

UNISVET



*Accademia di*

# BUSINESS MANAGEMENT VETERINARIO

*2026-2027*

**Un programma avanzato per Direttori Sanitari e Manager che vogliono guidare la propria struttura con leadership moderna, controllo decisionale e visione strategica**

**Direttore dell'Accademia**

**Dott. Simone Scoccianti, DVM, Cert (PM&A)**

**Titolo VetCert in BUSINESS MANAGEMENT VETERINARIO**

Organizzato da:



# Descrizione dell'Accademia

L'**Accademia di Business Management Veterinario** nasce per formare una nuova generazione di professionisti capaci di coniugare **competenza clinica e gestione efficiente**. Questo percorso vuole essere un viaggio nel mondo del management sanitario, pensato per Veterinari, Manager e Responsabili di Struttura che vogliono crescere professionalmente.

Nelle lezioni verranno affrontati temi chiave come **legislazione e normativa, controllo di gestione e pianificazione finanziaria** ed ampio spazio sarà dedicato a **marketing e comunicazione clinica**, strumenti indispensabili per valorizzare il proprio servizio e migliorare la relazione con il cliente.

Si esploreranno inoltre le metodologie del **Lean Management** e le dinamiche del **lavoro in team** per ottimizzare l'efficienza organizzativa come anche l'impatto crescente dell'**intelligenza artificiale** nella professione veterinaria.

Il metodo di insegnamento, condiviso da tutto il Corpo Docenti, è orientato **all'interazione con i partecipanti**, sia durante i moduli online sia in quelli in presenza, e si basa su solide evidenze scientifiche a supporto dei contenuti proposti.

Tra un modulo e il successivo verrà mantenuto un chiaro filo conduttore grazie all'invio di materiale didattico riassuntivo, utile sia a consolidare i temi affrontati sia a preparare i partecipanti al modulo seguente.

Al termine dell'Accademia, i partecipanti saranno in grado di:

- Avere una visione approfondita delle **problematiche** e dei **processi gestionali** inerenti alla gestione di una clinica veterinaria;
- Gestire le più comuni **difficoltà organizzative** di una struttura veterinaria;
- Utilizzare gli strumenti di gestione fondamentali in campo **finanziario, organizzativo e comunicativo**;
- Sfruttare e mettere in atto nella propria struttura idee, **progetti e innovazioni** discussi nel corso del percorso didattico.

**Incontri interattivi, docenti esperti provenienti dal mondo veterinario e da quello di altre professioni renderanno questa esperienza didattica pratica, concreta e stimolante.**

# Programmazione

## LEZIONI ONLINE LIVE

per una maggiore flessibilità di fruizione  
e interazione con i relatori



## DIDATTICA IN PRESENZA

caratterizzata da un'impostazione  
pratica e applicativa



## ESERCITAZIONI PRATICHE

Dalla teoria all'azione: trasformerai ciò hai  
imparato in competenze reali



## Crediti SPC



# Programmazione

## **MODULO 1 - Online Live**

**22-23 Settembre 2026**

Il Direttore Sanitario: ruolo, responsabilità e competenze operative

## **MODULO 2 - In Presenza**

**09-10 Novembre 2026**

Lean Management: lavorare meglio, ridurre sprechi, creare valore

## **MODULO 3 - Online Live**

**19-20 Gennaio 2027**

Bilancio, finanza e sostenibilità economica della clinica veterinaria: capire i numeri per guidare la clinica

## **MODULO 4 - Online Live**

**16-17 Marzo 2027**

Costruire team motivati attraverso leadership e benessere organizzativo - Comunicazione con il team e clienti - Parte I

## **MODULO 5 - In Presenza**

**04-05 Maggio 2027**

Costruire team motivati attraverso leadership e benessere organizzativo - Comunicazione con il team e clienti - Parte II con Workshop

## **MODULO 6 - Online Live**

**06-07 Luglio 2027**

Trasmettere valore e identità: strategie di marketing e Intelligenza Artificiale per la clinica veterinaria

## **MODULO 7 - In Presenza**

**14-15 Settembre 2027**

Esame finale\* e leadership workshop

*\*Lo studio e la preparazione dei partecipanti saranno valutati attraverso test di valutazione in itinere ed un esame finale facoltativo*

# Direttore dell'Accademia

## **Dott. Simone Scoccianti** *DVM, Cert (PM&A)*

Simone Scoccianti si è laureato in Medicina Veterinaria presso l'Università di Pisa. Dopo un periodo di internship in Inghilterra e alcuni anni di esperienza in una clinica veterinaria a Oslo, è rientrato in Italia, dove nel 2002 ha fondato e diretto la prima clinica veterinaria H24 di Firenze, evolutasi poi nel Vet Hospital Firenze, struttura di referenza regionale con 90 membri di staff. Spinto dalla necessità e dalla passione per la gestione veterinaria, ha approfondito il Business Management Veterinario, ottenendo in UK nel 2016 il GPCert (PM&A). Negli anni ha focalizzato il suo lavoro su Comunicazione Clinica, leadership e teamwork, diventando consulente e relatore internazionale su questi temi. È membro fondatore ed Event Officer di EACHVet, il gruppo di interesse veterinario di EACH – International Association of Communication in Healthcare e dal 2016 dirige e organizza la Veterinary Business Conference di Firenze, conferenza internazionale di Business Management Veterinario. Dal 2025 ricopre la carica di Veterinary Chief Officer presso Latuspet Ltd., una start-up inglese che si occupa di metabolomica in medicina veterinaria.



# Modulo 1

22-23 settembre 2026

Lezioni ONLINE LIVE

Le lezioni si terranno sulla piattaforma ZOOM

## IL DIRETTORE SANITARIO: RUOLO, RESPONSABILITÀ E COMPETENZE OPERATIVE

Il complesso delle relazioni si propone di rendere un quadro delle competenze che la legge e la prassi ascrivono al ruolo del Direttore Sanitario di struttura veterinaria. L'obiettivo che ci si prefigge, tuttavia, non è quello di limitarsi a riportare ciò che prevedono le norme, bensì, più praticamente, quello di approfondire ciò che materialmente il DS deve fare e, quando necessario, di spiegare come farlo. Le relazioni si articoleranno su due giornate: nella prima giornata ("Parte Generale") verranno trattate le competenze che impattano sull'attività del DS pur non riferendosi a norme specificamente ascrivibili al settore veterinario; nella seconda giornata ("Parte Speciale"), invece, si tratterà delle norme specificamente indirizzate al mondo della Veterinaria.

## RELATORI DEL MODULO



### **Dott. Giorgio Neri, DVM**

Laureato in Medicina Veterinaria ed iscritto all'Ordine della provincia di Novara. Ha ricoperto incarichi nell'Ordine dei Veterinari, nell'Enpav e nel Sivep. È stato componente del gruppo di lavoro FNOVI sul farmaco veterinario. Ha redatto su incarico della FNOVI lo "Studio indicativo in materia di compensi professionali del medico veterinario". Ha collaborato con l'Organo ufficiale di Fnovi ed Enpav 30 Giorni.

È stato docente al Corso di Formazione per Tecnico Veterinario organizzato da EV e Abivet per l'anno 2013-2014. E' stato titolare e direttore sanitario di strutture veterinarie.

Ha relazionato in numerosi convegni ed è autore o coautore di 12 manuali in materia di professione veterinaria. Esercita l'attività di consulente AniCura su molteplici tematiche inerenti la professione veterinaria. Collabora alle pubblicazioni a mezzo stampa e on line, ed è consulente dell'Associazione Nazionale Medici Veterinari Italiani.



