



IN BREVE

JJ4

L'Ordine dei Veterinari di Trento prende le distanze dal Governatore Fugatti: sulla gestione dell'orsa JJ4 "non vi è stato alcun confronto". Il Direttivo invita i propri iscritti a non aderire ad alcuna iniziativa di soppressione che non sia concordata con l'Ordine stesso. Incolumità pubblica già tutelata con la cattura. L'esemplare è sano e non ci sono i presupposti deontologici per una eutanasia.

PSA

Dal 21 aprile, fino al 31 agosto 2023, si applica la seconda ordinanza del Commissario Straordinario alla Peste Suina Africana. Il provvedimento è una revisione completa delle precedenti misure, abrogativa delle ordinanze n. 4 e n. 5 del 2022. "Notevole" incremento di casi nel cluster Piemonte-Liguria.

INDAGINE

Superate le 800 compilazioni a pochi giorni dal lancio. L'indagine promossa dall'Anmvi "Inflazione e rincari: come reagiscono Veterinari e Proprietari?" sta riscuotendo una partecipazione attiva fra i colleghi che trattano animali da compagnia. Numerosi i contributi nello spazio riservato alle osservazioni libere. Compilazione nel sottostante QR Code.

AUJESZKY

Per non pregiudicare lo status di indennità, il Ministero della Salute ha circoscriziato le condizioni per i flussi commerciali di suini tra territori con stadi di eradicazione differenti. Obiettivo: prevenire la sieropositività nelle regioni prossime al traguardo.



Un Quality Practice Manager nella struttura

È la novità delle Buone Pratiche Veterinarie certificate. Competenze che facilitano la gestione (a pag. 3)



DISCIPLINARE BPV

Una guida alle Buone Pratiche Veterinarie

di SABINA PIZZAMIGLIO

La qualità dei servizi e delle organizzazioni dipendono dalle competenze delle persone che ci lavorano. È questo un punto fermo per ogni struttura veterinaria secondo Massimo Dutto, amministratore delegato di ACS Italia, che il 4 marzo ha presentato in anteprima alla platea di Milano Vet Expo 2023 il profilo del Quality Practice Manager, una nuova figura di riferimento per l'implementazione del Disciplinare Anmvi delle Buone Pratiche Veterinarie (Bpv) nelle strutture per animali da compagnia. Da quest'anno, il Disciplinare Bpv è ancora più fruibile anche grazie al ruolo del Quality Practice Manager.

a pagina 3

Ratti e misfatti al meeting della Siva

di ALESSIO ARBUATTI

Docili, intelligenti e sempre più popolari tra i nostri clienti, i ratti domestici sono stati al centro del ricco intervento tenuto dalla Collega Serena Sola al recente incontro nazionale dei Soci Siva. Con l'addomesticazione nel XIX secolo sono emersi aspetti di socialità e docilità che ne hanno fatto un animale da compagnia.

a pagina 14

L'importanza dei dati epidemiologici

di PAOLA GULDEN

La questione dell'accesso ai dati epidemiologici da parte degli ippisti italiani è in discussione da anni. I sistemi di informazione internazionali ci sono, ma i dati su eventuali focolai nel nostro Paese non sempre li raggiungono. Ne abbiamo parlato con Maria Teresa Scicluna e Richard Newton.

a pagina 16



QUANDO SCEGLI BRAVECTO, SCEGLI ONE HEALTH

- 300 milioni di dosi distribuite in tutto il mondo.
- Approvato in 93 paesi del mondo.
- Supportato da 170 studi clinici e oltre 80 articoli pubblicati

LA PRIMA ISOSSAZOLINA
CHE HA RIVOLUZIONATO
LA MEDICINA VETERINARIA

NELLE TUE MANI PERCHÉ
TU SEI LA RISPOSTA!



