



# Guia

del voluntariat

del Centre  
d'Acollida d'Animals  
de Companyia

Agència de Salut Pública

C S B Consorci Sanitari de Barcelona



Agència  
de Salut Pública



# **Guia del voluntariat del Centre d'Acollida d'Animals de Companyia**

Agència de Salut Pública

Núria Calzada,  
Susanna Bouis,  
Alejo García,  
Víctor Peracho,  
Júlia Durán,  
Josep M Armengou

**Edita:**

Agència de Salut Pública  
Consorti Sanitari de Barcelona

**1a edició:**

Barcelona, maig de 2005

**Tiratge:**

1.000 exemplars

**D.L.:**

B-22582-2005

**Disseny i producció gràfica:**

Primer Segona Edicions

# Índex

<b>Introducció</b>	5
<b>El Centre d'Acollida d'Animals de Companyia</b>	
Els objectius del CAAC	7
El funcionament del CAAC	7
Qui forma el CAAC	8
Com s'arriba al CAAC	9
Horari	10
Com contactar-hi	11
<b>L'ingrés i l'estada dels animals</b>	
Animals ingressats	12
Termini de recuperació d'animals perduts	12
Propietaris que rebutgen els seus animals	12
Termini d'estada dels animals	12
<b>Programes i serveis</b>	
Recollida dels animals	13
Allotjament i custòdia d'animals	13
Cures i atencions dels animals allotjats al centre	14
Programa d'adopció de gossos i gats	14
Programa d'acollida temporal externa	15
Localització de les persones propietàries d'animals perduts	15
<b>El voluntariat al CAAC</b>	
Descripció de les tasques	16
Polítiques i directrius del centre	17
<b>Per evitar mossegades</b>	
Com apropar-se a un animal	18
En el cas que se t'apropi un gos hostil	18
<b>Què et demanem</b>	19

## Agraïments

Als homes i dones que, de manera constant, dediquen la part que poden del seu temps al passeig, la cura i l'afecte als gossos acollits al CAAC. Especialment, a en Lluís Civil, que els representa tan dignament i coordina les seves tasques.

Sense elles i ells, la vida dels gossos i gats perduts o abandonats a Barcelona seria molt més trista del que ja ho és, fins que trobin una nova llar.

## Introducció

Benvinguts al Centre d'Acollida d'Animals de Companyia (CAAC)!

En nom de tot el personal que treballa al centre i en nom també dels gossos i els gats que hi estan allotjats, et donem les gràcies per dedicar-nos el teu temps i la teva capacitat. La teva col·laboració al CAAC no només diu molt sobre la teva sensibilitat envers els animals, sinó que a més contribuirà de manera important en la millora de la seva qualitat de vida i del seu benestar.



Amb aquesta Guia volem explicar-te què és el CAAC, què hi fem i com ho fem. També pretenem que sigui una eina útil per poder contribuir en aquest projecte comú de tots els que volem millorar la qualitat de vida dels animals. Trobaràs també informació sobre els animals de companyia i les lleis que els afecten, sobre la manera de portar a terme la teva tasca de suport, i sobre com pots participar i compartir idees i il·lusions per aconseguir fer del CAAC un espai en què els animals puguin gaudir de l'afecte i atencions que necessiten.



Gràcies per dedicar el teu temps i energia als animals del CAAC. Esperem que el temps que passis amb nosaltres sigui tan gratificant per a tu com per als gossos i gats que tenim allotjats.



# El Centre d'Acollida d'Animals de Companyia

## Els objectius del CAAC

El Centre d'Acolliment d'Animals de Companyia (CAAC) vol donar resposta a la creixent sensibilització i preocupació de la societat envers el benestar, els drets i la protecció dels animals de companyia, buscant al mateix temps la compatibilitat amb la salut, la seguretat i la convivència harmònica amb les persones.

