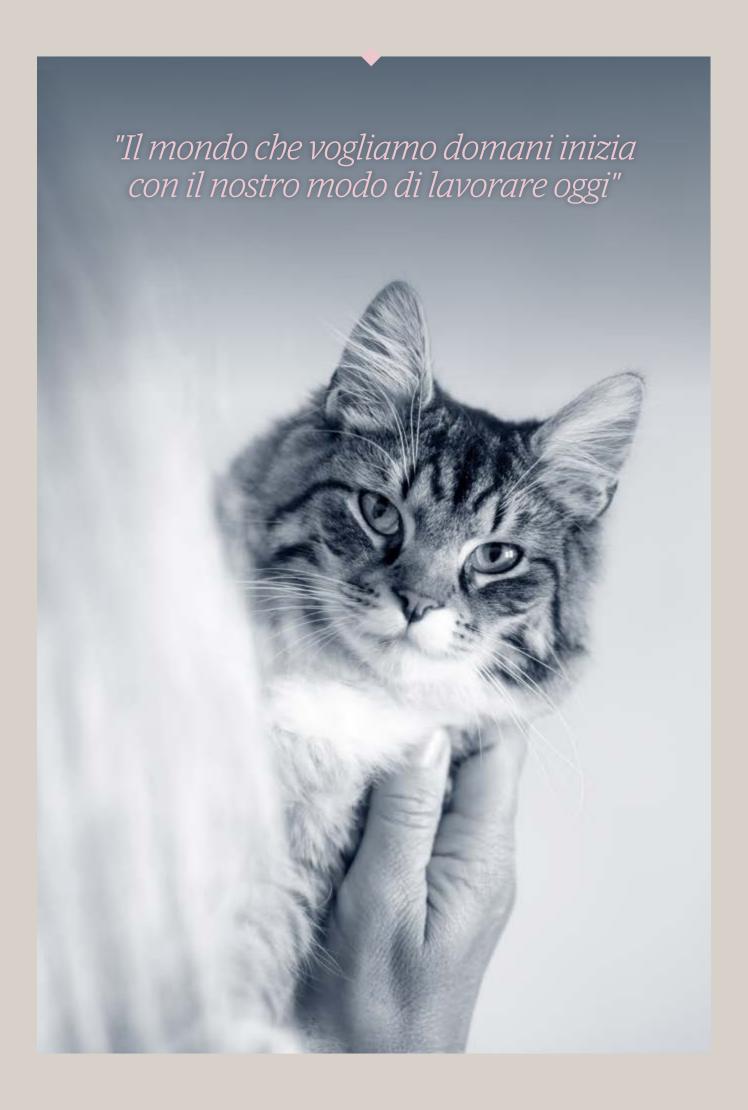


# REPORT SULLA : & SOSTENIBILITÀ 2019





# 



#### IMPATTO AMBIENTALE



#### CURE PREVENTIVE



#### ASSICURARE UN UTILIZZO PIÙ SAGGIO DEGLI ANTIMICROBICI



#### **FAVORIRE UNA MIGLIORE GESTIONE DEGLI IMPREVISTI**

Nel sistema digitale AniCura per il miglioramento della sicurezza del paziente (AniCura Patient Safety *Information System) sono state* raccolte più di 1.000 informazioni.

## ASSICURARE LA PREVENZIONE E IL CONTROLLO DELLE INFEZIONI

Nel 2019, la maggior parte delle nostre cliniche ha incrementato l'uso di disinfettante per le mani a base alcolica.

- 4 MESSAGGIO DELL'AD
- 5 GLI EVENTI PIÙ IMPORTANTI DEL 2019
- 6 ANICURA IN BREVE
- 8 QUALITÀ MEDICA IN ANICURA
- 40 I NOSTRI COLLABORATORI
- 44 CURE PREVENTIVE
- 46 IMPATTO AMBIENTALE
- 48 COINVOLGIMENTO DELLA COMUNITÀ
- 50 LA RICERCA IN ANICURA



## Una nuova era

Nel 2019, ho deciso di entrare a fare parte di AniCura in qualità di AD del gruppo. Sono entrata nel team perché trovo che sia un'azienda che condivide i miei valori personali e si impegna a plasmare il futuro di un settore che svolge un ruolo fondamentale per il benessere degli animali domestici e delle persone.

Negli ultimi otto anni, AniCura è cresciuta fino a diventare il leader nel settore delle cure veterinarie in tutta Europa con 300 cliniche. Le dimensioni dell'azienda mettono in evidenza la nostra responsabilità di prendere decisioni che tengano conto dell'impatto che abbiamo sugli animali, sulle persone e sull'ambiente. Dalla fine del 2018, AniCura fa parte del gruppo famigliare Mars. Questo ha contrassegnato l'ingresso in una nuova era per AniCura consentendoci di pensare non solo ai prossimi due anni, bensì anche al benessere

"Per tre anni consecutivi le nostre cliniche hanno ridotto l'utilizzo non necessario di antibiotici" delle generazioni che ci succederanno. Il mondo che vogliamo domani inizia con il nostro modo di lavorare oggi.

#### ALTA QUALITÀ MEDICA

Assicurare una buona sicurezza del paziente e un'elevata qualità medica è il cuore delle nostre operazioni nonché uno dei nostri più importanti contributi alla società. A partire dal 2015, il programma di sviluppo della qualità AniCura ha svolto un ruolo importante nella condivisione delle migliori pratiche e nell'orientamento delle nostre cliniche verso modalità che migliorino la qualità.

Per tre anni consecutivi, abbiamo ridotto l'utilizzo non necessario di antibiotici nelle nostre cliniche per reagire alla diffusione di batteri resistenti, una delle più grandi minacce globali alla salute pubblica. Il nostro obiettivo per il 2030 è che non più del 5% dei nostri pazienti riceva antibiotici.

#### I NOSTRI COLLABORATORI

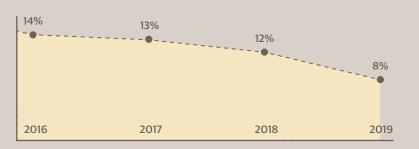
Creare condizioni di lavoro sostenibili è una sfida che interessa l'intero settore in diversi paesi. Durante il 2019 sono stati fatti importanti passi avanti in diversi mercati AniCura per armonizzare e modernizzare le condizioni di lavoro. Mentre definisco la mia agenda, gli investimenti nella creazione di un'organizzazione basata sui valori con leader forti e apprezzati continueranno a essere una componente importante di questo lavoro.

Nel corso dell'anno, sono stati compiuti i primi passi anche per quanto riguarda il nostro impatto ambientale con metodi di pulizia più sostenibili, energie rinnovabili e l'implementazione di un nuovo codice di condotta per i fornitori.

Più conosco AniCura, più mi convinco che AniCura abbia svolto un ruolo importante come forza positiva nelle cure veterinarie. Allo stesso tempo, mi rendo conto che abbiamo ancora molta strada da fare per realizzare un vero cambiamento in molte aree importanti.

## Gli eventi più importanti del 2019





DEI FORNITORI PIÙ IMPORTANTI SI È IMPEGNATO A RISPETTARE IL NUOVO CODICE DI CONDOTTA PER I FORNITORI ANICURA

DELLE CLINICHE
HA MIGLIORATO
L'IGIENE DELLE MANI

dei collaboratori

#### Mars Petcare

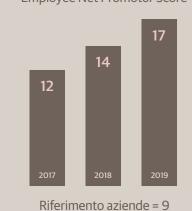
HA RADDOPPIATO GLI INVESTIMENTI nella ricerca veterinaria di AniCura

#### **AniCura Patient Safety Improvement System**



2/3 DELLE CLINICHE OGGI USA ANICURA PATIENT SAFETY IMPROVEMENT SYSTEM

#### Sempre più collaboratori consigliano AniCura come datore di lavoro Employee Net Promotor Score



è orgoglioso di lavorare in AniCura LE CLINICHE IN SCANDINAVIA SONO

ALIMENTATE MEDIANTE ENERGIE RINNOVABILI

# AniCura in breve

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

AniCura è nata dall'idea che la condivisione delle risorse crei la base per fornire migliori cure veterinarie. L'azienda è stata fondata nel 2011 da una fondazione non-profit come prima fusione di ospedali veterinari per piccoli animali nei paesi scandinavi.

Dal novembre 2018 AniCura fa parte di Mars Petcare, un'azienda famigliare 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 è un fornitore completo di cure veterinarie, dalla prevenzione alla diagnosi avanzata, alla chirurgia, alla riabilitazione e alla terapia intensiva e fornisce un servizio 24 ore su 24, 7 giorni su 7. L'azienda offre anche alimenti selezionati e prodotti per la cura degli animali.

Soddisfare la sempre crescente domanda di cure all'avanguardia e di una migliore qualità in Europa è il cuore della nostra attività. Le cliniche che fanno parte di AniCura sono attentamente selezionate sulla base della loro competenza specialistica e della loro qualità.

#### **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

Ogni anno AniCura aiuta 3 milioni di animali da compagnia ad avere una salute migliore per una più alta qualità della vita. Dalla nascita di AniCura, gli investimenti per il miglioramento della qualità medica e della sicurezza del paziente attraverso corsi di formazione, ricerca, attrezzature e locali sfiorano i 130 milioni di euro. 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. Nel 2019, AniCura ha contribuito con oneri speciali, IVA e imposte aziendali per un importo di quasi cento milioni di euro.

#### Valori AniCura

**INSIEME** 

**RESPONSABILITÀ E INIZIATIVA** 

**CURA E COMPRENSIONE** 

TAD

**COMPETENZA E SVILUPPO** 

**ONESTI E APERTI** 





3 MILIONI DI PAZIENTI VISITATI

11/1

6.000 COLLABORATORI

11 PAESI

300 OSPEDALI E CLINICHE

VETERINARIE

# Sostenibilità IN ANICURA

Nel 2018, più di 1.000 clienti e collaboratori da cinque paesi differenti sono stati invitati a fornire la propria opinione sull'impatto di AniCura sulla società Questo report include una descrizione delle nostre ambizioni e dei risultati ottenuti, oltre alle sfide da affrontare in queste quattro aree di intervento. Mettiamo particolare attenzione nel nostro programma di qualità medica e all'impegno per assicurare un utilizzo più consapevole degli antibiotici.

"La responsabilità di un futuro sostenibile ricade su tutti noi. L'ambiente ne ha bisogno, i proprietari di animali lo richiedono e i collaboratori vogliono contribuire"

COLLABORATORE ANICURA NEL SONDAGGIO 2018

e indicare quali settori sono i più importanti e dovrebbero essere affrontati da AniCura. Sulla base di queste risposte e sull'analisi della catena di valori di AniCura, sono stati identificati quattro settori chiave per garantire la sostenibilità delle attività dell'azienda:

- Qualità e antibiotici
- Persone
- Cure preventive
- Ambiente



# QualiCura



# 

# medica in AniCura

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.

Nove aree sono state identificate come particolarmente importanti per centrare 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 2019 è descritto in questo report.

#### CONCENTRARSI

#### 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.

L'89% dei collaboratori AniCura ritiene che la qualità delle cure ricevute dai pazienti della propria clinica sia alta o altissima

AniCura ha organizzato la seconda conferenza dedicata alla qualità medica. Tutte le cliniche sono state invitate a condividere le proprie conoscenze, ponendo particolare attenzione agli ostacoli all'implementazione e a soluzioni pragmatiche per il lavoro di tutti i giorni.

#### 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.
- Team di sviluppo della qualità veterinaria: è un team il cui lavoro è sostenere lo sviluppo della clinica, gestire QualiCura e fornire consigli degli esperti.
- 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.

L'86% dei collaboratori ritiene che la propria clinica si impegni in modo sistematico a migliorare la qualità delle cure

# INVESTIRE NELLA

## formazione continua

La medicina veterinaria si sta sviluppando rapidamente e la formazione continua di veterinari e infermieri è fondamentale per garantire la sicurezza dei pazienti.

È importante prevedere piani di crescita professionale strutturati per tutti i professionisti della medicina veterinaria, sia perché costituiscono un fattore chiave nella soddisfazione dei collaboratori AniCura sia perché incrementano la sicurezza dei pazienti. I piani possono essere costituiti da corsi di formazione sul posto di lavoro e da corsi di formazione esterni.

