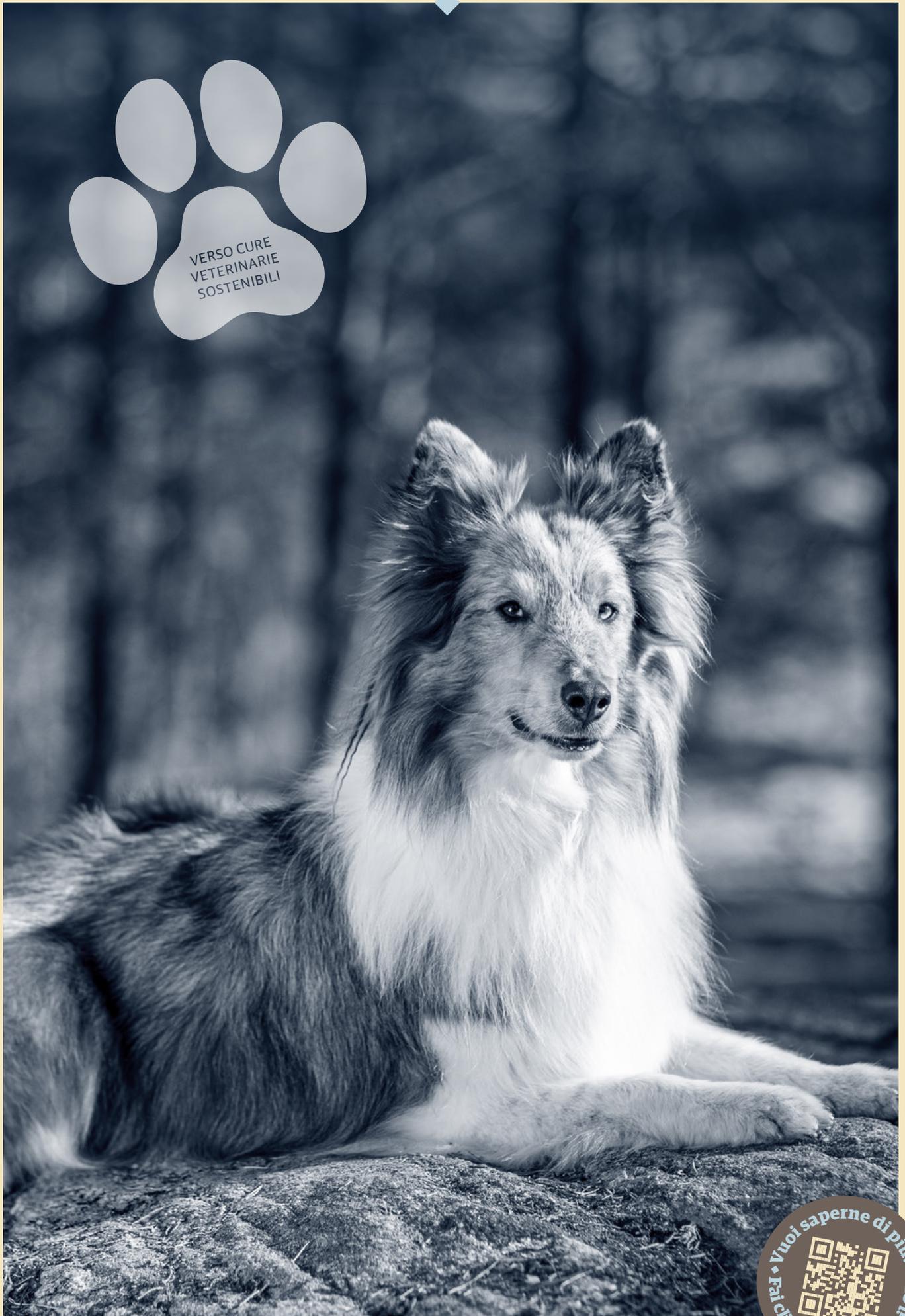


*La pandemia di*  
**COVID-19**  
*ha colpito tutti noi*

**Focus**  
*sulle persone*

**CREARE E CONDIVIDERE**  
LE MIGLIORI PRATICHE MEDICHE





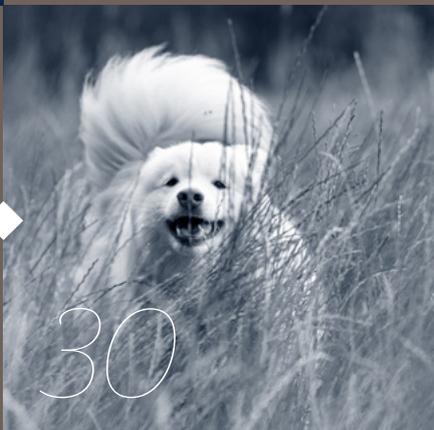
# INDICE



15

**SVILUPPO PROFESSIONALE  
E SPECIALIZZAZIONE** *Un'infrastruttura  
solida focalizzata sullo sviluppo di  
competenze continue è fondamentale  
per il successo in futuro.*

**LINEE GUIDA ANICURA  
PER GLI ANTIBIOTICI**  
*Le linee guida per le indicazioni  
più comuni relative all'utilizzo  
sistemico di antibiotici ridurranno  
l'utilizzo non necessario.*



30



28

**MONITORARE LE INFEZIONI  
DEL SITO CHIRURGICO**  
*Le infezioni del sito chirurgico  
possono essere in larga misura  
prevenute se vengono messe  
in atto le misure di protezione  
adeguate.*

**FAVORIRE UNA MIGLIORE GESTIONE  
DEGLI IMPREVISTI** *Un sistema per la  
registrazione degli imprevisti consente  
di implementare azioni orientate  
al miglioramento, all'apprendimento  
e alla prevenzione.*

**26**  
**DIAGNOSTICA REALISTICA** *All toolkit  
online AniCura Laboratory aiuta le  
cliniche a migliorare la qualità del lavoro  
di laboratorio.*

- 4 MESSAGGIO DELL'AD
- 6 GLI EVENTI PIÙ IMPORTANTI DEL 2020
- 7 ANICURA IN BREVE
- 8 COVID-19 E CURE VETERINARIE
- 10 INVESTIRE NELLE PERSONE
- 12 QUALITÀ MEDICA IN ANICURA
  - 13 QualiCura
  - 15 Promuovere la crescita professionale e la specializzazione
  - 18 Creare e condividere le migliori pratiche mediche
  - 22 Migliorare le capacità comunicative professionali
  - 26 Fornire una diagnostica affidabile
  - 28 Monitorare le infezioni del sito chirurgico
  - 30 Assicurare un utilizzo più saggio degli antimicrobici
  - 32 Assicurare la prevenzione e il controllo delle infezioni
  - 34 Favorire una migliore gestione degli imprevisti
  - 37 Modalità di lavoro
  - 42 Dati di alta qualità per cure veterinarie migliori
- 44 CINQUE ANNI DI QUALICURA
- 48 FOCUS SULLE PERSONE
- 50 FONDO PER LA RICERCA IN ANICURA



*"L'impatto di AniCura sul nostro settore è significativo, così come la nostra responsabilità. Creiamo un mondo migliore per gli animali, plasmando il futuro delle cure veterinarie insieme"*

AZITA SHARIATI, AD DEL GRUPPO, ANICURA

# Essere forti nei momenti di crisi

AniCura continua a essere forte e a crescere rapidamente come fornitore leader di cure veterinarie moderne e di alta qualità. La pandemia di COVID-19 ha avuto conseguenze impensabili sulla società e sulle imprese, ma noi di AniCura abbiamo raccolto questa sfida in tutti i mercati in cui operiamo. Il tutto senza mai allontanarci dal DNA di AniCura: operazioni sostenibili, alta qualità e benessere per gli animali.

A dicembre 2020, AniCura è presente in 350 sedi europee in 13 Paesi e assiste tre milioni di animali da compagnia all'anno. Il nostro impatto sul settore veterinario è significativo e lo è anche la nostra responsabilità nel plasmare il futuro.

## ALTA QUALITÀ MEDICA

La salute e il benessere dei nostri collaboratori sono stati una priorità assoluta per noi. Durante il 2020, tutti gli ospedali e le cliniche AniCura sono rimasti aperti. Abbiamo continuato a operare con i più alti standard di sicurezza durante la pandemia. Il nostro settore influisce sulla vita

degli animali e delle persone, oltre che sull'ambiente. Dobbiamo quindi impegnarci a lavorare in modo più sostenibile, ispirandoci ai principi guida del Global Compact delle Nazioni Unite\*.

In cinque anni, l'utilizzo di antibiotici negli ospedali e nelle cliniche veterinarie di AniCura in Europa è diminuito di quasi il 50%. Intensificando le sue azioni, AniCura è sicura di raggiungere il suo obiettivo del 5% di utilizzo di antibiotici nel 2030. Questo obiettivo è perfettamente in linea con la strategia stabilita dalla società madre di AniCura, Mars Veterinary Health.

## I NOSTRI COLLABORATORI

Nel corso dell'anno, AniCura ha continuato a investire in attrezzature mediche più avanzate, in strutture e nel futuro sviluppo dei suoi collaboratori. Abbiamo iniziato a fare i primi, importantissimi

passi verso il miglioramento e l'armonizzazione di infrastrutture e sistemi diversificati, assicurando una migliore efficienza operativa e servizi agli animali domestici e ai nostri partner.

Il nostro nuovo programma per laureati offre tutoring, nuove conoscenze in ambito medico e maggiore sicurezza per i nuovi veterinari. Abbiamo anche lanciato Engage, il nuovo programma di leadership e business development di AniCura, un passo importante per fare in modo che la nostra azienda continui a essere basata sui valori con leader competenti.

Le nostre priorità chiave sono diventate le pietre miliari della nostra nuova strategia aziendale per i prossimi tre anni. La cooperazione di AniCura con Mars Veterinary Health ha iniziato a evolversi e stiamo sviluppando nuove opportunità all'interno dell'ecosistema. Abbiamo a diventare una forza trainante nello sviluppo delle cure veterinarie su scala internazionale.

Continueremo a creare un mondo migliore per gli animali, plasmando il futuro delle cure veterinarie insieme.

*"Operare con gli standard di sicurezza più elevati durante la pandemia"*

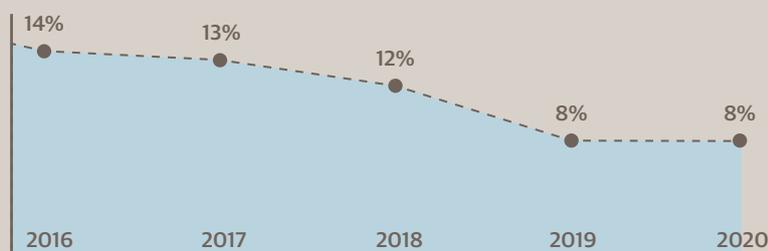
\* <https://www.unglobalcompact.org/what-is-gc/mission/principles>



AZITA SHARIATI  
AD del Gruppo, AniCura

# Gli eventi più importanti del 2020

## Quattro anni di utilizzo ridotto di antibiotici



# 40%

**DI ANIMALI  
DOMESTICI IN PIÙ  
SU ANIPLAN**

# 1

STUDIO QUALICURA,  
SULLE CAPACITÀ COMUNICATIVE  
PROFESSIONALI

**NONOSTANTE LA PANDEMIA, 500  
COLLABORATORI ANICURA HANNO  
FREQUENTATO *CORSI ACE E  
PROGRAMMI DI SVILUPPO***

Le discussioni del Medical Interest Group AniCura su Yammer

*Hanno ottenuto più di*  
**8.000 VISUALIZZAZIONI**

**Il 93%**  
dei 460 collaboratori  
AniCura intervistati



**I veterinari  
AniCura dichiarano  
che le capacità di  
comunicazione hanno  
un impatto forte o molto  
forte sulla qualità  
delle cure**

# APSYS

- 150 cliniche stanno attivamente registrando imprevisti in APSIS
- 8/13 Paesi usano APSIS
- Il 92% degli imprevisti possono essere prevenuti
- Il 40% causa danni ai pazienti

**PULIZIA  
SENZA AGENTI  
CHIMICI**



AVVIATA IN AUSTRIA,  
GERMANIA E  
DANIMARCA

*APP PER LE CONSULENZE ONLINE  
ANICURA **DISPONIBILE IN TUTTI  
I PAESI SCANDINAVI***

# AniCura in breve

**AniCura è leader in Europa per la fornitura di cure veterinarie di alta qualità per gli animali da compagnia.**

AniCura è una famiglia di noti ospedali e cliniche per animali specializzati nelle cure veterinarie per gli animali da compagnia. Nata dall'idea che la condivisione delle risorse consenta cure veterinarie migliori, l'azienda è stata fondata nel 2011 come prima fusione di ospedali per animali da compagnia nei Paesi scandinavi.

Oggi, AniCura è un modello di ruolo nell'ambito delle cure veterinarie specializzate e un partner apprezzato dai proprietari di animali domestici e dai veterinari "di famiglia" in tutta Europa.

Dal 2018 AniCura fa parte di Mars Veterinary Health, un'azienda familiare incentrata sulle cure veterinarie e la nutrizione animale. L'obiettivo di Mars Petcare è quello di creare UN MONDO MIGLIORE PER GLI ANIMALI.

## COSA FACCIAMO

AniCura offre una vasta gamma di servizi medici di alta qualità che spaziano dalla prevenzione e l'assistenza sanitaria di base alla diagnostica avanzata, la medicina interna, la terapia intensiva, la chirurgia e l'ortopedia. AniCura offre inoltre servizi di riabilitazione e fisioterapia, consigli nutrizionali e cibo e prodotti selezionati per la cura degli animali.

AniCura fornisce cure veterinarie moderne e di alta qualità per gli animali domestici in 350 sedi europee e assicura ai proprietari di animali domestici la

massima tranquillità grazie a un accesso eccellente e alla sicurezza del paziente garantita. Ogni anno, i 7.500 appassionati professionisti della medicina veterinaria di AniCura assistono tre milioni di animali da compagnia. AniCura è un ente di riferimento e di formazione di fiducia.

## COME LAVORIAMO

In AniCura, le decisioni sono prese a livello locale, vicino ai pazienti e ai clienti. Le funzioni relative all'ambito delle risorse umane, dell'IT, del marketing, della qualità veterinaria e dell'amministrazione forniscono supporto alle cliniche a livello nazionale e di gruppo. La nostra visione, i nostri valori e un programma basato sulla qualità medica assicurano che tutte le cliniche vadano nella stessa direzione, seguendo uno sviluppo strutturato della qualità.

