



ACCREDITATO DA

ISVPS

MISTO

4° ITINERARIO DIDATTICO | 2026-2027

Practice Management & Administration

Cert(PM&A)

20
26



MAIN SPONSOR



scivac

SCUOLA SUPERIORE
DI STUDI VETERINARI

4° ITINERARIO DIDATTICO | 2026-2027

Practice Management & Administration

Cert(PM&A)



QUANDO

da Settembre 2026
a Settembre 2027



DOVE

3 Sessioni online
3 Sessioni in presenza a Cremona
1 TeamLab Experience



A CHI È RIVOLTO

- Veterinari titolari di struttura
- Veterinari Liberi Professionisti
- Manager Veterinari
- Professionisti che vogliono crescere nel Management Veterinario



TITOLO

Certificate in Practice Management
and Administration
Cert (PM&A)



Erika Frosoni

*Med Vet, Master in Marketing e Comunicazione,
Master EAM, Vice Presidente SIMaVet*

La Medicina Veterinaria è radicalmente cambiata nel corso degli ultimi 20 anni nei quali le competenze medico scientifiche si sono affinate fino a suddividersi in branche di interesse professionali spendibili singolarmente sul mercato attuale. Questa evoluzione si è vista anche in altri ambiti del contesto veterinario quale quello gestionale che, però, non è comparabile alle altre discipline poiché trasversale e a monte, una sorta di competenza super partes.

Le strutture veterinarie oggi, rappresentano un ecosistema in un mercato altamente competitivo dove sono operativi profili professionali differenziati che dovrebbero avere tutti lo stesso scopo: lavorare per restituire al mercato un servizio medico veterinario di alta qualità nel rispetto del paziente, del cliente e della sostenibilità dell'azienda per cui si opera.

Per questo nel 2026 non è possibile pensare di realizzare questi obiettivi senza le conoscenze necessarie per gestire la propria professione e la strutturaveterinaria



Paolo Peppucci

Med Vet, Presidente SIMaVet

In un contesto di grande cambiamento, ciò che ha funzionato fino a ieri non basta più. Le cliniche veterinarie stanno evolvendo rapidamente: nuovi modelli organizzativi, clienti più esigenti, team complessi e margini da proteggere. Per guidare davvero una struttura oggi servono attenzione ai segnali del mercato, competenza e strumenti nuovi, concreti, utilizzabili subito.

Questo Itinerario nasce con un taglio estremamente pratico: non teoria astratta, ma metodi e soluzioni che potrai applicare immediatamente per prendere decisioni migliori e far crescere il tuo business in modo sostenibile.

Abbiamo selezionato relatori di primo livello del panorama italiano e internazionale per portare esperienza e strumenti già testati sul campo, pensati per essere applicati subito nella realtà della tua struttura veterinaria.

Perché il cambiamento è già iniziato, decidi se rimanere a guardarlo o imparare a gestirlo.

JOURNEY





TESTIMONIANZE



Dr.ssa Michela Beccaglia

Med Vet, Dott. Ricerca, Dipl. ECAR (Small Animal Reproduction)



I corso di General Practitioner Certificate in Practice Management & Administration (GPCert PM&A) si è rivelato un percorso formativo di altissimo valore, estremamente utile per chi, come me, ricopre un ruolo gestionale all'interno di una struttura veterinaria.

Gli argomenti trattati sono stati concreti, attuali e perfettamente in linea con le esigenze quotidiane di una clinica moderna: dalla gestione del team alla leadership, dall'organizzazione dei processi clinici e amministrativi al controllo dei costi, fino alla comunicazione con il cliente e alla crescita strategica della struttura. Ogni modulo ha fornito strumenti immediatamente applicabili nella pratica, contribuendo a migliorare non solo la gestione aziendale, ma anche la qualità del servizio offerto ai pazienti e ai proprietari.



Dr. Michele Massoni

Direttore sanitario Ospedale Veterinario Anubi Moncalieri (TO), Clinica Veterinaria Pinerolese San Secondo di Pinerolo (TO) e Ambulatorio Veterinario Anubi Venaria Reale (TO)



Il percorso è stato molto positivo per la completezza degli argomenti trattati e per il confronto coi docenti e i colleghi. Molto interessante soprattutto la parte relativa alla gestione delle risorse umane e ai rapporti interpersonali, la psicologia del lavoro.