Treballem activament per aconseguir els següents objectius:

- Promoure l'adopció i la tinença informada i responsable.
- Promoure el respecte pels animals de companyia i vetllar per una bona convivència entre aquests i la ciutadania.
- Fomentar la col·laboració i la implicació de la societat, especialment la de les entitats dedicades a la protecció dels animals, en la consecució dels seus objectius.
- Assolir el màxim nivell de benestar i confort dels animals allotjats, tenint cura de les seves necessitats amb una atenció continuada i integral.
- Impulsar l'adopció o l'acolliment temporal dels animals de companyia ingressats per tal que puguin gaudir de l'atenció que necessiten a una llar d'acollida.
- Activar de manera immediata i eficaç el procés de localització dels propietaris i el retorn dels animals perduts per tal de reduir la inquietud de les persones i el patiment dels animals.

## El funcionament del CAAC

Per a aconseguir aquests objectius amb la màxima qualitat i eficàcia, el CAAC regula el seu funcionament a través de **Protocols**, que recullen i ordenen de forma sistemàtica les diferents actuacions i processos que s'hi duen a terme. Les persones que treballen al CAAC poden, d'aquesta manera, disposar de tota la informació necessària per garantir un funcionament qualificat i estandaritzat.



També s'han establert *indicadors de qualitat*, que tenen com a funció conèixer el grau de satisfacció de les persones que requereixen algun servei del Centre, vetllar pel grau de benestar i confort dels animals allotjats, i controlar la qualitat dels diferents serveis que oferim. Aquests indicadors són supervisats permanentment no només per la direcció del Centre, sinó també pel *Comitè de Qualitat del CAAC*, organisme compost per representants de l'Agència de Salut Pública de Barcelona, del Col·legi de Veterinaris, i de les entitats protectores d'animals de la ciutat.

## Qui forma el CAAC

El CAAC forma part de l'Agència de Salut Pública. Les persones que treballen al Centre per tal que l'estada dels animals es produeixi en les millors condicions de confort i benestar són:

- **El responsable del centre**, és la persona que porta la direcció operativa del CAAC.
- **L'encarregat**, és la persona que realitza tasques de suport a la direcció del Centre, especialment pel que fa a la planificació i distribució del treball de cuidadors i el manteniment del CAAC.
- **El servei veterinari**, que s'encarrega de l'atenció mèdica integral dels animals:
  - avaluació –de salut i comportamental– inicial,
  - actuacions de prevenció, control, tractament de les malalties i valoració de l'aplicació de l'eutanàsia en els casos en què sigui indispensable.
  - revisió dels animals que són lliurats en adopció o acollida temporal,
  - assessorament als seus nous propietaris sobre aquells aspectes que fan referència a la seva salut i profilaxi,
- **L'equip de cuidadors**, la tasca dels quals està relacionada amb el dia a dia dels animals al Centre:
  - Atenció i manutenció dels animals,
  - neteja i desinfecció de les instal·lacions,
  - supervisió diària de les condicions de salut i benestar de gossos i gats,
  - supervisió del seu passeig i socialització per part del voluntariat,
  - atenció a les persones sol·licitants d'adopció o d'acolliment temporal d'un animal, tant pel que fa a l'elecció d'aquest com a la promoció de l'adopció informada i la tinença responsable.

- **El coordinador de voluntaris**, una figura externa i que per tant no té vincle orgànic ni laboral amb l'ASPB, que actua com a representant de les persones voluntàries del CAAC i com a interlocutor amb els responsables del CAAC i de l'Agència de Salut Pública, amb el reconeixement d'aquesta com a tal.

## Com s'arriba al CAAC

El CAAC està **situat** a la Carretera de Sant Cugat (Carretera de l'Arrabassada) Km. 3'8, al revolt anomenat "de la paella".

Per arribar-hi pots utilitzar el Tibibús, autobús, taxi o transport privat. L'ASPB et reemborsarà les despeses de desplaçament al CAAC, dins del marc del foment de la mobilitat sostenible i de l'aprofitament de recursos.

- **Tibibús:** Plaça Catalunya – Tibidabo.  
Funciona els dies d'obertura del parc del Tibidabo i disposa de parada al Centre d'Acolliment d'Animals de Companyia (servei per a la pujada i la baixada del CAAC).
- **Línia A6:** Barcelona – Sant Cugat.  
Amb sortides des de la Plaça Lesseps a les 7:10, 9:00 i 12:00.  
Funciona de dilluns a divendres feiners, excepte el mes d'agost.  
Té parada discrecional al CAAC.