## IL VALORE CHE CREIAMO NELLA SOCIETÀ

Gli investimenti per il miglioramento della qualità medica e della sicurezza del paziente attraverso corsi di formazione, ricerca, attrezzature e locali sono ingenti.

L'azienda rappresenta inoltre la maggior parte delle cure veterinarie di emergenza 24 ore su 24 in Europa. La creazione di posti di lavoro diretti e indiretti nel settore e nell'indotto forma una parte importante del valore creato da AniCura.

## Valori AniCura

INSIEME



RESPONSABILITÀ E INIZIATIVA



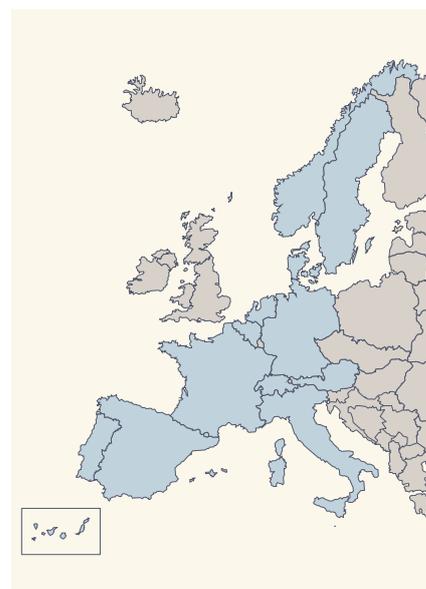
CURA E COMPrensIONE



COMPETENZA E SVILUPPO



ONESTI E APERTI



*Insieme, creiamo  
il futuro delle cure  
veterinarie*

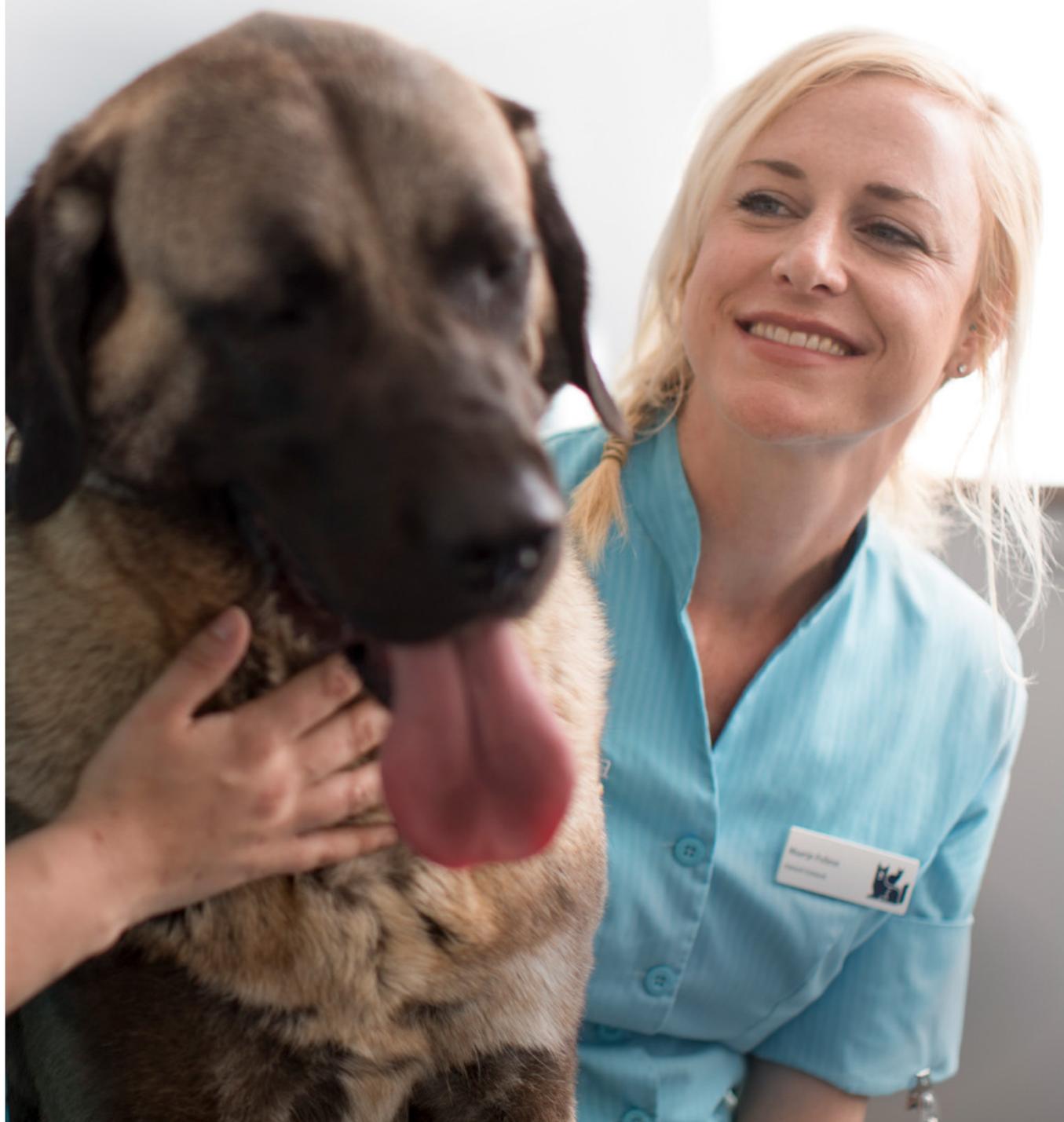
**3 MILIONI DI PAZIENTI VISITATI**

**350 OSPEDALI E CLINICHE  
VETERINARIE**

**7.500 COLLABORATORI**

**2.800 VETERINARI**

*AniCura si impegna a migliorare in modo continuo la qualità medica, il servizio clienti e l'ambiente di lavoro*





### **Supporto per cure intensive e di emergenza durante la pandemia di COVID-19**

Durante la prima fase iniziale della pandemia di COVID-19, molti ospedali e cliniche AniCura hanno dovuto modificare il proprio focus e dare priorità ai casi di emergenza. Per sostenere e fornire linee guida e dati aggiornati e facilmente accessibili, un team di tutte le

business unit veterinarie di Mars Veterinary Health ha sviluppato webinar clinici e check-list. Questi strumenti sono stati messi a disposizione di tutti i collaboratori AniCura attraverso l'intranet e le piattaforme di gestione dell'apprendimento digitale.

**"Grazie per avere raccolto risorse così incredibili"**

*Veterinario che lavora durante i turni notturni*

### **Garantire la continuità e la sicurezza durante la pandemia di COVID-19**

A marzo, Mars Veterinary Health ha creato un Business Continuity Team, per monitorare la mutevole situazione della pandemia di COVID-19 nei Paesi e nei continenti in cui opera.

Lo scopo dell'unità era quello di fornire le migliori cure possibili ai pazienti durante questo momento storico difficile, ma anche di sostenere le nostre cliniche nel miglior modo possibile.

Già dall'inizio della pandemia, era chiaro che le raccomandazioni e le linee guida dovevano essere adattate in base alle situazioni specifiche.

**I compiti del Business Continuity Team:**

- ▀ Valutazione dei rischi
- ▀ Supporto nell'approvvigionamento di DPI
- ▀ Raccomandazioni e linee guida relative alle modalità di lavoro da adottare tenendo conto delle restrizioni causate dalla pandemia di COVID-19

# Insieme

## SIAMO PIÙ FORTI

**Il 2020 ha dimostrato che nei momenti di crisi è fondamentali potere contare su valori aziendali forti.**

Il corso rivolto ai collaboratori sui valori di AniCura si è svolto in formato digitale ed è stato adattato a tutte le lingue d'interesse. Ciascuno dei valori di AniCura - INSIEME, RESPONSABILITÀ E INIZIATIVA, CURA E COMPrensIONE, COMPETENZA E SVILUPPO e ONESTI E APERTI - si è dimostrato particolarmente importante

quest'anno e ha sicuramente avuto una sua rilevanza nella formazione della cultura aziendale di AniCura.

All'inizio della pandemia, i collaboratori sono stati incoraggiati a lavorare insieme e a cooperare con le altre cliniche per quanto riguardava i problemi di igiene e con i loro colleghi nel caso in cui le cliniche fossero in difficoltà a causa di congedi per malattia prolungati.

Per sostenere i collaboratori che avevano bisogno di rimanere a casa perché avevano contratto il COVID-19 o perché manifestavano sintomi sospetti, è stata offerta un'indennità di malattia del 100% durante le prime due settimane di congedo per

malattia. È stato anche offerto un periodo prolungato di congedo per assistenza ai membri della famiglia malati.

Inoltre, è stato messo a disposizione dei collaboratori un servizio telefonico con supporto psicologico per gestire l'ansia causata dalla situazione.

Queste prime azioni hanno contribuito ad alleviare lo stress iniziale dei nostri collaboratori all'inizio della pandemia.

Per tutto il 2020, lo spirito di collaborazione in AniCura ha registrato livelli elevati. Essere più forti insieme ci ha consentito di offrire soluzioni e introdurre iniziative innovative negli ospedali e nelle cliniche di AniCura in tutta Europa.

# Datore di lavoro preferito



Dal 2015, AniCura conduce un sondaggio annuale sul coinvolgimento.

Sulla base del risultato per ogni team, ogni responsabile AniCura lavora con il suo team e crea un piano d'azione per l'anno successivo. Il sondaggio collaboratori per il 2020 mostra un alto coinvolgimento dei collaboratori AniCura, un'elevata attenzione al cliente e una forte volontà di aiutarsi a vicenda e di cooperare. Il sondaggio ha anche mostrato che i team che hanno operato attivamente attenendosi ai piani d'azione elaborati nell'anno precedente, quest'anno hanno visto un incremento

del coinvolgimento superiore al 50%. L'86% dei collaboratori è orgoglioso di lavorare in AniCura. La forte cultura aziendale è un elemento fondamentale dell'identità di AniCura come datore di lavoro.

L'obiettivo di AniCura è quello di essere il datore di lavoro preferito nel settore delle cure veterinarie. AniCura continuerà a creare un forte senso di comunanza e a investire nella cultura aziendale.

## Iniziative correlate alla pandemia di COVID-19



### WEBINAR SU FACEBOOK

AniCura Djursjukhuset Albano ha organizzato due webinar in diretta streaming sulla propria pagina Facebook sulle cure odontoiatriche per cani e gatti. Più di 300 proprietari di animali hanno partecipato alla diretta streaming. I webinar hanno generato migliaia di visualizzazioni in seguito.



### SALE D'ATTESA ESTERNE

Diverse cliniche hanno creato sale d'attesa esterne per consentire il distanziamento sociale.



### DONAZIONE DI VENTILATORI

AniCura Spagna ha donato quattro ventilatori da utilizzare nell'assistenza sanitaria per persone.



### WEBINAR DIGITALI IN ITALIA

AniCura Italia ha creato webinar in cui veterinari più anziani hanno condiviso con i colleghi le conoscenze relative alle cure veterinarie di emergenza. 500 persone hanno partecipato a 17 corsi trasmessi in diretta. Le sessioni sono state registrate e possono essere visualizzate da tutti i collaboratori.



### VIDEO DI RINGRAZIAMENTO

AniCura DACH ha creato uno speciale video di ringraziamento per tutti i collaboratori. Il video sono stati condivisi anche esternamente sui social media. Il video ha ricevuto tantissimi Mi piace e sono stati apprezzati molto.

# QualiCura



# QUALITÀ medica in AniCura

*QualiCura  
festeggia  
il suo 5°  
anniversario*

AniCura ha stabilito il proprio programma di sviluppo della qualità medica, QualiCura, nel 2015. Lo scopo del programma è aumentare la sicurezza del paziente e migliorare gli esiti medici.

Sono state identificate nove aree di intervento particolarmente importanti per raggiungere i molteplici obiettivi del programma:

- ▀ Promuovere la crescita professionale e la specializzazione
- ▀ Creare e condividere le migliori pratiche mediche
- ▀ Migliorare le capacità comunicative professionali
- ▀ Fornire una diagnostica affidabile
- ▀ Assicurare un utilizzo più saggio degli antimicrobici
- ▀ Monitorare le infezioni del sito chirurgico
- ▀ Assicurare la prevenzione e il controllo delle infezioni
- ▀ Favorire una migliore gestione degli imprevisti
- ▀ Promuovere la qualità delle cartelle mediche dei pazienti

Il lavoro svolto per ciascuna di queste nove aree di intervento nel 2020 è descritto in questo report.

## CONCENTRASI SULL'IMPLEMENTAZIONE

QualiCura si concentra sull'implementazione e sull'ottenimento di veri cambiamenti nelle cliniche

AniCura. A questo fine, sono stati introdotti diversi processi che supportano l'implementazione dei miglioramenti qualitativi:

- ▀ **Visite QualiCura:** il team di qualità medica effettua visite orientate alla qualità in tutte le nuove cliniche AniCura. Lo scopo è stabilire piani di miglioramento qualitativi e identificare le sfide specifiche di ogni clinica. Il team effettua una nuova visita se la clinica ha bisogno di ulteriore supporto.
- ▀ **Studi QualiCura:** Sondaggi trimestrali basati sull'analisi dei dati consentono un confronto unico e il trasferimento delle conoscenze tra cliniche e Paesi.

- ▀ **Modelli di ruolo:** dopo ogni studio QualiCura, vengono identificate le cliniche che faranno da modello, per condividere esempi di miglioramento testati e implementati nel lavoro quotidiano. Il loro lavoro viene presentato in base a ciascuna area di intervento.

## RISORSE DEDICATE

Per sostenere le cliniche e favorire cambiamenti positivi, AniCura ha dedicato grandi risorse allo sviluppo della medicina veterinaria e della qualità.

- ▀ **Coordinatori della qualità:** ogni clinica AniCura nomina un "Coordinatore QualiCura" responsabile dei processi di miglioramento della clinica e della comunicazione. Questa persona può anche essere il coordinatore delle attività di prevenzione e controllo delle infezioni nella clinica.
- ▀ **Consiglio scientifico di AniCura:** il Consiglio è formato da ricercatori veterinari emeriti provenienti da AniCura e dalle università, sostenuto dai fondi messi a disposizione dal Fondo per la ricerca AniCura.