Dr. Giacomo Dusi

Med Vet, GpCert ENDO, Gpcert PM&A



Partecipare al 3° Itinerario didattico di Practice Management and Administration Cert(PM&A) è stata un'esperienza estremamente utile.

Il percorso mi ha consentito di approfondire aspetti gestionali che spesso noi medici veterinari trascuriamo. In particolare, gli argomenti di marketing si sono rivelati fondamentali per comunicare meglio il valore del mio lavoro. Il confronto con colleghi e docenti ha creato un ambiente di stimolo continuo. È un percorso che consiglio vivamente a chiunque voglia evolvere da 'clinico' a gestore consapevole della propria realtà professionale.

PERCHÉ SCEGLIERE UN ITINERARIO ACCREDITATO

1

WORK LIFE BALANCE

Il corso in modalità mista consente una migliore gestione dell'impegno garantendo confronto con docenti e colleghi.

2

APPROCCIO PRATICO

La modalità didattica perseguita è basata sull'approccio pratico per favorire l'applicabilità immediata delle conoscenze.

3

QUALITÀ

La qualità formativa è supportata dalla continuità di studio e garantita da docenti titolati e opinion leader di settore.

4

PRATICA

Migliorarsi attraverso il confronto professionale con i colleghi, dal brainstorming alla consegna dei lavori di gruppo.

5

COMPETENZA

Acquisire competenze attualizzate e irrinunciabili per gestire la professione nel mercato odierno.

6

RICONOSCIMENTO

Un percorso di studi post-laurea accreditato dall'International School of Veterinary Postgraduate Studies.

7

ESPERIENZA

Un percorso nelle conoscenze del controllo di gestione in veterinaria, per rinnovare e ampliare la propria visione.

8

TITOLO

Un "Certificate" riconosciuto a livello internazionale che valorizza il professionista nel mercato del lavoro medico veterinario.

9

SPENDIBILITÀ

Acquisire competenze certificate anche come elemento di spendibilità sul mercato, per favorire la propria carriera.

PROGRAMMA

MODULO 1 IN PRESENZA

Leadership e Gestione del Team

RELATORE: Miguel Angel Diaz

- **Fondamenti della leadership efficace:** analisi delle caratteristiche dei leader di successo, focalizzazione su Visione e Valori come guida e sviluppo della capacità di concentrazione.
- **Stili di comunicazione:** studio dell'impatto comunicativo attraverso il confronto tra lo stile "Frisbee" (coinvolgimento) e "Shot Put" (imposizione) per favorire l'autonomia e l'ingaggio del team.
- **Processi decisionali in team:** utilizzo della matrice delle decisioni condivise per migliorare la collaborazione interna.
- **La visita veterinaria come atto di leadership:** integrazione del modello Calgary-Cambridge e del colloquio motivazionale nella pratica clinica e nella gestione del gruppo di lavoro.

OBIETTIVO DELLA SESSIONE: Trasformare l'approccio professionale del veterinario in una guida autorevole, capace di applicare tecniche di comunicazione persuasiva e modelli clinici relazionali per potenziare l'efficacia del team e la soddisfazione del cliente.

MODULO 2 ONLINE

Comunicazione Strategica e Benessere

RELATORE: Alessandro Schianchi

- **Alleanza terapeutica e comunicazione:** strategie per superare il gergo tecnico, migliorare l'aderenza ai trattamenti e comunicare efficacemente dati e statistiche.
- **Gestione del conflitto e negoziazione:** applicazione del metodo "5 sedie" di Louise Evans e tecniche di comunicazione persuasiva per gestire tensioni con clienti e colleghi.
- **Intelligenza emotiva e coaching:** sviluppo di relazioni di fiducia attraverso il coaching ontologico transazionale e la mindfulness nei contesti organizzativi.
- **Salute professionale e gestione dello stress:** riconoscimento e prevenzione di burnout, compassion fatigue e moral distress, con strategie di recupero del benessere.
- **Time Management:** ottimizzazione del flusso di lavoro tramite la matrice di Eisenhower e ricerca del work-life balance.

OBIETTIVO DELLA SESSIONE: Potenziare le competenze trasversali per gestire con equilibrio le sfide relazionali e psicologiche della professione, migliorando contemporaneamente l'efficienza operativa e la qualità della vita lavorativa.