- L'import dels tiquets del Tibibús i de l'autobús A6 que hagi utilitzat el dia de la prestació de la col·laboració, seran reemborsats després d'haver-los lliurat al personal administratiu del centre.
- **Taxi:** per als dies/hores en què els autobusos no presten servei, l'ASPB t'abonarà l'import dels desplaçaments al Centre, prèvia presentació d'un rebut acreditatiu, i sempre que es compleixin les següents condicions:
  - Que el taxi sigui utilitzat per dues o més persones voluntàries conjuntament en la mateixa carrera.
  - Que l'inici o el final de la carrera, segons procedeixi, es trobi a la zona d'influència de les estacions de Penitents i de la Vall d'Hebron, de la L3 del Metro i dels autobusos de les línies que tenen aturada al voltant de l'inici de la Carretera de Sant Cugat (Carretera de l'Arrabassada). L'inici o el final pot ser també qualsevol punt de la pròpia Carretera de Sant Cugat.
  - Que en el rebut consti explícitament l'origen i final de la carrera, la data en què s'ha realitzat i aquesta correspongui a un dels dies que tinguis establert per a la prestació de la teva col·laboració, així com el número de llicència del taxista que ha efectuat el trasllat.
- **Transport privat:** l'ASPB reemborsarà una quantitat per la utilització del transport privat per al teu desplaçament al CAAC, en les següents condicions:
  - El vehicle ha de ser utilitzat per dues o més persones voluntàries conjuntament.
  - S'abonarà una quantitat fixa per trajecte, determinada pel preu per quilòmetre vigent a l'ASPB de la distància entre el CAAC i l'inici de la carretera de l'Arrabassada (4 Km. per sentit).

## Horari

*De dilluns a divendres:*

**Horari administratiu:** de 8:00 h a 14:00 h i de 15:00 h a 19:30 h

**Horari d'atenció al públic:** d'11:00 h a 14:00 h i de 15:00 h a 18:00 h

*Dissabtes, diumenges i festius:*

**Horari d'atenció al públic:** d'11:00 h a 14:00 h

Els dies 25 de desembre i l'1 de gener el CAAC restarà tancat al públic.

El servei veterinari i l'equip de cuidadors cobreixen tot l'horari laboral del Centre, inclosos caps de setmana i festius.

### Com contactar-hi

Els telèfons de contacte són:

**93 428 31 25** i **93 428 44 17**.

Fora dels horaris d'atenció al públic, es troba operatiu un servei de contestador automàtic.

El fax del Centre és el **93 428 31 42**.

El CAAC disposa d'un espai propi a la web de l'Agència de Salut Pública. L'adreça és **www.aspb.es/quefem/animalscia**, en ella podràs trobar no només informació sobre el Centre, els serveis que s'hi ofereixen i en general sobre el Pla d'Animals de Companyia de la ciutat, sinó també sobre qualsevol altre aspecte relacionat amb la tenença de gossos i gats, així com enllaços d'interès.



# L'ingrés i l'estada dels animals

## Animals ingressats

Els gossos i gats que ingressen al CAAC són allotjats en grups compatibles per tal de controlar la transmissió de malalties i reduir el seu estrès. Els animals malalts o que siguin sospitosos d'estar malalts seran allotjats a la zona de quarantena o d'aïllament i romandran en aquestes zones fins que siguin donats d'alta pels serveis veterinaris. Les persones voluntàries no podran interactuar amb aquests animals per tal de garantir la salut de la resta dels animals allotjats al centre i la de les persones.

## Termini de recuperació d'animals perduts

La normativa vigent estableix un període de 20 dies per a què la persona propietària d'un animal perdut que hagi ingressat al CAAC el pugui recollir. Transcorregut aquest termini, si la persona propietària no l'ha recuperat, l'animal pot ser adoptat. Les persones voluntàries que vulguin adoptar un animal s'hauran d'acollir a les polítiques i procediments d'adopció del Centre.

## Propietaris que rebutgen els seus animals

El CAAC no accepta animals que provinquin de particulars que es vulguin desprendre d'ells. Els animals que s'allotgen al centre són animals que han estat recollits al carrer o que provenen d'actuacions municipals.