*“La formazione di capacità comunicative professionali è un bene prezioso nella quotidianità, in ogni singola consulenza”*

STINA TØRVIK-PEDERSEN, SPECIALISTA DI ANIMALI DI PICCOLA TAGLIA A BERGEN, NORVEGIA



Promuovere la crescita professionale e la specializzazione



## ASSICURARE LA COMPETENZA PROFESSIONALE **per tutte le situazioni mediche**

Promuovere la crescita professionale e la specializzazione è fondamentale per rafforzare la qualità dell'assistenza in AniCura. La formazione continua è importante per tutto il personale medico ed è il principale motore della soddisfazione dei collaboratori. Costruire una solida infrastruttura per lo sviluppo delle competenze è la base per il successo a lungo termine di AniCura.

Nel 2020, il 52% dei collaboratori AniCura ha parlato con regolarità dello sviluppo delle proprie competenze, un leggero calo rispetto al 54% del 2019. Questi risultati non sono ancora soddisfacenti, in quanto l'ambizione di AniCura è che tutti i collaboratori discutano regolarmente con i rispettivi responsabili della propria crescita professionale e costruiscano un chiaro piano di crescita individuale.

**Percentuale di collaboratori che hanno discussioni periodiche sullo sviluppo a lungo termine delle proprie competenze**



Fonte: sondaggio collaboratori AniCura 2017 (1.800 partecipanti), 2018 (2.511 partecipanti), 2019 (3.375 partecipanti) e 2020 (4.312 partecipanti)

*Promuovere la crescita professionale e la specializzazione*



# INCORAGGIARE gli standard medici di cura più elevati

La crescita professionale e la specializzazione tra i veterinari e gli infermieri sono importanti in AniCura.

Le cliniche AniCura sono incoraggiate a diventare istituzioni accreditate per la formazione per vari programmi di specializzazione nazionali e internazionali. Attualmente un terzo delle cliniche AniCura sono istituzioni accreditate.

Gli specialisti sono importanti per

garantire cure veterinarie aggiornate e di alta qualità. In AniCura, la specializzazione in medicina generale è tanto importante quanto la specializzazione in aree specifiche come l'anestesia o la dermatologia.

AniCura conta più di 300 specialisti in medicina veterinaria nazionali e internazionali, tra cui 120 specialisti europei e americani certificati (Diplomate).

**ACE** AniCura  
Continuing  
Education

AniCura Continuing Education (ACE), il concept di AniCura per la formazione e lo sviluppo professionale comprende corsi e programmi ed è aperto a tutti i collaboratori AniCura. ACE è spesso aperto anche a professionisti medici esterni.

Durante il 2020, abbiamo dato priorità alla prevenzione delle infezioni e non abbiamo organizzato corsi in loco nelle sedi delle conferenze. Invece, sono stati utilizzati molti altri formati diversi, tra cui la formazione online, ibrida e in clinica.

# PROGRAMMA ANICURA GRADUATE per veterinari

Il programma AniCura Graduate, un programma di sviluppo intensivo di due anni, offre una transizione pratica e completa dall'università a un lavoro gratificante nella pratica.

AniCura è impegnata a fare in modo che i nuovi veterinari inizino la loro carriera professionale nel miglior modo possibile, assicurando un'ottima transizione dagli studi alla vita lavorativa. Lavorando in AniCura e prendendo

parte al programma, i partecipanti svilupperanno competenze mediche e non, grazie a un tutoring e un supporto basato sulla pratica. Il programma è offerto in tutti i 13 Paesi europei in cui AniCura è presente.



## Prime esperienze del Graduate Programme



KIM DE ROOIJ, PARTECIPANTE  
AD ANICURA GRADUATE  
PROGRAMME 2020

**Sei felice di partecipare al Graduate Programme?**

La mia reazione iniziale è stata: "Che opportunità magnifica!", non potrei desiderare un inizio di carriera migliore.

**C'era qualcosa che ti preoccupava all'inizio?**

Mi chiedevo: "È una buona idea partecipare a un gruppo internazionale? Sarò in grado di seguire il programma continuando a lavorare in clinica?"

L'accordo con il mio tutor era chiaro e il team del Graduate Programme mi ha spiegato nel dettaglio quali fossero le aspettative, il che ha aiutato molto.

**Quali sono le tue prime impressioni?**

La struttura e il formato del programma sono perfette per me. La possibilità di interagire con altri colleghi europei, condividendo le nostre esperienze e preoccupazioni, oltre che i nostri casi, insieme agli specialisti, è di grande sostegno.

**Consigliaresti il programma ai tuoi colleghi?**

Sì, consiglieri il Graduate Programme. Contribuisce alla nostra crescita personale e ci aiuta a costruire una maggiore fiducia in noi stessi, il che ci permetterà di lavorare in modo più indipendente in futuro.

Il programma offre anche l'opportunità di ampliare le proprie capacità comunicative, riducendo così al minimo gli errori comunicativi con clienti e colleghi.

**Pensi che tutti dovrebbero cogliere l'occasione di partecipare al programma? Anche come tutor?**

Sì, soprattutto un veterinario alle prime armi che non ha esperienza. Il mio consiglio alle cliniche è di trovare tutor motivati.

I tutor ricevono anche una formazione di coaching e specifica per svolgere il loro compito, in parte programmata insieme agli studenti. Non sono abbandonati a se stessi.

# CREARE E CONDIVIDERE LE MIGLIORI PRATICHE MEDICHE

## - migliorare la sicurezza del paziente

Collaborare e condividere le migliori pratiche tra le cliniche è uno dei motivi centrali per cui è stata fondata AniCura. La struttura dei Medical Interest Group (MIG) di AniCura supporta i professionisti del settore veterinario, in diverse materie, nello scambio di informazioni e nell'espansione della loro rete.

Ci sono più di venti MIG attivi aperti a tutti i professionisti in AniCura. All'interno dei gruppi, vengono discussi e analizzati casi clinici, nonché le migliori pratiche di diagnostica e trattamento e le nuove

ricerche. Tra le attività dei MIG, si annoverano anche i meeting digitali e i journal club.

Ogni mese circa 200 collaboratori sono attivamente impegnati nei MIG di AniCura. Durante la pandemia, è stato organizzato un Congresso dei MIG di AniCura virtuale in sostituzione del congresso dal vivo che era stato previsto in loco.

*"Il Medical Interest Group mi ha sostenuto con consigli molto utili"*

Membro del MIG di odontoiatria

### MEDICAL INTEREST GROUP DI ANICURA

- Antibiotici e resistenza
- Cardiologia
- Odontoiatria
- Dermatologia
- Diagnostica per immagini
- Cure intensive e di emergenza
- Medicina felina
- Gastroenterologia
- Prevenzione e controllo delle infezioni
- Medicina interna
- Laboratorio di analisi
- MIG di anestesia e analgesia
- Neurologia
- Oncologia
- Oftalmologia
- Fisioterapia e riabilitazione
- Medicina riproduttiva
- Piccoli mammiferi e animali esotici
- Chirurgia e ortopedia
- Urologia
- Trattamento delle ferite



## **Programma AniCura di condivisione delle conoscenze di cardiologia in Svezia**

Tradizionalmente, la formazione continua nel settore della cardiologia veterinaria è stata possibile grazie a corsi, congressi e formazione in clinica. Combinare queste modalità con uno specialista che fornisce un feedback immediato e una guida nell'ambiente clinico è l'ideale.



MARK DIRVEN È UNO SPECIALISTA EUROPEO IN CARDIOLOGIA DEGLI ANIMALI DA COMPAGNIA (PD ECVIM-CA IN CARDIOLOGIA) CON SEDE PRESSO ANICURA DJURSJUKHUSET ALBANO, SVEZIA.

Nel 2019, AniCura Svezia e Mark Dirven, hanno mosso i primissimi passi per l'avviamento di un programma di condivisione delle conoscenze in cardiologia per aumentare ulteriormente la qualità della cura dei pazienti cardiologici.

Sulla base dell'iniziativa originale, AniCura Svezia ha lanciato un programma pilota che si è protratto per tutto il 2020.

Il programma è destinato ai veterinari che desiderano ampliare le proprie conoscenze e competenze nonché la fiducia in se stessi nella gestione dei casi di cardiologia.

**Il programma comprende tre tipi di condivisione delle conoscenze:**

- Supporto in loco di uno specialista con i pazienti: possibilità di lavorare con lo specialista locale e con casi di pazienti locali.
- Interazioni a distanza con materiale didattico online, aggiornamenti sulle notizie nel settore della cardiologia e discussioni di gruppo.
- Condivisione delle conoscenze con il gruppo: attività di gruppo collaborative che offrono un facile accesso a una "rete di cardiologi" per ottenere supporto.

## Creare e condividere le migliori pratiche mediche

 <p><b>Keynote speak</b></p>	 <p><b>Antibiotics</b></p>	 <p><b>Infection Prevention Control</b></p>	 <p><b>Lab</b></p>	
<p><b>Keynote speak: How to reduce surgical site...</b></p> <p>Surveillance, antibiotics prophylaxis and hygiene are key factors</p>	<p><b>Antimicrobial stewardship</b></p> <p>To treat or not to treat with antibiotics?</p>	<p><b>Infection prevention and control</b></p> <p>Crucial for both patient and employee safety</p>	<p><b>Progesterone analysed on Catalyst</b></p> <p>A promising analyte – is it as good as claimed and how do I know?</p>	
 <p><b>Reproduction</b></p>	 <p><b>Anesthesiology</b></p>	<p><i>“Ho molto apprezzato lo scambio di conoscenze con altri colleghi durante le lezioni”.</i></p>		
<p><b>Caring for canine and feline mothers and babies</b></p> <p>Feline and canine reproduction – the Bagarmossen way</p>	<p><b>Anesthesia of the cardiac patient</b></p> <p>Pivotal points to managing anaesthesia of patients with cardiac problems</p>	<p><b>Anesthesiology</b></p> <p><b>Opioid free Anesthesia</b></p> <p>Has the time come to use opioid free anesthesia also for veterinary procedures?</p>		
<p><i>“Quello che mi è piaciuto di più è stato incontrare i colleghi del “mio” Medical Interest Group”</i></p>		 <p><b>Feline</b></p>	 <p><b>Feline</b></p>	 <p><b>Neurology</b></p>
		<p><b>To pee or not to pee – that's the question. Part 1</b></p> <p>Cases from feline urologic medicine and surgery</p>	<p><b>To pee or not to pee – that's the question. Part 2</b></p> <p>Cases from feline urologic medicine and surgery</p>	<p><b>Further neuro-specific diagnostic procedures</b></p> <p>Introduction to clinically relevant diagnostic procedures in neurology</p>
 <p><b>Neurology</b></p>	 <p><b>Cardiology</b></p>	 <p><b>Surgery &amp; orthopaedics</b></p>	 <p><b>Surgery &amp; orthopaedics</b></p>	
<p><b>Inflammatory CNS disease in dogs and cats</b></p> <p>Systematic approach to inflammatory CNS disease in dogs and cats</p>	<p><b>To treat or not to treat?</b></p> <p>Treatment and management of feline heart disease.</p>	<p><b>How to manage hip dysplasia in my practice</b></p> <p>– are we in a rush?</p>	<p><b>Elbow dysplasia</b></p> <p>Diagnosis and treatment of developmental elbow disease</p>	

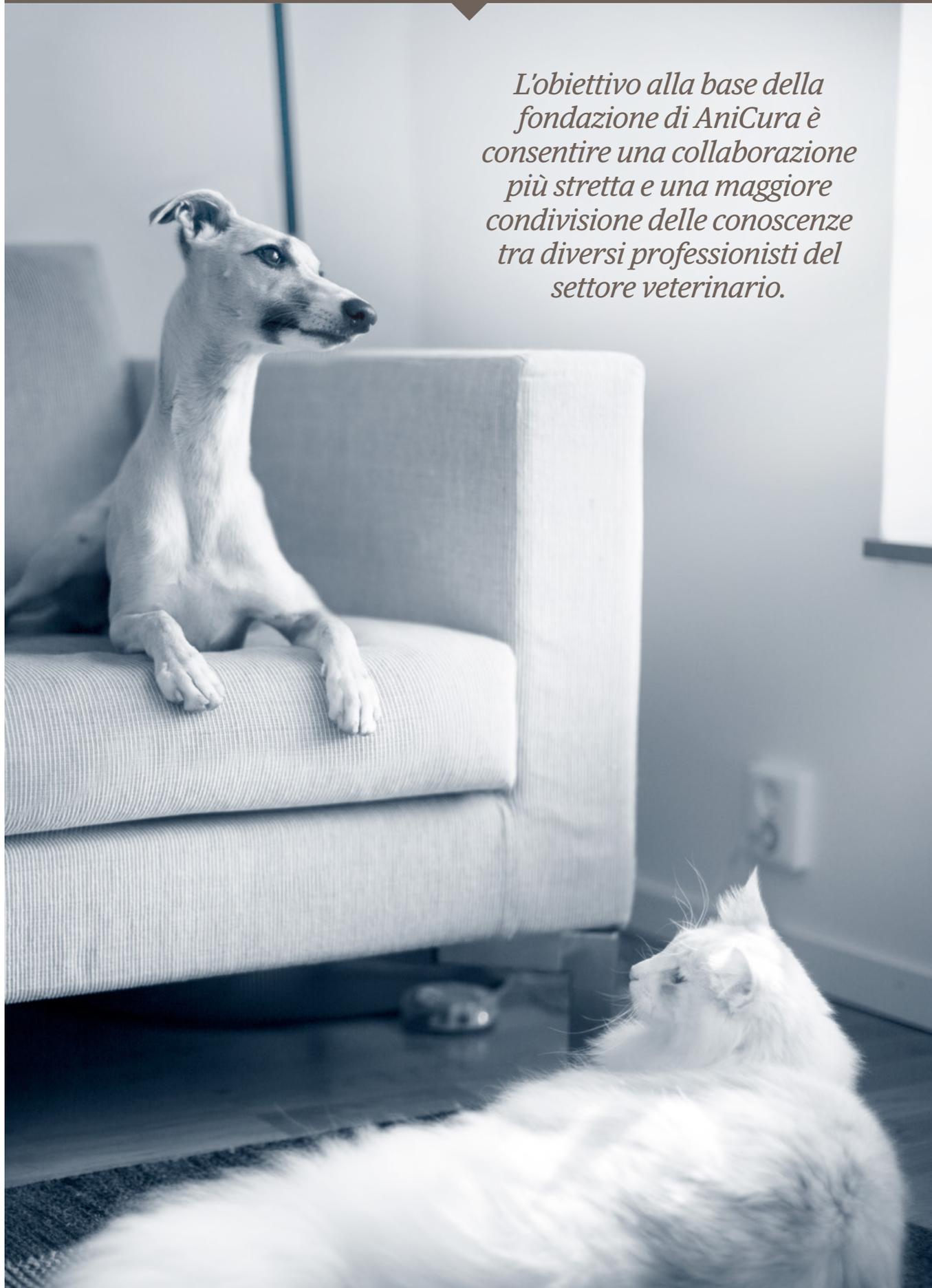
# Congresso AniCura Medical Interest Group 2020

Quattordici relatori hanno condiviso la loro esperienza in webinar registrati, attualmente a disposizione di tutti i collaboratori AniCura.

