

Curriculum Titoli, Attività scientifica e didattica: Anna Maria Murante, Ph.D

A) TITOLI

- ***Diploma di Perfezionamento, equipollente al Dottorato di Ricerca (art.2 punto 3 legge n. 41 del 14.2.1987), in Management Competitiveness and Development,***

Rilasciato da: Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa (Discussione: 23 December 2010)

Valutazione: 100/100 Cum Laude

Titolo della tesi: "Patient Satisfaction: a strategic tool for health services management"

- ***Master Universitario di I Livello in Innovation Management***

Rilasciato da: Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa (Discussione 2 December 2005)

Titolo del Work Project: A Product of MediaWorld brand name: Retail Outlet.

Stage: MediaWorld (ufficio pianificazione nuove aperture)

- ***Laurea in Economia e Commercio, indirizzo in Economia delle amministrazioni pubbliche ed istituzioni internazionali***

Rilasciato da: Università degli Studi di Bari (Discussione 26 luglio 2004)

Valutazione: 110/110 Cum Laude.

Titolo della tesi: Patient Satisfaction: l'esperienza degli utenti dell'asl 1 di Venosa, Basilicata

- ***Maturità classica,***

Conseguita presso il Liceo Classico Quinto Orazio Flacco di Venosa (Luglio 1997)

Valutazione: 50/60.

- Abilitata al ruolo di Professore di seconda fascia nell'ambito del settore concorsuale 13/B2 – Economia e gestione delle imprese (dal 19/10/2018).

B) ATTIVITA' SCIENTIFICA

L'attività scientifica è stata svolta dal 2005 ad oggi attraverso il conferimento dei seguenti incarichi:

- 1 Febbraio 2014 – ad oggi: **Ricercatore a tempo determinate (tipo A)**, in Economia e gestione delle imprese (SEC-S/P08). Presso la *Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa, Istituto di Management – Laboratorio Management e Sanità*
- 15 Luglio 2011 – 31 Gennaio 2014: **Assegno di ricerca (L.240/2010)**, in Economia e gestione delle imprese (SEC-S/P08). Presso la *Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa, Istituto di Management – Laboratorio Management e Sanità*
- 15 Luglio 2009 – 14 Luglio 2011: **Assegno di ricerca (L.449/199)**, in Economia e gestione delle imprese (SEC-S/P08). Presso la *Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa, Istituto di Management – Laboratorio Management e Sanità*
- 2 Febbraio 2006 - 13 Luglio 2009: **Contratti per prestazioni rese in regime di collaborazione coordinate e continuative**. Presso la *Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa, Istituto di Management – Laboratorio Management e Sanità*.
- 14 Novembre 2005 – 31 Gennaio 2006: **Contratto a termine Prestazioni occasionale**. Presso la *Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa, Istituto di Management – Laboratorio Management e Sanità*. Oggetto dell'incarico: attività di ricerca sui sistemi di valutazione della performance delle aziende sanitarie

PARTECIPAZIONE A PROGETTI DI RICERCA A LIVELLO INTERNAZIONALE:

- Periodo 2018-ad oggi: Progetto europeo "**HealthPros (Performance Intelligence Professionals)**"; **Ruolo: Membro** del gruppo di ricerca e **Co-supervisor** di un Early Stage Researcher, all'interno del Laboratorio Management e Sanità-Istituto di Management della Scuola Superiore di Studi Universitari e di Perfezionamento Sant'Anna di Pisa (SSSA), nel ruolo di CO-SUPERVISOR.

KEYWORDS: International training network, Early Stage Researchers, Healthcare services, Managerial systems, Integrated care processes, Performance.

PARTNER: 1) University of Amsterdam, Academic Medical Centre (coordinatore), The Netherlands; 2) Aalborg University Hospital, Denmark; 3) University of Surrey, United Kingdom; 4) Corvinus University of Budapest, Hungary; 5) Optimedis AG, Germany, 6) SSSA.

SOGGETTO FINANZIATORE: Comunità Europea, nell'ambito della call Horizon2020- Marie Skłodowska-Curie Innovative Training Network.

- Periodo 2017/2019: Progetto "**Developing Health System Performance Assessment for Slovenia and Latvia**"; **Ruolo: Membro** del team di ricerca (con un task specifico sulle attività relative alla misurazione della patient experience), all'interno del Laboratorio Management e Sanità-Istituto di Management della Scuola Superiore di Studi Universitari e di Perfezionamento Sant'Anna di Pisa

(SSSA),

KEY WORDSs: Performance measurement, Multidimensional evaluation, Patient experience, Hospital, Indicators, Ministry of Health Lettonia

PARTNER: Università di Malta

SOGGETTO FINANZIATORE: Structural Reform Support Service (Commissione Europea)

- Periodo 2015-2017: Progetto “**Research Study for Chronic Disease Self-Management Program**”; *Ruolo: Responsabile scientifico e coordinatore*, all’interno del Laboratorio Management e Sanità-Istituto di Management della Scuola superiore di studi universitari e di perfezionamento Sant’Anna di Pisa (SSSA).

KEYWORDS: Glocalizing, Diet behaviors, Physical activity; Self-management Education, Diabetes, Qualitative analysis.

PARTNER: SSSA, Stanford Patient Education Research Center – Stanford University.

- Periodo: 2010-2014: Progetto europeo "**QUALICOPC-Quality and Costs of Primary care in Europe**"; *Ruolo: Membro* del gruppo di ricerca, all’interno del Laboratorio Management e Sanità-Istituto di Management della Scuola superiore di studi universitari e di perfezionamento Sant’Anna di Pisa (SSSA).

