

PROGETTO FAD E-LEARNING ECM

(modalità: asincrona)

PROGETTO PAWS

Medicina Ambulatoriale in pratica

MODULO 1 - Clinic Management Essentials per il Piccolo Ambulatorio
Lavorare meglio, non di più: strumenti concreti per chi lavora da solo o in due

Online dal 29 gennaio 2026 al 31 dicembre 2026

Relatore: *Massimo Serreri*

Numeri essenziali per chi lavora da solo

- Introduzione al corso (8min)
- L'AI, il tuo alleato nella gestione (7min)
- Il mercato veterinario italiano (7min)
- Quanto devo fatturare per essere sostenibile? Calcolo semplificato del punto di pareggio (8min)
- Quali prestazioni generano margine reale e quali "rubano" tempo (5min)
- Come creare un tariffario vincente (7min)
- Il Budget per un ambulatorio veterinario (10min)
- Il controllo dei costi (8min)
- Analizza il tuo bilancio con ChatGPT (7min)
- Il Marketing dei servizi (22min)
- Come Mappare i tuoi servizi (5min)
- L'esperienza del cliente (13min)
- Progettare servizi con AI (16min)
-

Gestire il tempo quando sei tu a fare tutto

- Il valore del tuo tempo: quanto costa un'ora del mio lavoro? (18min)
- La Matrice delle priorità (11min)
- Dire di no senza perdere il cliente: gestione delle richieste impossibili (13min)
- Strumenti digitali semplici (agenda, promemoria, gestionale base) (15min)
- Le micro-ottimizzazioni che fanno la differenza (12min)

Il cliente come asset strategico

- Perché nel piccolo ambulatorio la relazione è tutto (18min)
- Come spiegare valore, diagnosi e prezzi (13min)
- L'esperienza del cliente (11min)
- La gestione degli errori (10min)
- Come creare una relazione costante con il cliente (13min)
- La relazione del cliente con il team (7min)
- Il Cliente promotore (9min)

Sostenibilità personale e visione a lungo termine

- Riconoscere i segnali di sovraccarico prima del burnout (8min)
- Quando assumere (6min)
- Come fare investimenti nel piccolo ambulatorio (8min)
- Costruire un piano di crescita realistico a 1-3 anni (8min)
- Metti il turbo al tuo ambulatorio con la medicina preventiva (10min)
- I piani di salute del cucciolo (9min)
- I piani di salute del paziente senior (17min)

Focus pratico — "Una settimana tipo sotto la lente"

- Mappare una settimana di attività (16 min)
- Organizzare flussi di lavoro efficienti (16min)
- Come risolvere l'immobilismo decisionale (9min)

Consultazione materiale di approfondimento

- Template: "La mia settimana ottimizzata"

Questionario ECM e scheda qualità evento

REFERENTE SCIENTIFICO

Massimo Serreri

Formatore e Consulente per il Business Veterinario - Fondatore Brave Vet Business

RAZIONALE

Il contesto professionale del medico veterinario che opera in **ambulatori di piccole dimensioni**, spesso come unico professionista o con un solo collaboratore, presenta criticità specifiche che risultano frequentemente sottorappresentate nei percorsi di formazione manageriale tradizionali. Molti programmi di clinic management, pur dichiarando un focus sulle "piccole strutture", fanno in realtà riferimento a modelli organizzativi propri di cliniche medio-grandi, con staff strutturati, ruoli definiti e possibilità di delega.

Il **Modulo 1 del Progetto PAWS** nasce dalla necessità di colmare questo scollamento tra teoria formativa e pratica quotidiana, offrendo un percorso **realistico, mirato e immediatamente applicabile** al contesto del piccolo ambulatorio veterinario.