Allineamento Strategico (Hoshin Kanri)

RELATORE: Paolo Peppucci

- **Metodologia Hoshin Kanri:** strumenti per allineare la strategia aziendale, le persone e le azioni operative verso una direzione comune.
- **Traduzione della visione in operatività:** tecniche per trasformare gli obiettivi astratti in azioni quotidiane concrete.
- **Efficienza organizzativa:** riduzione degli sprechi e miglioramento dei processi decisionali per una gestione più fluida della clinica.

OBIETTIVO DELLA SESSIONE: Acquisire un metodo strutturato per garantire che ogni membro dell'organizzazione lavori in sinergia verso gli stessi obiettivi, eliminando le dispersioni di risorse e tempo.

Job description, CV, colloqui e feedback

RELATORE: Luisa Fossati

- **La Job Description efficace:** cosa rende una job description chiara e mirata, per attrarre i profili giusti e facilitare la selezione a valle.
- **Analisi dei CV e selezione dei candidati da invitare a colloquio:** comprendere cosa osservare e come costruire una prima scrematura per decidere chi scegliere.
- **Come condurre un colloquio efficacemente:** strutturare il colloquio e fare emergere competenze, motivazione e aderenza al ruolo senza trasformarlo in un interrogatorio.
- **Feedback:** cos'è, come renderlo efficace e il suo impatto sulla motivazione: Che cosa intendiamo per feedback nel processo di selezione, come restituirlo in modo chiaro e rispettoso e perché incide sull'immagine dell'azienda e sulla motivazione dei candidati.

OBIETTIVO DELLA SESSIONE: Fornire ai partecipanti strumenti pratici e criteri di base per gestire in modo più strutturato e consapevole l'intero processo di selezione del personale, dalla definizione del ruolo alla restituzione del feedback ai candidati.

MODULO 3 IN PRESENZA

Gestione Economica e Fiscale

RELATORE: Desirée Lenzi

- **Analisi di Bilancio:** guida alla lettura dei documenti contabili per identificare i dati realmente rilevanti per la gestione clinica.
- **Inquadramento Societario e Fiscale:** valutazione delle forme societarie, degli ammortamenti e delle strategie per l'ottimizzazione del carico fiscale.
- **Controllo di Gestione:** implementazione di sistemi di monitoraggio economico per supportare decisioni imprenditoriali consapevoli.

OBIETTIVO DELLA SESSIONE: Fornire al medico veterinario le basi economico-fiscali necessarie per una conduzione aziendale solida, evitando errori strutturali e ottimizzando la redditività della struttura.

MODULO 4 IN PRESENZA

Marketing Pragmatico

RELATORE: Daniele Ghezzi

- **Analisi SWOT e raccolta dati:** fotografia dello stato attuale della struttura per identificare punti di forza, debolezze, opportunità e minacce.
- **Posizionamento Strategico:** definizione dell'identità della clinica nel mercato di riferimento.
- **Marketing Territoriale e Online:** gestione del passaparola e delle reti di influenza per attrarre e fidelizzare la clientela.
- **Il Piano Operativo GOST:** applicazione del modello alla struttura veterinaria per passare dalla teoria all'azione.

OBIETTIVO DELLA SESSIONE: Definire un'identità di mercato chiara e un piano di comunicazione concreto che permetta alla struttura di distinguersi e di crescere in modo sostenibile sul territorio.

Aspetti Legali e Tutela Professionale

RELATORE: Andrea Cavalloni

- **Consenso Informato:** inquadramento come processo comunicativo-legale e gestione della documentazione e del dissenso.
- **Responsabilità Civile e Contenzioso:** analisi dei rischi professionali, gestione delle richieste di risarcimento e rapporti con le assicurazioni.

Indicatori di Performance (KPI)

RELATORE: Paolo Peppucci

- **Identificazione dei KPI chiave:** selezione degli indicatori fondamentali per monitorare l'andamento reale della clinica.
- **Data-Driven Leadership:** utilizzo dei dati oggettivi per guidare il team e prendere decisioni strategiche basate su evidenze.
- **Trasformazione del dato in azione:** metodologie per tradurre le metriche rilevate in interventi operativi coerenti.

OBIETTIVO DELLA SESSIONE: Imparare a governare la complessità della clinica attraverso l'uso consapevole dei dati, passando da una gestione intuitiva a una guida analitica e misurabile.

- **Recupero Crediti:** strumenti legali e strategie preventive per la gestione degli insoluti.
- **Privacy e Data Protection:** aggiornamento sulle normative GDPR specifiche per l'ambito sanitario veterinario.
- **Tutela del Patrimonio Immateriale:** gestione della proprietà intellettuale, segreto professionale e patti di non concorrenza.
- **Stato giuridico dell'animale:** evoluzione normativa e impatto sulla quantificazione dei danni.