KEYWORDS: Customer experience; Customer-oriented services; Costs; Remuneration; Primary Care Systems; Cross-sectional Survey, Structured questionnaire; Comparative study; European Countries; Canada; New Zealand, Australia.

PARTNER: NIVEL- Netherlands Institute for Health Services Research (coordinatore), The Netherlands; Ghent University- Department of Family Medicine and primary Health Care, Belgium; RIVM- National Institute for Public Health and the environment, The Netherlands; ULMF- University of Ljubljana (Slovenia), Hochschule Fulda - University of Applied Sciences (Germany), SSSA(Italy).

SOGGETTO FINANZIATORE: Comunità Europea nell’ambito del Seventh Framework Programme

PARTECIPAZIONE A PROGETTI DI RICERCA A LIVELLO NAZIONALE:

- Periodo 2019 ad oggi: Progetto “**Presa in carico integrata, peer education e activation: strategie per un’efficace promozione di comportamenti protettivi tra le donne con diabete gestazionale a rischio di sviluppare il diabete di tipo 2**”; *Ruolo: Responsabile di unità operativa*, all’interno del team di ricerca del Laboratorio Management e Sanità-Istituto di Management della Scuola Superiore di Studi universitari e di Perfezionamento Sant’Anna di Pisa (SSSA).

- **KEYWORDS:** Healthy behaviors; Lifestyles; Self- management; Customer Empowerment; Health co-production; Diabetes, Pregnancy; Peer-Coaching; Customer-to-Customer service; Longitudinal research design; Structured questionnaire; National Grant (409.000 euro).
- **PARTNER:** Azienda Sanitaria di Potenza (coordinatore), Azienda usl di Reggio Emilia, , Aziende Toscana Centro, Aziende Toscana Nord Ovest, Azienda Sanitaria di Matera, Azienda Ospedaliera San Carlo, SSSA.
- **SOGGETTO FINANZIATORE:** Ministero della Salute-Programma CCM 2018.

• Periodo 2018 ad oggi: Progetto “**Creazione del valore sociale ed invecchiamento attivo. Agire sui behaviour dei singoli attraverso strategie di value exchange per produrre benefici per la collettività**”; *Ruolo: Responsabile scientifico e coordinatore*, all’interno del team di ricerca del Laboratorio Management e Sanità-Istituto di Management della Scuola Superiore di Studi universitari e di Perfezionamento Sant'Anna di Pisa (SSSA).

KEYWORDS: Social marketing, Consumer behaviors, Customer engagement, Segmentation, Health promotion, Healthy Ageing, Physical activity; Cross-sectional survey.

PARTNER: Azienda Toscana Nord Ovest; Azienda Toscana Centro, Azienda Toscana Sud Est.

SOGGETTO FINANZIATORE: Regione Toscana

• Periodo 2018 ad oggi: Progetto “**Rilevazione dell’esperienza dei pazienti ricoverati ed in Pronto Soccorso (PREMs)**”; *Ruolo: Membro* del team di ricerca, all’interno del Laboratorio Management e Sanità-Istituto di Management della Scuola superiore di Studi Universitari e di Perfezionamento Sant'Anna di Pisa (SSSA).

KEYWORDS: Continuous Customer experience measurement; lean thinking; narrating experience, emergency department, Qr code scanned survey; web survey; Questionnaire design

PARTNER: Aziende Sanitarie Toscana

SOGGETTI FINANZIATORI: Regione Toscana.

• Periodo 2017 – ad oggi: Progetto “**Prevenzione d’iniziativa (screening su pazienti sani 45-60 anni)**”; *Ruolo: Responsabile scientifico e coordinatore*, all’interno del Laboratorio Management e Sanità-Istituto di Management della Scuola Superiore di Studi universitari e di Perfezionamento Sant'Anna di Pisa (SSSA) nell’ambito dello studio

KEYWORDS: Customer experience, Customer engagement, Health literacy, Segmentation, Marketing-Mix, Service customer-oriented, Primary Care services (family doctors), Questionnaire design, Web survey.

PARTNER: Azienda Toscana Sud Est, Agenzia Regionale Sanitaria.

SOGGETTO FINANZIATORE: Regione Toscana

• Periodo 2017 – ad oggi: Progetto “**Assistenza sanitaria integrativa: quali sinergie con il SSN?**”; *Ruolo: Membro* del gruppo di ricerca (col ruolo specifico di coordinare della parte della ricerca

che riguarda le scelte e le preferenze della popolazione italiana in tema di Assistenza sanitaria integrativa), all'interno del Laboratorio Management e Sanità-Istituto di Management della Scuola Superiore di Studi Universitari e di Perfezionamento Sant'Anna di Pisa (SSSA).

KEYWORDS: Consumption behaviors; choices analysis; healthcare financing mechanisms; Survey; Discrete Choice Experiments; questionnaire design; web survey

PARTNER: SSSA, Fondazione Giacomo Brodolini.

SOGGETTO FINANZIATORE: Fondo Integrativo Coopersalute.

- Dal 2017 ad oggi: Progetto “**Modello IDEA: Incontri Di Educazione all’Autogestione delle malattie croniche**”; Ruolo: **Responsabile scientifico e coordinatore**, all'interno Laboratorio Management e Sanità-Istituto di Management della Scuola superiore di studi universitari e di perfezionamento Sant'Anna di Pisa (SSSA).

KEYWORDS: Healthy behaviors, Self-management; Self-efficacy; Customer Empowerment; Health-coproduction; Web-App Survey, Structured questionnaire; Sharing platform, Indicators.