Nel 2019, il 54% dei collaboratori ha parlato con regolarità con i propri responsabili dello sviluppo delle competenze, una percentuale crescente rispetto al 50% del 2018 e al 45% del 2017. Questi risultati tuttavia 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.

#### ANICURA CONTINUING EDUCATION

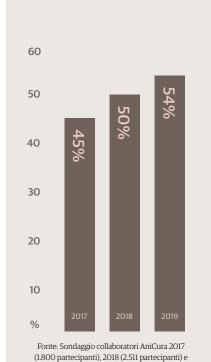
AniCura Continuing Education (ACE) comprende corsi, programmi e webinar in diversi settori medici, sulla base delle esigenze espresse dalle cliniche e dai singoli collaboratori. Questi corsi di formazione sono disponibil per tutti i collaboratori AniCura. Nel 2019, più di 1.000 veterinari e infermieri hanno partecipato a corsi e webinar ACE.

Durante tutto l'anno, vengono organizzate diverse conferenze esterne per i professionisti del settore veterinario affinché possano sviluppare e condividere le conoscenze sulla qualità medica, sulla comunicazione con i clienti e sui diversi settori veterinari. Scopri di più a pagina 16 e 19.

#### COMPETENZA SPECIALISTICA IN ANICURA

AniCura incoraggia i suoi collaboratori a specializzarsi in quanto è importante che la medicina veterinaria e la sicurezza del paziente siano all'avanguardia. Ad esempio, tali specializzazioni possono includere il conseguimento di un certificato in un'area di intervento o la formazione come specialista certificato nazionale o internazionale.

Circa un terzo delle cliniche AniCura sono istituzioni accreditate per la formazione per percorsi di specializzazione europei o specifici per paese. Percentuale di collaboratori che hanno discussioni periodiche sullo sviluppo a lungo termine delle proprie competenze



2019 (3.375 partecipanti)

#### Promuovere la crescita professionale e la specializzazione



Nel 2019, è stato lanciato il programma di formazione AniCura Surgery Centre of Excellence per sostenere i nuovi chirurghi in AniCura. Lo scopo è quello di fornire corsi di formazione e opportunità di carriera interessanti per i veterinari che ambiscono a diventare chirurghi di alto livello. Il programma di un anno è strutturato in 10 moduli che si tengono nel centro per la formazione AniCura Istituto Veterinario di Novara in Italia.

Ogni modulo di cinque giorni comprende lezioni teoriche in chirurgia durante la mattinata, seguite da esercitazioni pratiche nel pomeriggio. Tutti moduli sono tenuti e supervisionati da specialisti in chirurgia. Ogni partecipante ha un tutor locale, che gli fornirà un supporto continuo e nel lungo periodo.

#### Personale infermieristico anestesista certificato





JANNICKE KROGDAHL, INFERMIERA PRESSO ANICURA DYRESYKEHUS OSLO, NORVEGIA

Infermieri con esperienze e conoscenze in anestesia e analgesia sono molto preziosi per interventi chirurgici sicuri ed efficienti e per l'assistenza post-operatoria. Per incoraggiare anche gli infermieri a sostenere un esame e ottenere un certificato in anestesia, AniCura ha organizzato un corso in otto moduli distribuiti su un anno. Il primo anno del programma ha visto la partecipazione di ventitré infermieri da diversi paesi. Dopo avere sostenuto un esame finale, gli infermieri possono ottenere un certificato

europeo approvato dalla Harpers University in Inghilterra. Jannicke Krogdahl, infermiera presso AniCura

Dyresykehus Oslo, ha partecipato al programma.

Hai già messo in pratica le tue nuove conoscenze in clinica?

Penso che la nostra comunicazione in tema di anestesia stia migliorando, e quindi affrontiamo le possibili complicazioni PRIMA che si verifichino. Questo è fondamentale per

"Volevo conseguire un accredito formale che attestasse le mie competenze" JANNICKE KROGDAHL noi, perché molti interventi presentano complicazioni.

Penso che i nostri protocolli siano già buoni, ma dobbiamo migliorare la piena comprensione del "cosa, perché e come" da parte di tutti.

Il corso avrà un effetto positivo sulla sicurezza dei pazienti?
Sì, certamente! Personalmente, ho acquisito esperienza nella ricerca di articoli e nuove ricerche. Per ottenere il certificato, dobbiamo presentare un audit clinico. L'audit clinico è un concetto nuovo per me che sono un'infermiera norvegese, anche se so che è ampiamente usato nella medicina umana. Penso che l'audit clinico sia uno strumento straordinario per

migliorare il nostro lavoro quotidiano su

più livelli, non solo l'anestesia.





#### Creare e condividere le migliori pratiche mediche

#### LE MIGLIORI PRATICHE

#### mediche aiutano a migliorare la sicurezza del paziente

Condividere le migliori pratiche tra le cliniche è un motivo fondamentale per cui è nata AniCura.

AniCura crede nella condivisione di linee guida sulle conoscenze e sulle migliori pratiche tra cliniche e paesi per il rafforzamento della qualità medica.

La struttura dei Medical Interest Group (MIG) esiste in AniCura da quando l'azienda è stata fondata. Ci sono venti MIG attivi aperti a tutti i professionisti della medicina veterinaria all'interno di AniCura. All'interno dei gruppi, vengono discusse le migliori pratiche di diagnostica e trattamento e le nuove ricerche e le scoperte vengono analizzate usando una piattaforma digitale per la condivisione delle conoscenze. Ogni mese, fino a 200 collaboratori sono attivi in ciascuno dei venti Medical Interest Group. I gruppi organizzano anche incontri, journal club, corsi e congressi e pubblicano linee guida e protocolli sulle migliori pratiche.

#### Medical Interest Group in AniCura

#### Antibiotici e resistenza

- · Cardiologia
- · Odontoiatria
- · Dermatologia
- · Diagnostica per immagini
- · Pronto Soccorso e Terapia Intensiva
- · Medicina felina
- · Gastroenterologia
- · Prevenzione e controllo delle infezioni
- · Laboratorio di analisi
- Nutrizione
- · Neurologia
- Oncologia
- Oftalmologia
- · Fisioterapia e riabilitazione
- Medicina riproduttiva
- Animali esotici
- · Chirurgia e ortopedia
- · Trattamento delle ferite
- · Urologia

#### MIG in oftalmologia



HEGE JØNTVEDT È LA LEADER DEL MEDICAL INTEREST GROUP IN OFTALMOLOGIA E SCIENZE VETERINARIE DI ANICURA DYRESYKEHUS STJØRDAL IN NORVEGIA.

Che significato ha per te la condivisione della conoscenza?

La condivisione delle conoscenze è la parte migliore di AniCura. Puoi sempre contare su un aiuto, se ne hai bisogno. Ci sono sempre colleghi con conoscenze in campi in cui ti senti meno sicuro.

Abbiamo ricevuto aiuto per il trattamento di un tumore specifico, e, grazie all'aiuto dei colleghi di AniCura, ho individuato la dimensione perfetta della mia nuova sala operatoria di chirurgia oftalmologica. Penso che, dopo essere entrati a fare parte di AniCura, ciò che è cambiato di più nelle nostre routine quotidiane è il lavoro che si fa per ridurre l'uso di antibiotici.

Come mai ti sei impegnato come leader MIG in AniCura?

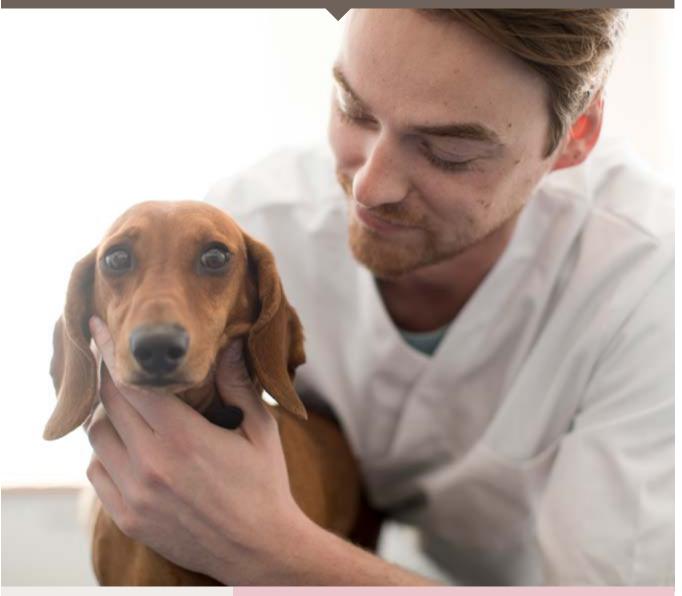
Penso che sia importante che ciascuno di noi si renda parte attiva nella costruzione della

piattaforma di condivisione delle conoscenze che tutti desideriamo e amo lavorare con colleghi provenienti da altri paesi.

Come create e condividete le migliori pratiche mediche nel tuo MIG?

Abbiamo creato nove linee guida sulle migliori pratiche in oftalmologia e le abbiamo condivise nell'intranet di AniCura. lo stessa ho imparato moltissimo sull'uso di antibiotici mentre redigevamo queste linee guida con il mio gruppo MIG.

#### Creare e condividere le migliori pratiche mediche



#### Studio sulle migliori pratiche: pazienti canini con diarrea acuta

Nel 2019, è stato effettuato uno studio per comprendere la conformità con le migliori pratiche mediche nella diagnostica e nel trattamento dei pazienti canini con diarrea acuta. Sono stati inclusi nello studio 1.080 cani affetti da diarrea acuta trattati in 108 cliniche di assistenza primaria in otto paesi.

#### Scoperte fondamentali:

- Lo studio ha dimostrato che tutte le cliniche hanno utilizzato criteri adeguati per l'ospedalizzazione o il trasferimento di pazienti con diarrea acuta. (tra i criteri, solo a titolo di esempio, possono essere annoverati: ipovolemia, disidratazione, segni di sepsi, dolori addominali, anoressia, tachicardia, bradicardia, aritmie, melena o ematochezia significativa).
- ▲▼ La modifica dell'alimentazione dei cani è la migliore strategia di trattamento dei pazienti affetti da diarrea acuta. Tutte le cliniche che hanno partecipato allo studio hanno seguito questa raccomandazione.
- ■▼ Gli antibiotici sono stati usati per trattare il 23% dei cani e FANS e/o steroidi sono stati usati nel 10% dei casi. Questi risultati non sono soddisfacenti in quanto antibiotici, FANS e steroidi non sono raccomandati come primo trattamento per questi pazienti. Il microbioma intestinale può risentire per mesi di tali trattamenti.
- Il follow-up delle condizioni dei pazienti è stato basso, sebbene sia importante per scoprire complicazioni in una fase precoce. Infatti, è stato effettuato il follow-up solo nel 44% dei casi.

#### Creare e condividere le migliori pratiche mediche













"Ho molto apprezzato lo scambio di conoscenze con altri colleghi durante le lezioni, le pause e le cene".



"Quello che mi è piaciuto di più è stato incontrare i colleghi del "mio" Medical Interest Group e prendere ispirazione dalle lezioni"















## **Congresso AniCura Medical Interest Group 2019**

"La cura è condivisione" Nel marzo 2019, più di 400 collaboratori provenienti da tutti i paesi in cui è presente AniCura si sono riuniti per il Congresso AniCura Medical Interest Group (MIG) della durata di due giorni. Hanno partecipato veterinari, infermieri e biomedici.

In calendario sono state previste venti

sessioni scientifiche con specialisti AniCura che hanno tenuto lezioni su differenti argomenti di interesse medico. In quest'occasione, ciascuno dei Medical Interest Group si è riunito per fare networking, per discutere attività future e modalità di potenziamento della condivisione delle conoscenze.



# Creare e condividere le migliori pratiche mediche "Lo scopo della conferenza sulla qualità è l'implementazione, in altri termini, la realizzazione nella pratica delle idee"

# Conferenza sulla qualità AniCura 2019

Quasi 200 coordinatori della qualità e responsabili di struttura si sono riuniti per condividere le proprie conoscenze in merito alle modalità efficaci di miglioramento nelle nove aree di intervento del programma di sviluppo della qualità AniCura.