-  Nella creazione dei webinar sono stati coinvolti dieci diversi Medical Interest Group
-  Il webinar più popolare è stato “Treatment of preclinical heart diseases” (Trattamento delle malattie cardiache precliniche)
-  Il secondo webinar più seguito è stato “To pee or not to pee - that's the question” (Fare pipì o non fare pipì: questo è il dilemma)
-  I webinar del Congresso dei MIG sono stati seguiti e hanno visto la partecipazione di più di 600 collaboratori AniCura

*Creare e condividere le migliori pratiche mediche*

*L'obiettivo alla base della  
fondazione di AniCura è  
consentire una collaborazione  
più stretta e una maggiore  
condivisione delle conoscenze  
tra diversi professionisti del  
settore veterinario.*





# Capacità comunicative PROFESSIONALI

Migliorare le capacità comunicative professionale permette ai collaboratori di comunicare con maggiore precisione e in modo più efficiente e di essere in grado di mostrare il proprio sostegno, migliorando così gli esiti medici dei pazienti.

## GESTIONE DELLE ASPETTATIVE

Ponendo domande su ulteriori problemi o preoccupazioni, il veterinario può sviluppare un piano che tenga conto delle priorità, fare luce sulle aspettative, fornire struttura e controllo del tempo. Una migliore comunicazione con il cliente consente una migliore interazione.

## LO STUDIO HA MOSTRATO CHE:

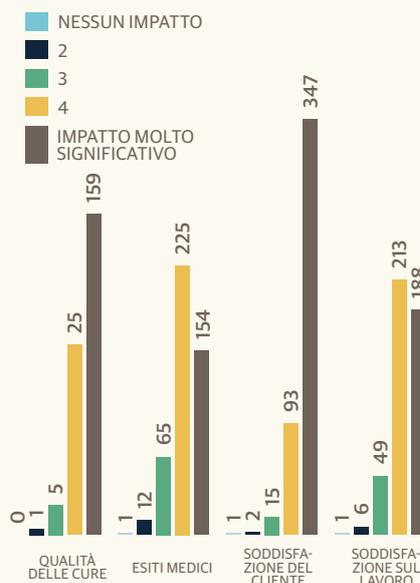
- Sono stati elencati 2.914 problemi da 2.385 clienti.
- Dopo aver chiesto se ci fossero ulteriori problemi, ne sono stati identificati altri 1.671. Il 46% di questi problemi ha richiesto più tempo al momento della consulenza e solo nel 31% dei casi è stato necessario un nuovo appuntamento.

Per "comunicazione clinica" si intende la comunicazione nell'ambito del trattamento dei pazienti. L'esito medico spesso dipende da quanto il proprietario è incline a seguire il trattamento prescritto a casa. Tale inclinazione dipende a sua volta dalla fiducia del cliente nell'operatore sanitario e dal rapporto costruito durante le consulenze.

## PRIMO STUDIO QUALICURA SULLA COMUNICAZIONE PROFESSIONALE

Lo scopo di questo studio era scoprire come i collaboratori valutano le nostre capacità di comunicazione in ambito clinico. Hanno preso parte allo studio 123 responsabili di struttura, 460 veterinari e 505 addetti all'accoglienza.

## L'impatto delle capacità comunicative



## RISULTATI IN BREVE:

- Il 51% dei veterinari ha risposto "sì" alla domanda sull'aver frequentato un corso di comunicazione in passato e il 30% ha frequentato un corso per 1-2 giorni o più
- >82% dei veterinari ha dichiarato che le competenze comunicative hanno un impatto "molto forte" o "forte" su tutti e quattro i seguenti parametri:
  - Qualità delle cure
  - Esiti medici
  - Soddisfazione del cliente
  - Soddisfazione sul lavoro
- Il 70% dei veterinari non ha mai ricevuto una formazione adeguata (corso della durata > 1 giorno) sulla comunicazione come competenza clinica



## Esempio in clinica



STINA TØRVIK-PEDERSEN,  
SPECIALISTA DI ANIMALI DI  
PICCOLA TAGLIA A BERGEN,  
NORVEGIA

Il nostro lavoro sulle capacità comunicative cliniche dovrebbe portare a cambiamenti duraturi nel nostro modo di lavorare.

La veterinaria Stina Tørvik-Pedersen, specialista in piccoli animali a Bergen, Norvegia, ha partecipato a uno dei nostri primi corsi.

*Stina, che cosa pensavi delle capacità comunicative cliniche prima del tuo corso?*

- All'inizio ho pensato che fosse un po' inutile. Mi consideravo già molto brava a parlare con i clienti.

*E col senno di poi?*

- È stato il corso migliore e più utile che abbia mai frequentato, soprattutto per quanto spesso uso queste competenze: ogni giorno, in ogni singola consulenza.

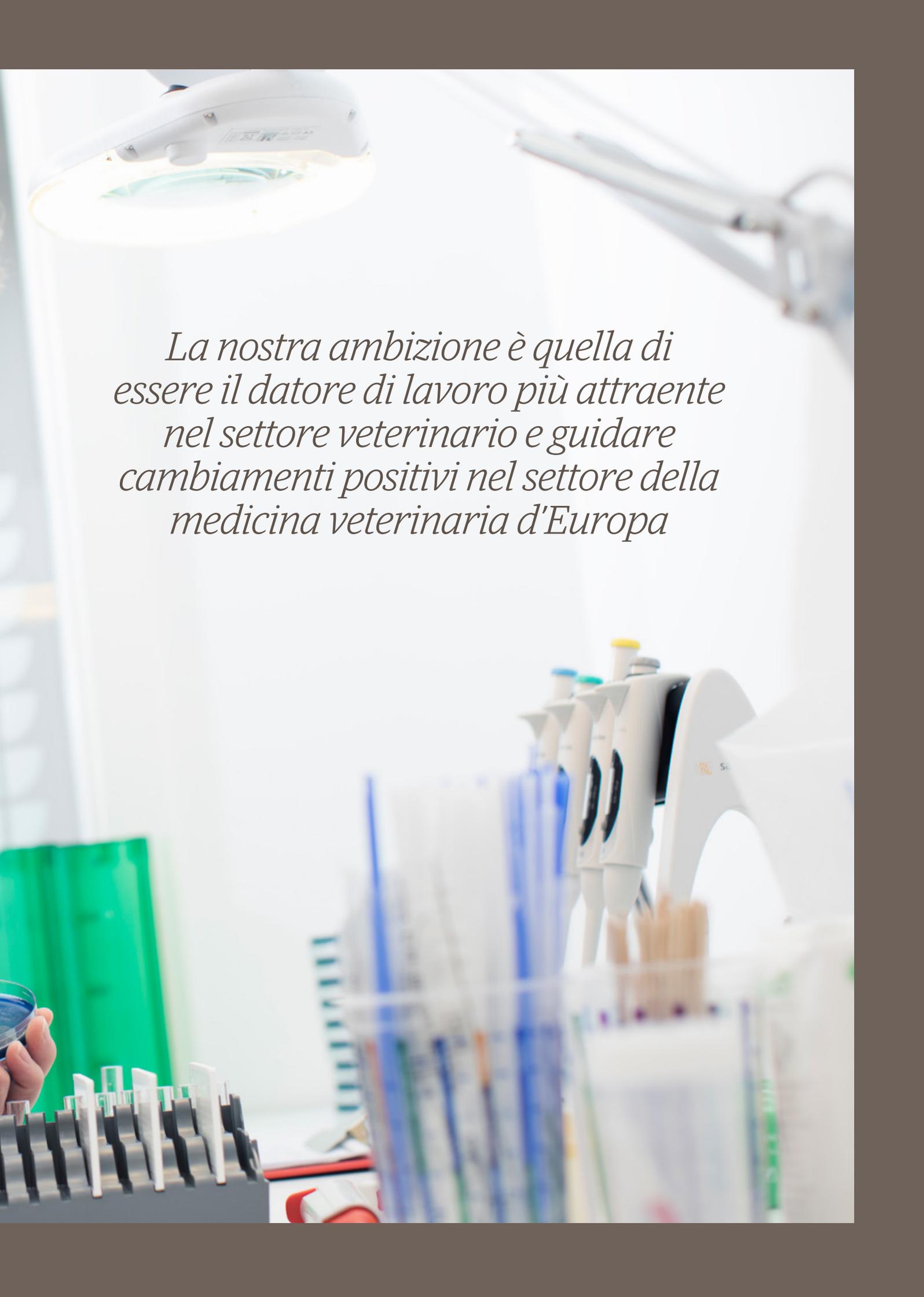
*Cosa è stato più utile?*

- Mi sono resa conto che una comunicazione non adeguata dei costi mi induceva a volere ridurre le spese per il cliente. Un altro argomento utile è stato la prospettiva del cliente. L'ho trovato molto gratificante e spesso mi ha fornito informazioni preziose. Ci sono ancora cose che posso migliorare, ad esempio il mio modo di dare ai clienti cattive notizie.

*Puoi fare un esempio di una situazione in cui le competenze acquisite hanno migliorato i tuoi risultati?*

- A causa della mancanza di comunicazione non ho effettuato il richiamo del vaccino della rabbia a un cane prima che i clienti partissero per un viaggio in Danimarca. Ho chiaramente commesso un errore. Ho provato il metodo del nostro corso e il risultato è stato migliore di quanto mi aspettassi. I clienti hanno seguito quanto dicevo. Inoltre, ho imparato anche a non rimuginare troppo sul mio errore.



A laboratory setting with a microscope, pipettes, and test tubes. The background is a bright, clean lab environment. In the foreground, there are several white pipettes with colored tips (yellow, blue, green) and a rack of test tubes. A hand is visible on the left side, holding a small blue petri dish. The text is centered in the upper half of the image.

*La nostra ambizione è quella di essere il datore di lavoro più attraente nel settore veterinario e guidare cambiamenti positivi nel settore della medicina veterinaria d'Europa*

# SVILUPPARE

## il toolkit online

# AniCura Laboratory

Il laboratorio è essenziale nella diagnostica veterinaria. Pertanto, AniCura al momento sta sviluppando un toolkit online di laboratorio. Lo scopo del toolkit è quello di aiutare le cliniche a sfruttare il loro potenziale locale e migliorare la qualità del loro lavoro di laboratorio.

Il toolkit sarà incentrato su un workshop chiamato "Boost your lab" (Potenzia il tuo laboratorio). Lo scopo del workshop è quello di guidare la clinica attraverso l'intero processo e aiutare a identificare le più importanti aree di miglioramento nel laboratorio.

Il workshop di solito termina con due-tre azioni specifiche. Il team di miglioramento continuo di AniCura, WoW, fornirà supporto alla clinica e creerà un piano di implementazione realistico.

**Per garantire l'efficacia dei workshop, AniCura sta attualmente sviluppando e provando materiali e corsi.**

**PER ESEMPIO:**

- Linee guida per il monitoraggio delle malattie croniche
- Come interpretare esiti specifici, come, ad esempio, gli elettroliti
- Come eseguire il controllo di qualità
- Come ridurre gli errori in laboratorio
- Materiali di comunicazione con i clienti

Fornire una diagnostica affidabile



## Telemedicina

La telemedicina è un'evoluzione moderna della medicina che sta interessando il settore dell'assistenza sanitaria per persone e probabilmente avrà un impatto simile nella medicina veterinaria. La telemedicina è una parte della cassetta degli attrezzi dei veterinari che può migliorare la qualità e l'accessibilità delle cure veterinarie in tutti i Paesi.



DR. ERIC ZINI, PHD, PD ECVIM-CA (MEDICINA INTERNA) È UN RESPONSABILE DI STRUTTURA NONCHÉ RESPONSABILE DELLA TELEMEDICINA IN ANICURA.

### *Che cos'è la telemedicina?*

La telemedicina è un servizio di consulenza offerto ai veterinari che si prendono cura degli animali che vivono lontano dai centri di riferimento. La telemedicina offre la possibilità di ricevere un utile aiuto diagnostico e nel trattamento degli animali.

### *Quali sono specialità interessate?*

Specialisti di college europei o americani in cardiologia, odontoiatria, dermatologia, diagnostica per immagini, medicina interna, neurologia, nutrizione, oncologia, riproduzione e chirurgia sono pronti a suggerire l'approccio diagnostico e terapeutico più appropriato per ogni singolo caso.

### *Perché optare per la telemedicina?*

Distanze particolarmente lunghe possono impedire ai medici di chiedere supporto su particolari casi clinici. La telemedicina permette ai veterinari di ricevere assistenza quando e da qualsiasi luogo ne abbiano bisogno. Inoltre, consente di creare solide collaborazioni tra specialisti e veterinari.

### *Posso imparare dalla telemedicina?*

Nei video-consulti, viene offerta una formazione continua per ottenere le informazioni scientifiche più aggiornate sulle malattie degli animali. La combinazione di competenza nella risoluzione dei casi e nell'insegnamento di ogni specialista permette ai veterinari di imparare in un'atmosfera serena.

### *Conclusioni*

La telemedicina è un concetto abbastanza nuovo nella medicina veterinaria, ma si prevede che si svilupperà rapidamente. La telemedicina fornisce assistenza sanitaria da remoto di alta qualità per gli animali e taglia le distanze.

# MONITORARE le infezioni del sito chirurgico

*“Se non conoscete il vostro tasso di SSI, non sapete se sta migliorando o meno”*

L'infezione del sito chirurgico (SSI) è un evento relativo alla sicurezza dei pazienti che causa danni e sofferenze inutili per l'animale, un incremento dei costi di trattamento e uno stress emotivo per il proprietario dell'animale. Inoltre, l'infezione del sito chirurgico è un'infezione associata all'assistenza sanitaria che può essere in gran parte prevenuta se si adottano le giuste misure di protezione.