PARTNER: SSSA, Azienda Usl Toscana Centro, Azienda USL Toscana Nord Ovest, Azienda USL Toscana Sud Est,

SOGGETTO FINANZIATORE: Regione Toscana.

- Periodo: 2016-ad oggi: Attività di ricerca sui temi della **misurazione delle performance per i percorsi assistenziali della salute mentale** nell'ambito dei progetti di ricerca “IL SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE DEI SISTEMI SANITARI REGIONALI” (adottato da un Network di Regioni italiane) e “IL SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE DELLA SANITÀ TOSCANA”; *Ruolo*: **Coordinatore**, all'interno del Laboratorio Management e Sanità-Istituto di Management della Scuola superiore di studi universitari e di perfezionamento Sant'Anna di Pisa (SSSA).

KEYWORDS: Service delivery process; Quality evaluation; Mental Health, Administrative data, Hospital, Mental Health Services

PARTNER: SSSA (coordinatore), Università di Bologna, Dipartimento di Scienze Biomediche e Neuromotorie;

SOGGETTI FINANZIATORI E PARTNER per l'anno 2017: Lombardia, Friuli Venezia Giulia, Veneto, PA di Bolzano, PA di Trento, Emilia Romagna, Liguria, Toscana, Umbria, Marche, Puglia, Basilicata e Calabria.

- Periodo 2010- ad oggi: Attività di ricerca sui temi della **misurazione delle performance per i percorsi assistenziali dell'oncologia** nell'ambito dei progetti di ricerca “IL SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE DEI SISTEMI SANITARI REGIONALI” (adottato da un Network di Regioni italiane) e “IL SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE DELLA SANITÀ TOSCANA”; *Ruolo*: **Membro** del gruppo di ricerca (2010-2013); **Responsabile scientifico e Coordinatore** (2014-2015) e successivamente **membro** del gruppo di ricerca, all'interno del Laboratorio Management e Sanità-Istituto di Management della Scuola superiore di studi universitari e di perfezionamento Sant'Anna di Pisa (SSSA).

KEYWORDS: Service delivery process; Quality evaluation; Cancer Care, Administrative data, Hospital, outpatient services

PARTNER: SSSA (coordinatore), Università di Bologna, Dipartimento di Scienze Biomediche e Neuromotorie

SOGGETTI FINANZIATORI/PARTNER per l'anno 2017: Lombardia, Friuli Venezia Giulia, Veneto, PA di Bolzano, PA di Trento, Emilia Romagna, Liguria, Toscana, Umbria, Marche, Puglia, Basilicata e Calabria.

- Anno 2005 a oggi - Prima **membro** del team di ricerca, poi **coordinatore** (dal 2006) e **responsabile scientifico** (dal 2014) delle attività di ricerca condotte dal Laboratorio Management e Sanità-Istituto di Management della Scuola Superiore di Studi Universitari e di Perfezionamento Sant'Anna di Pisa (SSSA), sui temi della **Customer experience** e della **Customer satisfaction in sanità**, per supportare le istituzioni regionali, le organizzazioni aziendali e intraziendali (ospedali, dipartimenti, zone distretto, AFT, etc.) nei processi di misurazione e valutazione della qualità dei servizi e dei percorsi assistenziali (attraverso indicatori del sistema di valutazione delle performance, requisiti del sistema di accreditamento regionale, indicatori e obiettivi di budget, etc.), nella valutazione dell'innovazione di processo (adozione di nuovi modelli assistenziali, quali il See&Treat, la Sanità di Iniziativa, l'ospedale per intensità di cura) e nella definizione di strategie di quality improvement..

KEYWORDS: Customer experience, Customer satisfaction, Customer-oriented services, Experience in use, Determinants, Healthcare services, Questionnaire design, Cross-sectional Survey, Telephone/Web/Mail Survey Structured questionnaire;

PARTNER scientifici: SSSA (coordinatore); University of Toronto, Institute of Health Policy, Management and Evaluation; Università Milano-Bicocca (CRISP- Centro di ricerca interuniversitario per i servizi di pubblica utilità)

SOGGETTI FINANZIATORI/PARTNER: Friuli Venezia Giulia, Liguria, Toscana, Umbria, Basilicata, Piemonte.

Nell'ambito di questa attività di ricerca sono stati condotti i seguenti studi:

- **Ricovero ospedaliero ordinario (Strutture pubbliche):** L'esperienza di ricovero degli utenti ospedalizzati in strutture pubbliche e con degenza superiore ad un giorno. *Anni:* 2006, 2008, 2011, 2013 e 2015 per Regione Toscana; 2015 per Regione Basilicata; **Campione: da circa 4.000 a circa 15.500** a seconda della strategia di campionamento adottata nelle singole edizioni; *Strategie di campionamento:* stratificazione a livello di Azienda Sanitaria (2006), di area funzionale organizzativa (2008, 2011), dipartimento (2013, 2015); **Ruolo:** Coordinatore (dal 2006), Responsabile scientifico (dal 2013).
- **Ricovero ospedaliero ordinario (Strutture private convenzionate con il SSN):** L'esperienza di ricovero degli utenti ospedalizzati in strutture private e con degenza superiore ad un giorno; *Anni:* 2011-2012, 2014-2015); **Campione: da circa 2.000 a circa 3.000** a seconda della strategia di campionamento adottata nelle singole edizioni; *Strategie di campionamento:* stratificazione a livello di area funzionale organizzativa; **Ruolo:** Coordinatore
- **Percorso materno infantile:** L'esperienza assistenziale delle donne che ricorrono ai servizi territoriali ed ospedalieri del percorso nascita; *Anni:* 2007, 2010, 2012; **Campione: da circa 2.500 a circa 4.600** a seconda della strategia di campionamento adottata nelle singole edizioni; *Strategie di campionamento:* stratificazione a livello di Azienda Sanitaria (2007), punto nascita (2012-