PROTECT
OUR
FUTURE
[TOO.COM](https://www.too.com)

di **SABINA PIZZAMIGLIO**

La qualità dei servizi e delle organizzazioni dipendono dalle competenze delle persone che ci lavorano. È questo un punto fermo per ogni struttura veterinaria secondo **Massimo Dutto**, amministratore delegato di ACS Italia, che il 4 marzo ha presentato in anteprima alla platea di Milano Vet Expo 2023 il profilo del Quality Practice Manager, una nuova figura di riferimento per l'implementazione del Disciplinare Anmvi delle Buone Pratiche Veterinarie nelle strutture per animali da compagnia. Insieme a **Valentina Raccone**, che del Disciplinare Bpv è referente per Anmvi, il relatore si è soffermato sull'approccio alla struttura intesa come "organizzazione" basata sulle competenze al servizio della soddisfazione del cliente.

Dutto, che è anche responsabile della Divisione Life di CSQA - l'ente di certificazione che da anni è partner di Anmvi per le Buone Pratiche Veterinarie (Bpv) - ha accompagnato la platea alla scoperta di competenze gestionali innovative. Da quest'anno, infatti, il Disciplinare Bpv si arricchisce di nuovi contenuti per essere sempre più fruibile e di supporto alle strutture che desiderano applicarlo. Ed è proprio in quest'ottica di facilitazione che si è reso necessario definire e valorizzare il ruolo del Quality Practice Manager.

IL QPM

Il Quality Practice Manager gestisce il management e coordina l'operatività di una struttura veterinaria che applica il Disciplinare delle Buone Pratiche Veterinarie. "Normalmente, quando si sente parlare di disciplinari, di standard e di certificazioni si pensa all'aspetto burocratico, senza focalizzare gli obiettivi" - spiega Dutto - mettendo l'accento su un obiettivo di immediata concretezza: "affrontare la crescente competitività nei mercati attraverso il miglioramento della soddisfazione e della fidelizzazione dei clienti". Il Quality Practice Manager è la figura deputata ad orientare la gestione organizzativa in questa direzione applicando il Disciplinare Anmvi delle Buone Pratiche Veterinarie, ovvero uno standard di gestione certificabile. Ed è una figura che può aiutare a mettere ordine nella gestione dove serve, ma dall'altro supportare anche le strutture già ben funzionanti ad evitare il rischio di derive organizzative, soprattutto quando si entra in una fase di crescita. Darsi uno standard e una guida gestionale consente di affrontare anche le fasi espansive con minori rischi di perdere il controllo dell'attività. Le organizzazioni che investono sulle proprie risorse umane hanno i numeri per essere leader nei loro mercati di riferimento.

Il profilo del Quality Practice Manager, assolutamente nuovo nel panorama veterinario, è coerente con lo sviluppo delle certificazioni "della persona" che - accanto alle certificazioni "di processo" - negli ultimi anni hanno trovato molteplici applicazioni in svariati settori professionali e aziendali, interessati ad affidarsi ad organismi di certificazione accreditati per convalidare competenze personali e processi gestionali. È una evoluzione che può offrire opportunità di lavoro, ma soprattutto la garanzia che quella persona ha le competenze per gestire un sistema organizzativo, uno standard, un disciplinare, e dare un valore aggiunto all'organizzazione per cui lavora. Il Quality Practice Manager è una figura fondamentale per la struttura che decide di intraprendere il percorso di miglioramento attraverso il Disci-

Buone pratiche veterinarie: gestire la qualità

Il Quality Practice Manager è una figura di assoluta novità nel panorama veterinario



