



Elaborati i questionari dell'indagine promossa dall'ANMVI

# I veterinari chiedono meno vincoli per il Pet Corner

I più critici segnalano oggettive difficoltà gestionali e chiedono all'ANMVI di superarle

di Antonio Manfredi

**S**ono 539 i veterinari che hanno risposto all'indagine conoscitiva sul Pet Corner proposta dall'ANMVI per capire quale fosse la posizione della categoria su questo possibile servizio da proporre ai clienti. L'intenzione dell'ANMVI, attraverso questa indagine, sviluppatasi anche per numerose sollecitazioni pervenute dai veterinari, è quella di arrivare ad individuare i punti critici del Pet Corner, oggi attivato da poche strutture, e che caratteristiche dovrebbe avere per poter essere maggiormente diffuso. Siamo infatti convinti che, nonostante la possibilità di aprire un Pet Corner all'interno delle strutture veterinarie possa essere una valida opportunità da noi voluta e sempre sostenuta, gli aspetti normativi e deontologici attuali siano talmente condizionanti da rendere scarsamente interessante l'avvio di questo progetto. È ovvio, almeno ci sembra, che se il Pet Corner non ha un significativo ritorno economico, ed è normalmente solo fonte di problemi gestionali e fiscali, conviene rinunciare a questo, sia pur valido ed importante, servizio al cliente.

Incominciamo col dire che, se pensiamo che in Italia le strutture potenzialmente interessate al Pet Corner sono circa 6.600, 539 risposte non sono tantissime. Se poi consideriamo che quelle valide sono solo 512, perché ben 27 per vari motivi (illeggibili, incongruenti, compilate in modo sbagliato, ecc.) sono state scartate, siamo costretti a doverci accontentare di un campione del 7,8%. Percentuale più che buona da un punto di vista statistico ma comunque abbastanza deludente visto che il tema trattato interessa o può interessare tutti coloro che operano nel settore degli animali da compagnia. Dobbiamo anche aggiungere che

questo tipo di sondaggi aperto a tutti, senza un campione predefinito, e quindi lasciato al "buon cuore" dei riceventi, rischia di essere sempre maggiormente partecipato da chi si trova già su posizioni più definite, non "più estremiste" come vengono considerate nei sondaggi politici, escludendo spesso la "maggioranza silenziosa", quelli che non hanno idee ancora particolarmente chiare o preferiscono stare alla finestra lasciando decidere agli altri.

Quanto premesso nell'introduzione all'indagine, si evidenzia nelle risposte alla prima domanda e in particolare nell'alto numero di strutture che dichiarano di avere già avviato una attività di Pet Corner: 142 su 512, con una percentuale del 27,7%, abbastanza lontana da quella che altre indagini ANMVI, o anche effettuate da aziende mangimistiche, hanno determinato. L'indagine dell'ANMVI del 2005: "Strutture veterinarie private per animali da compagnia" indicava questa percentuale nel 10,9%. Tutte queste considerazioni, comunque, sia pure giuste e doverose, possono variare i valori emersi dall'indagine, ma entro limiti tali da non togliere assolutamente significato alle indicazioni espresse e valore di rappresentatività dell'intera categoria.

Passando alla seconda domanda, la motivazione che ha principalmente spinto i 142 che dichiarano di avere attivato il Pet Corner, ad impegnarsi in questo senso, è stata quella di dare un Servizio al cliente. Il dato che risulta dall'indagine (148) è superiore allo stesso 142 in quanto alcuni che avevano dichiarato di averlo attivato "Sì, ma temporaneamente" hanno segnato questo punto anche se non previsto dalla loro particolare condizione. 92, il 64,8%. Io hanno fatto anche per un Ritorno economico, ma

non tutti sono pienamente soddisfatti da questo, e solo 28, il 5,5%, anche per un Ritorno favorevole di immagine professionale. Nel complesso, comunque, chi ha attivato il Pet Corner ritiene di aver fatto una scelta giusta anche solo limitatamente al "servizio al cliente".