"L'implementazione della qualità" è stato il tema della seconda conferenza sulla qualità AniCura. All'inizio di dicembre a Monaco di Baviera, in Germania, quasi 200 coordinatori della qualità e responsabili di

struttura si sono riuniti per condividere le proprie conoscenze in merito alle modalità efficaci di miglioramento nelle nove aree di intervento del programma di sviluppo della qualità AniCura. Le presentazioni e le discussioni di gruppo hanno riguardato ad esempio l'ambito della comunicazione professionale, della prevenzione e del controllo delle infezioni, dell'utilizzo di antibiotici, dei miglioramenti in ambito chirurgico e via dicendo. I partecipanti hanno anche ricevuto una formazione approfondita sulla gestione della sicurezza del paziente, su come fare l'analisi delle cause principali e su come veicolare una cultura del miglioramento continuo nella clinica.





























"Abbiamo
avuto nuove idee
e contributi preziosi
su come prevenire
errori di
medicazione"



# INVESTIRE NELLA

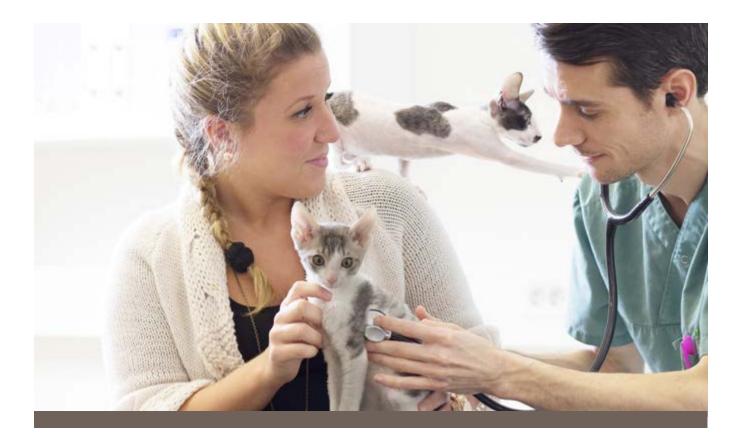
# comunicazione con il cliente

Le capacità comunicative hanno un impatto sulla sicurezza del paziente, ma non vengono prese in considerazione dalle università che offrono corsi di scienze veterinarie.

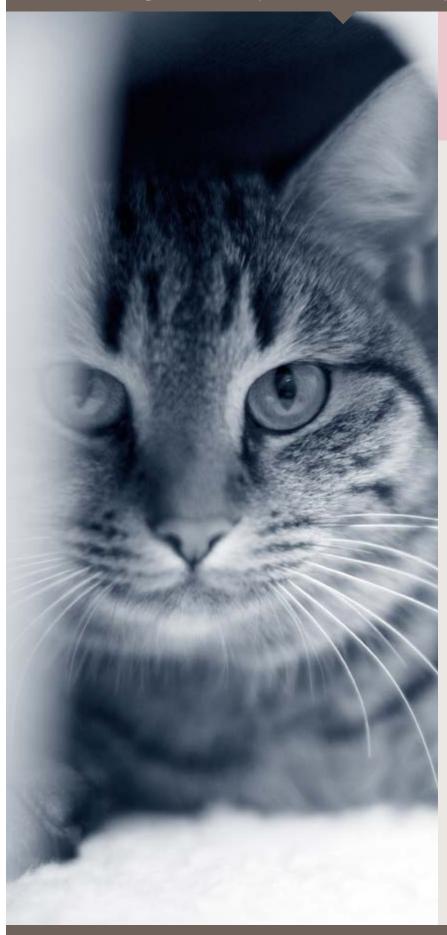
Le capacità comunicative sono fondamentali per fornire informazioni ai proprietari degli animali domestici circa il trattamento, il risultato atteso e il prezzo. Inoltre, è importante nella fase diagnostica, in quanto i pazienti non sono in grado di parlare. Una buona capacità comunicativa può anche fare sì che l'assistenza post-operatoria sia gestita meglio.

FORMAZIONE SULLA COMUNICAZIONE
Da diversi anni, AniCura offre corsi di
formazione sulla comunicazione a tutti
i collaboratori a contatto diretto con i
clienti. Questi corsi di formazione svolgono un ruolo importante, in particolare

per i neolaureati, in quanto solitamente le università non si occupano della comunicazione con i clienti. I corsi di formazione sono organizzati nella lingua del paese in cui si tengono e sono tenuti da esperti di comunicazione. Nei corsi di formazione solitamente vengono trattati argomenti quali: conversare con diversi tipi di personalità, dare cattive notizie, gestire i reclami e comunicare prezzi e costi dei diversi trattamenti.



#### Migliorare le capacità comunicative professionali



#### Il punto di vista di un'insegnante di comunicazione



UTE GRUNDT È UNA
CONSULENTE CHE AIUTA IL
PERSONALE DELLE CLINICHE
ANICURA IN GERMANIA,
AUSTRIA & SVIZZERA A
MIGLIORARE LE PROPRIE
CAPACITÀ COMUNICATIVE. UTE
LAVORA CON PROFESSIONISTI
DELLA MEDICINA VETERINARIA
DA PIÙ DI 22 ANNI.

Quali sfide hai riscontrato nel settore veterinario?

Secondo me, ci sono quattro aree principali:

- Comunicare prezzi e costi di trattamenti, diagnosi e medicazioni
- 2. Avere a che fare con le emozioni dei clienti
- **3.** Soddisfare aspettative tacite dei clienti
- **4.** Gestire i reclami concernenti tempi di attesa lunghi

Penso che sia positivo che AniCura investa nel miglioramento delle capacità di comunicazione del personale con i clienti, in quanto solitamente questo argomento non viene trattato durante la formazione di veterinari e infermieri. I corsi di formazione che offriamo trattano tutto ciò che è necessario sapere: dalle capacità comunicative di base, alla gestione di diversi tipi di personalità ad attività più complesse come la gestione dei reclami.

Oltre ai corsi di formazione sulla comunicazione,

AniCura ha richiesto il mio supporto anche per singole cliniche. Ad esempio, ho collaborato con il team della reception di AniCura Bielefeld per migliorare la "prima impressione". Con AniCura Kleintierspezialisten Ravensburg stiamo sviluppando una serie di moduli per comunicare al meglio i costi.

"Al termine di ogni corso, effettuiamo una serie di adeguamenti per migliorare la comunicazione con i clienti e all'interno del team".

DOTT. DIRK RÖMER, KLEINTIERSPEZIALISTEN KEMPTEN, GERMANIA

#### Fornire una diagnostica affidabile

# LA RADIOGRAFIA

# può migliorare

Un trattamento di successo dipende da una medicina diagnostica di alta qualità.

La radiografia è una delle procedure diagnostiche più comuni e nel settore veterinario viene eseguita nel corso di una visita su dieci. Nel 2019, AniCura ha studiato la qualità degli esami radiografici. Nello studio sono state incluse 600 radiografie di 111 cliniche veterinarie in tutta Europa.

#### IL 65% DEGLI ESAMI RADIOGRAFICI SI SONO RIVELATI CORRETTI

Le cliniche che facevano parte dello studio hanno presentato cinque radiografie corredate di risultati clinici e "È la prima volta che possiamo eseguire uno studio internazionale così ampio sulla qualità diagnostica nelle cure veterinarie. Fornisce risultati chiave che possono aiutare a far progredire la medicina veterinaria".

DOTT. ANTHONY PEASE, RADIOLOGO (DVM, MS, DACVR)

relativa interpretazione. Le radiografie e le interpretazioni delle cliniche sono state esaminate da un radiologo esterno. La valutazione ha preso in considerazione la qualità dell'immagine, le interpretazioni, le conclusioni e le violazioni della sicurezza relativa all'esposizione a radiazioni.

Dallo studio è emerso che si è giunti a una conclusione corretta solo nel 65% degli esami radiografici. I risultati sono stati simili in tutti i paesi che hanno partecipato allo studio. Tutte le cliniche hanno ricevuto un feedback su come migliorare la diagnostica radiologica.

Saranno fondamentali ulteriori corsi di formazione e linee guida sul corretto utilizzo delle radiografie. L'utilizzo di competenze specialistiche attraverso servizi digitali può anche incrementare la sicurezza del paziente. Dal 2018, AniCura offre servizi di immagini digitali tramite la Telemedicina AniCura.

#### Fornire una diagnostica affidabile



#### Informazioni apprese dai workshop sui laboratori



MORTEN JOHANNESEN, RESPONSABILE DELLA STRUTTURA E VETERINARIO PRESSO ANICURA DYREHOSPITALET CITY SYD E RESPONSABILE DEL VETERINARY ADVISORY BOARD DI ANICURA IN DANIMARCA.

AniCura Dyrehospitalet City Syd ha partecipato a uno dei workshop sui laboratori e ha appreso che nella clinica non era stato effettuato un numero sufficiente di esami del sangue preanestetici (PAB). Ci siamo confrontati per ore sulla questione degli esami del sangue preanestetici e di come presentare questo servizio ai proprietari di animali domestici. Alla fine abbiamo deciso di inviare ai nostri clienti un opuscolo che descrive i vantaggi dei PAB. L'azione in sé è semplice, ma ha fatto la differenza. Ora i proprietari di animali domestici chiedono i PAB loro stessi quando prenotano l'intervento.

"Ci siamo confrontati per ore sulla questione degli esami del sangue preanestetici e di come presentare questo servizio ai proprietari di animali domestici".

MORTEN JOHANNESEN,
VETERINARIO E RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

#### Esplorando l'Intelligenza Artificiale

In una collaborazione tra AniCura, Università di Aarhus in Danimarca, Antech e Mars New Technologies si stanno esplorando le possibilità di miglioramento della qualità usando l'apprendimento automatico.

Nel progetto, chiamato Canine Thoracic Artificial Intelligence, è stato creato un algoritmo di supporto alle decisioni cliniche, utilizzando le radiografie di AniCura e più in generale le immagini a disposizione del gruppo Mars. L'obiettivo è quello di valutare e diagnosticare qualsiasi malattia polmonare, malattia dello spazio pleurico e cardiomegalia.

#### Monitorare le infezioni del sito chirurgico

## CONTROLLO DELLE INFEZIONI

# in chirurgia

Molte infezioni che si verificano dopo gli interventi chirurgici possono essere prevenute mediante un miglioramento delle procedure igieniche.

Le infezioni correlate all'assistenza sono infezioni che i pazienti contraggono mentre ricevono assistenza sanitaria per un'altra patologia. Le infezioni del sito chirurgico sono una delle forme più diffuse di infezione correlata all'assistenza sanitaria umana.

La larga diffusione delle infezioni del sito chirurgico viene tenuta in considerazione di rado nell'ambito delle cure veterinarie, ma alcuni articoli scientifici asseriscono che queste si verificano nell'1-18% degli interventi chirurgici su cani e gatti. Da uno studio di AniCura del 2018 sono state rilevate infezioni del sito chirurgico nel 5% degli interventi chirurgici. Le infezioni sono state rilevate in tutti i tipi di procedure chirurgiche, a eccezione degli interventi oculistici e odontoiatrici.

#### LE INFEZIONI POSSONO ESSERE PREVENUTE

Poiché svariati fattori contribuiscono allo sviluppo di infezioni del sito chirurgico, è necessario mettere in atto un insieme di misure preventive per ridurne il rischio. Le procedure chirurgiche asettiche, l'adeguata profilassi antimicrobica, l'accurata selezione dei pazienti chirurgici, l'esperienza e la giusta tecnica nell'ambito chirurgico sono misure che favoriscono la prevenzione. Una procedura igienica adeguata impedisce che le ferite vengano contaminate da microrganismi che provengono dal paziente, dall'equipe chirurgica e dall'ambiente.

#### LINEE GUIDA PER GLI STRUMENTI

Le procedure chirurgiche asettiche prevedono un'adeguata preparazione dell'attrezzatura
chirurgica e dell'ambiente nell'area chirurgica
e nel sito chirurgico nonché una preparazione
dell'equipe di anestesisti. Si tratta di procedure semplici e basilari, ma la conformità a
queste procedure
talvolta è scarsa. Nel 2019, AniCura
ha sviluppato nuove linee guida per la cura
degli strumenti in ciascuna delle otto lingue
dei paesi in cui è presente
per aiutare le cliniche a conseguire una
pulizia degli strumenti chirurgici appropriata.
Vengono inoltre offerti regolarmente corsi
sulla cura degli strumenti.