### **Dott. Carlo Pizzirani, DVM**

Medico veterinario, laureato con lode a Pisa il 6 aprile 1982 e iscritto al n. 264 all'Ordine dei Medici Veterinari di Firenze e Prato. Fino al 2022 Direttore sanitario di Clinica Veterinaria Europa srl di Firenze, dove ha svolto dal 1995 anche l'incarico di RSPP (responsabile del servizio di prevenzione e protezione), di responsabile del primo soccorso aziendale, di addetto alla prevenzione incendi, lotta antincendio e responsabile dell'evacuazione. Dal 2022 Libero professionista, consulente c/o Clinica Veterinaria Europa srl. Membro di AIFOS (Associazione Italiana Formatori e Operatori della Sicurezza sul Lavoro) dal 2005 e Formatore Qualificato dal 2014 (legge 14/1/2013 n.4). Docente CRITERIO 1 - area 1: normativa, organizzativa, giuridica, area 2: rischi tecnici, igienici e sanitari. CRITERIO 5 - area 1: normativa, organizzativa, giuridica, area 2: rischi tecnici, igienici e sanitari, area 3: relazioni e comunicazioni. Iscritto nell'Albo AIFOS dei Docenti Qualificati alla Formazione al n.161 fds/14. Autore in collaborazione con ANMVI del corso di formazione a distanza (FAD) per l'aggiornamento quinquennale del Datore di Lavoro con qualifica RSPP e del corso per la formazione dei Lavoratori.

Direttore e docente dei corsi residenziali sulla sicurezza organizzati da ANMVI a Cremona.

Autore di svariati articoli sulla sicurezza su riviste di categoria e autore di alcuni manuali sulla sicurezza pubblicati a cura di EV-Edizioni srl, Cremona. Responsabile e docente in innumerevoli corsi di formazione per la sicurezza organizzati nelle loro sedi dagli Ordini Provinciali dei Medici Veterinari.

# Programma

Lezioni ONLINE LIVE

Le lezioni si terranno sulla piattaforma ZOOM

## Martedì 22 settembre 2026

08:30 - 09:00 *Accesso alla piattaforma*

---

09:00 - 09:45 *Introduzione e presentazione dell'Accademia - Dott. S. Scoccianti*

---

09:45 - 10:30 *I compiti e le competenze del Direttore Sanitario - Dott. G. Neri*

---

10:30 - 11:00 *Pausa*

---

11:00 - 11:45 *Le responsabilità del Direttore Sanitario - Dott. G. Neri*

---

11:45 - 12:30 *I contratti del personale sanitario - Dott. G. Neri*

---

12:30 - 14:00 *Pausa*

---

14:00 - 14:45 *Il ruolo del Direttore Sanitario nelle caratteristiche e nell'organizzazione della struttura veterinaria - Dott. G. Neri*

---

14:45 - 15:30 *Il consenso informato e la documentazione sanitaria - Dott. G. Neri*

---

15:30 - 16:00 *Pausa*

---

16:00 - 16:45 *Il contenzioso e le assicurazioni - Dott. G. Neri*

---

16:45 - 17:30 *Sessione Q&A - Dott. G. Neri*

---

# Mercoledì 23 settembre 2026

08:30 - 09:00 *Accesso alla piattaforma*

---

09:00 - 09:45 *Le scorte di medicinali - Dott. G. Neri*

---

09:45 - 10:30 *I medicinali stupefacenti - Dott. G. Neri*

---

10:30 - 11:00 *Pausa*

---

11:00 - 11:45 *I rifiuti sanitari e i cadaveri animali - Dott. G. Neri*

---

11:45 - 12:30 *La sicurezza in campo veterinario, per chi e perché - Dott. C. Pizzirani*

---

12:30 - 14:00 *Pausa*

---

14:00 - 14:45 *La valutazione dei rischi in ambito veterinario - Dott. C. Pizzirani*

---

14:45 - 15:30 *Gli obblighi del datore di lavoro in campo veterinario - Dott. C. Pizzirani*