Il Quality Practice Manager

Il Quality Practice Manager è una figura di riferimento per l'implementazione del Disciplinare Anmvi delle Buone Pratiche Veterinarie nelle strutture per animali da compagnia. A presentarla in anteprima alla professione è stato l'Amministratore delegato di ACS Italia nonché Responsabile Divisione Life di Csqa, **Massimo Dutto**, in occasione degli slot organizzati da Anmvi a MilanoVetExpo (4 marzo 2023). Il Quality Practice Manager è una figura fondamentale per una struttura che desideri intraprendere un percorso di miglioramento attraverso il Disciplinare PV. È una risorsa interna della struttura veterinaria con una solida conoscenza del Disciplinare e conoscenze trasversali in ambito di gestione aziendale, marketing, risorse umane, deontologia e legislazione cogente per le strutture veterinarie. Identificare e valorizzare il Quality Practice Manager significa avere all'interno della struttura competenze indispensabili per il management. L'attività di certificazione delle competenze del Quality Practice Manager è a cura di ACS: una volta conseguito il certificato "Quality Practice Manager", è pubblicato e presente negli elenchi di Acs Italia. È un certificato soggetto a mantenimento e può essere revocato qualora vengano meno l'aggiornamento e la competenza operativa. Dal 2023, per le strutture veterinarie che intraprendono il percorso per la certificazione Bpv (rilasciata da Csqa) sarà necessario dotarsi al proprio interno di un Quality Practice Manager, a sua volta in possesso di competenze certificate (a cura di Acs). A questo riguardo, Anmvi e Acs hanno redatto uno schema di certificazione per le competenze di questa figura. Come si diventa Quality Practice Manager? Lo schema di certificazione dettaglia i requisiti di formazione (pregressa o da maturare) e di esperienza di management applicato in una struttura veterinaria. Le competenze presuppongono una conoscenza puntuale del Disciplinare Bpv e sono di ordine manageriale e legislativo. Non trattando aspetti clinici, di medicina veterinaria, bensì di tecniche di organizzazione in conformità allo standard gestionale Bpv, il Quality Practice Manager è una figura che può essere ricoperta anche da professionalità non laureate in Medicina Veterinaria. I dettagli del percorso formativo per il conseguimento della qualifica di Quality Practice Manager certificato Acs sono in via di pubblicazione sui siti di Anmvi e di Business For Vet.

plinare delle buone pratiche veterinarie.

CHI CERTIFICA

In questa cultura della certificazione accreditata di parte terza (un ente di certificazione titolato a valutare e sancire la certificabilità della persona o del processo) si è chiamati a dare evidenza di competenze e di buone pratiche ad un verificatore indi-

pendente ed estraneo. La struttura veterinaria che applica il Disciplinare Anmvi Bpv può farsi valutare dall'ente certificatore Csqa il quale, con garanzie di indipendenza e imparzialità, verificherà quanto sia in linea con i requisiti del Disciplinare. Il percorso Bpv può essere coronato dalla Certificazione Buone Pratiche Veterinarie per la struttura (emessa da Csqa) e dalla certificazione delle competenze per il proprio Quality Practice Manager (quest'ultima emessa da Acs).

«Il Disciplinare Bpv migliora l'organizzazione»

LA NORMA MATRICE

Da molti anni, svariati contesti organizzativi si sono certificati a livello internazionale, secondo norme che vanno incontro alle aspettative del cliente, la più utilizzata delle quali è la norma UNI EN ISO 9001. È una norma internazionale pubblicata dall'ISO (International Organization for Standardization) applicabile ad una pluralità di sistemi di gestione, ma non è fatta in modo specifico per le strutture veterinarie. Ecco perché Anmvi, fin dal 2008, ha creato il Disciplinare Anmvi Bpv, nella cui stesura ha tenuto conto non solo dell'erogazione dei servizi, ma anche dell'organizzazione aziendale, riprendendo proprio il modello organizzativo della norma ISO 9001. "È una norma utilizzata in tutto il mondo come matrice per altri schemi - ha spiegato Dutto - a seconda del settore di riferimento". In sanità ci sono ragguardevoli precedenti, sia a livello di Regioni per l'accreditamento istituzionale territoriale, sia a livello di Ministero della Salute per il riconoscimento degli ospedali come Ircs, Istituti di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico. La stessa ISO 9001 utilizzata in sanità umana "è la norma matrice sulla quale abbiamo lavorato e sulla quale continuiamo a lavorare insieme" - ha affermato Dutto con riguardo al Disciplinare delle Buone Pratiche Veterinarie.