<sup>\*</sup>Infezioni del sito chirurgico definite secondo le linee guida del Centres of Disease Control and Prevention, USA

#### Monitorare le infezioni del sito chirurgico





THORSTEN THUDE, VETERINARIO E RESPONSABILE DELLA STRUTTURA PRESSO ANICURA VARDE DYREHOSPITAL, DANIMARCA

#### Diffondere una cultura volta al controllo delle infezioni

Thorsten Thude, veterinario e responsabile della struttura presso AniCura Varde Dyrehospital, Danimarca, ha diffuso una cultura volta al controllo delle infezioni. Dopo avere partecipato alla conferenza sulla qualità AniCura e al sondaggio QualiCura sulle infezioni del sito chirurgico, Thorsten ha iniziato a modificare molte procedure nella sua sala operatoria. Ha esaminato l'intero processo di assistenza pre-operatoria per i pazienti ortopedici, quindi la tosatura, il lavaggio, la disinfezione del sito chirurgico e la modalità di trasferimento del paziente dalla sala pre-operatoria alla sala operatoria.

Durante l'intervento, il numero del personale in sala operatoria è stato ridotto al minimo. Il personale chirurgico ha ricevuto una formazione anche su come indossare in modo appropriato camice e guanti sterili.

Per molto tempo, la procedura abituale è stata di somministrare antibiotici ai pazienti durante l'intervento chirurgico. Ora, la clinica ha sospeso l'utilizzo di antibiotici per diverse procedure ortopediche. Nonostante la diminuzione dell'uso di antibiotici, i tassi di infezione post-chirurgica non sono aumentati.

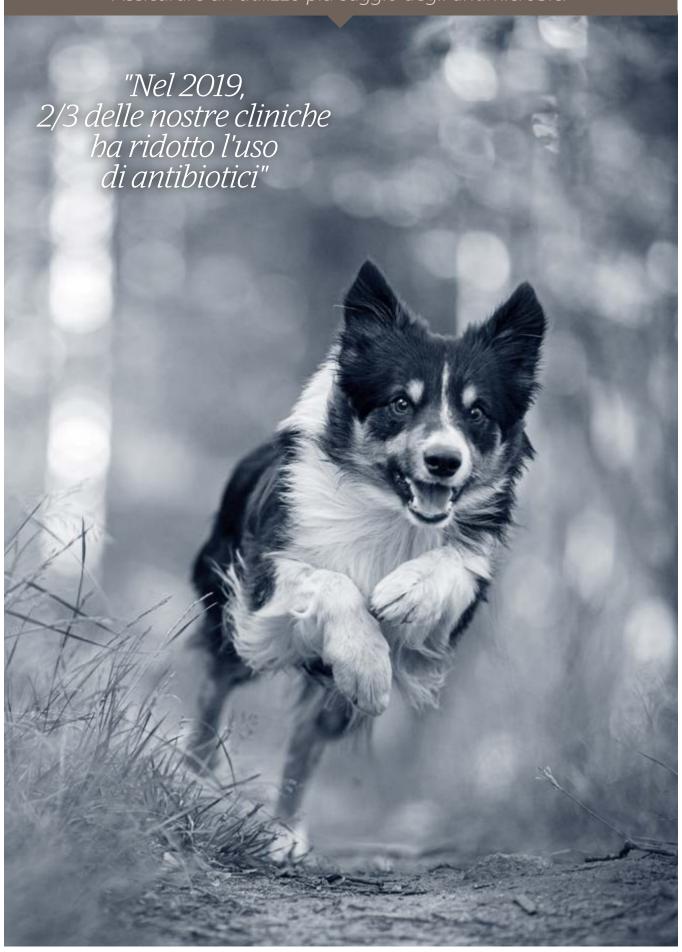
Thorsten sottolinea che la cultura volta al controllo delle infezioni nella clinica doveva essere cambiata e che è necessario creare un luogo di lavoro in cui le persone abbiano il coraggio di parlare con i colleghi che

> "Usiamo meno antibiotici, eppure i tassi di infezione chirurgica non sono aumentati".

violano le linee guida igieniche e ricordarsi reciprocamente quanto è importante attenersi a esse.

Inoltre, su tutti i computer sono stati impostati screensaver che ricordano di disinfettarsi le mani.

#### Assicurare un utilizzo più saggio degli antimicrobici



# USO RIDOTTO DI ANTIBIOTICI

# in AniCura

Per il terzo anno consecutivo le cliniche AniCura hanno ridotto l'utilizzo non necessario di antibiotici.

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 QUARTO STUDIO SUGLI ANTIBIOTICI Per il quarto anno consecutivo, AniCura ha calcolato l'utilizzo sistemico di antibiotici su 24.150 cani in 154 cliniche in tutta Europa. Quest'anno, le cliniche hanno registrato per una settimana le sostanze antimicrobiche utilizzate per il trattamento sistemico o la profilassi nei cani e le relative prescrizioni.

In totale, durante la settimana, hanno ricevuto antibiotici 2.048 cani, vale a dire l'8% dei pazienti canini, mentre nel 2018 erano stati il 12%. L'incidenza dell'utilizzo di antibiotici variava a seconda degli

ospedali da casi con lo 0% a casi con il 55% dei pazienti canini che avevano ricevuto antibiotici. Inoltre, l'incidenza media per paese variava dal 3,4 al 13,7%. Nel feedback che è stato fornito alle cliniche, si è discusso delle differenze significative esistenti tra paesi e cliniche.

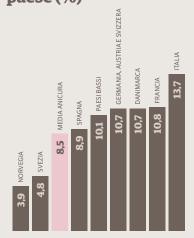
I risultati di questo studio sono rilevanti in quanto le autorità in Europa non calcolano l'utilizzo di antibiotici negli animali da compagnia. L'OBIETTIVO DI ANICURA PER IL 2030 L'obiettivo di AniCura a livello di gruppo è

che nel 2030 non più del 5% dei pazienti AniCura riceva antibiotici.

Nel 2019 è stato formato un gruppo di lavoro strategico con rappresentanti di diversi paesi per accelerare il lavoro sull'utilizzo di antibiotici. Il lavoro, oltre ai veterinari.

ha coinvolto tutti i membri del team, i proprietari di animali da compagnia e i veterinari "di famiglia".

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



#### Fonte: Studio QualiCura, quarto trimestre 2019

#### LO STUDIO IN BREVE:

- l'8% dei cani ha ricevuto antibiotici, nel 2018 erano il 12%, nel 2017 il 13% e nel 2016 il 14%.
- 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 (21%) è stato il motivo più comune per cui i cani hanno ricevuto antibiotici, seguita da infezioni delle ferite, tra cui ascessi (19%), disturbi gastrointestinali (12%), infezioni della pelle (dermatite, foruncolosi, eccetera) (11%) e infezioni del tratto urinario (7%).
- Gli antimicrobici usati più comunemente sono gli antibiotici beta-lattamici (74%).
- La maggior parte dei cani è stata trattata empiricamente, cioè senza l'ausilio di una diagnostica come risultati batteriologici e/o citologici.
- La durata del trattamento è stata variabile, da 1 a 60 giorni, con una media di 7 giorni.

#### Assicurare un utilizzo più saggio degli antimicrobici



#### UN UTILIZZO PIÙ CONSAPEVOLE DEGLI ANTIBIOTICI

# nella pratica

La clinica AniCura Tierklinik & Tierheilzentrum Aspern ha ridotto l'utilizzo di antibiotici. Markus Kasper, veterinario ed ex responsabile della struttura, insieme a Elisabeth Kasper, veterinaria e responsabile della struttura, raccontano la loro storia.

Abbiamo discusso il tema dell'utilizzo degli antibiotici con il nostro team per un lungo periodo di tempo e in diverse riunioni. Abbiamo anche parlato dell'impatto negativo degli antibiotici sulla flora intestinale e su come migliorare l'igiene. Ma ciò non ha avuto un impatto sulle prescrizioni fatte.

Dopo avere seguito una lezione tenuta dalla responsabile della qualità medica del Gruppo AniCura Ulrika Grönlund sulla resistenza antimicrobica e sui relativi trattamenti, abbiamo deciso di formulare nuove istruzioni sull'utilizzo di antibiotici. "Istruzioni chiare per l'utilizzo di antibiotici consentono ai veterinari di modificare il loro comportamento".

#### LE ISTRUZIONI DELLA CLINICA SULL'UTILIZZO DI ANTIBIOTICI:

- Cerchiamo di lavorare come se non avessimo a disposizione alcun antibiotico.
- La somministrazione diretta di antibiotici a un paziente è consentita solo in casi di emergenza, quando il paziente ha realmente bisogno di questo trattamento.
- "Regola dei 4 occhi": il trattamento con antibiotici di pazienti che non rientrano nei casi di emergenza deve essere autorizzato dal capo reparto (del reparto di chirurgia, odontoiatria, terapia intensiva, ecc.) o da uno specialista interno.
- 4. Il veterinario che somministra un trattamento antibiotico deve allegare alla cartella medica del paziente una spiegazione per tale scelta e compilare i seguenti campi in un file Excel: dati del paziente, diagnosi, perché sono stati somministrati gli antibiotici, sostanza, dosaggio, durata.
- 5. È necessario ricordarsi di campionare la coltura batterica e attenersi ai risultati.
- Lo stato clinico del paziente prevale sui risultati di laboratorio; se il paziente è in buone condizioni di salute, non sono necessari antibiotici.

#### Assicurare un utilizzo più saggio degli antimicrobici



#### Assicurare la prevenzione e il controllo delle infezioni

## **Attenzione**

## ALL'IGIENE DELLE MANI

Un corretto controllo delle infezioni è importante per proteggere i pazienti e i collaboratori dai batteri resistenti agli antimicrobici.

La misura più importante per ridurre al minimo la diffusione di agenti infettivi in una clinica è la pulizia delle mani mediante utilizzo di disinfettante per le mani a base alcolica. AniCura lavora attivamente per assicurare procedure per una corretta igiene delle mani tra tutti i collaboratori, tramite iniziative di formazione, linee guida e verifiche della conformità alle procedure.

#### STUDIO SULL'IGIENE DELLE MANI

Per il quarto anno consecutivo è stato effettuato uno studio sull'igiene delle mani in 120 cliniche AniCura. I risultati hanno

evidenziato un consumo medio di 6,5 ml di disinfettante per le mani per paziente al giorno, che varia da 0,4 a 38 ml per paziente al giorno. Prendendo in considerazione le cliniche analoghe che hanno

"Nella maggior parte delle nostre cliniche è stato riscontrato un incremento dell'utilizzo di disinfettante per le mani"

partecipato allo studio nel 2018 e nel 2019, i risultati mostrano che la maggior parte delle cliniche ha aumentato l'uso di disinfettante per le mani.

In particolare, l'igiene delle mani è risultato migliorato nelle cliniche in Germania, Austria, Svizzera e Paesi Bassi. Anche se nel caso singolo molte cliniche mostrano grandi miglioramenti, non abbiamo ancora raggiunto l'obiettivo aziendale di raddoppiare il volume di disinfettante per le mani per paziente al giorno.

#### **GESTIONE DEGLI ENDOSCOPI**

AniCura ha condotto uno studio sulla gestione della pulizia e della disinfezione di endoscopi rigidi e flessibili nelle cliniche. Gli endoscopi sono utilizzati per procedure invasive e non invasive. La pulizia e la disinfezione accurata degli endoscopi sono cruciali per prevenire la trasmissione di microrganismi tra i pazienti.

Da questo sondaggio è emerso che il 91% delle cliniche partecipanti ha pulito i canali degli endoscopi subito dopo la fine dell'intervento, il che è rassicurante. Tuttavia, solo il 40% delle cliniche ha spazzolato i canali con un detergente per 3 o più volte come consigliato. Inoltre, l'84% delle cliniche ha utilizzato un disinfettante specifico per la disinfezione dei canali degli endoscopi e questo è senz'altro un dato positivo.

#### Assicurare la prevenzione e il controllo delle infezioni



#### In che modo avete migliorato l'igiene delle mani?



PETER SVANSTRÖM

"Il feedback positivo ricevuto dal team è stato fondamentale per il miglioramento dell'igiene delle mani".

La clinica AniCura Strängnäs Djurklinik, Svezia, guidata dal responsabile della struttura e veterinario Peter Svanström, ha raddoppiato l'utilizzo di disinfettante per le mani tra il 2018 e il 2019.