Il primo passo per potere ridurre il tasso di SSI nella clinica è iniziare a monitorarle e scoprire quante SSI (%) si verificano. Se la clinica non conosce il suo tasso di SSI, non sa se questo sta migliorando. La ricerca scientifica mostra che questo studio deve essere condotto attivamente. Gli studi di medicina umana mostrano che, se ci si basa solo sul fatto che il proprietario si presenti nuovamente in clinica in caso di problemi, si perde più del 30% delle SSI.

La sorveglianza attiva è anche direttamente associata al monitoraggio della flora batterica interna e al controllo del rischio di focolai di patogeni resistenti agli antimicrobici. Per queste ragioni e per definire l'obiettivo della nostra profilassi antibiotica chirurgica, è importante campionare tutte le SSI per le analisi batteriologiche e registrare i risultati. Naturalmente, questo non implica che il paziente abbia bisogno di un trattamento antibiotico.

Questo è il motivo per cui AniCura ha eseguito per la quarta volta uno studio sulle SSI. In totale, hanno partecipato 115 cliniche e ospedali AniCura di nove Paesi diversi e sono stati esaminati

2.197 cani per verificare eventuali SSI dopo l'intervento. Il 4% dei cani ha sviluppato una SSI entro 30 giorni dall'intervento. I dati specifici dei Paesi e l'uso della profilassi antibiotica chirurgica

(SAP) sono mostrati nella Figura 1. In conclusione, i tassi di SSI dei Paesi non variano molto, ma l'uso della profilassi antibiotica chirurgica (SAP) differisce notevolmente.

Risultati medi per Paese relativi al tasso percentuale di infezioni del sito chirurgico (SSI) e all'utilizzo di profilassi antibiotica.

	TASSO DI PAZIENTI CHE HANNO PRESENTATO SSI (%)	TASSO DI PAZIENTI CHE HA RICEVUTO LA SAP (%)
SVEZIA	3,4	16
DANIMARCA	4,4	40
GRUPPO ANICURA	4,4	44
PAESI BASSI	4,7	40
GERMANIA, AUSTRIA E SVIZZERA	4,8	60
NORVEGIA	5,6	26

Fonte: studio QualiCura, primo trimestre 2020. I risultati di Francia, Spagna e Italia sono stati esclusi a causa del numero ridotto di cliniche che hanno preso parte al progetto.

#### LO STUDIO IN BREVE:

- Le infezioni del sito chirurgico nelle cliniche AniCura sono scese dal 5,5% del 2018 al 4,4% del 2020.
- Troppi pazienti sottoposti a chirurgia pulita vengono sottoposti a una profilassi antibiotica (44%).
- Il 58% dei pazienti ha ricevuto antibiotici al momento giusto (60 minuti prima dell'incisione) e per il tempo corretto, quindi solo 24 ore prima dell'intervento.
- Il 70% dei pazienti aveva una temperatura corporea superiore a 37 °C, risultato non dissimile a quello dello studio del 2018. Una temperatura troppo bassa aumenta il rischio di complicazioni in seguito.
- Il 41% delle cliniche utilizza la check-list di sicurezza dell'intervento, una percentuale più alta rispetto ai risultati del 2018 (33%). È scientificamente dimostrato che l'uso di tale check-list riduce il rischio di complicazioni chirurgiche.
- Il 95% delle cliniche utilizza un protocollo anestetico, una percentuale più alta rispetto ai risultati del 2018 (83%).



## Report di miglioramento di AniCura Kleintierspezialisten Ravensburg



JUDITH WAGNER,  
VETERINARIA PRESSO  
ANICURA  
KLEINTIERSPEZIALISTEN  
RAVENSBURG

Una volta all'anno, i dati sulle infezioni del sito chirurgico vengono raccolti nello studio QualiCura. Di conseguenza, la pratica quotidiana nella nostra clinica è cambiata.

Gli studi QualiCura sono stati fondamentali per fare sì che l'intero team comprendesse la rilevanza della temperatura corporea e dell'utilizzo perioperatorio degli antibiotici.

### MODIFICA DELL'UTILIZZO PERIOPERATORIO DEGLI ANTIBIOTICI

Oggi, il nostro report spiega perché gli antibiotici devono essere usati e perché ne giustifichiamo l'uso. In precedenza, abbiamo spiegato perché gli antibiotici perioperatori NON venivano usati.

### UN PICCOLO CAMBIAMENTO CON UN GRANDE IMPATTO

Abbiamo gradualmente smesso di utilizzare gli antibiotici peri- e postoperatori in vari tipi di interventi. Inoltre, abbiamo adeguato gli intervalli di controllo dei siti chirurgici dopo l'intervento. Abbiamo compreso che in molti interventi un antibiotico non ha alcun effetto sullo sviluppo dell'infezione del sito chirurgico

### FARE IN MODO CHE LA TEMPERATURA CORPOREA DEL PAZIENTE SIA ABBASTANZA ELEVATA

Abbiamo appreso come garantire la temperatura corporea corretta dei pazienti chirurgici. Discutendo il risultato dello studio all'interno del team e spiegando perché e come fare in modo che la temperatura corporea del paziente sia abbastanza elevata durante la fase di preparazione chirurgica e durante l'intervento, abbiamo migliorato le nostre procedure.

Per me, il fatto che questo studio venga condotto ogni anno è un fattore decisivo per il miglioramento continuo.

Incoraggia i collaboratori a valutare la gestione perioperatoria una volta all'anno e impedisce loro di ricadere in vecchi schemi di comportamento. Ci permette anche di implementare qualche piccola modifica ogni anno a beneficio dei nostri pazienti.

*Assicurare un utilizzo più saggio degli antimicrobici*



*L'utilizzo di antibiotici  
in AniCura è diminuito  
quasi del 50%*

# UTILIZZO PIÙ SAGGIO degli antimicrobici

Le cliniche AniCura hanno ridotto l'utilizzo non necessario di antibiotici per quattro anni consecutivi.

L'utilizzo non necessario di antibiotici accelera la diffusione di batteri resistenti, una delle più grandi minacce globali alla salute umana e degli animali. Considerando che ogni anno nelle cliniche AniCura vengono visitati tre milioni di pazienti, è evidente che questa scelta aziendale sull'uso degli antibiotici può fare la differenza per il settore della cura degli animali da compagnia.

## IL QUINTO STUDIO SUGLI ANTIBIOTICI

Per il quinto anno consecutivo, AniCura ha calcolato l'utilizzo sistemico di antibiotici su 23.308 cani in 165 cliniche. Durante un periodo di campionamento di una settimana, le cliniche hanno registrato le sostanze antimicrobiche utilizzate per il

Considerando che ogni anno nelle cliniche AniCura vengono visitati tre milioni di pazienti, è evidente che questa scelta aziendale sull'uso degli antibiotici può fare la differenza

trattamento sistemico o la profilassi nei cani e le relative prescrizioni.

In totale, durante la settimana, hanno ricevuto antibiotici 1.914 cani, vale a dire l'8% dei pazienti. L'incidenza dell'utilizzo di antibiotici variava a seconda delle cliniche in base ai casi trattati, fino al 55%

dei pazienti canini che avevano ricevuto antibiotici. Inoltre, l'incidenza media per Paese variava dal 3,4 al 14%.

Nel feedback che è stato fornito alle cliniche, si è discusso delle variazioni significative esistenti tra Paesi e cliniche. L'obiettivo di AniCura in termini di utilizzo di antibiotici è che nel 2030 non più del 5% dei pazienti AniCura riceva antibiotici.

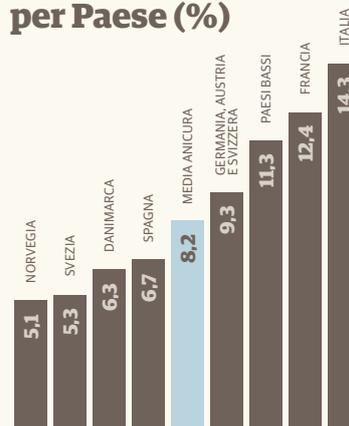
I risultati di questo studio sono rilevanti in quanto le autorità in Europa non calcolano l'utilizzo di antibiotici negli animali da compagnia. Il feedback di quest'anno alle cliniche è stato classificato secondo la proposta dell'Agenzia europea per i medicinali (<https://www.ema.europa.eu/en/news/categorisation-antibiotics-used-animals-promotes-responsible-use-protect-public-animal-health>).

## SONO STATE RILASCIATE LE LINEE GUIDA ANICURA PER GLI ANTIBIOTICI

Nel 2020, il gruppo strategico di AniCura per l'utilizzo di antibiotici ha creato linee guida per le nostre otto indicazioni più comuni per l'utilizzo sistemico di antibiotici; profilassi antibiotica chirurgica, infezioni delle ferite e ascessi, disturbi gastrointestinali, infezioni della pelle, infezioni del tratto urinario, procedure dentali e malattie respiratorie inferiori e superiori. Questo gruppo è stato formato nel 2019, conta rappresentanti di diversi Paesi e lavora per accelerare i risultati di AniCura in termini di utilizzo più saggio di antimicrobici.



## Percentuale di cani con somministrazione sistemica di antibiotici per una settimana, per Paese (%)



Fonte: studio QualiCura, quarto trimestre 2020

## LO STUDIO IN BREVE:

- Oltre il 65% delle cliniche ha ridotto l'uso di antibiotici. Il 18% delle cliniche ha ridotto l'uso di antibiotici di oltre il 10%.
- la profilassi chirurgica è stato il motivo più comune per cui i cani hanno ricevuto antibiotici (23%), seguita da infezioni delle ferite, tra cui ascessi (22%), infezioni della pelle (dermatite, foruncolosi, eccetera) (12%), disturbi gastrointestinali (10%) e infezioni del tratto urinario (7%).
- Gli antimicrobici usati più comunemente sono gli antibiotici beta-lattamici (72%).
- La maggior parte dei cani è stata trattata empiricamente (78%), cioè senza l'ausilio di una diagnostica come risultati batteriologici e/o citologici.
- La durata del trattamento variava da uno a 90 giorni con una media di sette giorni, risultato simile a quello dell'anno precedente.

# PREVENZIONE DELLE INFEZIONI e controllo

Per garantire la sicurezza di pazienti e collaboratori, è fondamentale prevenire la diffusione di microrganismi rispettando il codice di abbigliamento e la corretta gestione della biancheria.

130 cliniche di nove Paesi hanno partecipato allo studio QualiCura e hanno completato 1.293 osservazioni in tempo reale del codice di abbigliamento. Questa è stata la prima volta che sono state condotte osservazioni in tempo reale all'interno di AniCura.

Sono stati osservati dieci collaboratori che lavorano a contatto con i pazienti in ogni clinica che ha partecipato in base ai seguenti parametri:



#### LA PERSONA:

1. indossa capi a maniche corte?
2. indossa scarpe chiuse che utilizza solo all'interno della clinica?
3. ha raccolto i capelli, se lunghi, e/o la barba?
4. ha smalto/unghie finte?
5. si è tolta orologio e gioielli da mani e polsi?

I risultati hanno dimostrato che AniCura vanta un tasso di conformità a ciascuno dei cinque parametri osservati superiore all'85%. La piena conformità a tutti i parametri è stata osservata solo nel 22% delle osservazioni.

#### PERCENTUALE DI CLINICHE PARTECIPANTI PER PAESE CHE LAVANO GLI INDUMENTI DA LAVORO A CASA (%)

DANIMARCA	64,3
GERMANIA, AUSTRIA E SVIZZERA	55
PAESI BASSI	41,3
NORVEGIA	4,2
SVEZIA	0

I risultati di Spagna, Portogallo, Italia e Francia non sono inclusi, a causa del numero ridotto di cliniche partecipanti allo studio. I risultati indicano però che anche in questi Paesi è diffusa la pratica di lavare a casa gli indumenti da lavoro.

Fonte: studio QualiCura, secondo trimestre 2020

#### RISULTATI GENERALI IN BREVE:

- Il 74% delle cliniche ha un professionista del controllo delle infezioni in clinica, che coordina il lavoro locale di controllo delle infezioni.
- L'83% delle cliniche ha routine di controllo delle infezioni documentate.
- Il 68% ha routine scritte su come maneggiare e lavare gli indumenti da lavoro.
- Quasi il 30% ha dichiarato di lavare tutti o parte degli indumenti da lavoro a casa, il che non è raccomandato. Per proteggere i collaboratori ed evitare la diffusione di infezioni, sarebbe bene non lavare a casa alcun indumento da lavoro. In tutti i Paesi AniCura che hanno partecipato al sondaggio, ad eccezione della Svezia, gli indumenti da lavoro vengono lavati a casa e questa prassi è più comune in Danimarca.
- Nell'84% delle cliniche, i collaboratori cambiano gli indumenti da lavoro quotidianamente o più spesso, se sono sporchi.

*“Le linee guida di AniCura per la prevenzione e il controllo delle infezioni e la manipolazione degli strumenti mi hanno aiutato molto”*

ANTONIA BAUER, RAPPRESENTANTE DELLA GESTIONE DELLA QUALITÀ PRESSO ANICURA AUSTRIA

## **Assicurare la prevenzione e il controllo delle infezioni nelle cliniche AniCura in Austria**



ANTONIA BAUER,  
RAPPRESENTANTE  
DELLA GESTIONE DELLA  
QUALITÀ PRESSO ANICURA  
AUSTRIA CHE LAVORA  
SULLA PREVENZIONE E IL  
CONTROLLO DELLE INFEZIONI

*Come lavori per assicurare la prevenzione e il controllo delle infezioni nelle cliniche austriache?*

Ho capito che la prevenzione e il controllo delle infezioni potevano essere migliorati. Quindi, ho avviato un progetto per ottimizzare le procedure igieniche. Ogni clinica ha nominato un veterinario e un'infermiera veterinaria come responsabili dell'igiene. Tengo regolarmente sessioni di formazione online con loro e parla-

mo di argomenti come la manipolazione degli strumenti o i risultati degli studi QualiCura. Queste sessioni forniscono anche l'opportunità di scambiare idee, condividere esperienze e discutere dei problemi.

*Quali consigli puoi dare per aiutare le cliniche a implementare nuove routine di igiene?*

Il team in Austria è molto motivato e interessato a imparare di più sull'importanza dell'igiene. Abbiamo iniziato a rafforzare le nostre conoscenze e a sensibilizzare. È utile registrare la situazione attuale nella clinica, discutere i risultati nel team, ma anche decidere insieme quali miglioramenti vorremmo ottenere. Inoltre, in collaborazione con il più grande for-

nitore di disinfettanti delle cliniche austriache AniCura, abbiamo tenuto un corso di formazione per i responsabili dell'igiene e abbiamo sviluppato piani di igiene per le cliniche.