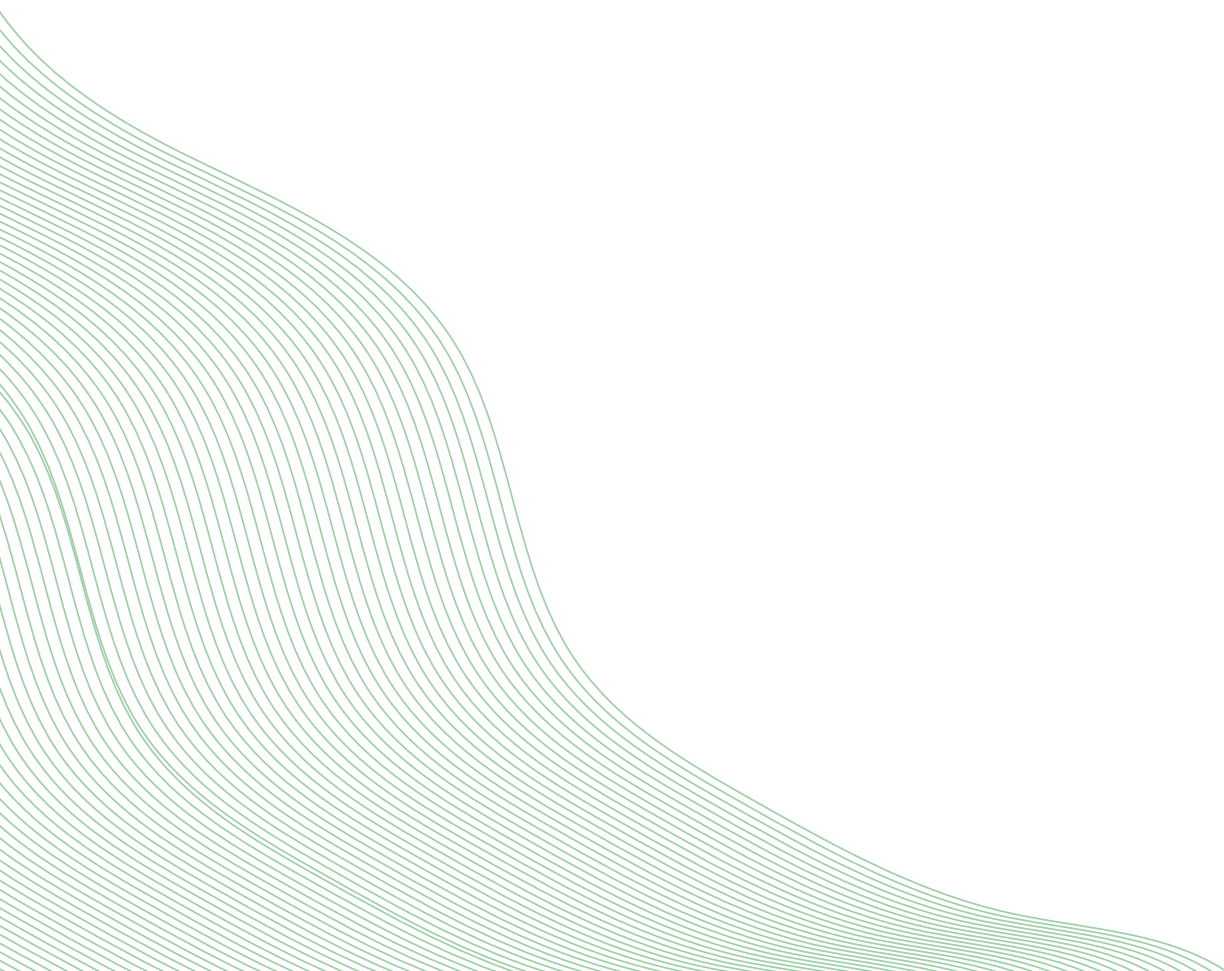
---

15:30 - 16:00 *Pausa*

---

16:00 - 16:45 *Sessione Q&A - Dott. G. Neri*

---



# Modulo 2

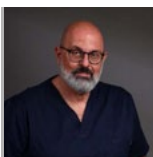
09-10 novembre 2026

Lezioni IN PRESENZA

## LEAN MANAGEMENT: LAVORARE MEGLIO, RIDURRE SPRECHI, CREARE VALORE

Il modulo di Lean Management è progettato per fornire strumenti operativi concreti ed efficaci per ridurre gli sprechi, migliorare i flussi di lavoro e aumentare qualità e sicurezza nella pratica veterinaria quotidiana. Partendo dal valore reale per paziente e proprietario, il percorso guida i partecipanti a riconoscere ciò che non funziona, progettare processi più semplici e sicuri, e misurare l'impatto con indicatori chiari. Il modulo introduce le basi del pensiero Lean, nato nel settore automotive con il Toyota Production System e oggi applicato con successo in sanità umana e veterinaria, adattandolo alla realtà delle strutture di ogni dimensione. Particolare attenzione viene dedicata agli strumenti pratici: Value Stream Mapping (o Makigami) per visualizzare i processi, 5S per ordine e sicurezza, Standard Work per garantire continuità e qualità, visual management per allineamento rapido del team, e KPI per dimostrare i risultati. Il focus è posto sul metodo come leva strategica di miglioramento continuo, fondamentale per il benessere del personale, la soddisfazione del cliente e la sostenibilità economica della struttura veterinaria.

### RELATORE DEL MODULO



**Dott. Edoardo Carlo Rolla, DMV**

Mi sono laureato in Medicina Veterinaria a Milano nel 1995. Ho iniziato il percorso ECVS nel 1999 e l'ho completato clinicamente nel 2007 con il Dott. Tommasini Degna. Durante la mia carriera ho avuto il privilegio di lavorare in strutture veterinarie di tutte le dimensioni: dalle grandi cliniche di riferimento nazionale come Gregorio VII (Roma, 1996–2002), Clinica San Marco (Padova, 2002–2012, come responsabile del reparto chirurgico), Portoni Rossi e Malpensa, fino alle realtà ambulatoriali più piccole. In questi contesti ho sviluppato il mio expertise in neurochirurgia del rachide e chirurgia dei tessuti molli, vivendo sulla mia pelle i problemi organizzativi specifici di ogni dimensione di struttura. Da dodici anni lavoro come consulente esterno per la chirurgia specialistica in cliniche di tutta Italia: questa esperienza continuativa sul campo mi ha fornito un punto di vista unico per identificare inefficienze e criticità organizzative, permettendomi di testare e affinare la metodologia Lean, il Practice Management e Lean Six Sigma in contesti operativi reali e diversissimi tra loro. Da oltre dieci anni studio e applico formalmente la metodologia strategica Lean in ambito veterinario. Sono socio fondatore di LEANVET Healthcare Solutions. Sono stato relatore in master, masterclass dedicate (tra cui cinque edizioni rivolte ai proprietari di struttura) e progetti di implementazione in numerose cliniche. Nel 2022 ho conseguito la certificazione di "Lean Practitioner in Sanità" e nel 2026 la "Green Belt Lean Six Sigma".

# Programma

Lezioni IN PRESENZA

## Lunedì 09 novembre 2026

08:30 - 09:00 *Registrazione partecipanti e Welcome Coffee*

---

09:00 - 09:30 Benvenuto e "il muro delle frustrazioni"

---

09:30 - 11:00 Dalla sala operatoria alla cassa: perché il Lean è rilevante

---

11:00 - 11:30 *Coffee Break*

---

11:30 - 12:15 Caccia agli 8 sprechi mortali in Clinica Veterinaria I

---

12:15 - 13:00 Caccia agli 8 sprechi mortali in Clinica Veterinaria II

---

13:00 - 14:30 *Light Lunch*

---

14:30 - 16:30 Workshop: Il percorso del paziente (Makigami o Swim Lane)

