definint procediments i formant el personal que els ha de portar a terme.

PROTOCOLS D'ACTUACIÓ

La reducció de la variabilitat es fa mitjançant una sistematització de les tasques per realitzar en els diversos procediments i serveis definits al Centre. El seu funcionament s'articula a través de **Protocols d'actuació** que desenvolupen tots els processos definits al CRAAMT per al compliment dels seus objectius. Assegura el coneixement uniforme del personal en el desenvolupament de les seves tasques i permet fer un seguiment en el compliment d'objectius a través de la monitorització d'uns **indicadors de qualitat** que el mesuren.

L'aprovació inicial depèn de la Direcció de la Unitat tècnica de salut Pública. Els PNT es poden revisar per qüestions tècniques, legislatives i/o organitzatives.

AVALUACIÓ CONTINUADA

Els **indicadors de qualitat** que el CRAAMT té establerts per a la seva avaluació i millora són els següents:

– Relacionats amb l'atenció al client.

- Queixes rebudes dels usuaris.

Unitat Tècnica de Salut Pública. Ajuntament de Tarragona		 AJUNTAMENT DE TARRAGONA
MANUAL DE QUALITAT: FUNCIONAMENT BÀSIC I QUALITAT	PNT-CRA-01	
REGLAMENT DE GESTIÓ DEL CENTRE DE RECOLLIDA I ACOLLIDA D'ANIMALS DE L'AJUNTAMENT DE TARRAGONA	REV 1. Pàg. 3 de 7	

- Evolució i motius del nombre de queixes/reclamacions i suggeriments.

– **Relacionats amb la localització de propietaris.**

- Evolució del nombre de propietaris d'animals perduts/ abandonats localitzats.
- Animals recollits .
- Evolució dels tràmits incoats a propietaris que han abandonat l'animal – que no se'n volen fer càrrec.
- Xips col·locats.
- Animals recuperats pels propietaris.

FUNCIONAMENT I OBJECTIUS DEL CRAAMT

Els procediments garanteixen el satisfactori compliment del catàleg de serveis i funcions del CRAAMT:

- Rebre els gossos i gats abandonats o perduts recollits a la via pública.
- Molt puntualment es recullen altres animals per motius de seguretat, i s'han de derivar a altres centres o institucions, segons el cas concret, i conduïts al Centre pels serveis de recollida –propis o concertats–, així com els procedents d'actuacions de la Guàrdia Urbana, d'auxili a les comissions judicials i de suport a altres Serveis.
- Cura i supervisió diària de la cabana animal, per garantir la seva bona salut i vetllar pel seu benestar i confort.
- Atenció i profilaxis veterinària. Criteris per al compliment de la normativa pel que fa a l'eutanàsia d'animals.
- Protecció de la salut de les persones, control de les malalties infecto-contagioses i zoonosis.
- Promoció de l'adopció responsable i establiment de programes d'acollida temporal per a determinats supòsits.
- Localització dels propietaris dels animals trobats.
- Atenció al client.

El gestor del CRAAMT i el seu servei veterinari realitzarà actuacions necessàries sota la direcció i petició de la Unitat Tècnica de Salut Pública i realitzarà serveis d'assessorament veterinari si és necessari en temes de sanitat animal.

PRINCIPIS DE FUNCIONAMENT I CRITERIS DE QUALITAT

1. Gestió de la recepció i allotjament dels animals

Unitat Tècnica de Salut Pública. Ajuntament de Tarragona		
MANUAL DE QUALITAT: FUNCIONAMENT BÀSIC I QUALITAT	PNT-CRA-01	
REGLAMENT DE GESTIÓ DEL CENTRE DE RECOLLIDA I ACOLLIDA D'ANIMALS DE L'AJUNTAMENT DE TARRAGONA	REV 1. Pàg. 4 de 7	

Aquesta àrea d'actuació comprèn la recepció dels animals perduts o abandonats procedents de la via pública, així com les actuacions per al seu ingrés i allotjament al Centre.

El Centre acull els animals perduts o abandonats que són recollits al terme municipal de Tarragona i traslladats al Centre pels serveis de recollida –propis o concertats–, els procedents d'intervencions de la Guàrdia urbana, els provinents del compliment d'ordres judicials, i els que es deriven d'actuacions dels Serveis de les administracions públiques (Serveis socials de l'ajuntament, Guàrdia Civil, departament de Medi Ambient, Mossos, etc.).