Nel caso dell'igiene delle mani, non basta raggiungere un buon risultato, è necessario mantenerlo. lo sono convinto che la disponibilità di disinfettanti a base alcolica, promemoria ricorrenti e feedback positivi da parte dei responsabili siano fondamentali per il progresso e il successo di tale pratica. I nostri risultati di quest'anno sono buoni, ma non possiamo rilassarci e aspettarci che tutto resti tale senza ulteriore impegno.



NADIA LEONI

"È fondamentale che ci sia un numero adeguato di dispenser: attenersi al protocollo deve essere facile!"

La Clinica Veterinaria San Siro, Italia, ha partecipato per la prima volta all'indagine sull'utilizzo di disinfettante per le mani a base alcolica e ha raggiunto il risultato massimo di 26,4 ml per paziente al giorno. La veterinaria e responsabile della struttura Nadia Leoni descrive il loro lavoro.

Per prima cosa, abbiamo dotato ogni sala di consultazione di due dispenser. Inoltre, li abbiamo distribuiti nei corridoi, nel reparto di terapia intensiva, nelle sale d'attesa, ecc. In totale, abbiamo 28 dispenser in 500 metri

Oltre all'elevato numero di dispenser, abbiamo anche condiviso con tutto il team le linee guida di AniCura per il controllo delle infezioni. Inoltre, abbiamo deciso di stampare alcune copie di un protocollo riassuntivo per una buona igiene delle mani e di condividerle con lo staff. Alcuni membri del team ha probabilmente intuito che c'era un indagine in corso e questo potrebbe avere condotto a un generale aumento dell'utilizzo di disinfettante.

#### Risultati e sviluppo

Impiego di disinfettante per le mani a base alcolica per paese (ml per paziente al giorno)\*

ITALIA (1 CLINICA)		26,4
SVEZIA (29 CLINICHE)	10,4	nestre 2019
NORVEGIA (21 CLINICHE)	7,7	Fonte: Studio QualiCura, secondo trimestre 2019
GERMANIA, AUSTRIA E SVIZZERA (23 CLINICHE)	7,2	o QualiCura,
MEDIA ANICURA	6,5	nte: Studic
PAESI BASSI (36 CLINICHE)	4,7	Ē
DANIMARCA (10 CLINICHE) 2,4		
*Calcolato come volume utilizzato durante un mese, diviso per il numero di ozzionti e la durata della loro permanenza nella clinica: mi per paziente al giorno		

- pazienti e la durata della loro permanenza nella clinica; ml per paziente al giorno
- l'81% delle cliniche incluse nello studio ha nominato una persona per coordinare il lavoro locale di controllo delle infezioni, in aumento rispetto al 75% dello scorso anno.
- In media, le cliniche hanno 1,0 dispenser per stanza dove accedono i pazienti, lo stesso livello dello scorso
- Il 58% delle cliniche che hanno partecipato al sondaggio 2018 ha aumentato l'impiego di disinfettante per le mani a base alcolica. Si tratta di un importante segno del miglioramento delle procedure igieniche.

# IMPARARE

# dagli errori

Imparando dai nostri errori, possiamo migliorare la sicurezza dei pazienti ed evitare la responsabilità individuale.

Gli imprevisti medici assumono molte forme, dalle lesioni al paziente, agli errori nella somministrazione dei farmaci, alla cattiva comunicazione tra i membri del team. Le ragioni e i fattori che contribuiscono al verificarsi di imprevisti sono molte. In generale, questi imprevisti sono causati da problemi nei processi e nell'organizzazione e non da errori o comportamenti scorretti dei singoli.

#### SISTEMA PER LA REGISTRAZIONE DI IMPREVISTI

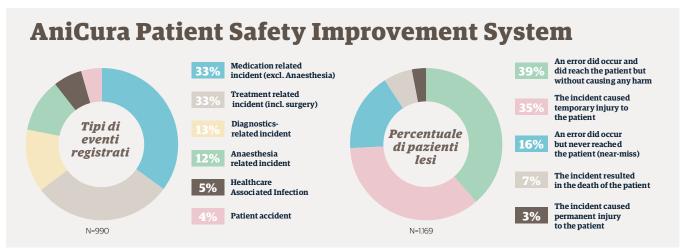
Nel 2018 è stato lanciato il sistema per il miglioramento della sicurezza del paziente AniCura (AniCura Patient Safety Improvement System) per consentire alle cliniche di documentare, analizzare e imparare sistematicamente dagli imprevisti medici con l'ausilio di un sistema digitale.

Attualmente, il sistema per l'ana-

lisi degli imprevisti medici all'interno della struttura è in uso in due terzi delle cliniche AniCura. Nel corso del 2019 sono state raccolte più di 1.000 informazioni. I dati indicano che gli imprevisti più comuni sono quelli legati ai farmaci e alle terapie (si veda la figura).

#### EDUCAZIONE E CONDIVISIONE DELLA CONOSCENZA

Durante l'anno, sono state tenute alcune lezioni su come eseguire un'analisi delle cause principali che consenta di individuare la causa reale, trovare i provvedimenti giusti ed evitare quindi le responsabilità individuali. Ogni trimestre viene pubblicata una newsletter che include statistiche e informazioni utili apprese dai diversi imprevisti.



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

#### Favorire una migliore gestione degli imprevisti

# Caso: ERRORI NELLA DISINFEZIONE POSSONO FARE AMMALARE GRAVEMENTE I GATTI

#### L'IMPREVISTO

Una clinica ha ordinato 10 confezioni di soluzione disinfettante pronta all'uso. All'arrivo, la bolla di consegna è stata controllata e le confezioni sono state messe nel magazzino. Nessuno si è accorto però che le confezioni contenevano il concentrato anziché la soluzione pronta all'uso.

Lo staff, pensando che si trattasse della soluzione pronta all'uso, ha utilizzato il disinfettante concentrato senza diluirlo. A causa di questo errore, diversi gatti sono entrati in contatto con il disinfettante concentrato. Pochi giorni dopo, è stato riscontrato che i gatti avevano la lingua gonfia e le punte delle orecchie infiammate. Il team della clinica ha dedotto quindi che i gatti dovevano essere entrati in contatto con le stesse superfici.

#### AZIONI E INFORMAZIONI APPRESE

Utilizzando l'analisi delle cause principali, la clinica è stata in grado di individuare come causa principale una verifica fallace della merce in entrata. Per mitigare i rischi è stata implementata una nuova checklist e una migliore procedura per la verifica delle merci in entrata.

La check-list è stata tradotta e condivisa con tutte le cliniche AniCura per evitare imprevisti simili in futuro.

# Cultura del miglioramento continuo



MÅRTEN JEGENSTAM, RESPONSABILE DEL
MIGLIORAMENTO CONTINUO DEL GRUPPO ANICURA,
HA 20 ANNI DI ESPERIENZA NELLO SVILUPPO DI
ORGANIZZAZIONI E PERSONE. ORA SI OCCUPA DI
ORGANIZZARE IL LAVORO IN MODO TALE DA CREARE
PROCESSI E UNA CULTURA DEL MIGLIORAMENTO
CONTINUO NELLE CLINICHE ANICURA.

#### Qual è l'obiettivo del tuo lavoro?

Il management e la crescita dei collaboratori e dell'azienda stanno cambiando in tutto il mondo. È stato provato che le nuove idee che si stanno diffondendo sono efficaci. Vogliamo che ogni collaboratore sia idoneo, autorizzato e tenuto ad avere il controllo del proprio lavoro quotidiano e ad apportare miglioramenti. I componenti chiave sono: gestione dei processi sia dal punto di vista del paziente che del cliente, collaboratori più consapevoli e supportati da incontri quotidiani in clinica per imparare su base quotidiana e pianificare la giornata successiva, e una leadership basata sul coaching.

#### Che impatto può avere ciò sugli imprevisti medici?

Questi metodi aiuteranno le nostre cliniche ad affrontare gli imprevisti medici e a trovare strategie sostenibili per migliorare. Il primo passo è quello di definire e concordare le condizioni desiderate, cioè come si presenta una "giornata positiva" (procedure importanti e KPI). In seguito, effettuiamo delle misurazioni che consentano di individuare le deviazioni (cioè i problemi) e di prendere provvedimenti immediati. In caso di eventuali problemi o imprevisti medici, i collaboratori devono impegnarsi a ricercare la causa principale. Una volta individuata, sviluppiamo e proviamo i possibili provvedimenti da prendere. Questo "motore di miglioramento" sta diventando parte integrante del DNA di AniCura e parte della nostra procedura quotidiana. L'intento è quello di creare un ciclo di apprendimento che ci permetta di ridurre il numero di imprevisti nel tempo.

#### Promuovere la qualità delle cartelle mediche dei pazienti

# Sistemi

# MODERNIE INNOVATIVI

Per assicurare la massima sicurezza di ogni paziente, è fondamentale che le cartelle mediche siano di qualità elevata.

Una cartella medica ben strutturata e chiara è importante per garantire la sicurezza dei pazienti e per evitare che le informazioni vadano perse nel passaggio tra diversi professionisti del settore veterinario. Inoltre, una cartella medica corretta e affidabile può essere utilizzata come fonte di dati per la ricerca.

#### MIGLIORAMENTI SISTEMATICI

Dal 2017, nei molti paesi in cui opera, AniCura gestisce progetti a livello nazionale per migliorare la qualità delle cartelle mediche standardizzando le procedure e definendo le migliori pratiche. In queste operazioni, le cartelle mediche di solito sono revisionate da diversi collaboratori all'interno della clinica per valutare l'anamnesi, il trattamento medico e le modalità in cui la cartella medica è stata strutturata.

#### MODERNIZZAZIONE DEI SISTEMI

Oggi le cliniche AniCura utilizzano differenti sistemi di gestione delle cartelle (sistemi in cui vengono create e memorizzate le cartelle mediche) e alcuni di questi sistemi non sono all'avanguardia nella registrazione delle cartelle mediche in modo strutturato e affidabile.

In tutta l'azienda si sta lavorando per armonizzare e modernizzare i sistemi di gestione delle cartelle all'interno di ogni paese. Al momento sono stati selezionati nuovi fornitori preferenziali in sei paesi e si sta procedendo con tale operazione negli altri paesi in cui AniCura opera. I sistemi moderni miglioreranno la qualità delle cartelle mediche in AniCura, ad esempio con impostazioni predefinite comuni, evitando doppie immissioni di dati e affinando le possibilità di ricerca. Inoltre, i dati rilevanti dei pazienti diventeranno comparabili tra le varie cliniche e si potranno trarre conclusioni fondamentali per la ricerca.

#### Revisione delle cartelle mediche

Floor Stembert, veterinaria e responsabile della struttura presso AniCura Kennemerland, Olanda



Nel corso del 2019, in Olanda abbiamo valutato più di 1.200 cartelle mediche provenienti da 14 cliniche. L'84% di queste cartelle mediche è stato valutato di qualità adeguata.

Floor Stembert, veterinaria e responsabile della struttura presso AniCura Kennemerland in Olanda, ha implementato nuove procedure per garantire cartelle mediche di qualità elevata.

Lo scopo di queste nuove procedure è quello di garantire che le cartelle mediche siano compilate nel miglior modo possibile. Se un altro veterinario legge la cartella, non deve nutrire alcun dubbio su cosa è successo al paziente e su quali saranno i prossimi passi da fare.

Le cartelle mediche sono controllate due volte da colleghi. Vengono prese le seguenti misure:

- Valutazione del fatto che l'anamnesi sia stata registrata correttamente, che sia stato completato l'intero esame clinico e che siano stati registrati gli esami supplementari.
- Diagnosi differenziale e piano di trattamento per ogni paziente. Inoltre, viene sempre registrata la data dell'appuntamento seguente o di altri momenti di contatto previsti.
- Se un metodo si discosta dal protocollo standardizzato, è necessario chiedere spiegazioni al veterinario competente o avviare una discussione sulla piattaforma di rete interna di AniCura Yammer. Se necessario, viene descritto un nuovo protocollo, oppure viene adeguato il protocollo esistente.

In totale, nella nostra clinica ogni mese circa 250 cartelle mediche dei pazienti vengono lette sia dai veterinari sia dal personale infermieristico. Ciò si è rivelato positivo anche in termini di crescita professionale per i veterinari e il personale infermieristico entrati a fare parte del team più di recente. Un fattore chiave del successo è stato quello di creare una cultura in cui il team condivida le conoscenze in modo rispettoso senza incolpare nessuno.