2013); **Ruolo:** Coordinatore

- **Servizi territoriali/Assistenza medico di famiglia):** L'esperienza della popolazione/assistiti in carico al servizio sanitario regionale con i servizi distrettuali*, della medicina generale*+ e della pediatria*; *Anni:* 2007*, 2009*, 2012*, 2014+; **Campione: da circa 2.500 a circa 8.400** a seconda della strategia di campionamento adottata nelle singole edizioni; *Strategie di campionamento:* stratificazione a livello di zona distretto (2007, 2009, 2012), AFT (2014); **Ruolo:** membro del gruppo di ricerca (2007, 2009, 2012), Responsabile scientifico e coordinatore (2014)
- **Sanità di iniziativa:** esperienza degli assistiti arruolati nel progetto “Sanità di Iniziativa” adottato per sperimentare l'adozione del Chronic care model nella presa in carico e gestione del paziente cronico (diabetico e scompensato); *Anni:* 2011; **Campione: circa 6.600**; *Strategie di campionamento:* stratificazione a livello di moduli della Sanità di Iniziativa; **Ruolo:** Coordinatore
- **Pronto soccorso:** L'esperienza degli utenti che hanno accesso al pronto soccorso; *Anni:* 2007, 2008; **Campione: circa 6.000** per indagine; *Strategie di campionamento:* stratificazione a livello di Azienda Sanitaria, Pronto soccorso; **Ruolo:** membro del gruppo di ricerca (2007, 2008)
- **Assistenza domiciliare:** indagine sul percorso assistenziale e i servizi offerti agli assistiti in assistenza domiciliare (AD; ADI e ADP); *Anni:* 2008; **Campione: circa 2.300**; *Strategie di campionamento:* stratificazione a livello di Azienda Sanitaria; **Ruolo:** membro del gruppo di ricerca
- **Residenze sanitarie assistenziali:** L'esperienza degli ospiti delle Residenze sanitarie assistenziali (RSA), *Anni:* 2012; **Campione: circa 1.700**; *Strategie di campionamento:* stratificazione a livello di struttura; **Ruolo:** membro del gruppo di ricerca

- Periodo 2015-2017: Progetto nazionale “**Un intervento di implementazione strutturata e sistematica di educazione della persona diabetica: agire su alimentazione, attività fisica e gestione auto-efficace della malattia cronica per incidere sul controllo del peso e degli indicatori di malattia**”; **Ruolo:** Responsabile scientifico e coordinatore, all'interno del Laboratorio Management e Sanità-Istituto di Management della Scuola superiore di studi universitari e di perfezionamento Sant'Anna di Pisa (SSSA).

KEYWORDS: Healthy behaviors; Lifestyles; Diet; Physical activity; Globalizing; Well-being; Self-management; Self-efficacy; Customer Empowerment; Health co-production; Social value co-creation; Diabetes, Customer-to-Customer service; Longitudinal research design; Structured questionnaire; National Grant (409.000 euro).

PARTNER: SSSA (coordinatore), Regione Toscana; Aziende USL di Lucca, Prato, Pisa, Livorno, Siena, Arezzo, Firenze; Azienda Sanitaria di Potenza, Azienda Sanitaria di Matera; PA di Bolzano e Azienda Sanitaria dell'Alto Adige.

SOGGETTO FINANZIATORE: Ministero della Salute-Programma CCM 2014.

- Periodo 2016-2017: Progetto: “**Mappatura percorsi territoriali della Salute Mentale**”; **Ruolo:** **Responsabile scientifico**, all'interno del Laboratorio Management e Sanità- Istituto di Management della Scuola superiore di studi universitari e di perfezionamento Sant'Anna di Pisa (SSSA).

KEYWORDS: Service delivery process; Human Resources; Facilities, Activities; Mental Health Care; Health Professionals, Web survey.

COMMITTENTE: Regione Toscana

- Periodo 2016: Progetto "**Percorso oncologico a misura di paziente: PROMS e benchmarking internazionale**"; *Ruolo: Responsabile scientifico*, all'interno del Laboratorio Management e Sanità- Istituto di Management della Scuola superiore di studi universitari e di perfezionamento Sant'Anna di Pisa (SSSA).

KEYWORDS: Customer experience, Customer satisfaction, Value in use, Quality of life, Preferences, Determinants, Healthcare services, Cancer care, Survey, Structured questionnaire

PARTNER: SSSA (coordinatore), Azienda Ospedaliero Universitaria Pisana)

SOGGETTO FINANZIATORE: Regione Toscana

- Periodo 2016: Progetto "**Obesità infantile e disturbi alimentari nell'adolescenza: mappatura e strategie di azione**"; *Ruolo: Co-Responsabile scientifico*, all'interno del Laboratorio Management e Sanità- Istituto di Management della Scuola superiore di studi universitari e di perfezionamento Sant'Anna di Pisa (SSSA).

KEYWORDS: Consumer behaviors; Obesity; Public strategies; Educational programs; Literature review.

COMMITTENTE: Regione Toscana

- Periodo 2013-2014: Progetto "**ANALISI DELLA VALUTAZIONE DI EFFICIENZA ED EFFICACIA DEL SSN**"; *Ruolo: Membro* del gruppo di ricerca, all'interno del Laboratorio Management e Sanità- Istituto di Management della Scuola superiore di studi universitari e di perfezionamento Sant'Anna di Pisa (SSSA).

KEYWORDS: Literature Review; Patient reported outcome measure; Quality of life; Questionnaires; Methods; Healthcare services.