OBIETTIVO DELLA SESSIONE: Mettere in sicurezza il professionista e la struttura attraverso la conoscenza delle norme vigenti e l'adozione di procedure legali corrette per prevenire contenziosi e insoluti.

Qualità e Buone Pratiche

RELATORI: Valentina Raccone, Marco Viotti

- **Buone Pratiche Veterinarie (BPV):** analisi del disciplinare di qualità e del suo impatto sull'efficienza operativa e sull'immagine professionale della struttura.

OBIETTIVO DELLA SESSIONE: Standardizzare i processi clinici e organizzativi secondo criteri di eccellenza riconosciuti per elevare il valore della prestazione professionale.

PROGRAMMA

MODULO 5 ONLINE

Uso Strategico del Gestionale

RELATORE: Martina Visini

- **Gestione dei dati clinici:** organizzazione delle informazioni sanitarie per trasformarle in report decisionali e indicatori di efficienza.
- **Archiviazione e tracciabilità:** uso corretto del software per la gestione dei consensi informati e dei dati sensibili.
- **Sicurezza Informatica e Reputation:** tutela della privacy dei clienti come valore strategico per la professionalità della clinica.

OBIETTIVO DELLA SESSIONE: Trasformare il software gestionale da semplice archivio a motore di crescita della struttura, ottimizzando i processi di controllo e garantendo la massima compliance normativa.

Pensiero Snello (Lean for Vet)

RELATORE: Paolo Peppucci

- **I 5 Principi Lean:** introduzione alla filosofia della produzione snella applicata al contesto veterinario.
- **Riduzione degli sprechi:** identificazione e abbattimento dei tempi morti e delle inefficienze nei flussi di lavoro.
- **Customer Experience:** miglioramento della qualità percepita dal cliente e del benessere del paziente attraverso processi fluidi.

OBIETTIVO DELLA SESSIONE: Introdurre una cultura del miglioramento continuo, finalizzata a offrire una qualità superiore con il minor impiego possibile di risorse superflue.

Innovazione

RELATORE: Andrea Tiziano Di Francesco

- **Innovazione tecnologica:** l'impatto sulle attività in veterinaria
- **Valutare le proposte innovative:** cosa è necessario sapere per scegliere con metodo e oculatezza
- **Ambiti di applicazione:** l'implementazione della tecnologia nei flussi di lavoro quotidiani

OBIETTIVO DELLA SESSIONE: conoscere le nuove proposte tecnologiche e saperle valutare con competenza per poter scegliere quali implementare nella propria attività professionale.

MODULO 6 ONLINE

TeamLab Experience

PRESENTAZIONE DELLE STRATEGIE DI GRUPPO

OBIETTIVO DELLA SESSIONE: Raggiungere la capacità del team di trasformare il lavoro collettivo in una proposta solida, coerente, credibile e valida per tutti gli stakeholder coinvolti.

QUOTE DI ISCRIZIONE

Medico Veterinario Socio SCIVAC/SIVAE/SIVE/SivarSib/ATAV

€ 3.400,00 + IVA

Medico Veterinario non socio o non Medico Veterinario

€ 4.000,00 + IVA



Simona Viola
*Business Unit Director
Companion Animals*
MSD Animal Health



“MSD Animal Health, da sempre impegnata nel promuovere la formazione, la crescita professionale e il valore del medico veterinario, è orgogliosa di essere Alleato Strategico di questo progetto. Sostenere l'innovazione e la diffusione delle competenze è parte integrante della nostra filosofia aziendale, perché crediamo che solo attraverso la condivisione di conoscenze e l'impegno comune sia

possibile costruire un futuro migliore per la salute animale e la società.

La partecipazione di MSD Animal Health rappresenta un investimento nel talento, nella passione e nell'etica dei professionisti che ogni giorno si dedicano al benessere degli animali. Insieme, possiamo fare la differenza.”

ISVPS



EV

“

*Non un semplice corso,
ma un percorso di evoluzione
professionale.*

”

CLICCA QUI

per visitare la pagina web dell'Itinerario di Practice Management
oppure inquadra il QR code



CONTATTI:

Per informazioni e iscrizioni:

Segreteria Business For Vet - Milena Migliavacca - 0372 403536