#### Promuovere la qualità delle cartelle mediche dei pazienti







# ANICURA 2019



# FEB

Pubblicazione del Report sulla Qualità & Sostenibilità AniCura 2018

I rappresentanti del Parlamento europeo visitano AniCura per scoprire di più sull'utilizzo degli antibiotici





# MAGGIO

16 progetti di ricerca ricevono un finanziamento dal Fondo per la ricerca AniCura

Mars Petcare decide di raddoppiare gli investimenti nella ricerca veterinaria di AniCura

Nuovi risultati QualiCura sull'igiene delle mani

Severine Tasker, Chief Medical Officer di Linnaeus, entra nel consiglio scientifico di AniCura

# GEN

4° sondaggio collaboratori AniCura per valutare la loro soddisfazione.



+400 partecipanti e 20 lezioni al Congresso internazionale AniCura Medical Interest Group a Copenhagen

24 responsabili si diplomano al programma globale di leadership Accelerator

MARZO

Primo Congresso internazionale AniCura dei MIG sulla cura delle ferite con 58 partecipanti

# **APRILE**



Nel 2019 abbiamo tagliato diversi traguardi per quanto riguarda il miglioramento della qualità delle cure e l'aumento della soddisfazione dei nostri collaboratori.

Per il terzo anno consecutivo le cliniche AniCura hanno ridotto l'utilizzo non necessario di antibiotici.

# AGO

Nuovi risultati QualiCura sulla qualità dei raggi x





# NOV

Nuovi risultati di QualiCura sulle migliori pratiche nel trattamento della diarrea acuta

Nuovi risultati di QualiCura sull'utilizzo di antibiotici

Viene lanciata in Svezia la nuova app per i consulti online

# GIUGNO

Pubblicazione delle linee guida per la cura degli strumenti

Ulrich Göggerle viene nominata Chief Medical Officer di AniCura

+1.000 informazioni apprese raccolte in AniCura Patient Safety Improvement System







# OTT

AniCura Danimarca organizza una giornata dedicata alle cure veterinarie gratuite per i proprietari di animali per i senzatetto in tutto il paese

+140 partecipanti al Congresso annuale di medicina felina AniCura

Viene lanciato AniCura Surgery Centre for

# DIC

200 coordinatori della qualità partecipano alla conferenza AniCura sulla qualità a Monaco di Baviera





# I nostri collaboratori

L'ambizione di AniCura è quella di essere il datore di lavoro più attraente nel settore veterinario e guidare cambiamenti positivi per i professionisti della medicina veterinaria d'Europa.

Come uno dei datori di lavoro più grandi del settore veterinario in Europa, AniCura ha un impatto significativo sulle condizioni di lavoro e sulla soddisfazione dei lavoratori. Dal 2018, AniCura fa parte di Mars Petcare che nutre l'ambizione di trasformare la professione veterinaria in tutto il mondo.

Nel corso del 2019, il lavoro di AniCura si è concentrato su quattro aree di intervento:

- Creare un'organizzazione basata sui valori
- Rafforzare la leadership
- Assicurare condizioni di lavoro sostenibili
- Strutturare lo sviluppo delle competenze

### CREARE UN'ORGANIZZAZIONE BASATA SUI VALORI

Creare un forte senso di comunanza e investire nella cultura aziendale sono elementi fonda-

mentali dell'identità di AniCura come datore di lavoro. Dal 2013 i valori di AniCura sono stati fondamentali per rendere il gruppo più unito e per garantire una piattaforma comune per le nostre operazioni quotidiane e per il processo decisionale.

Tre o quattro volte all'anno viene organizzata una formazione sui valori di due giorni per i manager. Dal 2014, circa 250 manager hanno seguito corsi di formazione. Partecipando a queste formazioni, i manager vengono dotati di strumenti e materiali che consentono loro di comunicare i valori al meglio nella propria clinica. I risultati del sondaggio collaboratori del 2019 hanno mostrato che l'87% di essi si identifica con i valori di AniCura.

Nel corso del 2019, si è investito nella creazione della cultura e nella condivisione della conoscenza mediante incontri tra diversi gruppi di collaboratori. In ciascun paese sono stati organizzati diversi forum e eventi di formazione esterni per personale infermieristico, veterinari e responsabili di struttura. A livello internazionale, si sono tenuti una conferenza

"Dal 2013, i valori AniCura sono serviti come piattaforma comune per il processo decisionale quotidiano" di due giorni rivolta a tutti i responsabili di struttura AniCura, il Congresso dei Medical Interest Group per i professionisti del settore veterinario e per il personale infermieristico e la Conferenza sulla qualità AniCura (scopri di più a pagina 19).

### RAFFORZARE LA LEADERSHIP

Rafforzare la leadership nel settore delle cure veterinarie è una priorità per AniCura in tutti i mercati.

Dal 2015, AniCura offre un programma di leadership internazionale che vede circa 25 partecipanti ogni anno. Oltre al programma internazionale, nella maggior parte dei paesi, vengono offerti anche programmi di leadership nazionali e corsi singoli di coaching e feedback, gestione dello stress e dei conflitti, self-leadership e performance management. A seguito del sondaggio collaboratori annuale di gennaio, ogni anno viene fornito un supporto personalizzato alle cliniche che hanno ottenuto un basso indice di leadership.

### CONDIZIONI DI LAVORO SOSTENIBILI

In alcuni Paesi, il settore veterinario deve affrontare sfide impegnative per garantire condizioni di lavoro sostenibili e quindi un adeguato equilibrio tra lavoro e vita privata e livelli di stress ridotti. Nel complesso, l'obiettivo di AniCura è quello di armonizzare, migliorare e



modernizzare le condizioni di lavoro nel settore delle cure veterinarie. La maggior parte delle iniziative sono specifiche per paese, poiché la situazione varia da paese a paese.

Nel corso del 2019, le iniziative più importanti hanno riguardato lo sviluppo di nuovi sistemi pensionistici nei Paesi Bassi e l'armonizzazione dei contratti di lavoro, l'implementazione di sistemi di rilevazione delle ore di lavoro e una pianificazione dell'orario più flessibile in Germania, Austria & Svizzera. Dal 1º gennaio 2020, il nuovo piano pensionistico di AniCura nei Paesi Bassi consentirà l'accesso a una pensione professionale al personale infermieristico e ad altri gruppi di collaboratori che non ne avevano diritto. In Svezia è stata effettuata un'analisi di AniCura come datore di lavoro. Si è iniziato individuando le aree di intervento per diventare un migliore datore di lavoro, ad esempio la stabilità nei team e il miglioramento dei flussi di lavoro.

A livello di gruppo, è stato creato un team per il miglioramento continuo per aiutare le cliniche a implementare i miglioramenti dei processi in modo strutturato. Questa misura dovrebbe migliorare i flussi di lavoro in clinica in modo tale da ridurre lo stress, migliorare le condizioni di lavoro e gestire meglio le operazioni quotidiane. Il progetto pilota ha coinvolto dieci cliniche nel 2019 e sarà esteso a 60 cliniche AniCura nel 2020.

In prospettiva futura, AniCura prenderà parte a programmi di salute globale e benessere sviluppati per tutte le aziende veterinarie all'interno di Mars Petcare.

## SVILUPPO DELLE COMPETENZE E CORSI DI FORMAZIONE

AniCura si impegna a offrire una crescita professionale di alta qualità ai propri collaboratori. Diversi paesi stanno implementando nuovi programmi di crescita professionale e percorsi di carriera più chiari. In ogni paese si tengono regolarmente corsi di formazione professionale sulla comunicazione. Maggiori informazioni sullo sviluppo delle competenze a pagina 10.

### RISULTATI DEL SONDAGGIO COLLABORATORI

Dal 2015, il coinvolgimento dei collaboratori AniCura viene misurato dal sondaggio collaboratori annuale. Il sondaggio collaboratori è importante affinché tutti possano crescere in AniCura. Tutti i team sono incoraggiati a sviluppare piani d'azione per rispondere al feedback del sondaggio collaboratori. Negli ultimi tre anni i collaboratori si sono mostrati sempre più propensi a consigliare AniCura come datore di lavoro.

	2017	2018	2019
eNPS*	12	14	17
Indice di coinvolgimento	78	77	79
Indice di leadership	69	69	70
Indice di efficienza del team	69	68	69

\*eNPS = Employee Net Promoter Score (indice di soddisfazione dei collaboratori), un KPI internazionale basato sulla domanda: "Consiglieresti questa azienda come datore di lavoro?" Il riferimento normale è 9.





ANNA WELIN, RESPONSABILE FORMAZIONE E CRESCITA PROFESSIONALE PER ANICURA IN SVEZIA



## AniCura Readiness Camp

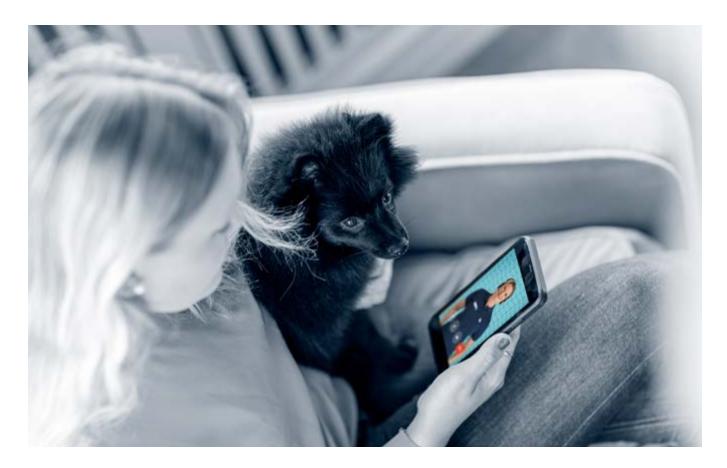
Un corso di due giorni denominato AniCura Readiness Camp aiuta i veterinari e il personale infermieristico appena reclutati ad adattarsi al lavoro quotidiano in AniCura. Gli AniCura Readiness Camp vengono organizzati una o due volte all'anno in Svezia, Norvegia e Germania, Austria & Svizzera. Una formazione simile per il personale appena reclutato viene offerta anche nei Paesi Bassi.

AniCura Readiness Camp è un corso di formazione esterno della durata di due giorni in cui vengono trattati i valori di AniCura e le modalità di lavoro, la self-leadership, la comunicazione con i clienti e lo stress legato al lavoro. Durante il corso vengono affrontati anche temi legati al settore medico, quali ad esempio il controllo delle infezioni, la gestione degli imprevisti e la redazione delle cartelle mediche nelle cliniche AniCura.

Anna Welin, responsabile formazione e crescita professionale per AniCura in Svezia, spiega:

L'obiettivo è quello di introdurre AniCura e i suoi valori al personale infermieristico e ai veterinari appena reclutati, ma anche di dare loro una buona piattaforma per gestire la comunicazione con i clienti e lo stress e per trattare altre aree di intervento che di solito non vengono affrontate nelle università. Inoltre, questo corso mette a disposizione del personale appena reclutato una rete di colleghi che lavorano nelle altre cliniche della famiglia AniCura con i quali condividere

In Svezia, il corso di due giorni si tiene dal 2017 e registra ogni volta circa 100 partecipanti. Il feedback dei partecipanti è stato molto positivo e a oggi tutte le cliniche stanno cercando di inviare quanto più personale appena reclutato possibile a questi corsi di formazione.



# CURE preventive

La prevenzione ha un impatto significativo sulla qualità della vita dei nostri amici animali.

"Le consulenze online sono fondamentali per la prevenzione"

AniCura ha l'importante responsabilità di migliorare la salute degli animali facendo in modo che vengano meglio osservate le misure di salute preventive e le istruzioni per l'assistenza post operatoria. Prevenendo malattie ed infezioni si possono ridurre i costi per le cure veterinarie sostenuti dai proprietari durante la vita dell'animale.

### PIANO DI SALUTE PREVENTIVO

Nel 2016, AniCura ha lanciato un piano di salute preventivo chiamato AniPlan. Lo scopo è di offrire ai proprietari di animali un modo semplice ed economico per garantire una buona prevenzione e rilevare eventuali malattie in una fase precoce. AniPlan è un servizio su abbonamento che include ad esempio visite di controllo annuali, controllo odontoiatrico e vaccinazioni.