No s'accepten al CRAAMT animals provinents d'altres termes municipals.

El **Protocol d'Ingrés i Sortida PNT-CRA-02** del CRAAMT estableix totes les actuacions a realitzar des de l'arribada fins a l'allotjament de l'animal, a fi i efecte que es compleixin els següents objectius:

L'obertura d'una fitxa individual que el descriu i identifica, que l'acompanyarà durant tota la seva estada al Centre i en el que es faran constar totes les dades, fotografia i, si s'escau, incidències veterinàries i aplicació d'accions profilàctiques.

2. Cura i supervisió de la cabana animal

Activitats, relatives a l'atenció dels animals i el manteniment de les instal·lacions. Es pretén complir els següents objectius:

- Assegurar la protecció dels animals de la intempèrie, d'altres animals o d'interferències humanes no desitjades.
- Correcta higiene de les diferents dependències del Centre, mitjançant el **Protocol de Neteja i Desinfecció PNT-CRA-8**.
- Procediments relatius a la seva manutenció, exercici i socialització, i supervisió i control del seu estat de salut. Aquests procediments es recullen en el **Protocol d'atenció diària dels animals PNT-CRA- 03**.
- Establir el procediment i les actuacions a seguir davant la detecció de qualsevol anomalia en l'estat de salut o de comportament de l'animal.
- Cuidar el correcte estat sanitari de la cabana animal allotjada al CRAAMT mitjançant les accions preventives recollides al **Programa de Profilaxi PNT-CRA-05**
- Vetllar pel benestar dels animals allotjats, mitjançant l'establiment i seguiment d'uns **indicadors de benestar i confort** (basats en criteris etològics, de l'evolució, etc.) per tal de poder aplicar les mesures correctores oportunes.

Unitat Tècnica de Salut Pública. Ajuntament de Tarragona		
MANUAL DE QUALITAT: FUNCIONAMENT BÀSIC I QUALITAT	PNT-CRA-01	
REGLAMENT DE GESTIÓ DEL CENTRE DE RECOLLIDA I ACOLLIDA D'ANIMALS DE L'AJUNTAMENT DE TARRAGONA	REV 1. Pàg. 5 de 7	

3. L'atenció veterinària al centre.

Les funcions que desenvolupa el servei veterinari del CRAAMT i les actuacions que ha de portar a terme estan definides en el **Protocol d'Atenció Veterinària PNT-CRA-05**. Els objectius són els següents:

- Reconeixement i avaluació de l'estat sanitari i de comportament dels animals.
- Compliment del programa d'higiene i profilaxi de la instal·lació i de la cabana animal, vacunació inicial i periòdica dels animals.
- Actuació sanitària integral davant l'aparició d'un brot de malaltia infecto-contagiosa, amb assessorament especialitzat extern si la gravetat del brot ho requereix.
- Col·locació del microxips als animals recuperats pel seu propietari que no estaven identificats.
- Protocolització dels supòsits d'eutanàsia d'animals previstos en la legislació vigent, i realització de l'eutanàsia en aquells casos en què procedeixi amb criteris de rapidesa, no dolor i no estrès de l'animal.

4. Protecció de la salut de les persones

Una de les funcions de l'Ajuntament de Tarragona és el desenvolupament d'accions de prevenció i control de malalties, així com de promoció i protecció de la salut pública.

Totes les actuacions, procediments i protocols del CRAAMT, que s'adrecen, de manera directa o indirecta, a la prevenció i al control de malalties infecto-contagioses dels animals i les malalties que es transmetin a les persones (zoonosis). De manera sistemàtica es porta a terme diverses actuacions específiques que prevenen la transmissió de zoonosis a les persones.

- Desparasitació interna i externa, sí fos necessari, dels animals al moment del seu ingrés, amb record sistemàtic i periòdic en tots els animals de llarga estància al Centre.
- Detecció visual dels símptomes de la leishmaniosis i si escau proves analítiques confirmatòries.

5. Localització dels propietaris d'animals perduts/abandonats

La immediata posada en marxa del procediment per a localitzar els propietaris dels animals perduts / abandonats és una prioritat del CRAAMT, per doble motiu:

- Que l'animal pugui retornar a la seva llar el més aviat possible.