## Termini d'estada dels animals

No hi ha un termini d'estada màxim o preestablert dels animals; els animals seran allotjats al centre fins a la seva adopció o recuperació. En els casos d'animals amb conductes marcadament agressives envers les persones o altres animals, o estats patològics que impliquin sofriment per l'animal o que suposin un risc de transmissió de malalties contagioses greus, el servei veterinari valorarà l'opció d'aplicar l'eutanàsia.

## Programes i serveis

### Recollida dels animals

El CAAC disposa d'un servei de recollida d'animals rodadors i perduts a la via pública. També es disposa d'una ambulància veterinària per a la recollida i primer tractament d'estabilització dels animals perduts o abandonats que han sofert ferides o lesions a la via pública.



Aquesta Unitat Mòbil medicalitzada disposa de suport veterinari i està dotada de boxes per als animals recollits, de medicaments i instrumental mèdic d'urgència. L'horari de prestació del servei és de 24 h al dia, els 365 dies de l'any.

### Allotjament i custòdia d'animals

El CACC dona allotjament als animals procedents de diverses actuacions municipals i presta suport en les següents circumstàncies:

- Suport als cossos de seguretat en la recollida d'animals maltractats.
- Suport als cossos d'emergència com ara Bombers o Guàrdia Urbana en l'assistència a accidents, incendis, rescats d'animals de zones conflictives o de difícil accés, possibilitant la sedació de l'animal prèviament al seu rescat.
- Suport a la Guàrdia Urbana en la captura i recollida d'animals que protagonitzen accions de comportament agressiu a la via pública.
- Suport i custòdia d'animals procedents d'ordres judicials o actuacions policials
- Suport logístic als desnonaments efectuats pel Departament de Justícia.
- Custòdia de gossos i gats que provenen d'actuacions de Serveis Personals dels diferents districtes municipals, per exemple, quan ingressen una persona gran en un centre mèdic o una residència, i aquesta té un animal de companyia del qual ningú se'n pot fer càrrec.

## Cures i atencions dels animals allotjats al centre



La màxima prioritat per al CAAC i per a tot el seu personal és que els gossos i gats tinguin una estada en les millors condicions de benestar i de confort. Per tant els nostres esforços van adreçats a fer-ho tenint en compte les seves necessitats. Per a aconseguir-ho, la teva contribució és molt important!

Diàriament, el personal cuidador supervisa les condicions de benestar i salut de tots els animals del Centre. Qualsevol anomalia que detectin és posada de manera immediata en coneixement del servei veterinari del CAAC. De la mateixa manera, el CAAC fa periòdicament un control del nivell de confort i benestar dels animals al Centre, a través de la detecció i avaluació d'alteracions en el comportament dels animals que indiquin unes condicions estressants en la seva estada al Centre.

## Programa d'adopció de gossos i gats

El CAAC fomenta activament l'adopció dels animals, al temps que vetlla per una adopció responsable i informada. El personal del CAAC assessora les persones que sol·liciten l'adopció d'un gos o un gat, per tal que puguin escollir el que millor s'adaptarà a les característiques de la seva nova llar. Igualment aconsellen als futurs propietaris sobre les necessitats que tindrà l'animal –el passeig, el joc, les atencions veterinàries–, la normativa que l'afecta i les cures que precisa per al seu benestar.

Els animals que es donen en adopció estan al corrent de les vacunacions, s'han desparasitat, estan esterilitzats i han estat identificats amb un microxip per a evitar futures pèrdues.



## **Programa d'acollida temporal externa**

Hi ha animals que, per diverses raons, no poden ser donats en adopció, com per exemple aquells que fa menys de 20 dies que han ingressat, o els que el seu ingrés procedeix d'una ordre judicial o una actuació policial.

No obstant, des del CAAC pensem que el millor lloc on pot estar un animal és en una llar. Per això disposem d'uns *Programes d'acolliment temporal* adreçats a aquests animals, que els permet ser acollits durant un temps determinat per persones que assumeixin aquesta custòdia temporal.



Hi ha també altres gossos i gats que, mentre esperen una adopció definitiva, es poden beneficiar d'aquest Programa. Es tracta d'animals que necessiten unes atencions específiques, com ara els cadells sense mare, o els animals malalts que precisen uns tractaments i unes cures individualitzades.