In queste realtà, il veterinario è spesso chiamato a gestire simultaneamente attività cliniche, organizzative, amministrative e relazionali, con un elevato carico decisionale e un rischio concreto di sovraccarico professionale ed emotivo. La mancanza di strumenti di base per la lettura economica della propria attività, per l'organizzazione del tempo e per la gestione consapevole della relazione con il cliente può compromettere non solo la sostenibilità economica della struttura, ma anche il benessere personale del professionista.

Il modulo si propone quindi di **rimettere al centro il veterinario come persona e come professionista**, fornendo competenze essenziali di clinic management declinate su misura per chi lavora con risorse limitate, senza staff strutturati e senza possibilità di delega estesa.

Attraverso un approccio pratico e concreto, il corso guida il partecipante a:

- comprendere i **numeri minimi di sostenibilità** del proprio ambulatorio;
- riconoscere il valore del proprio tempo professionale;
- migliorare l'organizzazione della giornata lavorativa;
- utilizzare la relazione con il cliente come leva strategica e non come fonte di conflitto;
- individuare precocemente i segnali di sovraccarico e prevenire il burnout;
- costruire una visione di crescita realistica e sostenibile nel medio periodo.

Il focus finale su un **caso pratico reale** e su strumenti operativi (checklist, template, schede di autovalutazione) rafforza l'impostazione applicativa del modulo, favorendo il trasferimento immediato delle competenze nella pratica quotidiana.

In sintesi, il Modulo 1 del Progetto PAWS rappresenta un **fondamento strategico** per veterinari che desiderano lavorare meglio, non di più, costruendo un ambulatorio sostenibile dal punto di vista economico, organizzativo e personale, in linea con le reali condizioni operative del piccolo ambulatorio veterinario.

DESTINATARI DELLA FAD:

Veterinario per tutte le Specializzazioni

OBIETTIVO FORMATIVO - Area tecnico-professionale: Sanità veterinaria. Attività presso gli stabulari. Sanità vegetale (24)

ORE FORMATIVE: 8h

Calcolo ore: 5h videolezioni + 2h30min tempo di apprendimento per i discenti + 30 min consultazione materiale di approfondimento= 8

CREDITI FORMATIVI ASSEGNATI: 8 crediti ECM

DOMINIO DEL CORSO (sito): <https://mets-education.it/>

RELATORI

TITOLO	COGNOME	NOME	LAUREA	SPECIALIZZAZIONE	ENTE DI APPARTENENZA/LIBERA PROFESSIONE	DESCRIZIONE ATTIVITA' PROFESSIONALE/FORMATIVA
Dott.	SERRERI	MASSIMO	Medicina Veterinaria	Master UniBocconi in Economia del Turismo, GpCert Management.	Formatore e Consulente per il Business Veterinario Fondatore Brave Vet Business	Medico veterinario con oltre 20 anni di esperienza clinica e imprenditoriale. Co-fondatore di strutture veterinarie e aziende di formazione nel settore vet economy. Esperto in digital business strategy, practice management e applicazioni dell'intelligenza artificiale per la gestione veterinaria. Autore di pubblicazioni di settore e relatore in convegni nazionali sul business veterinario.

Il provider, ai sensi dall' art. 47 del DPR n.445/2000, consapevole delle conseguenze previste dall'art. 76, dichiara:

- di aver fornito all'interessato l'informativa sul trattamento dei dati personali (art. 13 del Regolamento europeo 2016/679; artt. 68, 70, 76, 96 Accordo Stato-Regioni 2017 "La formazione continua nel settore salute"- Rep. Atti 14/CSR del 2.2.2017 - Par. 4.6, lett. j) Manuale Nazionale di Accredimento per l'Erogazione di Eventi ECM);
- di aver informato l'interessato che il programma dell'evento ECM, di cui le suddette informazioni contribuiscono a formarne il contenuto minimo, verrà inserito nel catalogo degli eventi E.C.M. tenuto dall'ente accreditante;
- dichiara altresì che il cv dei relatori, comprensivi dell'attività professionale completa, è conservato in formato digitale e disponibile per la consultazione da parte della Commissione Nazionale.