# Script richiesta cane/gatto traumatizzato non di proprietà

Script Chiamata · https://clinicalaveterinaria.it/protocolli/script-richiesta-cane-gatto-traumatizzato-non-di-proprieta/

Versione 2, 03-26

“**Premessa operativa**

- La prima informazione da raccogliere è sempre la località in cui si trova l’animale.
- L’operatore deve indirizzare il chiamante verso i canali territoriali corretti.
- Le indicazioni devono restare sul piano organizzativo e della sicurezza.
- Va mantenuto un tono empatico ma chiaro sui limiti di intervento della struttura.
- Se la segnalazione viene registrata, devono essere annotati solo gli elementi essenziali.

**Testo operativo**

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

Cliente: “Buongiorno, sono [Nome del cliente]. Ho trovato un cane/gatto ferito.”

Segretaria: “*Capisco, grazie per aver chiamato.* ***Dove si trova l’animale in questo momento*** *(Comune/zona) e* ***dove si trova lei****?*”

Segretaria: “*Per gli animali trovati feriti sul territorio, l’attivazione del recupero avviene tramite i* ***canali competenti per zona*** *(ad esempio* ***Polizia Municipale/Polizia Locale*** *e/o* ***Servizio Veterinario pubblico****). Deve segnalare al* ***Comando di Polizia Municipale competente per territorio****, che attiva la procedura di recupero e il trasporto presso la struttura sanitaria in convenzione.”*

Segretaria: “*Noi purtroppo non siamo in regime di convenzione, quindi la invito a contattare gli enti competenti che possono attivare l’intervento.*”

Segretaria: “*Se la Polizia Municipale non è immediatamente reperibile, oppure se l’animale è **in strada e crea un pericolo immediato**, contatti il **112**: gli operatori attiveranno i soccorsi.*”

Segretaria: *“Nel frattempo, per sicurezza:*

- ***non avvicini le mani alla bocca** (anche un animale ferito può mordere)*;
- *se possibile lo contenga con una **coperta** o in una **scatola/trasportino**, limitando le manipolazioni*;
- *tenga lontani **bambini e animali domestici***.”

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

**Nota operativa (tracciabilità, se prevista):**
Registrare: località/Comune, specie, condizioni riferite in 1 riga, canale indicato (PM/Servizio pubblico/112), recapito chiamante.