De vegades, les persones que troben un animal perdut o abandonat pel carrer volen fer-se càrrec del seu allotjament fins que pugui ser retornat al seu propietari o adoptat de manera definitiva. Aquesta situació està prevista també en el *programa d'acolliment temporal*.

En tots els casos d'acolliment extern, el CAAC ofereix a les persones que acullen els animals l'assessorament i el suport del seu personal cuidador i del servei veterinari.

## **Localització de les persones propietàries d'animals perduts**

Des del mateix moment en què un animal identificat amb microxip ingressa al Centre, es posa en marxa el mecanisme de localització del seu propietari.

La ràpida devolució dels animals perduts garanteix el benestar dels animals i redueix l'angoixa dels propietaris per la seva pèrdua.

Si, tanmateix, el propietari no respongués a les seves obligacions de fer-se càrrec de l'animal, se li aplicaria allò previst a l'ordenança municipal vigent.

## El voluntariat al CAAC

Les persones voluntàries són una part molt important del CAAC. Hi ha moltes tasques de suport que fan que la vida dels animals al Centre sigui molt més confortable. El personal cuidador del CAAC t'explicarà com pots portar a terme aquestes tasques i quin material necessites, i tant ells com el coordinador de voluntaris t'assessoraran i ajudaran davant qualsevol dubte o problema que se't plantegi.

### Descripció de les tasques

- **Passeig de gossos.** Els gossos necessiten satisfer les seves necessitats d'exercici. Per a fer-ho en les condicions més segures per a tothom i per als mateixos animals, és precís que els animals passegin lligats amb corretja. El coordinador de voluntaris t'indicarà quins són els animals que has de passejar i et proporcionarà el material necessari per fer-ho. Aquest material és propietat del CAAC i després d'haver-lo utilitzat l'hauràs de retornar en condicions que permetin tornar-lo a utilitzar.

Durant la passejada, has de tenir cura especialment de dues coses. Una és el respecte i la bona convivència amb les altres persones que també gaudeixen del Parc de Collserola, vetllant en aquest sentit per a què l'animal que passeges no els provoqui cap destorb. Una altra és la recollida de les deposicions que faci el gos durant el seu passeig. Recorda que has de portar una bossa de plàstic i un paper per a recollir-les, i dipositar-les al contenidor.

- **Passeig de gossos potencialment perillosos.** La legislació vigent obliga a les persones que condueixin gossos considerats potencialment perillosos a disposar d'una llicència per a la seva conducció, a portar-los lligats, amb morrió i a no dur més d'un gos per persona. Per tant, per formar part del grup de voluntaris passejadors de gossos potencialment perillosos, el Centre t'haurà de facilitar una llicència temporal, vinculada amb el teu període de col·laboració. Les persones voluntàries menors de 18 anys no podran dur a terme aquesta tasca.
- **Bany i neteja dels animals.** El bany i la neteja són una experiència positiva i divertida tant per a la persona voluntària com per al gos. És





un temps en el qual li proporcionis afecte i atenció. Alguns animals arriben al centre molt bruts, la neteja i el bany augmenten la confiança dels animals, milloren les condicions d'acolliment i els fa més presentables per al públic. Els gossos que estan nets i contents tenen més possibilitats de ser adoptats. Si estàs interessat en desenvolupar aquesta tasca hauràs d'estar disposat a mullar-te i embrutar-te, i és recomanable que portis roba de recanvi.

- **Socialització de gats.** Els gats també necessiten atencions. El contacte humà és important per tal d'afavorir la seva socialització i fer-los més "adoptables".



- **Socialització de cadells.** El període de socialització en els gossos és un període sensible en el desenvolupament de la seva conducta i tindrà un efecte intens i llarg en la vida de l'animal. Durant les primeres 12 setmanes de vida, el cadell aprèn a acceptar situacions noves, la proximitat d'altres gossos, i la de les persones. Per això és important que durant aquest període el cadell no estigui aïllat i que entri en contacte amb les situacions que probablement afrontarà quan sigui adult. L'agressivitat o la por envers les persones adultes, els nens o els altres gossos podria ser el resultat d'una socialització inadequada.