SOGGETTO FINANZIATORE/PARTNER: AGENAS – Agenzia Nazionale per i Servizi Sanitari Regionali

- Periodo 2012-2013: Progetto "**ASSO - Un Ambiente eHealth integrato a Supporto della continuità di cura, a Sostegno di un completo risk management ed a favore dell'empowerment del paziente**"; *Ruolo: Membro* del gruppo di ricerca, all'interno del Laboratorio Management e Sanità- Istituto di Management della Scuola superiore di studi universitari e di perfezionamento Sant'Anna di Pisa (SSSA).

KEYWORDS: Service delivery process; Process analysis; ICT integration; Cancer Care; Rehabilitation Care

PARTNER: DEDALUS (coordinatore), ESAOTE, SSSA, ESPRES3D, Università di Firenze, Università di Pisa.

SOGGETTO FINANZIATORE: REGIONE TOSCANA - POR-CREO

- Periodo 2011-2013: Progetto nazionale “**Analisi comparativa dell'efficienza, della qualità e dell'appropriatezza delle Aziende sanitarie italiane**”, *Ruolo: Membro* del gruppo di ricerca, all'interno del Laboratorio Management e Sanità-Istituto di Management della Scuola superiore di studi universitari e di perfezionamento Sant'Anna di Pisa (SSSA).

KEYWORDS: Service delivery process; Quality evaluation, Cancer Care, Mental Health, Italian Regions

PARTNER: SSSA (coordinatore), Università di Bologna, Dipartimento di Scienze Biomediche e Neuromotorie.

SOGGETTO FINANZIATORE: Commissione Parlamentare d'inchiesta del Senato della Repubblica sull'efficienza e l'efficacia del Servizio Sanitario Nazionale

- Periodo 2010-2012: Progetto nazionale "**Baby Friendly Community Iniziative (BFICI) e allattamento al seno esclusivo: uno studio controllato multicentrico**" (progetto di Ricerca Corrente n. RC 32/08); *Ruolo: Coordinatore* delle attività di ricerca affidate al Laboratorio Management e Sanità-Istituto di Management della Scuola Superiore di Studi Universitari e di Perfezionamento Sant'Anna di Pisa (SSSA).

KEYWORDS: Customer behaviors, Determinants, Healthcare services, Breastfeeding, Longitudinal Survey, Structured questionnaire.

SOGGETTO FINANZIATORE/PARTNER: IRCCS Burlo Garofolo di Trieste, Unità per la Ricerca sui Servizi Sanitari, l'Epidemiologia di Popolazione e la Salute Internazionale (coordinatore) e il Comitato Italiano per l'Unicef.

- Periodo 2010: Progetto "**Percezione dei cittadini relativamente a strumenti di integrazione ospedale e territorio e dei servizi distrettuali**"; *Ruolo: Membro* del gruppo di ricerca, all'interno del Laboratorio Management e Sanità-Istituto di Management della Scuola superiore di studi universitari e di perfezionamento Sant'Anna di Pisa (SSSA).

KEYWORDS: Customer experience, Customer satisfaction, Hospital, Experience in use, Determinants, Healthcare services, Cross-sectional Survey, Structured questionnaire

SOGGETTO FINANZIATORE/PARTNER: Azienda Unità Sanitaria Locale di Ravenna

- Periodo: 2008-2009: Progetto “**Bisogni del paziente e percorsi assistenziali nella rete oncologica toscana**”; *Ruolo: Membro* del gruppo di ricerca, all'interno del Laboratorio Management e Sanità- Istituto di Management della Scuola superiore di studi universitari e di perfezionamento Sant'Anna di Pisa (SSSA).

KEYWORDS: Customer experience; Service delivery process; Process Analysis, Focus group; Semi-structured interview; Healthcare services; Cancer care.

PARTNER: SSSA, Istituto Toscano Tumori, Regione Toscana.

SOGGETTO FINANZIATORE: ROCHE

- Periodo 2008: Progetto “**L’esperienza e la soddisfazione dei pazienti oncologici per i servizi sanitari ricevuti in Toscana**”, nell’ambito del progetto “La valutazione di qualità nella rete oncologica toscana. Dalle Raccomandazioni cliniche ITT agli indicatori del percorso assistenziale”; *Ruolo*: **Membro** del team di ricerca, all’interno del Laboratorio Management e Sanità-Istituto di Management della Scuola superiore di studi universitari e di perfezionamento Sant’Anna di Pisa (SSSA).

KEYWORDS: Customer experience, Cancer care, Service delivery process, cross-sectional survey; computer assisted telephone interviews; Questionnaire design

SOGGETTO FINANZIATORE/PARTNER: CSPO -Istituto Scientifico Prevenzione Oncologica, ITT Istituto Tumori Toscano (Ministero della Salute).