La domanda 3 presenta un ventaglio abbastanza ampio di risposte e molti ne hanno segnata più di una. 114 evidenziano la mancata attivazione del Pet Corner per Mancanza di spazio. Un dato oggettivo ma determinante. 156 si sono scoraggiati di fronte ai vari Problemi gestionali e 104 sono preoccupati per i Problemi fiscali. Non vi è dubbio che questi due aspetti sono molto importanti: da un lato vi è scarsa chiarezza normativa sulla gestione del Pet Corner e dall'altra sono da considerare le implicazioni che la gestione di prodotti può avere nel sistema degli Studi di Settore, metodo induttivo per la determinazione del reddito che, nonostante le continue correzioni, continua ad essere incapace di riflettere la complessa realtà del settore veterinario. In 102 esprimono la loro attenzione sul rischio di un Ritorno sfavorevole di immagine professionale dovuto alla commistione fra ruolo sanitario e ruolo commerciale. Solo 80 segnalano invece lo Scarso ritorno economico che certamente è un dato da non sottovalutare ma dipendente non tanto dalle possibilità reali di reddito ma dalla imprevisione, se non incapacità, del veterinario a gestire questi aspetti economici della sua attività. Lo dimostra il fatto che quelli che hanno attivato il Pet Corner con un minimo di capacità "imprenditoriale" sono soddisfatti della loro scelta.

Alla domanda numero 4, la stragrande maggioranza ha risposto di sì. 392, il 76,5% del campione (il 78% di chi ha risposto a questa domanda) ritiene giusto consentire al veterinario, in quanto operatore medico, di sviluppare un'attività di Pet Corner. Non ritiene quindi questa possibilità di servizio come conflittuale a quella della professione veterinaria ma, anzi, la ritiene complementare in un ruolo sanitario di riferimento professionale della salute e del benessere degli animali. Quelli che si sono espressi in modo contrario sono comunque 110, il 21,5%, poco meno di uno su quattro. La maggior parte di questi non ha però espresso una posizione negativa assoluta ma ritiene doveroso segnalare alcune perplessità che potrebbero essere superate da cambiamenti normativi o modifiche gestionali. Quelli che sono proprio contrari per principio e che si riferiscono al Pet Corner con commenti tipo: amorale, abolirlo, scellerato, ecc., sono meno di dieci ma evidenziano all'interno della categoria una componente,

## Le vostre proposte di modifica

Ecco alcuni suggerimenti/osservazioni in merito a modifiche all'attuale regolamentazione (cfr domanda n. 9):

*"sganciare la cessione dalla prestazione professionale, vietare la vendita di prodotti da parte dei veterinari, se se ne occupa personale non veterinario o strutture vicine ma non coesistenti, esclusiva vendita del farmaco veterinario ai veterinari, più chiarezza sulle regole, stessa legislazione dei farmaci, è necessario avere regole certe per non restare alla mercé delle strategie aziendali, i prodotti devono essere esposti, se non li vediamo ci dimentichiamo anche noi di averli, problemi legati alla scadenza dei prodotti, è utile poter esporre i prodotti che noi riteniamo validi, agevolazioni fiscali, servono prodotti "solo" per Pet Corner veterinari, non possiamo competere con i negozi specializzati, separando in modo netto le due strutture, troppo alto il costo del lavoro degli addetti alla vendita, vietarla!, non trasformiamo la struttura veterinaria in un supermercato, maggiore chiarezza sulle norme ed uguali in tutte le regioni e comuni, abolita!, cibo dietetico esclusivo per i veterinari, differenziando l'attività clinica da quella commerciale, mi sembra che la soluzione adottata dal comune di Bologna possa essere estesa al resto d'Italia, regolata a livello nazionale e non comunale, adeguamento IVA = per prestazioni professionali, farmaci, petfood sempre al 10%, esclusiva diete e farmaci ai veterinari, si devono esporre i prodotti, unica ricetta fiscale per la prestazione e per i prodotti, devono esistere limiti altrimenti siamo "venditori", renderlo parte integrante dell'attività e non attività accessoria con tutti i relativi problemi fiscali, ecc., il veterinario diventerebbe imprenditore. Possibilità da non buttare, gli ambulatori non devono diventare pet shop soggetti alle leggi commerciali, la vendita dei prodotti (farmaci, parafarmaci, antiparassitari, ecc.) non deve essere vincolata alla visita, trattandosi comunque di prevenzione o profilassi per la salute ed il benessere dell'animale".*

sia pure nettamente minoritaria, ferma su posizioni conservatrici e legata ad una figura di veterinario senza alcuna implicazione economica. Non dimentichiamo che alcuni si erano espressi anche con-

tro la possibilità di gestione del farmaco da parte del veterinario. Non vorrei che questo mio commento possa risultare come un giudizio negativo di chi esprime questa posizione che, pur non