IL DISCIPLINARE BPV

Il Disciplinare Anmvi Bpv è un discipli-

Le strutture già certificate Bpv

Ad oggi sono oltre 270 le strutture veterinarie che hanno intrapreso questo percorso e che hanno ottenuto la certificazione Bpv (Buone Pratiche Veterinarie). Le testimonianze dei diretti interessati sono positive, senza nascondere che "è dura ma ne vale sicuramente la pena" e che "i risultati che si ottengono ripagano ampiamente lo sforzo fatto!". Oppure: «Sono felice di dire che le aspettative riposte nel sistema buone pratiche non sono state deluse, cercavamo l'organizzazione e il miglioramento del servizio al cliente e l'abbiamo ottenuto. Non vi nascondo che è stato un percorso difficile e non privo di ostacoli, ma vedendolo da qui posso dire che ne è valsa la pena...e poi alla fine, come nelle migliori favole, il rospo si trasforma in principe... questo significa avere per le mani un sistema organizzato che, con uno sforzo di mantenimento accettabile, semplicemente funziona.» La valenza organizzativa interna è il tratto comune delle strutture già certificate: «Il percorso è stato l'occasione per mettere veramente e spero definitivamente in ordine tante piccole cose che prima erano un poco 'per aria', con grande beneficio in termini di gestione della struttura».

nare tecnico e rappresenta lo standard di riferimento per la gestione di qualsiasi struttura veterinaria che intenda rispondere all'esigenza di aumentare l'efficacia dei processi interni, con conseguente riduzione di inefficienze a tutto vantaggio della qualità del servizio reso e percepito dalla clientela. È un Disciplinare tecnico, ovvero un insieme di norme, consuetudini, prassi operative che consentono di svolgere la propria attività, ed erogare i propri servizi, nelle condizioni ottimali. È una guida per l'acquisizione di un metodo di lavoro e una bussola per la gestione di ogni tipo di struttura veterinaria. Il Disciplinare è stato creato da Anmvi nel 2008 con il patrocinio di Fnovi e del Ministero della Salute. È lo standard di riferimento per il rilascio della certificazione Bpv a cura di Csqa.

ISO-COMPATIBILE

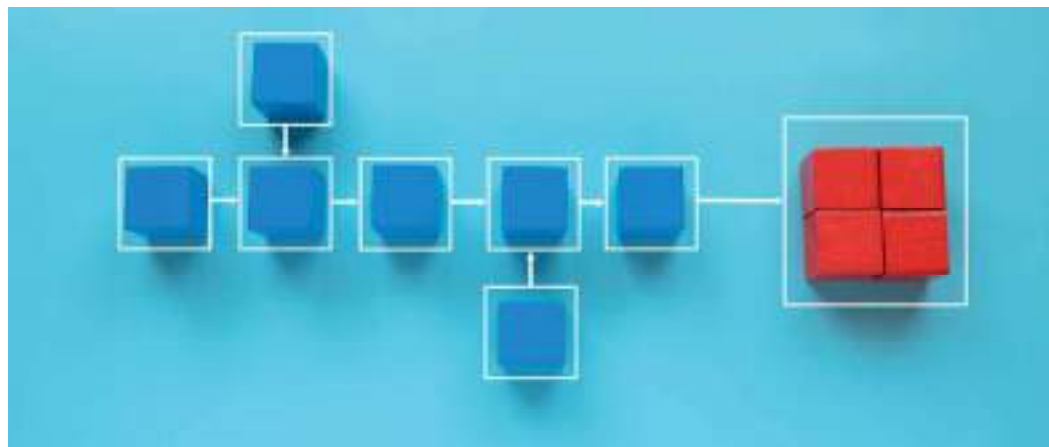
Traslando la norma internazionale UNI EN ISO 9001 allo specifico gestionale di una struttura veterinaria, il Disciplinare Anmvi Bpv recepisce procedure codificate a livello internazionale applicate ai processi tipici di una organizzazione veterinaria, assicurando un percorso di *compliance* con la norma che può avere come sbocco ulteriore la certificazione volontaria ISO 9001.