Nel 2019, il numero di animali domestici che si servono di AniPlan è quadruplicato e il servizio viene ora offerto in Svezia, Danimarca, Norvegia e Paesi Bassi.

#### **CONSULTI ONLINE**

Nel 2019, in Svezia è stato lanciato il servizio di consulti online dopo avere condotto test accurati e una valutazione della qualità medica. Tramite un'applicazione per dispositivi mobili e video, i veterinari possono vedere il paziente, discutere i sintomi e fornire consigli al proprietario dell'animale.

Il consulto online di AniCura funge da integrazione alle cure veterinarie tradizionali. L'obiettivo è quello di fornire assistenza al proprietario dell'animale per quanto riguarda le misure di salute preventive nonché di migliorare l'accessibilità al veterinario e di essere di supporto nelle procedure di triage per le emergenze. Le consulenze online possono anche incrementare l'osservanza delle istruzioni postoperatorie e facilitare il monitoraggio degli esiti del trattamento.

## Perché mettete a disposizione un servizio di cure veterinarie online?

La veterinaria Sofia Müller si occupa di consulenze online in Svezia.

Che impatto possono avere le cure online sulla sicurezza dei pazienti?

Innanzitutto, viene richiesto il consiglio del veterinario prima che il problema sia reputato grave. Questo ci consente di scoprire alcune malattie in una fase più precoce. Inoltre, i proprietari di animali possono porre domande sul follow-up e ottenere una seconda opinione dopo una visita tradizionale in una clinica.

Le consulenze online ci consentono di dare un'occhiata all'animale direttamente a casa sua, nel suo ambiente, senza lo stress che potrebbe causare un viaggio in clinica.

## In che modo puoi essere di supporto a una clinica tradizionale?

Nelle cliniche di solito si passa molto tempo al telefono per aiutare i proprietari a valutare le condizioni del proprio animale domestico e decidere se l'animale necessita di una visita. Le consulenze online dispensano le cliniche da queste chiamate e forniscono una prima valutazione. Se possibile, diamo anche consigli su eventuali trattamenti da iniziare a casa. Se necessario, invece, consigliamo una clinica. Di solito, consigliamo il veterinario e la clinica giusti, indipendentemente dal fatto che si tratti di una clinica AniCura.

In questo modo, le cliniche possono dedicare più tempo alle cure più avanzate che fanno parte dell'offerta AniCura.

# Per quale ragione hai iniziato a lavorare online?

Mi concede la possibilità di gestire la mia vita lavorativa in modo molto flessibile. Posso combinare il lavoro da casa con il lavoro in clinica. Adoro aiutare gli animali ma mi piace molto anche comunicare con i proprietari.

Quali sono i rischi secondo te?
C'è sempre il rischio di incomprensioni tra il proprietario dell'animale e il veterinario. A mio parere, i consulti online standardizzati e con una soluzione tecnica di alta qualità sono più sicuri e forniscono un livello di dettaglio delle informazioni più elevato rispetto alle chiamate telefoniche che si fanno di solito. Se abbiamo qualsivoglia esitazione sui sintomi mandiamo il paziente in una clinica.



# Impatto ambientale

L'ambizione di AniCura è fornire cure veterinarie con il massimo rispetto per l'ambiente.

Lo sviluppo della medicina veterinaria ad esempio con strumentazione all'avanguardia che richiede più energia e un maggiore uso di prodotti di consumo per migliorare il controllo delle infezioni evidenzia l'importanza di affrontare in modo consapevole l'impatto del settore veterinario sull'ambiente.

Sono state individuate quattro aree chiave per AniCura:

- Approvvigionamento
- Rifiuti
- Trasporto
- Energia

# COINVOLGIMENTO DEI FORNITORI

Per ridurre l'impronta ecologica del settore sanitario, è necessario valutare l'impatto ambientale in collaborazione con i fornitori preferenziali. Durante la primavera del 2018, è stato sviluppato un nuovo codice di condotta per i fornitori per la regolamentazione dei diritti umani, del benessere degli animali e delle modalità di test, così come delle responsabilità verso l'ambiente dei nostri fornitori. Nel 2019, il codice è stato condiviso con 59 dei più importanti fornitori e alla fine dell'anno 44 fornitori avevano sottoscritto e si erano impegnati a rispettare il codice di condotta AniCura.

Nel 2019, il numero di fornitori di servizi logistici e di partner nel settore dei trasporti è stato circoscritto a pochi fornitori chiave. Insieme a questi fornitori abbiamo iniziato a lavorare all'ottimizzazione della frequenza degli ordini e ridurre il numero di trasporti da effettuare. Stiamo prendendo in considerazione le nuove tecnologie per ottimizzare ulteriormente i trasporti verso le cliniche AniCura e per fare in modo che queste siano ancora più ecologiche a livello regionale ed europeo.

#### **GESTIONE DEI RIFIUTI**

Leggi e normative impongono standard di base sul trattamento dei rifiuti in ogni paese, ma si può fare di più migliorando la differenziazione e il riciclaggio. In molte cliniche, i rifiuti vengono gestiti come prescritto dalle differenti certificazioni ISO in base alle quali le stesse cliniche operano. In alcuni paesi sono stati scelti fornitori preferenziali per la gestione dei rifiuti allo scopo di diminuire la percentuale di frazione indifferenziata prodotta.

## **ENERGIA RINNOVABILE**

Nel 2019, le cliniche in Svezia Norvegia e Danimarca sono passate a nuovi contratti per l'energia con energie



"Le cliniche in Scandinavia sono alimentate mediante energia verde"

rinnovabili. Ciò significa che il consumo di energia nelle cliniche viene da fonti rinnovabili come il sole il vento l'acqua o le biomasse, consentendo di ridurre le emissioni di diossido di carbonio.



# PULIZIE

# ecologiche

Nel 2018, AniCura ha firmato un contratto con Duotex Microsystems, un fornitore di prodotti per la pulizia di alta qualità clinicamente provati ed ecologici con emissioni molto limitate di microplastiche.

ASSORBIMENTO EFFICACE DEI BATTERI La microfibra assorbe in modo efficace particelle e batteri. Per una pulizia completa è sufficiente usarla insieme all'acqua. Il metodo è utilizzato nell'assistenza sanitaria umana ed è stato sottoposto a ripetuti test batteriologici all'interno delle cliniche AniCura che, nella totalità dei casi, hanno mostrato risultati soddisfacenti. Pulire con microfibra si è anche rivelato essere più affidabile della diluizione a mano dei prodotti chimici, che spesso genera una concentrazione di detergente troppo elevata e superfici appiccicose a cui i batteri aderiscono facilmente.

Nel corso del 2019, la pulizia con microfibra è stata implementata in 38 cliniche AniCura in Svezia e Germania. Nel corso del 2020, sarà introdotta a mano a mano in più paesi.

## Pulizia ecologica nella clinica di Bielefeld

MICHAELA KLÖCKENER, RESPONSABILE DELLA QUALITÀ PRESSO ANICURA TIERKLINIK BIEL FEFL D IN GERMANIA



Nella clinica AniCura Tierklinik Bielefeld in Germania, per la pulizia della clinica viene utilizzata acqua e microfibra di alta qualità.

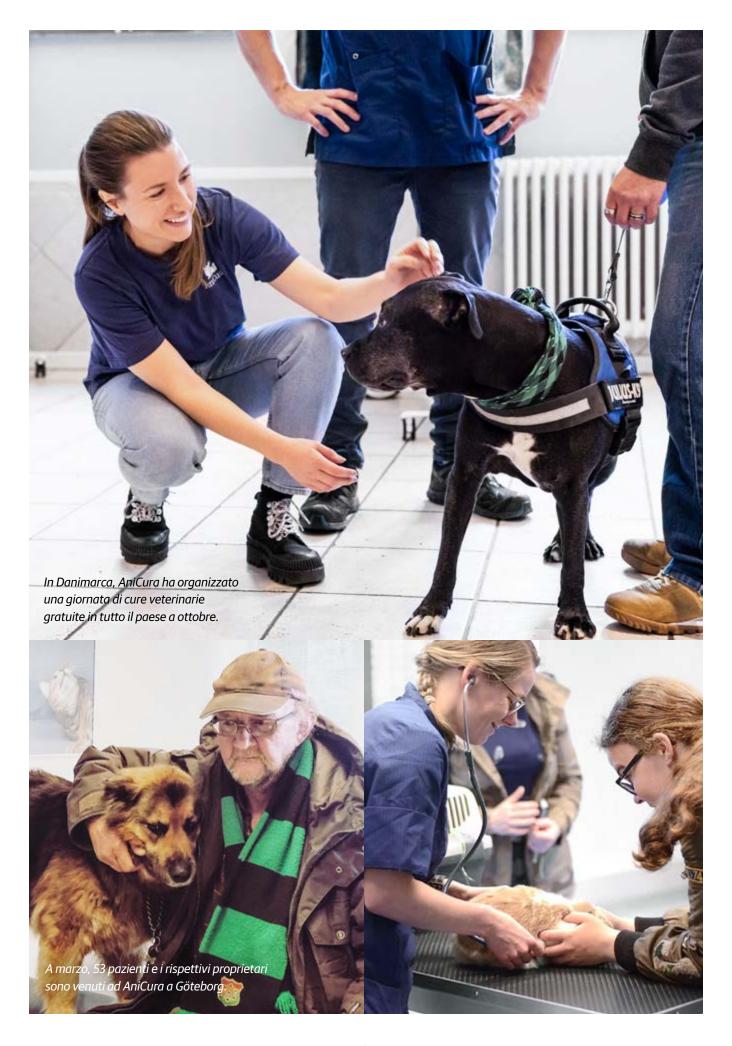
Michaela Klöckener, responsabile della qualità, spiega:

All'inizio eravamo tutti molto scettici sull'idea di pulire con la sola acqua, ma dopo diversi test microbiologici effettuati subito dopo la pulizia, siamo rimasti tutti sorpresi.

Questo metodo ha superato le nostre aspettative sia in termini di praticità sia in termini di iziene

Le superfici sono addirittura più pulite che con i nostri metodi di disinfezione tradizionali. Il tutto con la sola acqua!

Riduce la nostra esposizione alle sostanze chimiche. Inoltre, per me è molto rilevante il fatto che la microfibra Duotex è ecologica. Un altro effetto positivo è che abbiamo anche risparmiato denaro riducendo la quantità di detersivi e disinfettanti da acquistare.



# Coinvolgimento DELLA (OMIJNITÀ

Molte cliniche AniCura sono attivamente impegnate nella comunità per migliorare la salute degli animali.

"È stata una giornata meravigliosa per tutti e i proprietari di animali ci sono stati riconoscenti. I proprietari di questi animali possono essere difficili da raggiungere, quindi siamo molto contenti che in questa giornata i nostri veterinari e il nostro personale infermieristico abbiano potuto incontrare così tante persone".

MILLE PETERSEN, CHE HA FORNITO SUPPORTO
NELL'ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA IN CUI SONO
STATE OFFERTE CURE VETERINARIE GRATUITE PER I
PROPRIETARI DI ANIMALI SENZATETTO IN DANIMARCA.

Il coinvolgimento della comunità AniCura viene condotto principalmente a livello di clinica basandosi sulle esigenze degli animali da compagnia in diverse regioni. Diverse cliniche forniscono cure veterinarie a prezzi scontati agli animali nei rifugi e collaborano con fondazioni per aiutare i proprietari che vivono in condizioni economiche precarie.

## CURE VETERINARIE GRATUITE PER I PROPRIETARI SENZATETTO

Più di dieci anni fa, AniCura Västra Djursjukhuset in Svezia è stato uno dei primissimi ospedali veterinari a organizzare una giornata di cure veterinarie gratuite. Da allora, molte cliniche hanno seguito questo esempio positivo.

I giorni vengono stabiliti assieme alle associazioni locali di supporto ai senzatetto e le cliniche trattano da 40 a 130 pazienti per ciascuna occasione, a titolo completamente gratuito. I proprietari di animali a cui vengono offerte cure veterinarie gratuite sono persone senzatetto o che vivono in alloggi temporanei. Alcuni dei trattamenti offerti sono ad esempio check-up, vaccini e cure odontoiatriche e alcuni pazienti sono anche invitati a tornare per ulteriori terapie o interventi chirurgici.