---

16:30 - 17:00 *Coffee Break*

---

17:00 - 17:45 5S: come organizzare la sala visita (e la mente) I

---

17:45 - 18:30 5S: come organizzare la sala visita (e la mente) II

---

18:30 - 19:00 Wrap up e sessione Q&A

---

# Martedì 10 novembre 2026

08:30 - 09:00 *Welcome Coffee*

---

09:00 - 09:15 Recap e 'aha! Moment' del giorno 1

---

09:15 - 10:00 Standard work: mai più "abbiamo sempre fatto così"? I

---

10:00 - 10:45 Standard work: mai più "abbiamo sempre fatto così"? II

---

10:45 - 11:15 *Coffee Break*

---

11:15 - 12:15 Visual Management e KPI: cruscotti che parlano chiaro I

---

12:15 - 12:30 Visual Management e KPI: cruscotti che parlano chiaro II

---

12:30 - 14:00 *Light Lunch*

---

14:00 - 14:45 Lean Leadership: guidare il cambiamento senza ammutinamenti I

---

14:45 - 16:00 Lean Leadership: guidare il cambiamento senza ammutinamenti II

---

16:00 - 16:30 *Coffee Break*

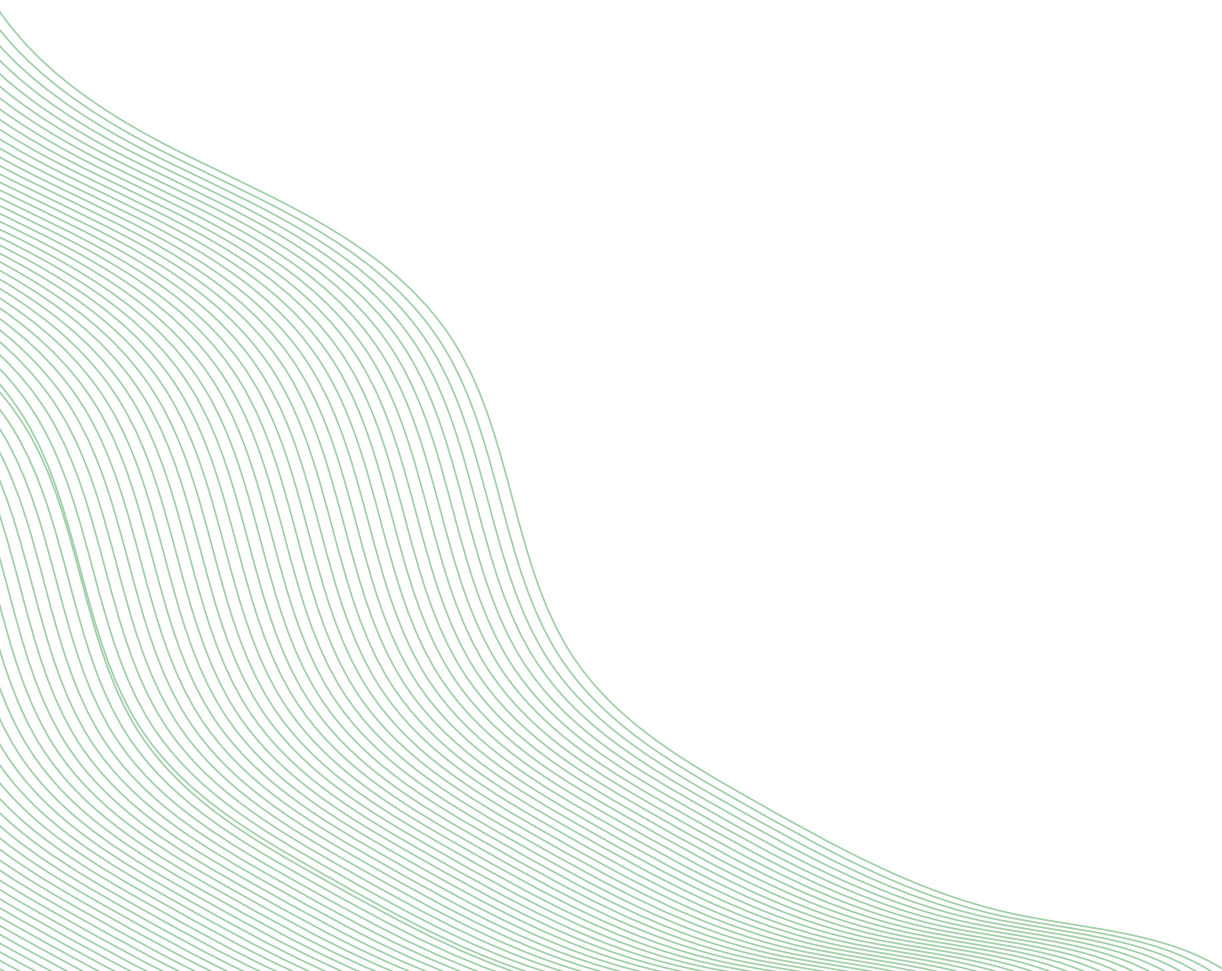
---

16:30 - 18:00 Workshop finale: il mio primo progetto Lean (A3 thinking)

---

18:00 - 18:30 Condivisione e Q&A finale

---



# Modulo 3

19-20 gennaio 2027

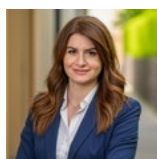
Lezioni ONLINE LIVE

Le lezioni si terranno sulla piattaforma ZOOM

## BILANCIO, FINANZA E SOSTENIBILITÀ ECONOMICA DELLA CLINICA VETERINARIA: CAPIRE I NUMERI PER GUIDARE LA CLINICA

Il modulo è dedicato alla performance economica della clinica veterinaria e alla pianificazione finanziaria del professionista, con un taglio fortemente pratico. Attraverso esempi reali, esercizi guidati e strumenti operativi, i partecipanti imparano a leggere i numeri della propria struttura, comprendere margini e inefficienze, integrare aspetti fiscali e previdenziali e collegare la gestione della clinica alle scelte di tutela, previdenza e futuro personale. Particolare attenzione è dedicata ai temi di finanza comportamentale, gestione del rischio e preparazione del valore della clinica nel tempo.

### RELATORE DEL MODULO



**Dott.ssa Desirée Lenzi, Dottore Commercialista, MBA,  
Revisore Legale e CFP® – Certified Financial Planner**

Desirée Lenzi è Dottore Commercialista, Revisore Legale e CFP® – Certified Financial Planner, con MBA (Master in Business Administration) e consolidata esperienza nella consulenza economico-finanziaria a professionisti e imprese. Si occupa di pianificazione finanziaria, fiscale e patrimoniale, integrando analisi economiche e comportamentali. La sua attività formativa è orientata a tradurre concetti complessi in strumenti concreti per la gestione quotidiana dell'attività professionale. Svolge attività di docenza e formazione per ordini professionali e associazioni, con focus su strumenti pratici e decisioni manageriali consapevoli.

# Programma

Lezioni ONLINE LIVE

Le lezioni si terranno sulla piattaforma ZOOM

## Martedì 19 gennaio 2027

08:30 - 09:00 *Accesso alla piattaforma*

---

09:00 - 09:45 Come si crea davvero il margine in una clinica veterinaria: costi, ricavi e inefficienze

---

09:45 - 10:30 Dove si perdono soldi senza accorgersene: analisi operativa dei costi e degli sprechi

---

10:30 - 11:00 *Pausa*

---

11:00 - 11:45 Bilancio gestionale: leggere i numeri giusti per prendere decisioni migliori

---

11:45 - 12:30 KPI chiave della clinica veterinaria: i numeri che guidano davvero la performance

---

12:30 - 14:00 *Pausa*

---

14:00 - 14:45 Fiscalità della clinica veterinaria: forme giuridiche, imposte e impatto sul margine

---

14:45 - 15:30 Quanto resta davvero: collegare risultato economico, imposte e reddito reale

---

15:30 - 16:00 *Pausa*

---

16:00 - 16:45 Budget e controllo di gestione: costruire un cruscotto semplice e utile

---

16:45 - 17:30 Dai numeri alle decisioni: sintesi operativa e Q&A

---

# Mercoledì 20 gennaio 2027

08:30 - 09:00 *Accesso alla piattaforma*

---

09:00 - 09:45 Perché guadagni bene ma non ti senti tranquillo: mindset finanziario del veterinario

---

09:45 - 10:30 Gli errori invisibili: bias e decisioni che sabotano la tua vita finanziaria

---

10:30 - 11:00 *Pausa*

---

11:00 - 11:45 La pensione del veterinario: quanto avrai davvero e perché non basta

---

11:45 - 12:30 Gap pensionistico: come calcolarlo e da dove iniziare per colmarlo

---

12:30 - 14:00 *Pausa*

---

14:00 - 14:45 Gestione dei rischi: cosa può mettere davvero in crisi te e la tua famiglia

---

14:45 - 15:30 Proteggere reddito e patrimonio: le coperture essenziali per un veterinario