UN MODELLO DI GESTIONE

Con il Disciplinare Anmvi delle Buone Pratiche Veterinarie qualsiasi struttura veterinaria, indipendentemente dalla tipologia e dalle dimensioni, viene aiutata ad organizzarsi al meglio. È una guida preziosa a cui dovrebbero guardare in modo particolare le strutture di piccole dimensioni, che a differenza di cliniche e ospedali non si sono date una gestione di tipo aziendalistico-manageriale, ma potrebbero giovare in termini di efficienza e consapevolezza gestionale. Mettere per iscritto le procedure e seguirle aiuta a tenere tutto sotto controllo. D'altra parte, fanno notare i relatori, la prima causa di utilizzo errato delle risorse, di scarsa efficienza, di spreco di tempo ed energie è proprio la mancata gestione e pianificazione dei processi e l'assenza di standardizzazione e organizzazione delle attività. Anche strutture veterinarie «sane» possono trovare moltissimi vantaggi dall'applicazione di un sistema di gestione, tra cui la prima è di avere strumenti immediati per tenere sotto controllo le risorse, e avere la certezza di non sprecare.

SODDISFATTI

Dotarsi di uno standard organizzativo migliora la qualità del servizio e aumenta non solo la soddisfazione del cliente ma anche di quanti hanno lavorato per dare quel servizio. Dutto invita a considerare anche la soddisfazione interna «delle persone che lavorano con noi». Il Disciplinare può aiutare a mettere ordine nella struttura, risparmiare tempo «e avere dei collaboratori più motivati perché ci insegna anche ad ascoltarli». In un ambiente «dove i collaboratori sono demotivati è molto probabile che non si raggiunga l'efficacia» - avverte. La motivazione influisce anche sull'efficienza, a seconda di come sono organizzati i processi e di come sono individuate e attribuite le responsabilità. Definire le procedure di assegnazione delle attività e delle responsabilità porta a ragionare sulla motivazione, «senza dimenticare che spesso i collaboratori sono i primi a saper identificare i processi di qualità». Dutto porta il riferimento di una casa automobilistica



Dal Disciplinare alla certificazione Bpv

I capitoli del Disciplinare Anmvi Bpv riportano requisiti specifici sia per ciò che riguarda l'organizzazione della struttura che per le diverse aree delle prestazioni sanitarie. (Area medica, chirurgica, diagnostica per immagini, pronto soccorso, ricovero e degenza, laboratorio). Ogni capitolo contiene linee guida sullo specifico tema, i requisiti sono suggerimenti e spunti per una migliore gestione del lavoro, sia dal punto di vista qualitativo che organizzativo, senza nessuno stravolgimento strutturale o spese di adeguamento.

- Organizzazione (chi fa cosa...)
- Locali, strutture, impianti, apparecchiature
- Prestazioni veterinarie (Clinica medica, clinica chirurgica, diagnostica per immagini, pronto soccorso, ricovero e degenza, laboratorio)
- Rapporto con il cliente
- Approvvigionamenti
- Gestione magazzino e rotazione merci
- Igiene e pulizia ambientale
- Gestione Rifiuti
- Verifiche e miglioramento del servizio

La struttura che applica i requisiti del disciplinare può decidere di fare un passo in più, ovvero dare mandato ad una entità indipendente ed imparziale di valutare se e quanto il suo operato e la sua organizzazione siano in linea con quanto definito da BPV. Il percorso di implementazione del disciplinare tecnico può essere coronato dall'ottenimento della Certificazione Buone Pratiche Veterinarie della struttura, e della certificazione delle competenze del QPM, emesse da enti terzi.

