

## Corso di Laurea in Medicina Veterinaria

A.A. 2020/2021

Programma dell'insegnamento di **PRACTICE MANAGEMENT**  
dell'esame integrato **CHIRURGIA VETERINARIA 2**

**Anno di corso V**  
**Bimestre II**

N° CFU **2**  
Ore complessive **30**

### **Titolare del corso**

Dott. Vincenzo Buono

Tel. 0805588277

e-mail: [vincenzobuono4@gmail.com](mailto:vincenzobuono4@gmail.com)

### **Obiettivi formativi specifici dell'insegnamento**

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.

### **Risultati d'apprendimento attesi**

Conoscenze: lo studente potrà apprendere i principi della corretta gestione economica della struttura veterinaria

Competenze: saranno illustrati i principi che consentono di orientarsi nel campo finanziario e gestionale

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

### **Programma di studio ed argomenti di lezione dell'insegnamento**

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

### **Modalità di erogazione della didattica**

Lezioni frontali: CFU 2 Ore 30

### **Frequenza:**

Obbligatoria

## **Prerequisiti (propedeuticità e competenze acquisite)**

### **CHIRURGIA VETERINARIA 1**

#### **Metodi didattici**

Lezioni didattiche frontali, proiezione di video, eventuale organizzazione di formazione a distanza su piattaforma informatica

#### **Accertamento dell'acquisizione delle conoscenze/competenze**

Esame di profitto finale: colloquio orale

#### **Modalità di svolgimento dell'esame e criteri di valutazione dell'apprendimento:**

Colloquio orale con valutazione del raggiungimento di obiettivi di apprendimento specifici sulle tematiche target del corso (comunicazione, gestione finanziaria, marketing)

#### **Libri di Testo e materiale didattico 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

#### **Materiale ed abbigliamento di biosicurezza richiesti per la frequenza al corso**

Nessuna richiesta specifica

#### **Orario di ricevimento studenti**

Martedì 14.30 - 15.30; disponibilità a svolgere attività anche su piattaforma informatica in caso di necessità

#### **Syllabus**

Conoscenze: Organizzazione del programma formativo, sviluppo di soft skills che migliorino il rapporto del Medico Veterinario con la clientela, con i Colleghi e con lo Staff

Argomenti del corso:

- Collocazione nell'ambito della formazione del Medico Veterinario, modalità di erogazione dell'insegnamento e valutazione dell'apprendimento ore 2
- Evoluzione della Professione Veterinaria ed analisi delle prospettive occupazionali ore 2
- Il rapporto Veterinario-cliente e l'alleanza terapeutica ore 4
- Comunicazione efficace ore 3
- Gestione economica della struttura veterinaria ore 6
- Marketing ore 3
- Rapporto tra Deontologia e mercato ore 2
- La sicurezza, la privacy, i rifiuti sanitari e la normativa cogente nelle strutture veterinarie ore 4
- Clima organizzativo, rapporti tra Colleghi e Collaboratori ore 4

Descrizione: durante le lezioni saranno forniti agli studenti tutti gli strumenti di pratica gestionale utili a comprendere il mutato scenario in cui si muovono e si organizzano le realtà veterinarie.