---

15:30 - 16:00 *Pausa*

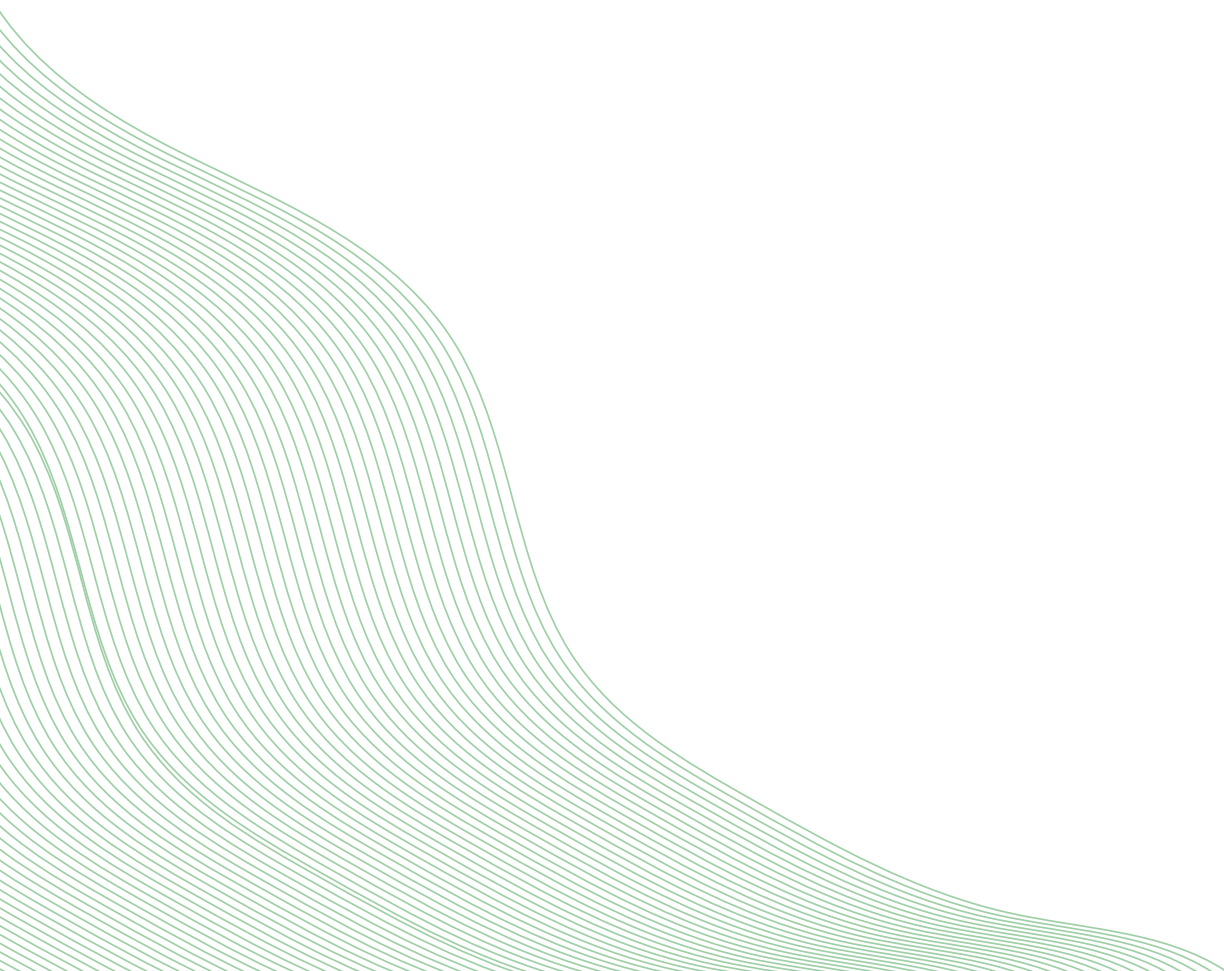
---

16:00 - 16:45 La clinica come patrimonio: come aumentarne il valore nel tempo

---

16:45 - 17:30 Dal lavoro al patrimonio: pianificazione finanziaria ed exit strategy + Q&A

---



# Modulo 4

16-17 marzo 2027

Lezioni ONLINE LIVE

Le lezioni si terranno sulla piattaforma ZOOM

## COSTRUIRE TEAM MOTIVATI ATTRAVERSO LEADERSHIP E BENESSERE ORGANIZATIVO - COMUNICAZIONE CON IL TEAM E CLIENTI - PARTE I

Gestire una clinica veterinaria oggi significa assumere un ruolo di leadership che va oltre l'organizzazione del lavoro e delle attività cliniche: significa guidare persone, costruire relazioni efficaci e creare le condizioni per il benessere del team e la sostenibilità della struttura. La qualità delle cure, la continuità dei collaboratori e i risultati economici dipendono sempre più dalla capacità del direttore di integrare competenze manageriali e comunicative in modo consapevole e strutturato. Questo modulo è rivolto ai Direttori Sanitari e ai responsabili di struttura che desiderano rafforzare il proprio ruolo di leader nella gestione del personale e nelle relazioni con clienti e collaboratori. Il percorso offre strumenti concreti per sviluppare una leadership capace di generare engagement, prevenire stress e burnout e migliorare l'attrattiva della clinica come luogo di lavoro. Il programma integra modelli di leadership, employee engagement ed employer branding con le basi teoriche della comunicazione clinica veterinaria, supportate da evidenze scientifiche, neuroscienze applicate e modelli relazionali. Un focus specifico è dedicato all'applicazione del modello Calgary-Cambridge, utilizzato come strumento operativo sia nel rapporto con i proprietari degli animali sia nel ruolo manageriale del veterinario leader, per strutturare colloqui complessi, favorire decisioni condivise e ridurre conflitti e carico emotivo. Accanto agli input teorici, ampio spazio è riservato a esempi reali, confronto guidato e a un project work che accompagna i partecipanti nella costruzione di un piano di azione personalizzato. Al termine del modulo, i partecipanti torneranno in clinica con una visione più chiara del proprio ruolo di leader e con una roadmap concreta per migliorare comunicazione, engagement, benessere del team e sostenibilità organizzativa della propria struttura.

## RELATORI DEL MODULO



### **Prof.ssa Serena Barello, Esperta di leadership, benessere organizzativo ed engagement**

Professoressa associata di Psicologia della Salute e delle Organizzazioni presso l'Università di Pavia, Serena Barello è esperta di leadership, benessere organizzativo ed engagement delle persone nei contesti di cura e di servizio. È Direttrice del WHYpsy Lab – Work, Health and YOU through Psychology, centro di ricerca universitario che promuove una psicologia applicata, evidence-based e centrata sulla persona per migliorare salute, lavoro e sostenibilità organizzativa. Presso l'Università di Pavia ricopre inoltre l'incarico di Delegata del Rettore alla Ricerca nelle Scienze Umane e Sociali, contribuendo allo sviluppo di politiche e strategie per la valorizzazione della ricerca e del suo impatto nei contesti accademici e professionali.

È stata Visiting Scholar presso Harvard Medical School (Boston) e Baruch College – City University of New York, dove ha lavorato sui temi della professionalizzazione ed etica dei professionisti della cura e della promozione del patient engagement. Autrice di oltre 170 articoli scientifici peer-reviewed, è inclusa nella Top 2% Scientists secondo la classificazione della Stanford University per le aree di Neuroscience and Psychology. Da anni si occupa di promozione del benessere organizzativo, prevenzione dello stress e del burnout e sviluppo di modelli di leadership sostenibili in ambito sanitario, includendo anche il contesto veterinario. Collabora con enti pubblici, università, organizzazioni sanitarie e realtà professionali, affiancando manager e direttori di struttura nella costruzione di team engaged, resilienti e orientati alla qualità e alla performance nel tempo. Il suo approccio integra rigore scientifico e strumenti operativi, con l'obiettivo di tradurre le evidenze della psicologia della salute e delle organizzazioni in soluzioni concrete per chi guida sistemi complessi.



### **Dott. Simone Scoccianti, DVM, Cert (PM&A)**

Simone Scoccianti si è laureato in Medicina Veterinaria presso l'Università di Pisa. Dopo un periodo di internship in Inghilterra e alcuni anni di esperienza in una clinica veterinaria a Oslo, è rientrato in Italia, dove nel 2002 ha fondato e diretto la prima clinica veterinaria H24 di Firenze, evolutasi poi nel Vet Hospital Firenze, struttura di referenza regionale con 90 membri di staff. Spinto dalla necessità e dalla passione per la gestione veterinaria, ha approfondito il Business Management Veterinario, ottenendo in UK nel 2016 il GPCert (PM&A). Negli anni ha focalizzato il suo lavoro su Comunicazione Clinica, leadership e teamwork, diventando consulente e relatore internazionale su questi temi. È membro fondatore ed Event Officer di EACHVet, il gruppo di interesse veterinario di EACH – International Association of Communication in Healthcare e dal 2016 dirige e organizza la Veterinary Business Conference di Firenze, conferenza internazionale di Business Management Veterinario. Dal 2025 ricopre la carica di Veterinary Chief Officer presso Latuspet Ltd., una start-up inglese che si occupa di metabolomica in medicina veterinaria.