### 1. Hai attivato presso la tua struttura il pet corner, come attualmente regolamentato?

risposta	n. di risposte	percentuale
sì	142	27,7%
no	342	66,8%
sì, ma temporaneamente	28	5,5%
TOTALE	512	100%

### 2. Se sì per quale motivo?

risposta	n. di risposte	percentuale
servizio ai clienti	148	oltre 100%
ritorno economico	92	64,8%
ritorno favorevole di immagine professionale	46	32,4%

altro *"per completare eventuali terapie con prodotti dietetici, il veterinario, unica figura laureata, gestisce "in toto" tutto ciò che è attinente al benessere animale, al veterinario il "monopolio della gestione di tutti i prodotti per la salute ed il benessere dell'animale. diminuzione dello spreco di farmaci a favore del cliente e dell'ambiente"*

### 3. Se no, o solo temporaneamente, per quale motivo?

risposta	n. di risposte	percentuale
mancanza di spazio	114	33,3%
problemi gestionali/contabili	156	45,6%
problemi fiscali	104	30,4%
ritorno sfavorevole di immagine professionale	102	29,8%
scarso ritorno economico	80	23,4%

altro *"perché non permesso dalla regione Umbria: delibera del 29/132/04 n. 2147; non siamo commercianti! sono direttore dei servizi sanitari A-SL, sarebbe meglio per la nostra immagine procurare i prodotti solo su richiesta del cliente, è sufficiente la prescrizione, poi c'è la farmacia ed i negozi di animali, a fianco dell'ambulatorio è presente un negozio per animali molto fornito, amabile, cointeressenza nonostante art. 12 DPR 633/72, scellerato divenire medico bottegaio, dispersivo e vincolante nelle scelte dietetiche, non sono riuscita ad avere informazioni precise sulla gestione del Pet Corner, mancanza o carenza della formazione per la gestione, presenza di molti negozi per animali nelle vicinanze, abbiamo iscrizione alla CCLAA con licenza di negozio, sono già molte le incombenze quotidiane"*

### 4. Ritieni che sia giusto consentire al Veterinario in quanto operatore medico di sviluppare un'attività come il pet corner?

risposta	n. di risposte	percentuale
sì	392	76,5% (78% sulle risposte)
no	110	21,5%
senza risposta	10	2,0%
TOTALE	512	100%

## ATTUALITÀ

## 5. Se hai risposto sì, perché?

risposta	n. di risposte	percentuale
per sviluppare potenzialità economico-professionali	214	54,6%
per migliorare il servizio alla clientela e al paziente	296	75,5%
per liberalizzare il settore	30	7,7
altro	<i>"molte volte i negozianti ed i farmacisti cambiano le ricette, assicura che al proprietario venga consegnato il prodotto più idoneo, per essere punti di riferimento per ciò che riguarda salute e benessere dell'animale"</i>	

condividendo, rispetto in pieno. Con la domanda n. 5, quanti avevano risposto "sì" alla domanda n. 4 dovevano motivare la loro scelta. Tre le possibilità di risposta ma molti ne hanno espressa più di una. Quella che ha avuto maggiore attenzione è stata: Per migliorare il servizio alla clientela ed al paziente. 296, il 75,5%, hanno ritenuto che questa fosse o dovesse essere la motivazione principale per la scelta di avviare una attività di Pet Corner. Il 54,6%, 214 veterinari, ha indicato come importante per sostenere la scelta del Pet Corner la risposta: Per sviluppare potenzialità economico-professionali. Solo trenta, il 7,7%, ha indicato anche, e dico anche perché questa risposta non è mai stata considerata da sola ma sempre abbinata ad un'altra. Per liberalizzare il settore. Nel complesso ci sembra che i veterinari che ritengono giusta la possibilità per il veterinario di attivare il Pet Corner abbiano le idee abbastanza chiare sul perché deve essere prevista questa opportunità: un miglior servizio al paziente nell'ambito di uno sviluppo economico-professionale della struttura. Vediamo invece alla domanda 6 le motivazioni che hanno spinto quasi un quarto dei veterinari che hanno risposto al questionario ad esprimere la loro contrarietà alla possibilità di attivare nelle strutture iniziative con caratteristiche commerciali o di semplice vendita. Il 41,8% (46 veterinari) ritiene che il Pet Corner: È incompatibile con l'etica professionale, il 52,7% (58) lo vede come una possibilità che: Può dar adito a cointeressenza, ed