I risultati dello studio QualiCura, la prevenzione e il controllo delle infezioni e le linee guida per la manipolazione degli strumenti mi hanno aiutato molto a sostenere le cliniche e a fornire loro materiale di riferimento.

*Quali sono le maggiori sfide nell'implementazione delle linee guida per l'igiene?*

In un ambiente di lavoro stressante, è una sfida implementare nuove linee guida per tutto il team. I cambiamenti nella routine quotidiana richiedono tempo e impegno.

# LA GESTIONE DEGLI IMPREVISTI RICHIEDE TEMPO, ma ne vale la pena!

Anche con le migliori intenzioni, l'esito di un trattamento non sempre è quello desiderato o quello previsto.

Gli imprevisti possono accadere e possono causare danni ai nostri pazienti, ai loro proprietari e ai nostri medici. Documentando e analizzando sistematicamente gli imprevisti, impariamo e possiamo così ridurre il rischio che si ripetano.

## SISTEMA PER LA REGISTRAZIONE DI IMPREVISTI

Nel 2018 è stato lanciato il sistema per il miglioramento della sicurezza del paziente AniCura (AniCura Patient

Safety Improvement System, APSIS) per consentire alle cliniche di documentare, analizzare e imparare sistematicamente dagli imprevisti medici con l'ausilio di un sistema digitale.

Malin Åberg, infermiera e responsabile del reparto presso AniCura Region-djursjukhuset Bagarmossen afferma che "in APSIS possiamo comprendere le cose che accadono nel nostro ospedale ogni giorno e possiamo lavorare sugli imprevisti per migliorare. Richiede tempo ma ne vale la pena".

DEGLI APPRENDIMENTI 84% DEGLI INCIDENTI ANALIZZATI POTEVANO ESSERE PREVENUTI.

Per sensibilizzare agli imprevisti e il loro impatto, sono state tenute sessioni di formazione nelle cliniche. Ogni trimestre, all'interno di AniCura, viene pubblicata una newsletter con statistiche e informazioni utili apprese dai diversi imprevisti.

L'84% DEGLI IMPREVISTI ANALIZZATI POTEVANO ESSERE PREVENUTI. PERTANTO, È IMPORTANTE CONDIVIDERE CHE...Il grafico di seguito mostra una breve panoramica.

## AniCura Patient Safety Improvement System



n= 1824 aprile 2018-aprile 2020

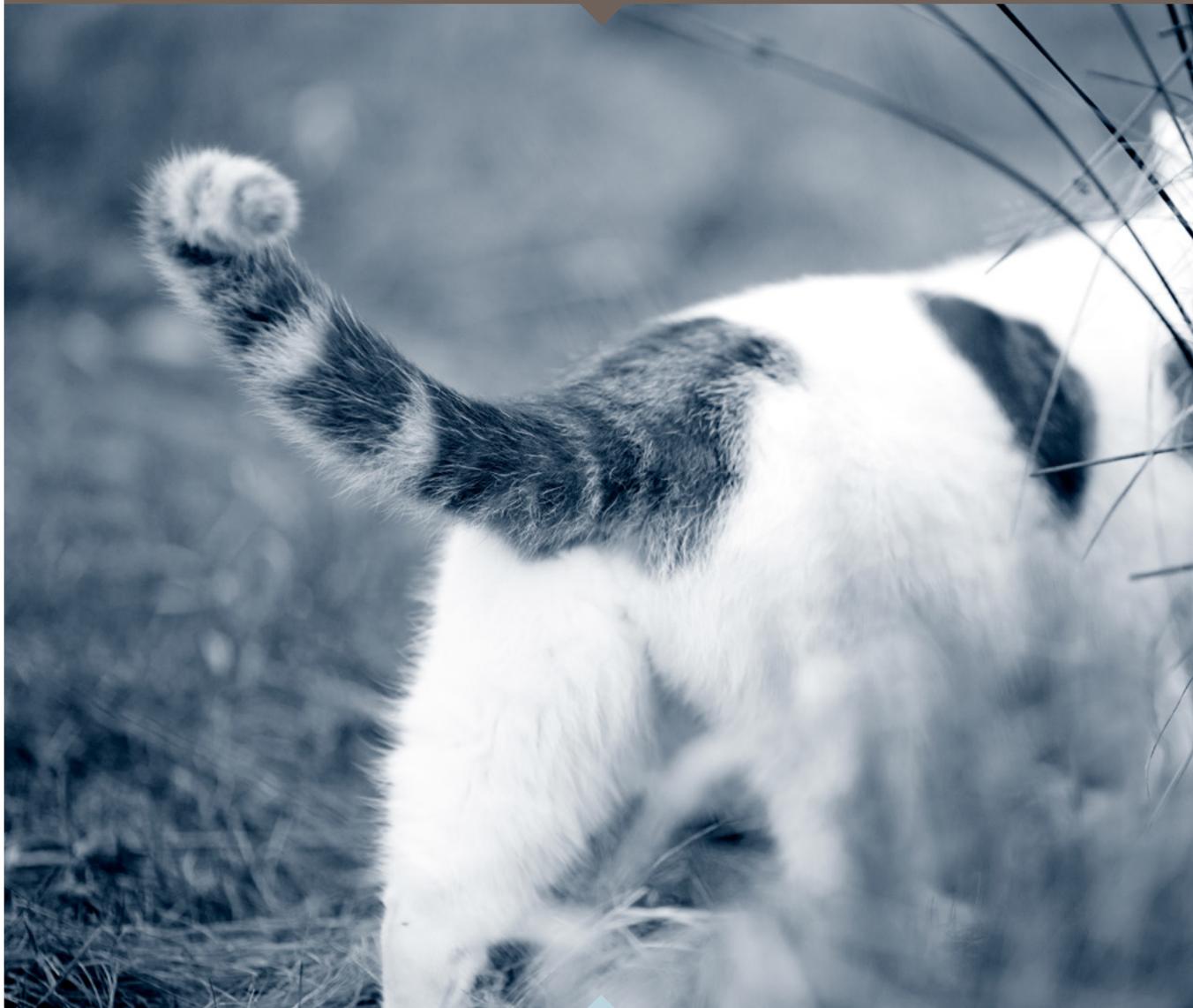
- 41%** L'imprevisto ha causato una lesione temporanea al paziente
- 34%** L'imprevisto ha causato una lesione temporanea al paziente
- 16%** Si è verificato un errore senza conseguenze per il paziente (near-miss)
- 6%** L'imprevisto ha causato la morte del paziente
- 3%** L'imprevisto ha causato una lesione permanente al paziente



n= 1644

- 33%** Imprevisti legati a farmaci (esclusa l'anestesia)
- 33%** Imprevisti legati al trattamento (chirurgia inclusa)
- 13%** Imprevisti legati all'anestesia
- 11%** Imprevisti legati alla diagnostica
- 5%** Infezione associata all'assistenza sanitaria
- 5%** Paziente leso

Nota: questi numeri si basano sui dati raccolti nel sistema APSIS mediante un sistema di registrazione autonomo.



## **Caso:** *UN GATTO È MORTO A CAUSA DEL FARMACO SOMMINISTRATO PER VIA ERRATA*

### **L'IMPREVISTO**

Un gatto di 9 mesi è stato ricoverato in clinica perché vomitava. Non sono stati trovati risultati anomali. Il gatto è stato mandato a casa e gli sono stati somministrati buprenorfina e sucral-

fato per via orale. Il catetere venoso, tuttavia, non è stato rimosso prima della dimissione. A casa, il proprietario ha somministrato il sucralfato per via endovenosa e il gatto è morto.

### **CHE COSA ABBIAMO IMPARATO**

- Quando i pazienti vengono mandati a casa e viene loro somministrato un farmaco, è fondamentale includere informazioni su tipo di farmaco, dosaggio corretto, via e orari di somministrazione.
- Guarda se un paziente ha un ago cannula in posizione attraverso il codice colore del bendaggio. Si usa un determinato colore se l'ago cannula è in posizione e, una volta rimosso, il bendaggio ha un altro colore.
- Per la somministrazione orale, devono essere usate siringhe speciali, che non possono essere utilizzate per l'ago cannula.

*"Il progetto di miglioramento  
delle cartelle mediche è partito  
due anni fa. Il risultato è che  
oggi è una pratica standard  
nella nostra clinica"*

ÁDIN HJERTBERG, LEADER DEL PROGETTO DIGITALE DEL GRUPPO



## Modalità di lavoro



*"Grazie mille a tutte le cliniche che hanno partecipato"*

*"Ho molto apprezzato lo scambio di conoscenze con altri colleghi".*

*"Quello che mi è piaciuto di più è stato incontrare i colleghi del "mio" Medical Interest Group"*

AniCura  
Wow!

# AniCura - Modalità di lavoro

Noi di AniCura crediamo fermamente che i collaboratori possano fare la differenza e aprirci la strada verso l'eccellenza operativa. La trasformazione necessaria per conseguire l'eccellenza operativa deve essere implementata in base a tre principi. Stiamo dando ai nostri collaboratori la possibilità di svolgere un ruolo attivo nella gestione in tempo reale e di esporre e affrontare quotidianamente i problemi. Il percorso end-to-end del paziente e l'esperienza del cliente sono al centro dei nostri miglioramenti. AniCura ha scelto di responsabilizzare i suoi col-

*"Stiamo dando ai nostri collaboratori la possibilità di svolgere un ruolo attivo nella gestione in tempo reale"*

laboratori, fornendo loro il supporto da parte di coach. Chiamiamo questa strategia la AniCura Ways of Working (WoW). Nel corso del 2019 abbiamo introdotto e sperimentato questo concetto. Nel corso di quest'anno abbiamo affinato le nostre capacità in tutta Europa e stiamo lavorando affinché le cliniche adottino la Modalità di lavoro (WoW) nella maggior parte dei Paesi. Ad oggi 48 cliniche stanno adottando questa strategia. Il prossimo anno se ne aggiungeranno molte altre. Abbiamo a fare sì che tutte le cliniche adottino questa strategia entro il 2023.

### MIGLIORAMENTO DELL'ECCellenza OPERATIVA NELLE CLINICHE

La clinica AniCura Regiondjursjukhuset Bagarmossen, in Svezia, è stata una delle prime cliniche ad iniziare ad adottare WoW. Il team di leader e

gli ambasciatori hanno fornito una formazione sulla gestione in tempo reale e la risoluzione dei problemi. La clinica ha apportato più di 550 miglioramenti. Solo nel reparto emergenze, sono stati apportati più di 150 miglioramenti. Per esempio, è stata migliorata la corrispondenza tra capacità e afflusso di pazienti, riducendo quindi il tempo di attesa per i pazienti. Una programmazione ottimizzata ha consentito di aumentare il numero di operazioni con lo stesso personale. La clinica ha anche notato una riduzione del livello di stress tra i collaboratori.

Uno dei risultati più importanti è che i collaboratori si sentono più coinvolti e questo è fondamentale per attrarre e trattenere talenti. Questo dato è stato verificato nel sondaggio sulla soddisfazione dei collaboratori di AniCura.

*Abbiamo la responsabilità collettiva  
di gestire le nostre operazioni tenendo  
in considerazione il loro impatto  
sulla società: sulle persone, sugli  
animali e sull'ambiente.*





# ANICURA 2020

## GEN



In Italia, si è tenuto il meeting AniCura Scientific Ski con focus su "Le malattie toraciche nei cani e nei gatti"

## MARZO

La pandemia di COVID-19 ha richiesto l'implementazione di nuove modalità di lavoro per fornire le migliori cure ai pazienti e proteggere i nostri collaboratori

A Ranstad, in Belgio, apre la prima clinica che entra a fare parte della famiglia AniCura

## MAGGIO

Si è tenuto il Congresso AniCura Medical Interest Group 2020, con 16 corsi online interattivi



## FEB

Il sondaggio AniCura sulla formazione continua e i percorsi di carriera con più di 500 intervistati ha dimostrato quanto sono importanti i corsi e i programmi in medicina generale avanzata, chirurgia, anesthesiologia e cure intensive e di emergenza

Sono stati pubblicati i nuovi risultati dello studio QualiCura sulle infezioni del sito chirurgico

## APRILE

## GIUGNO

Sono stati pubblicati i nuovi risultati dello studio QualiCura su codice di abbigliamento, aspetto personale e modalità di lavaggio degli indumenti da lavoro

È stato aperto un nuovo ospedale per animali AniCura a Oslo, in Norvegia



*Durante la pandemia di COVID-19, AniCura ha dimostrato l'importanza di potere contare su forti valori aziendali e ha avuto modo di constatare molte iniziative da parte dei suoi collaboratori.*

## AGO



AniCura Continuing Education (ACE) ha lanciato i primi corsi completamente online utilizzando strumenti e piattaforme digitali



## DIC

È stato lanciato AniCura Talk, una trasmissione online, in onda da Stoccolma, che include un aggiornamento trimestrale sull'azienda e uno speciale sulla medicina veterinaria

È stato condotto per la prima volta un sondaggio sulla comunicazione professionale all'interno dello studio QualiCura

Il primo turno di tutor del Graduate Programme di AniCura ha seguito una formazione da tutor di 3 giorni

## LUGLIO

## SET

AniCura ha aperto il nuovo ospedale per animali a Jönköping. L'ospedale per animali di 3.700 metri quadrati è uno dei più grandi del Paese



Inizio del programma biennale AniCura Graduate Programme con 23 partecipanti provenienti da sei Paesi

**AniCura**  
GRADUATE PROGRAMME  
2020-2022

## OTT

Per il quinto anno consecutivo, è stato calcolato l'utilizzo sistemico di antibiotici nel quarto trimestre

AniCura Spagna ha lanciato un fondo sociale per aiutare le persone colpite dalla pandemia di COVID-19 che hanno bisogno di cure veterinarie specializzate per i loro animali domestici





## AniPlan è un piano di successo



CAMILLA ASCHEHOUG KROGSRUD, VETERINARIA E RESPONSABILE DELLA CLINICA ANICURA SKIEN, LA CLINICA NORVEGISE CON IL MAGGIOR NUMERO DI MEMBRI ANIPLAN IN RELAZIONE ALLE SUE DIMENSIONI.

### *Perché i vostri clienti amano AniPlan?*

In base al loro feedback, abbiamo compreso che apprezzano molto i benefici e gli sconti, compreso l'accesso gratuito all'app AniCura.