# Programma

Lezioni ONLINE LIVE

Le lezioni si terranno sulla piattaforma ZOOM

## Martedì 16 marzo 2027

08:30 - 09:00 *Accesso alla piattaforma*

---

09:00 - 09:45 **Welcome & Strategic Framing**  
Introduzione alla giornata e alle principali sfide di leadership nelle organizzazioni veterinarie - *Prof.ssa S. Barello*

---

09:45 - 10:30 **La Comunicazione come Strumento Strategico**  
Perché la comunicazione inefficace costa più di quanto pensi: dati, errori comuni e impatto economico - *Dott. S. Scoccianti*

---

10:30 - 11:00 *Pausa*

---

11:00 - 11:45 **Leadership e qualità del lavoro clinico**  
Come le scelte di leadership influenzano clima organizzativo, performance del team e sostenibilità - *Prof.ssa S. Barello*

---

11:45 - 12:30 **Il Cliente non Capisce — o Sei Tu che non Parli Chiaro?**  
Analisi dei gap comunicativi: come nascono i malintesi, le lamentele e le mancate compliance - *Dott. S. Scoccianti*

---

12:30 - 14:00 *Pausa*

---

14:00 - 14:45 **Leggere i segnali del team**  
Individuare precocemente stress, disimpegno e criticità organizzative  
*Prof.ssa S. Barello*

---

14:45 - 15:30 **La Prima Impressione**  
Accoglienza, ascolto attivo e gestione delle aspettative: costruire fiducia dal primo contatto - *Dott. S. Scoccianti*

---

15:30 - 16:00 *Pausa*

---

16:00 - 16:45 **Leve di engagement del team**  
Motivazione, fiducia e sicurezza psicologica come fattori chiave di performance - *Prof.ssa S. Barello*

---

16:45 - 17:30 **Dare Cattive Notizie Senza Perdere il Cliente**  
Tecniche strutturate per diagnosi gravi, prognosi incerte e decessi: gestire le emozioni proprie e altrui - *Dott. S. Scoccianti*

---

17:30 - 18:00 **Key Takeaways & Discussion**  
Sintesi degli apprendimenti e confronto sulle applicazioni operative  
*Prof.ssa S. Barello, Dott. S. Scoccianti*

---

# Mercoledì 17 marzo 2027

08:30 - 09:00 *Accesso alla piattaforma*

---

09:00 - 09:45 **Leadership che attiva coinvolgimento**  
Comportamenti e pratiche manageriali per rafforzare responsabilità e collaborazione - *Prof.ssa S. Barello*

---

09:45 - 10:30 **Costruire una Cultura Comunicativa in Clinica**  
Dal singolo episodio al sistema: formare il team, creare protocolli condivisi e misurare il miglioramento - *Dott. S. Scoccianti*

---

10:30 - 11:00 *Pausa*

---

11:00 - 11:45 **Burnout nelle professioni veterinarie**  
Comprendere dinamiche, fattori di rischio e impatto sul funzionamento organizzativo - *Prof.ssa S. Barello*

---

11:45 - 12:30 **Quando il Cliente Diventa un Problema**  
Gestire reclami, conflitti e clienti difficili: de-escalation, ascolto strategico e trasformare la critica in opportunità - *Dott. S. Scoccianti*

---

12:30 - 14:00 *Pausa*

---

14:00 - 14:45 **Leadership come prevenzione**  
Strumenti manageriali per promuovere benessere e sostenibilità del lavoro clinico - *Prof.ssa S. Barello*

---

14:45 - 15:30 **Il Manager come Regista della Comunicazione**  
Strumenti pratici per il direttore sanitario: briefing, debriefing, feedback costruttivo e riunioni efficaci - *Dott. S. Scoccianti*

---

15:30 - 16:00 *Pausa*

---

16:00 - 16:45 **Gestire complessità e tensioni**  
Leadership nelle situazioni ad alta pressione emotiva e organizzativa  
*Prof.ssa S. Barello*

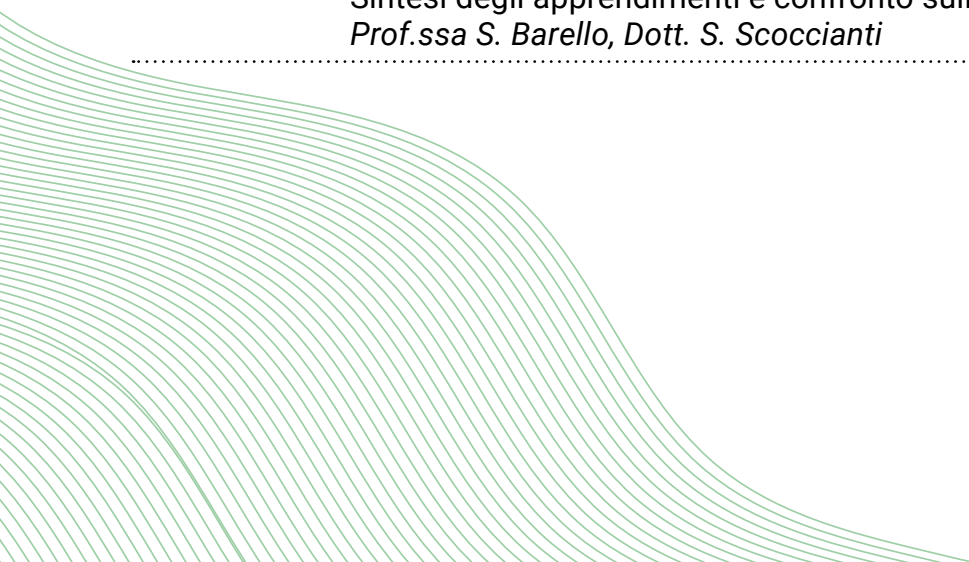
---

16:45 - 17:30 **Costruire una cultura organizzativa sana**  
Il Direttore Sanitario come promotore di engagement e resilienza del team  
*Dott. S. Scoccianti*

---

17:30 - 18:00 **Key Takeaways & Discussion**  
Sintesi degli apprendimenti e confronto sulle applicazioni operative  
*Prof.ssa S. Barello, Dott. S. Scoccianti*

---



# Modulo 5

04-05 maggio 2027

Lezioni IN PRESENZA

## COSTRUIRE TEAM MOTIVATI ATTRAVERSO LEADERSHIP E BENESSERE ORGANIZATIVO - COMUNICAZIONE CON IL TEAM E CLIENTI - PARTE II CON WORKSHOP

Attraverso role play strutturati e guidati, l'analisi di situazioni reali e un project work applicativo, i partecipanti saranno accompagnati nella progettazione di un piano operativo personalizzato per la propria clinica. Il percorso è pensato per sviluppare competenze manageriali e relazionali avanzate, lavorando in modo concreto sulla gestione delle persone, dei colloqui di lavoro, degli incontri one to one di valutazione e sviluppo e delle situazioni complesse nel rapporto con collaboratori e clienti. Particolare attenzione sarà dedicata a come tradurre i principi di leadership, engagement e comunicazione efficace in azioni pratiche di employer branding, gestione del personale e promozione del benessere organizzativo, con una prospettiva di medio-lungo periodo. Al termine della giornata, i partecipanti avranno acquisito strumenti immediatamente applicabili nella pratica quotidiana manageriale e clinica, utili a progettare interventi coerenti con l'identità della propria struttura, a migliorare la qualità delle relazioni professionali e a definire azioni concrete e indicatori per prevenire burnout e turnover, rafforzando la sostenibilità organizzativa complessiva.