L'attività di certificazione Bpv è a cura di CSQA.

L'attività di certificazione delle competenze del QPM è a cura di ACS

*«Non è
burocrazia,
è il rospo che
si trasforma
in principe»*

del Giappone che per garantire che il processo e il prodotto fossero di qualità si rivolgeva agli operai, facendosi aiutare da loro a individuare la miglior procedura per rendere un dato processo di qualità e quindi garantire un miglior prodotto finito. Questo metodo genera motivazione e allontana il rischio di insuccesso. Il suggerimento è di adottarlo, rendendo tutta la struttura co-responsabilizzata e motivata nei confronti del paziente e della soddisfazione del cliente.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

Applicare una buona pratica gestionale consente di tenere sotto controllo i concetti di *efficienza* ed *efficacia* contemporaneamente e indissolubilmente. *Efficienza* è la capacità di rendimento e di rispondenza ai propri fini. *Efficacia* è la capacità di produrre pienamente l'effetto voluto, e l'ottenimento stesso dell'effetto.

Dutto e Raccone hanno ulteriormente precisato il concetto di «efficacia», che prende in considerazione «unicamente il raggiungimento dell'obiettivo». Invece, l'efficienza è «la capacità di raggiungere l'obiet-



▲ Valentina Raccone e Massimo Dutto

tivo con l'impiego ottimale di risorse, tempo, energia, attraverso un insieme di strategie e azioni. L'applicazione di un sistema di gestione basato sull'approccio per processi è imprescindibile per aumentare «l'efficienza» della struttura veterinaria e impiegare le risorse in modo controllato per ottenere il massimo valore aggiunto.

PROCESSI

Le attività che compongono un processo hanno in comune uno scopo, declinato in obiettivi. Il Disciplinare delle Buone Pratiche Veterinarie accompagna la struttura lungo un processo. Quando il cliente entra nel

la struttura inizia un percorso per ristabilire lo stato di salute del suo animale, che attiva i passaggi organizzativi necessari a soddisfare un bisogno di salute. Si attiva un processo gestionale che, al di là del dato clinico, chiama in causa tutti i fattori organizzativi i quali, al momento opportuno, devono risultare efficienti e sotto controllo della struttura.

Il Disciplinare entra nello specifico di tutte le procedure e di tutte le aree gestionali della struttura, offrendo spunti di miglioramento in ogni passaggio del servizio e presidiandone lo standard. È «una mappatura dei processi e delle risorse» spiega Dutto. Infatti, i processi sono insieme strutturati di attività e di informazioni correlati o interagenti tra loro e dipendenti uno dall'altro, nei quali profili professionali diversi tra loro condividono esperienze e conoscenze.

L'APPROCCIO PER PROCESSI

«È una strategia gestionale - ha spiegato Valentina Raccone - di tipo orizzontale che si contrappone ad una gestione di stampo verticista o piramidale. Per una gestione tramite processi occorre conoscerli approfonditamente, capire le loro interazioni e com-

*«Avere uno
standard è di
aiuto anche nei
cambiamenti»*

 PURINA
PRO PLAN
VETERINARY DIETS

**MALATTIA RENALE CRONICA
L'IMPORTANZA DI UNA DIAGNOSI PRECOCE**

La malattia renale cronica insorge in maniera subdola:
nel 1° stadio i segni clinici possono essere assenti
o molto difficili da individuare

**3 SEMPLICI STEP PER CONTRIBUIRE
AL BENESSERE RENALE
DEL CANE E DEL GATTO**

1

VISITE VETERINARIE
REGOLARI

2

INDIVIDUAZIONE
PRECOCE

3

NUTRIZIONE
DIETETICA
SPECIFICA



NF RENAL FUNCTION

NF RENAL FUNCTION

prendere come interagiscono tra loro gli input e gli output. Solo così si riuscirà ad organizzarli, a monitorarli e a migliorarli in maniera continua per portare valore aggiunto alla struttura". Gestire i processi significa utilizzare conoscenze, competenze, strumenti, tecniche e sistemi per pianificare, misurare, controllare, raccogliere dati e per migliorare i processi stessi".