C)PUBBLICAZIONI

Articoli pubblicati su riviste internazionali e nazionali:

1. Vainieri M, Quercioli C, Maccari M, Barsanti S, **Murante AM** (2018). Reported experience of patients with single or multiple chronic diseases: empirical evidence from Italy. **BMC health services research**, 18(1), 659. [Impact factor (2-year): 2.179, Impact Factor (5-year): 2.651]
2. Emmanuel K, Sciolli G, Toraldo ML, **Murante AM** (2018), The Diabetes Self-management educational programs and their integration in the usual care: a systematic literature review. **HEALTH POLICY**, 122(8): 866-877, [Impact Factor (2017): 2.293, Impact Factor(5-Year): 2.581]
3. Grillo Ruggeri T, Berta Paolo, **Murante AM**, Nuti S (2018), Patient satisfaction, patients leaving hospital against medical advice and mortality in Italian university hospitals: a cross-sectional analysis. **BMC HEALTH SERVICES RESEARCH**, 18:51 [Impact factor (2-year): 2.179, Impact Factor (5-year): 2.651]
4. Bonciani M, Barsanti S, **Murante, AM** (2017) Is the co-location of GPs in primary care centres associated with a higher patient satisfaction? Evidence from a population survey in Italy, **BMC HEALTH SERVICES RESEARCH**, 17: 248, Impact factor (2-year): 2.179, Impact Factor (5-year): 2.651]
5. **Murante AM**, Seghieri, C; Vainieri M; Schafer W (2017) Patient-perceived responsiveness of primary care systems across Europe and the relationship with the health expenditure and remuneration systems of primary care doctors, **SOCIAL SCIENCE & MEDICINE**; 186:139-147 [Impact Factor(2017): 3.007 , Impact Factor (5-Year): 3.835]
6. **Murante AM**, Candelori S, Rucci P, Nuti S, Roncella M, Ghilli M, Mercatelli A, Fantini MP (2017), Catching and monitoring clinical innovation through performance indicators. The case of the breast-conserving surgery indicator. **BMC RESEARCH NOTES**; 10:288 [SCImago Journal Rank (SJR): 0.691]
7. Nuti S, De Rosis S, Bonciani M, **Murante AM** (2017), Rethinking Healthcare Performance Evaluation Systems towards the People-Centredness Approach: Their Pathways, their Experience, their Evaluation. **HEALTHCARE PAPERS**, 17(2):56-64. -
8. De Rosis, S, Bonciani, M, **Murante, AM** (2017). La valutazione degli esiti nella prospettiva dei pazienti. **SALUTE E TERRITORIO**, vol. 213, p. 83-88, ISSN: 0392-4505
9. Cattaneo A, Bettinelli ME, Chapin E, Macaluso A, do Espírito Santo LC, **Murante AM**, Montico M (2016). Effectiveness of the Baby Friendly Community Initiative in Italy: a non-randomised controlled study. **BMJ Open**, 6(5), e010232. [Impact Factor: 2.413]
10. Schäfer W, Boerma W, • **Murante AM**,• Sixma H,• Schellevis F,• Groenewegen PP, Assessing the potential for improvement of primary care in 34 countries: a cross-sectional survey, **Bulletin of the World Health Organisation** 03/2015; 93(3):161-168. [Impact factor(2016): 4.939]
11. **Murante AM**, Vainieri M, Rojas DC, Nuti S (2014), Does feedback from patient-experience surveys change behaviour of health professionals and improve communication with patients? The Italian experience. **Health Policy**, 116 (2014) 273–280 [Impact Factor (2017): 2.293, Impact Factor(5-Year): 2.581]

- 12.** Murante AM, Seghieri C, Brown AD, Nuti S (2014), How do hospitalization experience and institutional characteristics influence inpatient satisfaction? A multilevel approach. **International Journal Of Health Planning And Management**. [Impact factor:0.977]
- 13.** Schäfer W, Boerma W, Kringos DS, De Ryck E, Greß S, Heinemann S, **Murante AM**, Rotar-Pavlic D, Schellevis F, Seghieri C, Van den Berg MJ, Westert GP, Willems S and Groenewegen PP (2013), Measures of quality, costs and equity in primary health care instruments developed to analyse and compare primary care in 35 countries, **Quality in Primary Care**, Volume 21, Issue 2: 67-79
- 14.** Björkelund C, Maun A, **Murante AM**, Hoffman K, De Maeseneer J, Farkas-Pall Z (2013), Impact of continuity on quality of primary care: from the perspective of citizens' preferences and multimorbidity – position paper of the European Forum for Primary Care. **Quality in Primary Care**;21:193–204.
- 15.** Macaluso A, Bettinelli ME, Chapin EM, Cordova do Espirito Santo L, Mascheroni R, **Murante AM**, Montico M, Cattaneo A (2013), A Controlled Study on Baby-Friendly Communities in Italy: Methods and Baseline Data. **Breastfeeding Medicine**, 8(2): 198-204. [Impact Factor* 1.951]
- 16.** Carradori T, Bravi F, Carretta E, Caruso B, **Murante AM**, Nuti S, Fantini MP, La percezione dei pazienti sul progetto del medico di riferimento del caso nelle strutture di ricovero: l'esperienza dell'Azienda Usl di Ravenna, **Tendenze nuove** 1-2/2011 nuova serie: 95-106.
- 17.** Mengoni A, **Murante AM**, Nuti S, Tedeschi P (2010), Segmentazione e Marketing per la sanità pubblica, **Mercati e Competitività**, Fasc.1, pp. 119-39.
- 18.** Nuti S, Bonini A, **Murante AM**, Vainieri M. (2009), Performance assessment in the maternity pathway in Tuscany Region, **Health Service Management Research**, Vol.22, pp. 115-121. [SCImago Journal Rank Score: 0.273]

Curatele

- 19.** Nuti S, Fantini MP, Murante AM (a cura di), Valutare i percorsi in sanità. I percorsi della salute mentale e il percorso oncologico. 2014. **Il Mulino**. - Country: Italy, Bologna
- 20.** Murante AM, Nuti S, Matarrese D (a cura di), REPORT OF THE MATERNITY PATHWAY. vol. 1, p. 7-12, **EDIZIONI POLISTAMPA**, ISBN: 978-88-596-1571-2 - Country: Italy, Firenze
- 21.** Pagliacci D, Siller M, Murante AM (a cura di), Alfabeto per l'autogestione. Diabete. 2016. **Edizioni Polistampa** - Country: Italy, Firenze