### RELATORI DEL MODULO



**Prof.ssa Serena Barello, Esperta di leadership, benessere organizzativo ed engagement**



**Dott. Simone Scoccianti, DVM, Cert (PM&A)**

# Programma

Lezioni IN PRESENZA

## Martedì 04 maggio 2027

08:30 - 09:00 *Registrazione partecipanti e Welcome Coffee*

---

09:00 - 09:45 **Dalla Leadership alla Strategia Operativa**  
Come tradurre leadership ed engagement in pratiche concrete di gestione delle persone e sostenibilità organizzativa nelle cliniche veterinarie - *Prof.ssa S. Barello*

---

09:45 - 10:30 **Role Play 1 Vet/Vet – Il Feedback Difficile**  
Simulazione: un collaboratore mostra segnali di stress e calo di performance. Come condurre una conversazione costruttiva orientata a engagement e benessere - *Dott. S. Scoccianti*

---

10:30 - 11:00 *Coffee Break*

---

11:00 - 11:45 **La gestione dei clienti “problematici”**  
Come applicare gli strumenti comunicativi che abbiamo a disposizione e salvare la nostra clinica da situazioni difficili - *Prof.ssa S. Barello*

---

11:45 - 12:30 **Role play 1 Vet/Cliente – La gestione del cliente insoddisfatto**  
Simulazione: un cliente ritiene di non aver ricevuto un servizio adeguato presso la vostra clinica e chiede di parlare con Responsabile. Come gestire le situazioni spinose - *Prof.ssa S. Barello*

---

12:30 - 14:00 *Light Lunch*

---

14:00 - 14:45 **Role Play 2 Vet/Vet – Gestire il Conflitto nel Team**  
Simulazione: tensioni tra veterinari e personale di supporto. Strategie di leadership per ristabilire fiducia e collaborazione - *Prof.ssa S. Barello*

---

14:45 - 15:30 **Role play 2 Vet/Cliente – La gestione del cliente non capiente**  
Simulazione: un cliente non è in grado di sostenere le spese per le cure del proprio animale e chiede di parlare con il Responsabile. Come gestire le situazioni spinose - *Dott. S. Scoccianti*

---

15:30 - 16:00 *Coffee Break*

---

16:00 - 17:00 **Role Play 2 Vet/Vet – Riattivare la Motivazione nel Team**  
Simulazione: come rilanciare engagement e senso di appartenenza in un team sottopressione - *Prof.ssa S. Barello*

---

17:00 - 17:30 **Key Takeaways & Discussion**  
Sintesi degli apprendimenti e confronto sulle applicazioni operative  
*Prof.ssa S. Barello, Dott. S. Scoccianti*

---

# Mercoledì 05 maggio 2027

- 08:30 - 09:00 *Welcome Coffee*
- 
- 09:00 - 09:45 **Workshop – Incivility on the workplace**  
Identificazione del problema delle aggressioni sui luoghi di lavoro e strumenti per limitare queste dinamiche - *Prof.ssa S. Barello*
- 
- 09:45 - 10:30 **Role Play 3 Vet/Cliente – Il cliente aggressivo**  
Simulazione: come gestire il cliente aggressivo e come limitare i danni emotivi, fisici e di immagine per la struttura - *Dott. S. Scoccianti*
- 
- 10:30 - 11:00 *Coffee Break*
- 
- 11:00 - 11:45 **Workshop – Leve di Engagement della Clinica**  
Identificazione delle principali leve organizzative per motivare e coinvolgere il team (parte 1) - *Prof.ssa S. Barello*
- 
- 11:45 - 12:30 **Workshop – Leve di Engagement della Clinica**  
Identificazione delle principali leve organizzative per motivare e coinvolgere il team (parte 2) - *Prof.ssa S. Barello*
- 
- 12:30 - 14:00 *Light Lunch*
- 
- 14:00 - 14:45 **Workshop – M&MS gestionali**  
Come mettere in pratica i concetti dei round di Morbidity & Mortality nella gestione degli errori comunicativi e gestionali - *Prof.ssa S. Barello*
- 
- 14:45 - 15:30 **Workshop – Employer Branding nelle Strutture Veterinarie**  
Come progettare contesti di lavoro attrattivi per professionisti e collaboratori (parte 1) - *Dott. S. Scoccianti*
- 
- 15:30 - 16:00 *Coffee Break*
- 
- 16:00 - 16:45 **Workshop – Employer Branding nelle Strutture Veterinarie**  
Come progettare contesti di lavoro attrattivi per professionisti e collaboratori (parte 2) - *Dott. S. Scoccianti*
- 
- 16:45 - 17:30 **Key Takeaways & Discussion**  
Sintesi degli apprendimenti e confronto sulle applicazioni operative  
*Prof.ssa S. Barello, Dott. S. Scoccianti*
-

# Modulo 6

06-07 luglio 2027

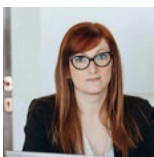
Lezioni ONLINE LIVE

Le lezioni si terranno sulla piattaforma ZOOM

## TRASMETTERE VALORE E IDENTITÀ: STRATEGIE DI MARKETING E INTELLIGENZA ARTIFICIALE PER LA CLINICA VETERINARIA

Il corso è rivolto a studi veterinari che vogliono strutturare in modo più efficace la propria comunicazione e le attività di marketing, online e offline. Il percorso affronta branding, posizionamento, marketing digitale e gestione dei contenuti, con un approccio pratico e orientato all'organizzazione dello studio. L'attenzione è rivolta a come uno studio presenta i propri servizi, come guida il cliente nelle fasi decisionali e come utilizza strumenti digitali e comunicativi per migliorare visibilità, coerenza e continuità del rapporto nel tempo.

### RELATORI DEL MODULO



**Dott.ssa Chiara Gusmini, Digital Copywriter & Brand Strategist**

Mi occupo di comunicazione e marketing per professionisti della salute, con una specializzazione maturata nel settore sanitario e un Master in Digital Marketing. Collaboro con studi e cliniche per sviluppare strategie di brand, contenuti e presenza digitale chiare, coerenti e funzionali. Dal 2021 co-coordino FisisWeb, una web agency dedicata alla comunicazione in ambito salute.

La medicina veterinaria sta attraversando una trasformazione profonda. L'aumento della complessità dei casi clinici, la carenza di personale, le pressioni economiche e la rapida evoluzione tecnologica stanno cambiando radicalmente il modo in cui le cure vengono erogate, documentate e sostenute nel tempo. Questo corso di formazione continua è pensato per medici veterinari e responsabili di struttura che desiderano comprendere non solo che cosa sta cambiando, ma soprattutto come prendere decisioni strategiche e sostenibili in questo nuovo scenario.

Questo modulo esplora l'intelligenza artificiale (AI) come potenziale leva strategica ma anche come possibile fonte di rischio per la clinica veterinaria. I partecipanti acquisiranno una visione chiara di che cosa sia realmente l'AI – e di che cosa non sia – attraverso l'analisi di applicazioni cliniche già oggi utilizzate nella pratica quotidiana. L'obiettivo è fornire strumenti di valutazione critica, superando sia l'entusiasmo acritico sia la paura del cambiamento.

