Script richiesta animale selvatico in difficoltà

Script Chiamata · https://clinicalaveterinaria.it/protocolli/script-richiesta-animale-selvatico-in-difficolta/

Versione 2, 03-26

“**Premessa operativa**

- Le prime informazioni da raccogliere sono sempre specie e località.
- Vanno indicati prima i canali ufficiali o territoriali corretti.
- Le istruzioni da dare devono essere solo di sicurezza e mai cliniche o improvvisate.
- La comunicazione deve essere semplice, prudente e concreta.
- Se la chiamata viene tracciata, va registrato solo il minimo utile.

Testo operativo

“Buongiorno, qui è Clinica La Veterinaria di Mascalucia, sono Luisa. Come posso aiutarla?”

Cliente: *“Buongiorno, sono [Nome del cliente]. Ho trovato un animale selvatico in difficoltà.”*

Segretaria: *“Capisco. **Di che animale si tratta** e **dove si trova adesso** (Comune/zona)?”*

Segretaria: *“In generale, per gli animali selvatici il recupero e la gestione sono di competenza dei canali dedicati (CRAS/autorità competenti per territorio). Per attivare correttamente il soccorso, può contattare il **112** che indirizza il caso al canale competente e al **Centro Recupero Fauna Selvatica (CRAS)** di zona.”*

Indicazioni locali (Catania e limitrofe – riferimenti aggiornati):

- [inserire canale/contatto ufficiale o CRAS di riferimento, se disponibile]
- In alternativa (solo se confermato e aggiornato):
  - Fondo Siciliano per la Natura – contatto Dr. Calabrese: 330 588 510
  - Solo per rondoni: Apus &Co. Tracker

Segretaria: “In attesa dei soccorsi, per sicurezza:

- *collochi l’animale in una **scatola** in un luogo **riparato, al buio e in silenzio***;
- ***eviti di maneggiarlo** il più possibile*;
- ***non dia cibo o acqua** e non forzi la bocca;*
- *tenga lontani **bambini e animali domestici** e, se deve spostarlo, usi **guanti o un asciugamano** per ridurre il rischio di morsi.*”

Segretaria: *“Posso esserle utile in qualche altro modo? Grazie e buona giornata. Arrivederci.*”

Nota operativa (log FO, se previsto):
Registrare: specie presunta, luogo/Comune, recapito chiamante, indicazione fornita (112/CRAS/contatti locali), eventuale follow-up.