il 78,2% (86) come un'attività che: Svilisce l'immagine del professionista verso il pubblico. Quelli che hanno sottoscritto l'incompatibilità sono quelli che si sono dimostrati, anche nelle successive risposte, i più fermamente contrari ad ogni forma di cessione di prodotti senza grandi possibilità di mediazione o compromesso. La domanda 7 riportava il tema del questionario su un aspetto più generale, ma su questo punto la categoria veterinaria, il numero dei questionari tornati è rappresentativo di tutta la veterinaria, si è sostanzialmente spaccata a metà fra coloro che non ritengono che una attività di vendita di prodotti possa essere una soluzione alle difficoltà economiche che stanno vivendo molte strutture (198, 41,6%) e coloro che invece pensano che "in parte" possa esserlo (216, 45,3%). Quelli convinti che iniziative tipo Pet Corner possano essere determinanti per riequilibrare la redditività di una struttura veterinaria sono solo 62, il 13,1%. Queste risposte meritano alcune considerazioni che riporterò nelle conclusioni finali per non frammentare troppo il ragionamento complessivo. Le risposte alla domanda 8 rispecchiano le percentuali già evidenziate alla domanda 4. È evidente che chi è favorevole alla domanda 4 lo è più o meno anche al punto 8. Alla 4 i sì sono risultati essere il 78% e per la domanda 8 i favorevoli sono il 71%; i no alla precedente domanda sono il 22% e per questa il 29%. La differenza fra i valori delle due domande è scarsamente significativa ed evidenzia soltanto come alcuni

## 6. Se hai risposto no, perché?

risposta	n. di risposte	percentuale
è incompatibile con l'etica professionale	46	41,8%
può dar adito a cointeressenza	58	52,7%
svilisce l'immagine del professionista verso il pubblico	86	78,2%
altro	<i>"meglio cercare di far crescere la professione negli aspetti di professione sanitaria mancanza di cultura per gestire attività di Pet Corner, per non togliere lavoro ai negozi già scarsi di questa zona, ottimi rapporti con farmacie e negozi del settore"</i>	

## 7. Pensi che lo sviluppo di un'attività di tipo commerciale affiancata a quella professionale possa essere la soluzione per le difficoltà economiche di molte strutture veterinarie?

risposta	n. di risposte	percentuale
sì	62	13,1%
no	198	41,6%
in parte	216	45,3%
TOTALE	476	100%

## 8. In molti paesi europei le strutture veterinarie vendono prodotti senza limitazioni gestionali (es. con possibilità di esporre i prodotti, con personale addetto, come prestazione a sé e non accessoria, ecc.). Pensi che dovrebbe essere così anche in Italia?

risposta	n. di risposte	percentuale
sì	328	71%
no	134	29%
TOTALE	462	100%

che sono favorevoli al principio di permettere attività di vendita nelle strutture veterinarie ritengono però che questo possa avvenire solo con limiti precisi e non con la stessa liberalizzazione di molti paesi europei. I 328 che hanno risposto sì a questa domanda evidenziano comunque come la stragrande maggioranza dei veterinari sia favorevole ad un'ampia liberalizzazione degli aspetti commerciali come da tempo si è sviluppata in Europa. Anche la domanda 9 riflette nelle risposte le percentuali emerse nella 4 e 8. Evidentemente chi è favorevole alla vendita dei prodotti nelle strutture veterinarie e ritiene il sistema diffuso in Europa quello da portare anche in Italia, considera anche che l'attuale normativa del Pet Corner, estremamente rigida e spesso incomprensibile, debba essere superata (318, 74,6%). Al contrario chi si era espresso con un no alle precedenti domande si mantiene coerente con un no anche in questo caso o evita la risposta (108, 25,4%). È giusto però anche sottolineare che alcuni favorevoli al Pet Corner ritengono comunque corretta l'attuale normativa; sono pochissimi e sono quasi tutti veterinari che non avendo ancora provato ad avviare questa attività non si sono ancora scontrati con una normativa che risulta il più delle volte veramente scoraggiante se non del tutto inapplicabile. Alla domanda numero 10, ovviamente, dovevano rispondere quelli che avevano precedentemente risposto positivamente ad una modifica dell'attuale normativa: 318. Le risposte sono state 324, qualcuno non ha letto bene la domanda ma la differenza non ha alcun peso sul valore del dato. Il 95,7% (310) chiede all'ANMVI di interve-