Il corso analizzerà come l'AI possa supportare la documentazione clinica, il processo decisionale, l'imaging e la comunicazione con i clienti, mantenendo al centro la responsabilità professionale, l'etica e il giudizio clinico del veterinario. Verranno inoltre presentati strumenti pratici e integrati come Notion e Make, che incorporano funzionalità di AI per migliorare l'efficienza dei flussi di lavoro all'interno della struttura.

## RELATORE DEL MODULO



### **Dr. Christopher Pinard, DVM, DVSc, Dipl. ACVIM (Oncology)**

Christopher Pinard, è un oncologo veterinario, ricercatore e imprenditore con sede a Toronto, Canada. È CEO e co-fondatore di ANI.ML Health, un laboratorio e azienda tecnologica orientata alla ricerca che sviluppa soluzioni basate sull'intelligenza artificiale per la medicina veterinaria, ed è fondatore del Toronto Animal Cancer Centre, centro di riferimento avanzato specializzato in Oncologia e Imaging.

Il Dr. Pinard è professore a contratto presso l'Università del Saskatchewan ed è affiliato al Centre for Advancing Responsible and Ethical AI (CARE-AI) dell'Università di Guelph. Ha fatto parte dell'ACVIM AI Task Force, contribuendo allo sviluppo di linee guida per l'integrazione responsabile del machine learning e dei large language models nella pratica veterinaria. I suoi interessi di ricerca includono il natural language processing, la radiomica e la valutazione dell'uso dell'AI nei processi decisionali clinici. Grazie alla sua doppia esperienza clinica e imprenditoriale, il Dr. Pinard promuove un'adozione dell'Intelligenza Artificiale etica, trasparente e basata su evidenze scientifiche in medicina veterinaria

# Programma

Lezioni ONLINE LIVE

Le lezioni si terranno sulla piattaforma ZOOM

## Martedì 06 luglio 2027

*Relatrice della giornata - Dott.ssa C. Gusmini*

08:30 - 09:00 *Accesso alla piattaforma*

---

09:00 - 09:45 Marketing etico e regole della pubblicità sanitaria (Codice Deontologico FNOVI)

---

09:45 - 10:30 Marketing mix e ruolo della comunicazione nello studio

---

10:30 - 11:00 *Pausa*

---

11:00 - 11:45 Vision e mission dello studio veterinario

---

11:45 - 12:30 Branding: identità, naming, logo e tono di voce

---

12:30 - 14:00 *Pausa*

---

14:00 - 14:45 Posizionamento, proposta di valore e target

---

14:45 - 15:30 Buyer personas ed esercitazione pratica

---

15:30 - 16:00 *Pausa*

---

16:00 - 16:45 Customer journey e funnel decisionale del cliente

---

16:45 - 17:30 *Sessione Q&A*

---

# Mercoledì 07 luglio 2027

08:30 - 09:00 *Accesso alla piattaforma*

---

09:00 - 09:45 *Sito web efficace e fondamenti di SEO locale - Dott.ssa C. Gusmini*

---

09:45 - 10:30 *SEO tecnica, performance e Google Ads - Dott.ssa C. Gusmini*

---

10:30 - 11:00 *Pausa*

---

11:00 - 11:45 *Social media, content marketing, AI, fidelizzazione e automazione  
Dott.ssa C. Gusmini*


---

11:45 - 12:30 *Sessione Q&A - Dott.ssa C. Gusmini*


---

12:30 - 14:00 *Pausa*

---

14:00 - 14:45 *Introduction to AI - Dr. C. Pinard *

---

14:45 - 15:30 *Current state of AI and Regulation - Dr. C. Pinard *


---

15:30 - 16:00 *Pausa*

---

16:00 - 16:45 *Integration into clinical workflow - part I - Dr. C. Pinard *

---

16:45 - 17:30 *Integration into clinical workflow - part II - Dr. C. Pinard *

---

17:30 - 18:00 *Q&A Session - Dr. C. Pinard *

---



*Lezioni in lingua inglese con traduzione simultanea*

# Modulo 7

14-15 settembre 2027

Lezioni IN PRESENZA

## ESAME FINALE

Al termine dell'Accademia e previo superamento dell'esame finale facoltativo, i partecipanti riceveranno il **Diploma di Accademia Unisvet e il titolo VetCert in BUSINESS MANAGEMENT VETERINARIO.**

## LEADERSHIP WORKSHOP

Il percorso si conclude con un modulo finale ad alto impatto, che unisce la valutazione delle competenze acquisite a un'esperienza trasformativa di leadership. La prima parte è dedicata all'esame finale, in cui i partecipanti presentano il proprio percorso strategico e le decisioni manageriali sviluppate durante il programma. A seguire, un workshop esperienziale di leadership porta l'attenzione dal "fare" al "guidare": leadership in contesti complessi, gestione dei team, responsabilità, fiducia e passaggio da professionista eccellente a leader consapevole. Il workshop è condotto da un ospite d'eccezione, che ha vissuto la leadership ai massimi livelli di pressione e performance. Un modulo conclusivo che non rappresenta la fine del percorso, ma l'inizio di una nuova fase di leadership.

# Informazioni

## **COSTO DELL'ACCADEMIA (early bird) € 4.800 + IVA**

entro il giorno 02/05/2026 salvo raggiungimento SOLD OUT

## **COSTO DELL'ACCADEMIA (regular registration) € 5.000 + IVA**

entro il giorno 22/07/2026 salvo raggiungimento SOLD OUT

## **COSTO DELL'ACCADEMIA (late registration) € 5.500 + IVA**

entro il giorno 22/08/2026 salvo raggiungimento SOLD OUT

**SEDE DEGLI INCONTRI: SPAZIO EVENTI UNISVET  
Via Salvator Rosa 14, Milano**

### ■ **L'ISCRIZIONE ALL'ACCADEMIA DÀ DIRITTO A:**

- Partecipazione all'Accademia
- Materiale didattico
- Crediti SPC
- Coffee break, Light Lunch

*Vi chiediamo gentilmente di comunicarci eventuali particolari esigenze alimentari scrivendo a [segreteria@unisvet.it](mailto:segreteria@unisvet.it)*

- **Al termine dell'Accademia e previo superamento dell'esame finale, i partecipanti riceveranno il Diploma di Accademia Unisvet e il titolo Vetcert in Business Management Veterinario**

# Informazioni

## ■ ISCRIZIONI:

Riservate ai soci UNISVET (l'iscrizione UNISVET è gratuita)  
Devono essere effettuate sul sito [www.unisvet.it](http://www.unisvet.it)

- Le iscrizioni chiuderanno nella data sopra indicata, salvo raggiungimento del numero massimo di partecipanti prima di tale termine (SOLD OUT)
- In nessun caso è possibile la restituzione anche parziale della quota d'iscrizione, salvo cancellazione del corso da parte di Unisvet
- Nel caso in cui il partecipante, dopo aver versato la quota d'iscrizione, non possa più frequentare il corso dovrà comunque versare l'intera quota di contribuzione e le somme già versate non potranno essere richieste in restituzione

## ■ CONTATTI

Per informazioni e invio documenti di iscrizione: [segreteria@unisvet.it](mailto:segreteria@unisvet.it)  
Sito internet: [www.unisvet.it](http://www.unisvet.it)  
Telefono: 02 89073858

Organizzato da:



Vers. 07/04/2026