"Per le persone in difficoltà gli animali giocano un ruolo importante".

Nel corso del 2019, sono state organizzate giornate di cure veterinarie gratuite per i senzatetto e per i proprietari di animali domestici in condizioni precarie in diverse cliniche in Svezia e in Olanda. A ottobre in Danimarca, i veterinari e il personale infermieristico delle cliniche AniCura dell'intero paese hanno visitato per un'intera giornata i centri per senzatetto per aiutare i proprietari di animali a curare i propri animali, invitandoli nelle cliniche per le cure veterinarie gratuite.

# Fondo per la ricerca

# ANICURA

La ricerca clinica è importante per migliorare la qualità medica e la sicurezza del paziente.

AniCura ha molti professionisti che dedicano parte del proprio tempo alla ricerca. Tuttavia, i fondi per la ricerca clinica al di fuori delle università scarseggiano. Pertanto, nel 2015, AniCura ha istituito il Fondo per la ricerca AniCura con il supporto dei proprietari dell'azienda.

Dal 2015, sono stati finanziati circa 60 progetti di ricerca clinica. Nel 2019, Mars Petcare, nuovo gruppo proprietario di AniCura, ha deciso di raddoppiare il denaro destinato al Fondo per la ricerca AniCura. In totale, AniCura ha stanziato fondi per i progetti di ricerca per più di 560.000 euro.

Il Consiglio scientifico di AniCura valuta in modo indipendente tutte le richieste di finanziamento delle ricerche e assegna i fondi ai progetti che garantiscono alti standard scientifici e hanno il potenziale per essere pubblicati su una rivista scientifica peer-reviewed.

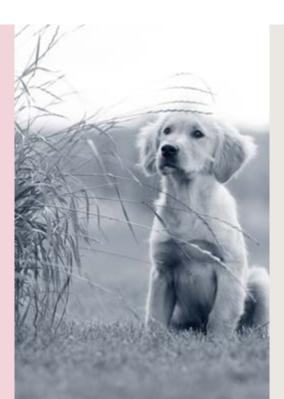
Nel 2019, il Fondo per la ricerca AniCura ha finanziato i 16 progetti che seguono:

"Uno studio prospettico dei fattori di rischio associati a infezioni del sito chirurgico nei cani"

JENS STETTER, KALMAR, SVEZIA

A causa delle infezioni del sito chirurgico aumentano la morbilità dei pazienti, la mortalità e i costi nell'ambito della medicina umana e veterinaria.

Questo studio analizza l'ipotermia, la durata degli interventi chirurgici, la terapia antimicrobica perioperatoria, l'uso di impianti chirurgici, il tipo di intervento chirurgico (intervento su tessuti molli rispetto a intervento ortopedico e neurochirurgico) e le tecniche aperte rispetto a quelle mininvasive come fattori di rischio associati a infezioni del sito chirurgico nei cani.



"Reazione di fase acuta e sistema emostatico nei gatti con malattie del fegato di diversa eziologia"

JOSEFINE ÖBERG, STOCCOLMA, SVEZIA

Le proteine di fase acuta (APP) sono proteine la cui concentrazione nel sangue aumenta in presenza di diverse malattie infiammatorie, pertanto, importanti per il rilevamento e il monitoraggio delle malattie infiammatorie stesse. Le malattie del fegato colpiscono comunemente il sistema emostatico, ma a oggi questa correlazione non è ancora stata valutata in modo adeguato. Lo scopo di questo studio clinico prospettico è quello di indagare se le APP possono essere utilizzate per differenziare i gatti con malattie epatiche infettive dai gatti con malattie epatiche di altro tipo.

## "Prevalenza di anticorpi anti-leptospira in cani sani in Svezia"

KAROLINA SCAHILL, STOCCOLMA, SVEZIA

La leptospirosi è una malattia batterica che nei cani può causare un'insufficienza renale ed epatica potenzialmente letale. In Svezia non è nota una prevalenza di leptospira. Pertanto, lo Swedish National Veterinary Institute (Istituto Nazionale Veterinario Svedese) non raccomanda la vaccinazione contro la leptospira dei cani domestici. Tuttavia, nel periodo 2013-2017 si è registrato un numero crescente di casi segnalati in Svezia. Se la prevalenza di leptospira si dimostrasse significativa in Svezia, potrebbe presentarsi la necessità di rivedere le raccomandazioni profilattiche, come la vaccinazione.



## "Convalida dell'analisi del progesterone su Idexx Catalyst per l'uso nei cani"

SARAH ÖSTERGÅRD JENSEN, STOCCOLMA, SVEZIA

L'identificazione degli estrogeni è necessaria per l'allevamento. L'analisi comportamentale, l'esame a ultrasuoni e gli strisci vaginali sono inadeguati per l'esatta tempistica dell'ovulazione. In qualità di valutazione non soggettiva, la misurazione del progesterone è importante. Catalyst è una nota macchina da laboratorio per esami in clinica.

L'obiettivo di questo studio è quello di convalidare l'analisi del progesterone su Catalyst utilizzato in ambito clinico.



## "Elettroencefalografia con videoregistrazione wireless nei cani con crisi epilettiche a grappolo"

MARIA WINNERBY, STOCCOLMA, SVEZIA

Le crisi epilettiche non convulsive sono un problema anche in medicina veterinaria, come è stato dimostrato in studi in cui le registrazioni EEG sono state utilizzate sia in cani sedati sia in cani non sedati con crisi epilettiche.



## "Amiloidosi AA sistemica in gatti presenti nei gattili nel Nord Italia ed escrezione di fibrille amiloidi"

FILIPPO FERRI, NOVARA, ITALIA

L'amiloidosi AA sistemica è una malattia da misfolding proteico. Gli studi hanno dimostrato che la trasmissione dell'amiloidosi AA sistemica si verifica nei ghepardi attraverso l'escrezione di fibrille amiloidi. I gatti domestici a pelo corto sono raramente affetti da amiloidosi AA sistemica. Gli obiettivi dello studio sono determinare la prevalenza di amiloidosi AA sistemica nei gatti presenti nei gattili e indagare l'escrezione delle fibrille amiloidi.



"Prevalenza di dermatofiti, endoparassiti ed ectoparassiti e malattie associate in conigli da mostra in Olanda"

IAN VAN ALPHEN, TILBURG, OLANDA

A differenza dei cani e dei gatti, che vengono abitualmente trattati preventivamente per endoparassiti ed ectoparassiti, i conigli raramente sembrano ricevere un trattamento preventivo per tali infestazioni, nonostante queste siano relativamente comuni soprattutto nei giovani animali di recente acquisizione.

I risultati di questo studio aiuteranno a identificare se e quali delle infestazioni di cui sopra meritano ulteriore attenzione durante lo screening sanitario e/o il trattamento preventivo dei (giovani) conigli.



## "L'uso dell'impianto LigaTie per la splenectomia nei cani"

JORIS VINK, AMSTERDAM, OLANDA

Il mantenimento dell'emostasi durante l'intervento chirurgico è fondamentale per un esito positivo. Le fascette per cavi hanno reso l'intervento chirurgico più semplice e veloce. Ma gli studi hanno mostrato i loro limiti e svantaggi.

Per la legatura chirurgica, è stato progettato un dispositivo riassorbibile, un anello autobloccante. Lo scopo di questo studio è quello di studiare la fattibilità, il tempo di intervento e la sicurezza della legatura dei vasi splenici con questo dispositivo.



## "Trattamento fotodinamico del carcinoma a cellule transizionali nel cane"

PETER PANTKE, BIELEFELD, GERMANIA

Il carcinoma a cellule transizionali (TCC) rappresenta il tumore maligno più comune del tratto urinario inferiore nei cani. La sopravvivenza raramente supera uno o due anni. Lo scopo del presente studio è quello di sviluppare un protocollo per il trattamento fotodinamico per il TCC nel cane in combinazione con l'ablazione laser palliativa del TCC. Questo approccio consente potenzialmente una terapia per il TCC con tempi di sopravvivenza più lunghi e una migliore qualità di vita.



"Non tutti i melanomi orali canini sono uguali: creazione di un nuovo sistema di classificazione del melanoma orale canino, valutazione del suo significato prognostico e dell'impatto sulla risposta terapeutica"

CHIARA LEO, NOVARA, ITALIA

Il melanoma è il tumore maligno orale più comune nel cane. Non esiste un sistema di classificazione per il melanoma orale canino. Il progetto ha l'obiettivo di proporre uno schema di classificazione per i melanomi orali canini e, in una seconda sezione dello studio prospettica, di valutare se la classificazione ha un impatto sul tasso di risposta al trattamento.



## "Valutazione del tempo di risoluzione delle lesioni nei cani atopici con piodermite batterica secondaria"

KATINKA ODHELIUS, VÄSTERÅS, SVEZIA

La medicina veterinaria, per la piodermite batterica nei cani atopici, è a favore del trattamento antibiotico per via orale o parenterale per diverse settimane e non affronta l'infiammazione della pelle. È necessario ridurre l'uso di antibiotici. L'obiettivo è quello di confrontare un protocollo di trattamento combinato, comprendente uno shampoo antisettico topico, uno spray e un glucocorticoide orale, rispetto al placebo orale.



"LAMP point-of-care per orientare la scelta antimicrobica per il trattamento della piodermite canina"

ULRIKA GRÖNLUND, STOCCOLMA, SVEZIA

La piodermite è una infezione batterica della pelle comune nei cani. La terapia sistemica con antibiotici è di solito indicata per le infezioni cutanee diffuse. In questo progetto, utilizzeremo un point-of-care test, lo svilupperemo e lo convalideremo per la piodermite canina. Il test si basa su una nuova tecnologia denominata LAMP (amplificazione isotermica mediata da loop), che è rapida, specifica ed economica.



"Valutazione ecocardiografica dimensionale e funzionale del cuore in cani con stenosi polmonare"

VALENTINA PATATA, NOVARA, ITALIA

La valutazione della gravità della stenosi polmonare (PS), la più comune malattia cardiaca congenita nei cani, svolge un ruolo importante nella gestione clinica di questi casi e nella decisione di iniziare il trattamento. Lo scopo di questo studio è quello di valutare le dimensioni e la funzione del cuore destro in pazienti con diversi gradi di PS e di valutare i principali fattori che contribuiscono alla malattia del cuore destro



"Descrizione delle normali caratteristiche di guarigione della TAC post-chirurgica in seguito a osteotomie della bolla nei gatti"

ZANDRA LUNDBERG, STOCCOLMA, SVEZIA

L'infiammazione dell'orecchio medio nei gatti è relativamente comune.

La decisione del trattamento si basa spesso sull'aspetto dell'orecchio medio nella tomografia computerizzata (TC). Questo studio ha lo scopo di

descrivere l'aspetto normale di guarigione dell'area in gatti che hanno subito osteotomie di bolla eseguendo una TAC immediatamente dopo l'intervento chirurgico, dopo 3 e dopo 6 mesi di tempo.



"Valutazione dell'efficacia della pregabalina per il trattamento dell'epilessia idiopatica farmacoresistente nei cani: uno studio prospettico aperto, con trattamento a controllo positivo"

SANDRA KRIECHBAUMER, MONACO DI BAVIERA, GERMANIA

Circa il 70% dei cani che soffre di epilessia idiopatica non smette mai di presentare convulsioni e il 20-30% dei cani è considerato farmacoresistente, vale a dire resistente ai farmaci antiepilettici.

Lo scopo dello studio è quello di valutare l'efficacia a breve termine e la tollerabilità della pregabalina per il trattamento delle convulsioni nei cani con epilessia idiopatica farmacoresistente.



"Gabbia intervertebrale autonoma nel trattamento di stenosi lombo-sacrale degenerativa nei cani: uno studio pilota prospettico"

NICOLIEN VAN KLAVEREN, AMSTERDAM,

La stenosi lombo-sacrale degenerativa è una malattia comune nei cani. Gli studi hanno dimostrato che la laminectomia e la discectomia possono portare all'instabilità spinale e peggiorare la stenosi foraminale. Una gabbia intervertebrale permette la distrazione e il ripristino dell'altezza del disco e ripristina le aperture foraminali. Lo scopo di questo studio pilota è quello di valutare la fattibilità e l'efficacia clinica dell'utilizzo della gabbia autonoma nei pazienti dopo la laminectomia dorsale.



# "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