Capitoli:

- 22.** S. Nuti, **A.M. Murante** (2014). Indicazioni metodologiche e gestionali per lo sviluppo di un approccio di «percorso assistenziale» nei sistemi di valutazione della performance. In: S. Nuti M.P. Fantini A.M. Murante. Valutare i percorsi in sanità. I percorsi della salute mentale e il percorso oncologico. vol. 7, p. 253-260, Bologna:Società editrice **Il Mulino**, ISBN: 9788815246455
- 23.** **A.M. Murante**, M.P. Fantini, D. Tedesco. (2014). Gli indicatori e le evidenze del percorso

oncologico. In: S. Nuti M.P. Fantini A.M. Murante. Valutare i percorsi in sanità. I percorsi della salute mentale e il percorso oncologico.. vol. 7, p. 213-252, Bologna:Società editrice **Il Mulino**, ISBN: 9788815246455

24. B. Lupi, P. Rucci, S. Mimmi, **A.M. Murante** (2014). Gli indicatori e le evidenze del percorso salute mentale. In: S. Nuti M.P. Fantini A.M. Murante. Valutare i percorsi in sanità. I percorsi della salute mentale e il percorso oncologico.. vol. 7, p. 75-211, Bologna:Società editrice **Il Mulino**, ISBN: 9788815246455

25. M.P. Fantini, **A.M. Murante**, E. Perrone (2014). Il percorso oncologico. In: S. Nuti M.P. Fantini A.M. Murante. Valutare i percorsi in sanità. I percorsi della salute mentale e il percorso oncologico.. vol. 7, p. 37-62, Bologna:Società editrice **Il Mulino**, ISBN: 9788815246455

26. **AM Murante** (2015). "THE MATERNITY PATHWAY THROUGH THE EYES OF WOMEN" In: Murante Anna Maria;Nuti Sabina;Matarrese Daniela (a cura di), REPORT OF THE MATERNITY PATHWAY. vol. 1, p. 7-12, FIRENZE:**EDIZIONI POLISTAMPA**, ISBN: 978-88-596-1571-2

27. Bonciani M, **Murante AM** (2015). THE PREGNANCY. In: Murante Anna Maria;Nuti Sabina;Matarrese Daniela. (a cura di): REPORT OF THE MATERNITY PATHWAY. vol. 1, p. 13-24, FIRENZE:**EDIZIONI POLISTAMPA**, ISBN: 9788859615712

28. Nuti S, **Murante AM** (2015). The Performance Evaluation. In: Anna Maria Murante Sabina Nuti Daniela Matarrese. (a cura di): Report of the Maternity Pathway. vol. 1, p. 53-73, FIRENZE:**EDIZIONI POLISTAMPA**, ISBN: 978-88-596-1571-2

29. **Murante AM**, Niccolai F (2012), Il Medico di riferimento e l'esperienza del paziente: alcune evidenze dalle indagini svolte in Toscana, in Niccolai F. e Nuti S. (a cura di), Intensità di cura e intensità di relazioni. Idee e proposte per cambiare l'ospedale. Edizioni ETS - Country: Italy, Pisa

30. Panero C, **Murante AM** (2012), Il See&Treat nell'esperienza dei pazienti, in See & Treat Protocolli medico-infermieristici: la sperimentazione toscana nei pronto soccorso. Giunti O.S. Organizzazioni Speciali - Country: Italy, Firenze

31. Nuti S, Bonini A, **Murante AM** (2011), Marcacci L, Il Sistema di valutazione della performance del network delle regioni, in D'Adamo (a cura di), La formazione manageriale. Il motore dello sviluppo in sanità. Aracne. - Country: Italy, Roma

32. **Murante AM** (2010), La scelta dei due percorsi oncologici: perchè colon retto e mammella, in Nuti S, Calabrese C, Panero C (a cura di), Confronto tra bisogni del paziente e offerta sanitaria per il miglioramento organizzativo del percorso oncologico. Economia Sanitaria. - Country: Italy, Milano

33. Nuti S, **Murante AM** (2008), L'esperienza e la soddisfazione dei pazienti oncologici per i servizi sanitari ricevuti in Toscana, in La valutazione di qualità nella rete oncologica toscana. Dalle Raccomandazioni cliniche ITT agli indicatori del percorso assistenziale. Giunti O.S. Organizzazioni Speciali, Maggio. - Country: Italy, Firenze

34. Nuti S, Brambini A, **Murante AM**, Vainieri M, Ferretti F, Marcacci L, Furlan M (2008), La valutazione esterna, in Nuti S (a cura di), La valutazione della performance in sanità, Il Mulino. - Country: Italy, Bologna

35. Barsanti S, Sanna F, **Murante AM**, Calabrese C, Camerini V (2008), La valutazione della capacità di perseguimento delle strategie regionali, in Nuti S (a cura di) La valutazione della performance in sanità, Il Mulino- Country: Italy, Bologna

Articoli in Conference Proceedings

- 36.** Murante AM, Nuti S, A Marketing Approach For Creating Patient Oriented Pathways In Hospital Services, in the proceedings of 10th International Conference Marketing Trends, 2011, Paris, ed. Jean-Claude Andreani and Umberto Collesei, Paris: Marketing Trends Association.
- 37.** Panero C, Murante AM, Perucca G, The patient needs and the answer general practitioner: the Italian citizens experience, in Testi A et al (edited) Operations research for patient – centered health care delivery, Franco Angeli, 2010 Milano.
- 38.** Murante AM, Panero C, Nuti S, L’esperienza dei cittadini del servizio di medicina generale: come la comunicazione influenza la relazione medico – paziente. Quattro regioni a confronto, in La qualità del sistema di assistenza territoriale e il valore delle relazioni per un distretto con-vincente. Quaderni CARD 10, supplemento al N.1 – 2010 di CARD News, 2010.
- 39.** Murante AM, Strumenti e metodi per misurare la patient satisfaction nei sistemi multidimensionali di valutazione della performance in sanità. AIES, Bergamo, 30 October 2009.
- 40.** Nuti S., Bonini A., Vainieri M, Murante A. M. , “A multidimensional system to evaluate performance in the maternity process: the Tuscany experience”. - ISQua’s 23rd International Conference: London 2006.