Unitat Tècnica de Salut Pública. Ajuntament de Tarragona		
MANUAL DE QUALITAT: FUNCIONAMENT BÀSIC I QUALITAT	PNT-CRA-01	
REGLAMENT DE GESTIÓ DEL CENTRE DE RECOLLIDA I ACOLLIDA D'ANIMALS DE L'AJUNTAMENT DE TARRAGONA	REV 1. Pàg. 6 de 7	

- Detectar amb rapidesa i eficàcia els casos d'abandonament, per tal de procedir al seu expedient.

El **Protocol de Localització de Propietaris PNT-CRA-04**, descriu les actuacions del Centre per a la detecció de l'eventual identificació de què disposi l'animal. Es consulten les bases de dades del AIAC, ANICOM i REIAC per poder posar-nos en contacte amb el propietari de l'animal. Si el propietari no contesta o no vol fer-se'n càrrec és un abandonament efectiu i s'inicia el corresponent procediment sancionador.

6. Atenció a l'usuari: L'horari d'atenció al ciutadà és de dilluns a divendres feiners, de 9:00 a 14:00 hores.

Els procediments d'atenció externa es recullen de manera sistematitzada al **Protocol d'Atenció al Client PNT-CRA-07**, on es detallen les diferents vies de comunicació del Centre amb els usuaris: personal, telefònica, fax i correu electrònic. El Protocol inclou també el procediment de gestió de queixes i suggeriments.

L'Ajuntament de Tarragona dóna especial importància a la qualitat en el servei al públic que es dóna al Centre, i per aquest motiu se n'estableixen unes mesures de control, com és el **Qüestionari de Satisfacció**, que s'ofereix a totes les persones que reben un servei del CRAAMT.

7. Adopció


Al nostre centre **no es realitzen adopcions**, excepte en casos molt puntuals (en aquests casos es compliria amb els requisits que marca la legislació vigent). Els animals que entren al nostre centre i no són recuperats pel propietari, passat el temps establert legalment per la Llei de protecció del animals es consideren abandonats i es traslladen a la Protectora d'animals i Plantes de Tarragona, amb els quals col·laborem. I és des d'allà d'on es realitza l'adopció si s'escau.

8. Seguretat del personal del CRAAMT

Treballar en contacte amb animals ens exposa a riscos i accidents que s'han d'evitar.

S'ha d'usar els elements de Protecció Personal establerts (EPIs): Ilaç atrapa-gossos, roba de treball, sabates de protecció, guants (si escau), mascaretes (si escau), ulleres de protecció (si escau).

Evitar el contacte directe amb els animals que tinguin un comportament agressiu o que pel seu pes i/o musculatura puguin representar un perill de mossegades o caiguda, especialment al moment de recollida, neteja o de donar menjar als animals.

Unitat Tècnica de Salut Pública. Ajuntament de Tarragona		 AJUNTAMENT DE TARRAGONA
MANUAL DE QUALITAT: FUNCIONAMENT BÀSIC I QUALITAT	PNT-CRA-01	
REGLAMENT DE GESTIÓ DEL CENTRE DE RECOLLIDA I ACOLLIDA D'ANIMALS DE L'AJUNTAMENT DE TARRAGONA	REV 1. Pàg. 7 de 7	

En aquest cas, si el cuidador considera 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.

Preparar amb anterioritat la zona de desplaçament d'animals, si es considera necessari demanar la col·laboració de l'empresa de recollida o Guàrdia urbana.

Verificar que els equips de protecció personal estiguin en bon estat i usar-los adequadament.

Evitar en la mesura del possible les tasques que impliquen l'exposició significativa a postures forçades especialment en alguns segments corporals (tronc, braços, i cames).

Cal rentar-se les mans de manera freqüent en tenir contacte amb saliva o excrement d'animals.

Avisar immediatament en cas de lesió o si estàs exposat a un animal malalt:

TELÈFONS D'EMERGÈNCIA:

BOMBERS :080

GUARDIA URBANA : 092

MOSSOS ESQUADRA 112

AMBULÀNCIES URGÈNCIES MÈDIQUES 061

EMERGÈNCIES GENERALS: 112

Aprovat

--