Processi per erogazione del servizio: clinica medica, clinica chirurgica, degenze, pronto soccorso, diagnostica per immagini, laboratorio, accettazione.

Processi gestionali: Gestione dei documenti, gestione delle registrazioni, verifiche e monitoraggio, gestione non conformità/reclami.

Processi di supporto: approvvigionamento, manutenzione e taratura, gestione magazzino, formazione, gestione risorse umane, identificazione e rintracciabilità.

PERCHÉ CERTIFICARSI BPV?

Massimo Dutto e Valentina Raccone individuano almeno tre buone ragioni: per dare valore aggiunto alla organizzazione della struttura veterinaria; per rimanere competitivi sul mercato veterinario; perché il pubblico e i clienti sono sempre più informati e sensibili riguardo a queste tematiche. Ma in generale, i relatori insistono sulla convenienza interna della certificazione Bpv, in quanto un sistema di gestione ben costruito e dimostrabile, migliora la serenità e la fiducia generale riguardo alla bontà del servizio reso. Questa certificazione aggiunge un tassello di garanzia sia verso la struttura che verso il cliente. Anche se è volontaria, la si consegue solo in seguito a verifiche (*audit*) da parte dell'ente di certificazione che Anmvi ha individuato nel Csqa. Può essere vissuta come un controllo aggiuntivo, in realtà la certificazione Bpv è un modo per affermarsi sul mercato. "Oggi tutti sanno che cos'è un'azienda certificata e tutti conoscono il valore delle certificazioni" - ha spiegato Massimo Dutto (Csqa, Acs). Ma c'è un altro motivo per certificarsi: il contenzioso con il cliente. Disporre di un sistema gestionale documentale aiuta ad affrontare contestazioni, fornendo evidenze oggettive a supporto di una corretta impostazione del servizio. Poter dimostrare di avere agito con la dovuta diligenza è fondamentale. È la scoperta dell'acqua calda? In realtà non è così banale, perché la *forma mentis* della gestione organizzata non è ancora abbastanza sviluppata.

COME FARE?

Business For Vet e Anmvi accompagnano le strutture che scelgono di implementare il Disciplinare Bpv in un percorso di consulenza e affiancamento per l'ottenimento della certificazione Bpv, supportando le strutture in un percorso di crescita gestionale e professionale. Il servizio di consulenza e accompagnamento alla certificazione Bpv è costruito sulla struttura, in base alla sua natura e al numero di addetti che vi lavorano. È un percorso composito, basato su sessioni di formazione e giornate di consulenza in loco e da remoto personalizzate.

Il percorso propedeutico di cui Anmvi è titolare è parte integrante dell'iter volontario di certificazione. All'avvio dell'istanza di certificazione Bpv con Csqa, Anmvi e Business For Vet forniscono assistenza durante l'audit di parte terza, ossia in fase di verifica della compliance della struttura al Disciplinare Bpv. ●

Info: consulenzabpv@anmvi.it

QPM: prima i Grandparents

Al Presidente Anmvi il primo certificato di Quality Practice Manager. Qualifica ante litteram a 5 Colleghi

In ogni schema di certificazione, con il termine *Grandparents* si intendono quei professionisti che hanno raggiunto un livello di esperienza particolarmente approfondito in quel dato settore. Sono frequentemente degli antesignani di una qualificazione *ante litteram*, che talvolta precede lo schema stesso e determina i requisiti di certificazione a cui potranno successivamente accedere altre persone. È il caso dei cinque *Grandparents* dello schema di certificazione del Quality Practice Manager, designati tali in occasione di Milano Vet Expo con tanto di consegna ufficiale del certificato da parte di Massimo Dutto in persona. Il certificato di Quality Practice Manager (*Grandparents*) consegue al Disciplinare Anmvi per le Bpv (DTS 010) e allo schema di certificazione per Quality Practice Manager definito da Anmvi e Acs Italia (ACS SCH 39).