El coordinador de voluntaris i, en cas d'absència, els professionals del CAAC, seran les persones encarregades d'indicar-te, en tot moment, l'espai més adient per desenvolupar la teva tasca i els animals amb els que pots treballar.

## Polítiques i directrius del centre

- Els voluntaris treballareu sota la direcció del coordinador de voluntaris i, normalment, tindreu assignada una tasca específica. El coordinador serà la persona de referència en cas de qualsevol dubte relacionat amb el desenvolupament de la teva tasca. En cas d'absència del coordinador, us haureu d'adreçar als professionals del CAAC.

- Per tal de ser voluntari del CAAC hauràs de signar l'acord de voluntaris. En aquest acord, estan descrits els teus drets i els teus deures. Llegeix-te'l atentament abans d'iniciar la teva activitat. Si la teva edat està compresa entre els 16 i 18 anys, els teus pares/tutors hauran d'omplir i signar el Full d'autorització i hauran de ser presents en el moment de la signatura de l'Acord de Col·laboració.
- Davant de qualsevol problema o emergència relacionada amb els animals o amb els usuaris del centre us haureu d'adreçar immediatament a la direcció. No discutiu ni us enfronteu als usuaris, ni intenteu capturar sols un animal que s'hagi escapat.
- En cas d'accident, l'ASPB disposa d'una pòlissa d'assegurança que cobreix els voluntaris davant d'accidents i malalties derivades directament de l'exercici de l'activitat voluntària. Per tal d'evitar accidents és aconsellable portar sabates tancades.
- Per tal que els usuaris us puguin identificar, haureu de portar el distintiu que us proporcionarà l'Agència durant el temps que esteu desenvolupant tasques per al centre.
- No és permesa la possessió, consum o venda d'alcohol o substàncies no permeses per la llei al centre. Tampoc és permès fumar dins del recinte excepte en la zona reservada per a fer-ho.
- Recordeu que disposem d'una bústia de suggeriments per tal que pugueu fer-nos arribar les vostres aportacions i ajudar-nos a millorar.

## **Per evitar mossegades**

### **Com apropar-se a un animal**

- Mai no has de córrer directament cap a un gos que no coneixes. Aquest pot sentir-se amenaçat i reaccionar d'una manera agressiva.
- Has d'estendre el dors de la mà tancada lentament i deixar que el gos et pugui olorar. Ells utilitzen el sentit de l'olfacte per relacionar-se entre ells i amb les persones.
- És millor acariciar-lo pels costats del tòrax i les espatlles i evitar tocar-los a dalt del cap. El gos podria interpretar que estàs assumint una posició de dominància i sentir-se amenaçat.

## En el cas que se t'apropi un gos hostil:



- Has de quedar-te quiet i no córrer. És molt possible que estigui defensant el seu territori o que se senti intimidat. Si et quedes quiet estàs assumint una posició de submissió i la majoria de les vegades un gos agressiu es relaxarà i et deixarà marxar tranquil·lament.
- Has de mantenir els braços enganxats al cos. Servirà perquè el gos no et vegi amenaçant.
- Has d'evitar el contacte visual amb el gos. El gossos han heretat la conducta social dels llops on la unitat típica és la llopada i el líder pot controlar els components de la llopada mirant-los fixament.
- No has de picar de peus ni saltar ja que aquestes accions poden ser interpretades com desafiantes.



- És millor esperar a què el gos perdi interès en tu i retrocedir suaument i de manera tranquil·la.

## Què et demanem

- Que consideris la teva col·laboració com un compromís seriós envers els animals.
- Que siguis honest i realista amb nosaltres i amb tu mateix en relació a les teves necessitats, desitjos i disponibilitat de temps.
- Que respectis les decisions dels responsables del centre envers els animals i que segueixis les instruccions que et donen relatives a l'assignació de les teves tasques. Hi ha zones i dependències a les quals no pots accedir si no és amb autorització expressa dels responsables del CAAC.
- Que no descuidis mai la teva seguretat, evita situacions de risc o aquelles en les quals et puguis trobar incòmode o amb por.
- Que siguis respectuós amb la resta de les persones que treballen i col·laboren al centre i amb els visitants.
- I, finalment, et desitgem que t'ho passis molt bé amb nosaltres!!