### *Come mai la vostra clinica ha così tanti membri AniPlan?*

La cosa più importante è che tutti i nostri collaboratori credono davvero che AniPlan sia vantaggioso tanto per i clienti quanto per la clinica. È fantastico potere offrire un servizio e uno sconto allo stesso tempo. I nuovi clienti ora richiedono AniPlan autonomamente, basandosi sui consigli dei conoscenti. Per noi, questo rappresenta un grande risultato e indica che il team si è impegnato molto.

### *Secondo te, qual è il vero valore aggiunto di AniPlan per l'animale, il proprietario e la clinica?*

Fornisce alla clinica una sicurezza finanziaria e una base di clienti fedeli. I membri di AniPlan vengono in clinica più spesso e questo ci aiuta a costruire un rapporto più stretto.

Gli SMS di promemoria inviati ai clienti assicurano che non perdano i loro "appuntamenti gratuiti" e l'animale domestico giova di controlli più frequenti.

Da quando abbiamo introdotto AniPlan, abbiamo aumentato il numero di vaccinazioni del 20%.

# Cure preventive

## ANIPLAN - IL NUOVO RUOLO DEI VETERINARI

Durante la pandemia, i proprietari di animali domestici sono aumentati e, trascorrendo più tempo a casa, si sono interessati di più della salute dei loro fedeli amici. Di conseguenza, c'è stata una maggiore richiesta di informazioni riguardanti la salute e il benessere dell'animale.

Finora, il veterinario è stato il professionista da contattare quando l'animale non sta bene o ha bisogno di cure immediate. Le informazioni sul benessere e la longevità venivano apprese per la maggior parte da altre fonti.

Le strutture veterinarie oggi devono ripensare la figura del veterinario, rendendolo una fonte di nozioni affidabile e degna di fiducia.

## I PIANI PER LA SALUTE DEGLI ANIMALI DOMESTICI SONO LO SVILUPPO NATURALE DI QUESTO PROCESSO

Aderendo a un piano di benessere, come AniPlan, i proprietari di animali domestici hanno a disposizione informazioni affidabili e i loro animali beneficeranno di controlli sanitari più frequenti da parte dei loro veterinari.

AniPlan si è dimostrato utile per contenere le spese e pianificare meglio le necessità degli animali domestici. Tramite l'app AniCura, inoltre, è ancora più accessibile per i proprietari di animali domestici.

Queste offerte sono importanti per assicurarsi che i nostri animali domestici rimangano in salute e per aiutare i proprietari a ridurre i costi delle cure veterinarie.



*Cinque anni di QualiCura*



***QualiCura ci ha aiutato  
a ridurre il nostro utilizzo  
complessivo di antibiotici***

**Thomas Rieker, veterinario e responsabile della struttura presso AniCura Kleintierpezialisten Ravensburg, la quale si è unita al Gruppo AniCura nel marzo 2015, diventando così la seconda clinica AniCura al di fuori di Svezia, Norvegia e Danimarca.**

*Gli studi QualiCura  
sono utili per sensibilizzare  
a certi temi*

Il nostro primo approccio a QualiCura ha portato a una modalità di visita molto costruttiva e a una discussione su diversi argomenti tra cui l'igiene e gli antibiotici. Eravamo molto entusiasti di impegnarci per utilizzare in modo più saggio gli antibiotici e di approfondire i temi dell'igiene per restringere ulteriormente l'utilizzo di antibiotici.

Inoltre abbiamo modificato la procedura che utilizziamo per preparare i nostri pazienti per la chirurgia. Coprire il tavolo di preparazione con un foglio sterile industriale e posizionare dei cuscini a vuoto per gestire la perdita di

temperatura ci ha dato più fiducia nella riduzione dell'utilizzo perioperatorio di antibiotici.

Le linee guida per la cura degli strumenti hanno sostenuto la nostra decisione di investire in una macchina per il lavaggio degli strumenti (un termodisinfettore) che ci consente di avere strumenti asettici durante l'intervento in modo comodo.

Siamo stati in grado di ridurre il nostro uso totale di antibiotici nei cani per diversi anni. Questo è stato possibile grazie alle idee e ai sondaggi provenienti da QualiCura.

### Tre testimonianze dei cinque anni di QualiCura



BIRGITTE GRANN  
GREVE, RESPONSABILE  
DI STRUTTURA PRESSO  
ANICURA DYRESYKEHUS,  
OSLO

#### *Promuovere la crescita professionale e la specializzazione ha consentito ad AniCura di prosperare*

Lavoro ancora come veterinaria in ospedale e ho maturato esperienza prevalentemente in Oftalmologia e Chirurgia.

Ho avuto la fortuna di essere tra i primi collaboratori coinvolti in QualiCura e ho preso parte a diversi processi e progetti molto interessanti, uno come membro del Gruppo di riferimento QualiCura e un altro come membro del Consiglio di sviluppo veterinario di AniCura.

Ho ricevuto la prima bozza del report completo sulla qualità nel 2015, che condivideva il nostro punto di vista sulla qualità e la sicurezza dei pazienti con l'obiettivo principale di "permettere ai pazienti di AniCura di ricevere cure più sicure, con migliori esiti medici e pubblicando i risultati dei nostri sforzi e delle sfide che abbiamo affrontato".

Il risultato è stato fenomenale e si è rivelato uno strumento ideale per continuare a migliorare e conseguire l'eccellenza come veterinari. Credo che il principio di incoraggiare lo sviluppo professionale e la specializzazione sia uno dei fattori fondamentali che ha permesso ad AniCura di prosperare.



PETER MAASBØL  
SKOV, SPECIALISTA IN  
ONCOLOGIA PRESSO  
ANICURA ODENSE  
DYREHOSPITAL

#### *Lo studio QualiCura è stato utile per sensibilizzare al tema*

Monitorando le infezioni del sito chirurgico, ci siamo resi conto che i nostri pazienti anestetizzati diventavano ipotermici. Oggi siamo più attenti a garantire il mantenimento della temperatura corporea del paziente.

Nelle nostre gabbie è ora installato calore e abbiamo cambiato le nostre procedure prima, durante e dopo l'anestesia. Li avvolgiamo in coperte e pellicole, mettiamo loro calzini su tutte le zampe e applichiamo calore durante l'operazione utilizzando cuscini riscaldanti, ponendo verso il corpo sacchetti di acqua riscaldata.

I nostri pazienti hanno ora una temperatura corporea ottimale durante l'anestesia e nella fase di risveglio. Nel complesso, questo abbassa il rischio di complicazioni chirurgiche.



TITTI SJÖDAHL-ESSÉN,  
SPECIALISTA IN  
OFTALMOLOGIA PRESSO  
ANICURA DJURSJKHUSET  
ALBANO

#### *Un modo strutturato per imparare dai nostri imprevisti!*

Titti Sjö Dahl-Essén, specialista in oftalmologia, lavora presso AniCura fin dall'inizio e presso AniCura Djursjukhuset Albano, Stoccolma, Svezia, dal 1997. Titti è stata coinvolta nel precedente lavoro di creazione di QualiCura.

System (SAS) per ottenere informazioni sul loro programma di qualità e soprattutto su come hanno gestito gli imprevisti. Basandoci su questa conoscenza e sulla nostra esperienza, abbiamo creato il nostro programma di qualità. Implementarlo è stato un percorso divertente ed emozionante.

Quando il programma AniCura Patient Safety Improvement System (APSIS) è stato introdotto ad Albano, abbiamo migliorato la nostra struttura e i processi su come gestire gli imprevisti. Abbiamo implementato diverse nuove routine, grandi e piccoli cambiamenti che hanno migliorato il nostro lavoro quotidiano.

I risultati degli studi QualiCura ci hanno dato un'idea di come lavorano le altre cliniche e ci hanno permesso di confrontarci con altri ospedali.

Abbiamo visitato l'ospedale umano Sankt Göran a Stoccolma e la Scandinavian Airlines



## COINVOLGIMENTO DELLA COMUNITÀ - **Formazione di volontari in una fattoria**

I volontari sono necessari e preziosi per una comunità sana perché offrono un aiuto fondamentale a persone e animali in difficoltà. In Svezia, ci sono 19 organizzazioni volontarie di difesa che contribuiscono alla difesa civile e militare del Paese.

Queste organizzazioni senza scopo di lucro reclutano e addestrano i cittadini su base volontaria per scopi di difesa e fanno

**Mi sono offerta come volontaria perché voglio contribuire e aiutare gli animali e gli allevatori in difficoltà.**

in modo che la Svezia sia sempre pronta in diversi ambiti sociali. Una di queste organizzazioni è Swedish Blue Star. La Swedish Blue Star ha l'obiettivo di pren-

dersi cura degli animali durante le crisi e altri eventi che possono colpire negativamente gli animali. Ad esempio, durante un grande focolaio di infezioni, nel caso in cui gli uccelli vengano danneggiati dal petrolio o gli allevatori si trovino in una qualche difficoltà.

Durante due settimane nel settembre 2020, ho partecipato a una formazione su commissione e ho appreso nozioni sul benessere degli animali, il comportamento del bestiame e come prendersi cura di

loro, la sicurezza alimentare, la sicurezza antincendio, le malattie infettive e il controllo delle infezioni.

Dopo aver completato la formazione, ho firmato un accordo con Swedish Blue Star in cui accetto di essere una risorsa per la società in caso di crisi o focolaio di infezione.

Mi sono offerta come volontaria perché voglio contribuire e aiutare gli animali e gli allevatori in difficoltà e, più in generale, la comunità. Per fare la differenza.

*"Per essere una risorsa per la società in caso di crisi o di focolai di infezione, per fare la differenza"*

MADELENE WIJK  
MADELENE WIJK GROUP INFECTION PREVENTION AND  
CONTROL MANAGER PRESSO ANICURA

**A MI, TAMBIÉN ME AFECTA**

**¿NO PUEDES PERMITIRTE ASISTENCIA VETERINARIA ESPECIALIZADA? SOLICITA AYUDA EN ANICURA.ES**

Si te encuentras desempleado o en ERTE
 Si tu mascota necesita un especialista
 Solicita ayuda a nuestro fondo en [anicura.es](https://anicura.es)

AniCura

**"NECESITO UN T.A.C."**

**"NECESITO UNA CIRUGÍA"**

**¿NO PUEDES PERMITIRTE ASISTENCIA VETERINARIA ESPECIALIZADA? SOLICITA AYUDA EN ANICURA.ES**

Si te encuentras desempleado o en ERTE
 Si tu mascota necesita un especialista
 Solicita ayuda a nuestro fondo en [anicura.es](https://anicura.es)

AniCura

# AniCura Social Fund in Spagna - sostegno ai proprietari di animali domestici disoccupati

A causa della crisi sanitaria ed economica causata dalla pandemia di COVID-19, il "Fondo sociale AniCura" è stata una delle prime iniziative lanciate in Spagna per sostenere i proprietari di animali domestici disoccupati.

*"In AniCura, vogliamo sostenere coloro che stanno attraversando un momento difficile a causa degli effetti economici causati dalla pandemia di COVID-19"*

GUILLERMO RUIZ  
COUNTRY MANAGER, ANICURA SPAGNA

Il fondo, che ha un investimento iniziale di 45.000 euro, coprirà servizi di medicina veterinaria specializzata fino a un massimo di 500 euro per animale domestico come: interventi chirurgici, trattamenti per il cancro o test diagnostici come la tomografia computerizzata (CT). Nel 2020 sono stati aiutati 104 animali in totale grazie a questo fondo.

"Gli animali domestici fanno parte della nostra famiglia e vorremmo che ricevessero le cure che meritano e non venissero abbandonati o sottoposti all'eutanasia", aggiunge Guillermo Ruiz, Country Manager di AniCura Spagna.

Inoltre, AniCura Iberia ha donato 6.000 euro alla Croce Rossa spagnola per aiutare altri gruppi vulnerabili.

# INVESTIRE NELLO SVILUPPO DELLA LEADERSHIP

AniCura si impegna costantemente a creare un'esperienza positiva per le persone. I leader sono fondamentali perché ci consentono di attrarre, trattenere e sviluppare i talenti di cui abbiamo bisogno per continuare il percorso di trasformazione del settore veterinario che abbiamo intrapreso.

Nel 2020, AniCura ha analizzato i requisiti per un nuovo programma di sviluppo di leadership e business per tutti i leader in AniCura. Il focus del programma è quello di aumentare le capacità di leadership e di business, creare un senso di appartenenza e massimizzare la collaborazione all'interno

**Sostenere i leader per creare la cultura che vogliamo**

AniCura, sostenendo i leader nel loro lavoro di diffusione della cultura AniCura.

Il programma si chiama "Engage" e il

suo nucleo era inizialmente costituito da una combinazione di workshop faccia a faccia e attività online e virtuali. Tuttavia, quando, nel primo trimestre

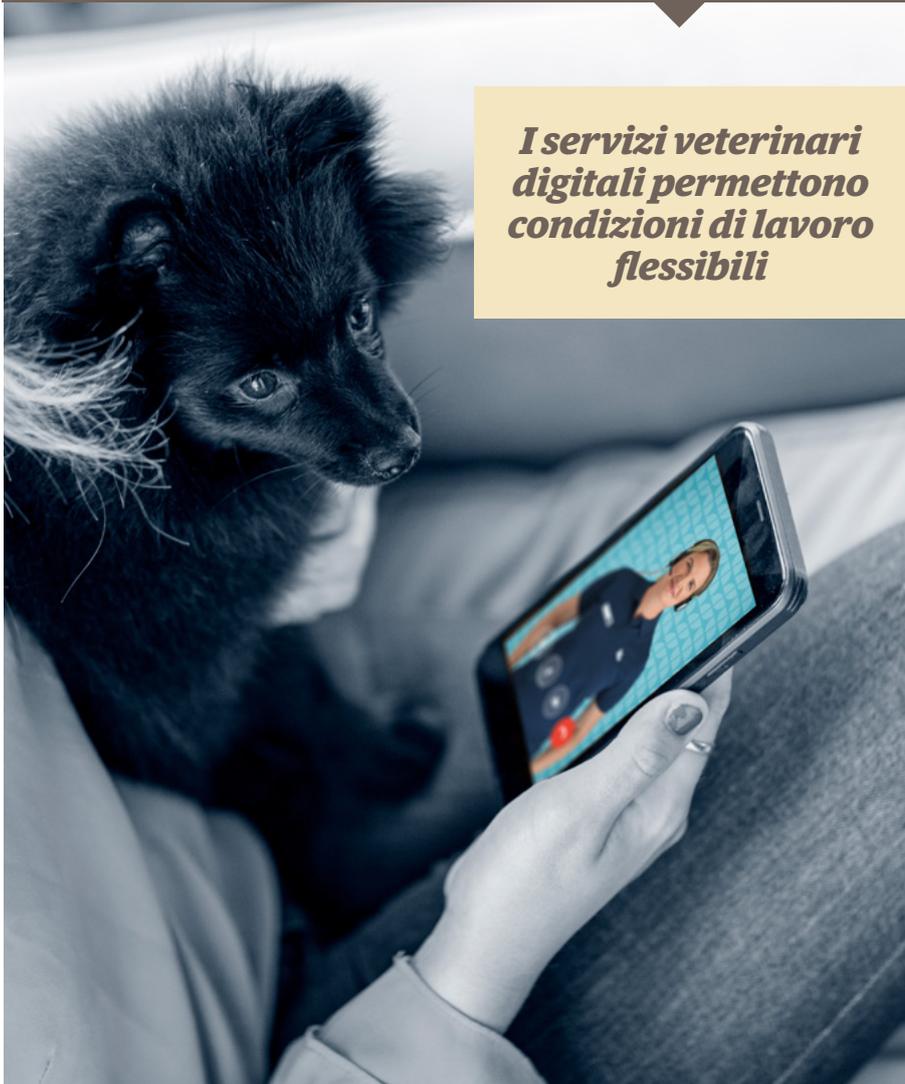
del 2020, la pandemia ha colpito tutto il mondo, il programma è diventato completamente virtuale. Il programma è stato accolto molto bene dai leader dei due Paesi pilota, Svezia e Paesi Bassi.