Al Presidente dell'Anmvi Marco Melosi è andato il primissimo certificato di Quality Practice Manager, in veste di *Grandparents* non solo per essere stato tra

i fautori del percorso Bpv fin dai primi anni Duemila, ma anche per essere il titolare della prima struttura che si è sottoposta all'iter di certificazione Bpv ormai quindici anni fa. Tanti sono gli anni di applicazione pratica del Disciplinare Anmvi all'interno della sua struttura, tanto da maturare sul campo il titolo di *Grandparents*. "Nel 2008 ero nella Commissione Qualità dell'Anmvi che pubblicò la prima stesura del Disciplinare - ricorda Melosi - e attendevamo tutti con curiosità la reazione dei Colleghi. Mi chiedevo: "Passeranno dai bisturi alla penna?" Il Presidente dell'Anmvi ricorda che "erano anni in cui si iniziava a dibattere molto di consenso informato, di procedure e di oneri documentali e nessuno ci aveva ancora fatto l'abitudine. Oggi sono molto onorato di questo riconoscimento - conclude - e che la mia struttura sia stata la prima di una serie di molte altre certificate Bpv". Un traguardo quello del *Grandparents* condiviso dalla Vicepresidente Anmvi Daniela Boltrini, titolare di struttura certificata Bpv e sostenitrice dell'utilità dei processi gestionali. "La

prima volta che ho sentito parlare di gestione della struttura veterinaria è stato trent'anni fa", ha raccontato alla platea. "Ero a Venezia, dove un relatore della Scivac ci spiegava l'importanza di gestire noi stessi e la nostra struttura e ci raccomandava: "Non dimenticatevi di sedervi almeno una volta alla settimana nella vostra sala d'attesa e di provare a vivere la vostra struttura da cliente. E poi fatevi un po' di domande, guardandovi attorno: "È pulita questa sala? Mi darebbe fiducia questa struttura? Mi troverei bene?". Rievocando a distanza di molto tempo i primi rudimenti gestionali, Daniela Boltrini ha sottolineato come sia importante "essere molto bravi nelle nostre prestazioni", anche "fidelizzare il proprietario". Processi solo apparentemente farraginosi sono invece fatti per "semplificare la vita" - ha ribadito Boltrini. Il certificato di Quality Practice Manager (*Grandparents*) è andato anche a Irene Giammello, Amanda Paliseo e Lavinia Forti Grazzini le cui strutture veterinarie sono state pionieristiche nella certificazione Bpv. ●



Nella foto Marco Melosi e Daniela Boltrini ricevono i primi certificati di Quality Practice Manager emessi da Acs Italia. A consegnarli è stato Massimo Dutto, amministratore delegato di Acs, durante lo slot Anmvi dedicato alle Buone Pratiche Veterinarie a Milano Vet Expo (4 marzo 2023). A Melosi e Boltrini è andato il riconoscimento di *Grandparents*, in quanto antesignani di uno schema di certificazione per il profilo professionale di Quality Practice Manager. Dal 2023 questo traguardo può essere conseguito da chi intenda ricoprire il ruolo di guida manageriale all'applicazione del Disciplinare Bpv in una struttura veterinaria. Lo schema di certificazione è curato da Acs Italia in collaborazione con Anmvi. Nel percorso formativo e di esperienza professionale i Colleghi interessati sono accompagnati da Anmvi e Business For Vet. Info: consulenzabpv@anmvi.it