

ANNO ACCADEMICO 2023/2024

Principali informazioni sull'insegnamento	
Denominazione del corso	PRACTICE MANAGEMENT
Corso di studio	Medicina Veterinaria LM42
Anno di corso	V
CFU	1
SSD	/
Lingua di erogazione	Italiano
Periodo di erogazione	Il bimestre
Obbligo di frequenza	Si

Docente del corso Nome e cognome	Indirizzo mail	telefono
Vincenzo Buono	vincenzo.buono@uniba.it	0805588277
Sede	Campus di Medicina Veterinaria S.P.2 Casamassima km 3, Valenzano	
Sede virtuale	Piattaforma Teams (codice accesso k5b0oaj)	
Ricevimento (giorni, orari e modalità)	Martedì 14.30 - 15.30 su piattaforma Teams (codice di accesso 0et3duv) previo appuntamento via mail	

Syllabus	
Obiettivi formativi	Fornire allo studente gli strumenti e le competenze per capire come gestire una struttura veterinaria in modo da unire alla buona pratica clinica anche prassi economiche e gestionali corrette; fornire elementi di conoscenza sulla articolazione dei rapporti con la clientela, con i colleghi e con i collaboratori; approfondire tematiche concernenti la comunicazione e l'uso dei suoi strumenti in ambito medico.
Prerequisiti	Non sono richieste conoscenze preliminari
Programma del corso	I contenuti erogati afferiscono alla area: Scienze di base Evoluzione della Professione Veterinaria ed analisi delle prospettive occupazionali Il rapporto Veterinario cliente e l'alleanza terapeutica Comunicazione efficace Gestione economica della struttura veterinaria Marketing Rapporto tra Deontologia e mercato La sicurezza, la privacy, i rifiuti sanitari e la normativa cogente nelle strutture veterinarie Clima organizzativo, rapporti tra Colleghi e Collaboratori

Materiale per lo studio personale	
Testi di riferimento	D. Pradelli: Practice Management per la Professione Veterinaria. Edra Spa, 2019 L. Ackermann: Blackwell's Five Minute Veterinary Practice Management Consult. Wiley Blackwell, Second Edition, 2014 C. Clarke et al.: BSAVA Manual of Small Animal Practice Management and Development. BSAVA, 2012
Note ai testi di riferimento	Saranno forniti durante lo svolgimento delle lezioni articoli pubblicati nel settore del management Veterinario ed una dispensa a sintesi delle lezioni svolte

Organizzazione della didattica			
Ore			
Totali	Didattica frontale	Pratica (laboratorio, campo, esercitazione, altro)	Studio individuale
25	15	/	10
CFU/ETCS			
1	1		

Metodi didattici	Lezioni didattiche frontali, proiezione di video.

Risultati di apprendimento previsti	<p>Conoscenze:</p> <p>Abilità: saranno forniti gli elementi che possano rendere lo studente consapevole della complessità della gestione della struttura veterinaria affrontandola con maggiore conoscenza e migliore preparazione</p> <p>Comunicazione: lo studente acquisirà la capacità di comunicare quanto appreso ad interlocutori specialisti e non</p> <p>Formazione continua: verranno forniti strumenti e metodi per favorire un apprendimento ed una formazione continua ed autonoma da parte dello studente</p>
Conoscenza e capacità di comprensione	<p>Al termine del corso lo studente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • conoscerà i principi della corretta gestione economica della struttura veterinaria; • sarà in possesso degli strumenti per comprendere la necessità di avere una gestione della struttura veterinaria consapevole e le competenze per farlo • acquisirà gli principi utili ad orientarsi nel campo finanziario e gestionale
Conoscenza e capacità di comprensione applicate	<p>Secondo gli standard definiti dalle "competenze del primo giorno" nel corso delle lezioni saranno forniti gli strumenti per acquisire le seguenti competenze professionali:</p> <p>DOC1.1 Comprendere le responsabilità etiche e legali del veterinario in relazione a pazienti, clienti, società e ambiente.</p> <p>DOC1.2 Dimostrare conoscenza dell'organizzazione, della gestione e della legislazione relativa alle attività veterinarie.</p> <p>DOC1.4 Comunicare in modo efficace con i clienti, il pubblico, i colleghi professionisti e le autorità responsabili, utilizzando un linguaggio appropriato al pubblico interessato.</p> <p>DOC1.6 Lavorare efficacemente come membro di un team multidisciplinare</p>

	<p>nell'erogazione dei servizi.</p> <p>DOC1.7 Comprendere il contesto economico ed emotivo in cui opera il veterinario.</p> <p>DOC 1.11 Dimostrare la capacità di far fronte a informazioni incomplete, affrontare gli imprevisti e adattarsi al cambiamento.</p>
Competenze trasversali	<p>Secondo gli standard definiti dalle "competenze del primo giorno" nel corso delle lezioni saranno forniti gli strumenti per acquisire le seguenti competenze trasversali:</p> <p>Autonomia di giudizio Autonomia di giudizio sulle problematiche gestionali della struttura veterinaria</p> <p>Abilità comunicative</p> <ul style="list-style-type: none"> • DOC 2.11 Principi di interazione interpersonale efficace, inclusi comunicazione, leadership, gestione e lavoro di squadra. • Abilità comunicative per la gestione dei clienti difficili, per la comunicazione di notizie spiacevoli, per la gestione dello staff e dei rapporti interpersonali <p>Capacità di apprendere in modo autonomo Capacità di apprendere in modo autonomo per proseguire lo sviluppo di competenze gestionali e manageriali</p>
Sintesi delle conoscenze e delle competenze che il corso integrato concorre a fare acquisire agli studenti (Day One Competence) previste dall'EAEVE	<p>DOC 1.1 DOC 1.2 DOC 1.4 DOC 1.6 DOC 1.7 DOC 1.11 DOC 2.11</p>

Valutazione	
Modalità di verifica dell'apprendimento	Colloquio orale finale con valutazione del raggiungimento di obiettivi di apprendimento specifici minimi sulle tematiche target del corso (comunicazione, gestione finanziaria, marketing)
Criteri di valutazione	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Conoscenza e capacità di comprensione</i> <ul style="list-style-type: none"> ○ Lo studente deve dimostrare di conoscere i principi di una corretta gestione economica delle strutture veterinarie; ○ Lo studente deve essere consapevole della complessità della gestione delle strutture veterinarie • <i>Applicare conoscenza e comprensione</i> o Lo studente deve dimostrare i principi che gli consentono di orientarsi in ambito finanziario e gestionale • <i>Autonomia di giudizio:</i> Lo studente deve possedere capacità analitiche e senso critico rispetto agli argomenti trattati • <i>Abilità comunicative:</i> Lo studente deve dimostrare qualità nell'esposizione affinché essa risulti chiara e opportunamente corredata da un lessico specialistico. • <i>Capacità di apprendere:</i>



	Lo studente deve dimostrare di aver assimilato e compreso i concetti fondamentali della gestione economica per utilizzarli per gli studi successivi.
Criteria di misurazione dell'apprendimento e di attribuzione del voto finale	Il voto finale è attribuito in trentesimi. L'esame si intende superato quando il voto è maggiore o uguale a 18.
Altro	