Nel 2021, quasi 300 dei nostri leader AniCura parteciperanno al programma. Il programma è un'esperienza di apprendimento coinvolgente, fornita attraverso sessioni in diretta con facilitatori durante un percorso di crescita di nove settimane con diverse attività. Viene fornito in coorti specifiche per Paese e facilitato nelle lingue locali.

## Feedback sul programma

*"Ho compreso meglio quali sono i miei punti di forza e di debolezza come manager e che cosa posso fare per migliorare"*

*"L'interattività è stata ciò che ha reso questa esperienza davvero fantastica. Inoltre, un altro punto importante è che i partecipanti hanno saputo coniugare il programma con l'azienda"*



***I servizi veterinari digitali permettono condizioni di lavoro flessibili***



LA VETERINARIA ARIANNA SAIDI IN SVEZIA LAVORA COME VETERINARIA PER L'APP ANICURA

*Quali sono i principali benefici che le visite digitali offrono ai proprietari di animali domestici?*

Sono molto orgogliosa di fare parte di questa importante iniziativa digitale da più di un anno ormai.

Lavorare come veterinaria nell'app AniCura mi fa sentire apprezzata dai proprietari di animali domestici.

Il principale vantaggio di offrire consulti ai proprietari di animali domestici attraverso le visite veterinarie digitali è che posso concentrarmi ancora di più sulla comunicazione in un luogo comodo e senza stress.

Mi sento comunque apprezzata dai miei colleghi veterinari che lavorano nelle cliniche fisiche in tutta la Svezia.

In definitiva, l'applicazione AniCura è vantaggiosa per me come veterinaria professionista e per i proprietari di animali domestici.

# MAGGIORE interesse nelle consulenze digitali

AniCura ora offre servizi veterinari digitali ai proprietari di animali domestici in tutti e tre i Paesi scandinavi.

Nel corso dell'anno, sono state effettuate oltre 20.000 consulenze veterinarie digitali tramite l'app AniCura via chat, telefono e videochiamata. Durante il primo anno, circa la metà dei clienti che hanno richiesto consulenze digitali

è stata mandata in cliniche fisiche. Le consulenze digitali rendono più accessibili le consulenze mediche e quindi sono fondamentali per fornire cure preventive e migliorare la qualità della vita degli animali da compagnia.

## Vantaggi aggiuntivi nelle cliniche fisiche:

- Un maggiore controllo sul flusso di consulti che si trasformano in visite in clinica; gli animali vengono indirizzati verso una clinica adatta, in base ai bisogni, alle preferenze e alla posizione geografica.
- All'arrivo, le nostre cliniche sono più preparate a ricevere e smistare i pazienti.
- Minore numero di chiamate in clinica, che lascia maggiore tempo per la cura dei pazienti presenti.

# Fondo per la ricerca

## ANICURA

Nel 2020, il Fondo per la ricerca AniCura, con il supporto di Mars Veterinary Health International, ha finanziato 18 dei 30 progetti di ricerca candidati.

Il Fondo per la ricerca AniCura è stato istituito nel 2015. Negli ultimi cinque anni, AniCura ha investito più di 600.000 EUR in borse di ricerca.

Storicamente, il Consiglio scientifico ha valutato in modo indipendente tutte

le richieste di finanziamento e assegna i fondi ai progetti con alti standard scientifici e potenziale per essere pubblicati su una rivista scientifica peer-reviewed.

Il processo di revisione di quest'anno ha introdotto un secondo ciclo di revisione

che include un comitato di revisione di Mars Veterinary Health. Lo scopo era quello di identificare le aree di miglioramento e di adeguamento dello studio, delle statistiche e della revisione etica.

Più del 25% dei progetti di ricerca nel corso degli anni sono stati pubblicati in riviste peer reviewed. L'obiettivo di AniCura è di aumentare il tasso di pubblicazione almeno del 50% nei prossimi anni.

*"Valutazione in citometria a flusso delle catene leggere di immunoglobuline e recettore della vitamina D nei linfomi e nelle leucemie canine"*

CARLOS MACIAS,  
ANICURA BAHIA DE MALAGA, SPAGNA

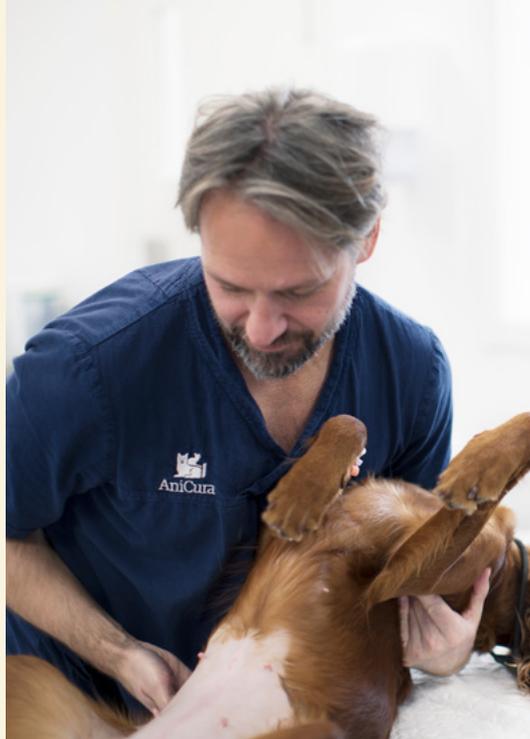


*"I microRNA come biomarcatori circolanti prognostici e predittivi nel linfoma multicentrico canino"*

CHIARA LEO,  
ANICURA ISTITUTO VETERINARIO NOVARA, ITALIA

*“Una singola acquisizione veloce di una sequenza MRI pre-chirurgica può sostituire le radiografie standard per la pianificazione chirurgica delle TPLO nei cani?”*

CHIARA MATTEI,  
ANICURA I PORTONI ROSSI, BOLOGNA, ITALIA



*“Distribuzione della pressione pre e post-operatoria della zampa in cani di proprietà di clienti sottoposti a intervento chirurgico per pododermatite interdigitale infiammatoria cronica/foruncolosi (PD/PF)”*

MAREN DÖLLE,  
ANICURA TIERÄRZTLICHE SPEZIALISTEN AMBURGO, GERMANIA



*“Sviluppo di raccomandazioni basate sull'evidenza per la selezione appropriata delle dimensioni del materiale di sutura specifico per il tessuto e valutazione della loro influenza sulla guarigione della ferita e sulla stabilità dei tessuti nei gatti”*

PAVEL SLUNSKY,  
ANICURA KLEINTIERSPEZIALISTEN, AUGUSTA, GERMANIA



*“Effetti del Salovum sulla diarrea acuta nei cani”*

CAROLINE HARLOS,  
ANICURA DJURSJUKHUSET ALBANO, STOCCOLMA, SVEZIA



*“Valutazione prospettica del Rapid Luxation System nel trattamento della lussazione rotulea nel cane”*

DAVID ONIS,  
ANICURA DIERENZIEKENHUIS DRECHTSTREEK, RIJSWIJK, PAESI BASSI

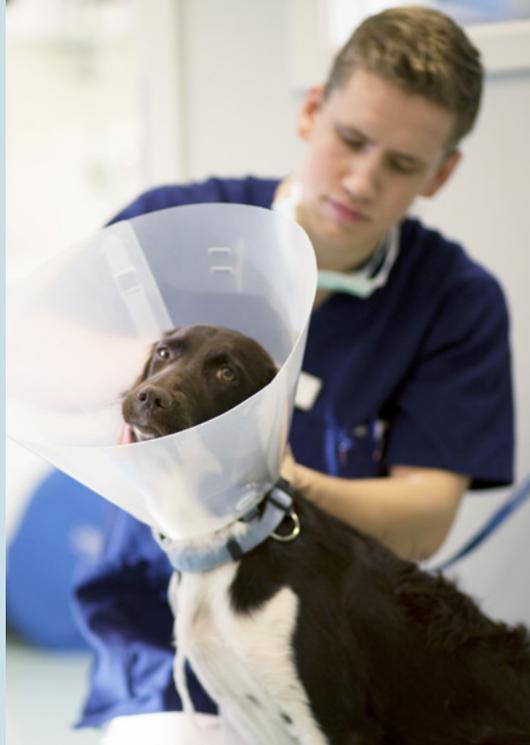
*“Valutazione dell’uso di sistemi  
di monitoraggio in continuo  
del glucosio nei gatti con  
diabete mellito”*

MARIEKE KNIES,  
ANICURA DIERGENEESKUNDIG VERWIJSCENTRUM  
DORDRECHT, PAESI BASSI



*"Indagine sull'amplificazione del gene HER2 e sull'espressione della proteina nel carcinoma polmonare primario canino"*

ESTER LADDAGA,  
ANICURA I PORTONI ROSSI, BOLOGNA, ITALIA



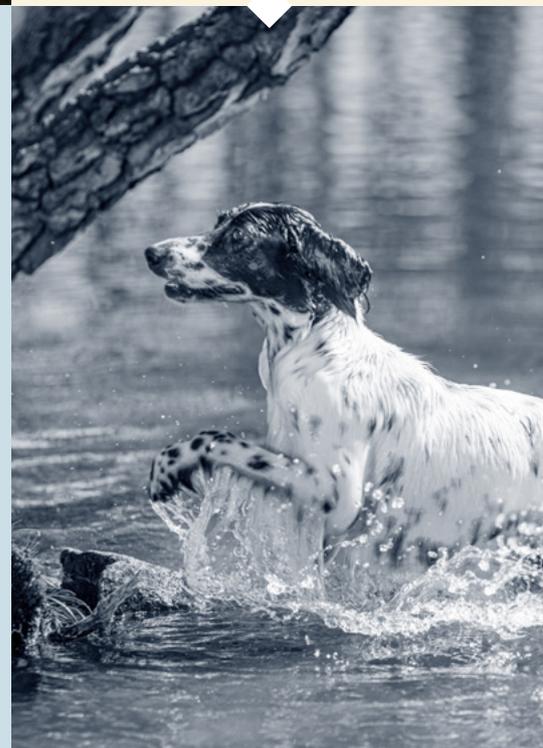
*"Indice di perfusione (PI) e indice di variabilità pletismografica (PVI) in cani sottoposti a cardiologia interventistica"*

STEFANIA SCARABELLI,  
ANICURA CLINICA VETERINARIA MALPENSA,  
SAMARATE, ITALIA



*"Amiloidosi AA reattiva renale nei gatti presenti nei rifugi: uno studio retrospettivo basato su dati clinico-patologici, istopatologia e caratteristiche ultrastrutturali"*

FEDERICO PORPORATO,  
ANICURA ISTITUTO VETERINARIO NOVARA, ITALIA



*"Valutazione ecocardiografica dell'insufficienza mitralica nel cane: classificazione della gravità della malattia mitralica mixomatosa nel cane"*

TOMMASO VEZZOSI,  
ANICURA ISTITUTO VETERINARIO NOVARA, ITALIA



*"Quantificazione del rigurgito della valvola mitralica con il raggio del metodo dell'area della superficie di isovelocità prossimale in cani Cavalier King Charles Spaniel e Chihuahua"*

INGE ENGLAND VOGT,  
ANICURA DYREKLINIKKEN TELEMAR GVARV,  
NORVEGIA

*“Infezione naturale da SARS-CoV-2 negli animali: uno studio prospettico per ottenere una base per un approccio One Health alla prevenzione e al controllo delle infezioni”*

CARLO PALIZZOTTO,  
ANICURA ISTITUTO VETERINARIO NOVARA, ITALIA



*“Valutazione della traslocazione batterica transmucosa intestinale in cani con enteropatia proteica perdente (PLE) mediante ibridazione in situ a fluorescenza (FISH)”*

FABIO PROCOLI,  
ANICURA I PORTONI ROSSI, BOLOGNA, ITALIA



*“Il ruolo degli ormoni sessuali nell'epilessia idiopatica nei cani”*

SOFIE VAN MEERVENNE,  
ANICURA KALMAR DJURKLINIK, KALMAR, SVEZIA



*“Composizione del microbiota intestinale in cani con dermatite atopica rispetto a cani sani non atopici”*

NANNA ENEMARK,  
ANICURA AARHUS DYREHOSPITAL, VIBY, DANIMARCA



*“Studio controllato con placebo per la valutazione dell'impatto della terapia laser nel vicino infrarosso (NIR) sul microbioma della pelle e sui biomarcatori periferici dell'infiammazione e relativi effetti terapeutici nei cani”*

GIORDANA ZANNA,  
ANICURA ISTITUTO VETERINARIO NOVARA, ITALIA

*“Ci impegniamo a promuovere un cambiamento positivo nelle cure veterinarie sia per le persone sia per gli animali domestici”*

AZITA SHARIATI, AD DEL GRUPPO, ANICURA