nire e spesso lo fa con commenti che riconoscono all'Associazione non solo la sua rappresentatività ed il suo ruolo ma anche l'impegno svolto in questi anni nell'interesse della categoria e gli importanti risultati ottenuti. Solo 14 rispondono di no, ma non come gesto di sfiducia verso l'ANMVI ma soltanto perché ritengono che la situazione attuale non debba essere modificata. L'ANMVI quindi dovrà farsi carico di confrontarsi con la FNOVI per valutare insieme iniziative condivise per sostenere le richieste della stragrande maggioranza dei veterinari che operano nel settore degli animali da compagnia. In realtà anche quella decina di veterinari che si sono espressi contro ogni forma di cessione di prodotti si sono in parte rivolti all'ANMVI per modificare in senso fortemente restrittivo l'attuale normativa, ma sono talmente pochi, forse 4 o 5, da non poter essere paragonati ai più di 300 che chiedono interventi in

senso contrario mirando all'esempio di molti paesi europei.

## Alcune considerazioni finali

Nella maggior parte dei paesi europei ed in tutti quelli più importanti (Gran Bretagna, Francia, Spagna, Germania, ecc.) i veterinari gestiscono ampiamente tutti i prodotti relativi alla salute ed al benessere degli animali (farmaci, parafarmaci, antiparassitari, diete, integratori, mangimi, ecc.) senza perdere di immagine o qualità professionale. Anzi, in questi paesi il veterinario ha un'immagine pubblica molto più elevata rispetto all'Italia. Inoltre il loro reddito è decisamente più alto, non solo perché il numero delle strutture è decisamente inferiore al nostro, con un numero di animali da compagnia più o meno uguale, ma anche perché il reddito che ottengono dalla gestione dei prodotti (in media il 50% del fatturato di una struttura) è una componente importante di quello globale. Questo permette ai veterinari stranieri investimenti professionali (attrezzature, impianti, collaborazioni, aggiornamento, ecc.) che molti italiani non si possono neppure sognare. Non credo che l'immagine del veterinario italiano possa quindi essere svilita dalla cessione di prodotti che il cliente pagherebbe comunque allo stesso prezzo in farmacia, in pet shop, ecc., con il vantaggio di non dover perdere tempo a cercarli e la possibilità di avere specifiche informazioni ed istruzioni sull'utilizzo da parte del professionista. Anzi, sono convinto che questa possibilità possa far crescere il livello qualitativo professionale, i servizi proposti e quindi una miglior immagine e considerazione del veterinario. Che senso ha che l'Italia resti fuori dall'evoluzione europea quando questa porta solo vantaggi ai clienti, ai pazienti ed ai veterinari? ■

## 9. Ritieni che l'attuale regolamentazione del Pet Corner debba essere modificata?

risposta	n. di risposte	percentuale
sì	318	74,6%
no	108	25,4%
TOTALE	426	100%
specificare come: (vedi box)	-	-

## 10. Se hai risposto di sì alla domanda precedente, ritieni che l'ANMVI debba intraprendere iniziative di superamento o di modifica dell'attuale regolamentazione del Pet Corner?

risposta	n. di risposte	percentuale
sì	310	95,7%
no	14	4,3%
TOTALE	324	100%

ELETTROMEDICAL-INSTRUMENTAL-AUSILI-AID-ATTREZZATURE-EQUIPMENT-IDROTERAPIA-HYDROTHERAPY

www.alphamed.it

all the best  
for physical therapy

 Alphamed  
animal rehabilitation equipment

 WATER WALKER  
l'unico che lavora anche a secco  
l'unico che sposta dove vuoi!