Rapporti di ricerca

- 41.** Murante A. M. (a cura di), La valutazione esterna, in Il sistema di valutazione della performance della sanità toscana. Edizioni ETS, per gli anni 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015. - Country: Italy, Pisa
- 42.** Nuti S., Bonini A., Murante A.M. (a cura di), "Il sistema di valutazione della performance del Network delle Regioni, REPORT 2010", Edizioni ETS, 2011 - Country: Italy, Pisa

D) CONVEGNI

- CO-AUTORE al convegno European Group for Public Administration. Annual Conference, Losanna, September 2018. Lavoro presentato: Vainieri M, Coletta L, Noto G, Murante AM, A systematic review on the use of perceived value to assess inter-organizational performance. 07-09-2018
- RELATRICE al convegno: EHMA-European Health Management Association, Milano, June 2017. Lavoro presentato: Murante AM, Ferrè F, Livraghi A, Evaluating variation in quality of care settings for end-of-life cancer patients: a retrospective database analysis dal 13-06-2017 al 15-06-2017
- ORGANIZZATRICE del convegno "Il self-management per la persona con diabete. Dalla progettualità alla pianificazione e implementazione strutturata dei programmi di educazione", presso la Scuola superiore di studi universitari e di perfezionamento Sant'Anna di Pisa. dal 11-04-2017 al 11-04-2017
- RELATRICE al convegno: WIC-Wennberg International Collaborative spring policy meeting, Pisa, Aprile 2016. Lavoro presentato: Murante AM, Nuti S, Can patient satisfaction be use to explain the unwarranted variation in healthcare delivery? dal 14-04-2016 al 15-04-2016
- ORGANIZZATRICE "Promuovere il self-management nella persona con diabete", presso la Scuola superiore di studi universitari e di perfezionamento Sant'Anna di Pisa. dal 07-06-2016 al 07-06-2016
- LECTURER al convegno: 19th WONCA Europe Conference; Lisbon, July 2014. Lavoro presentato: Murante AM, Seghieri C, Vainieri M, Schafer W, How does the structure of Primary care systems influence their responsiveness? 34 country performances in comparison. dal 02-07-2014 al 05-07-2014
- RELATRICE al convegno: EHMA-European Health Management Association, Milano, June 2013. Lavoro presentato: Murante AM, Nuti S, Does quality of care for patients with chronic diseases improve when CCM professionals work in the same building? EHMA, Milano, 26 – 28 June 2013 dal 26-06-2013 al 28-06-2013
- RELATRICE al convegno: EACH-International Conference on Communication in Healthcare, St. Andrews University, Scotland UK, September 2012. Lavoro presentato: Murante AM, Nuti S, Can Patient's Feedbacks Influence the Health Professionals' Behaviour in Communication Process? The Case of Tuscan Hospitals dal 06-09-2012 al 06-09-2012
- RELATRICE al convegno European Care Pathway Conference, Amsterdam, the Netherlands, 31 May-1 June 2012. Lavoro presentato: Murante AM, Nuti S, The relationship between patient involvement and hospital accreditation standards dal 31-05-2012 al 01-06-2012
- RELATRICE al convegno EFPC - European Forum of Primary Care, Gothenburg, September 2012. Lavori presentati: Murante AM, Continuity of care through the patient's eyes - focusing on patient experience. dal 03-09-2012 al 04-09-2012
- RELATRICE al convegno EFPC - European Forum of Primary Care, Gothenburg, September 2012. Lavoro presentato: Murante AM, Nuti S, Inter-professional collaboration in Chronic Care Model and its effect on outcomes of care. Findings from a patient experience survey. dal 03-09-2012 al 04-09-2012
- RELATRICE al convegno: 10th International Conference Marketing Trends, 2011, Paris . Lavoro presentato: Murante AM, Nuti S, A Marketing Approach For Creating Patient Oriented Pathways In Hospital Services, in the proceedings of 10th International Conference Marketing Trends, 2011, Paris,

ed. Jean-Claude Andreani and Umberto Collesei, Paris: Marketing Trends Association. dal 20-01-2011 al 22-01-2011

- RELATRICE al convegno EFPC - European Forum of Primary Care , Pisa, August 2010. Lavoro presentato: Murante AM, Panero C, Nuti S, The extent to which contextual effects explain the patient satisfaction with GP assistance in four italian Regions. dal 30-08-2010 al 31-08-2010
- RELATRICE al convegno CARD, Padova, Settembre 2010. Lavoro presentato: Murante AM, Panero C, Nuti S, L'esperienza dei cittadini del servizio di medicina generale: come la comunicazione influenza la relazione medico – paziente. Quattro regioni a confronto dal 18-09-2010 al 18-09-2010
- CO-AUTORE al convegno ORAHS 2010: "OR for patient-centered healthcare delivery": Genoa 2010 – Lavoro presentato: Panero C., Murante A. M., Perucca G., “The patient needs and the answer general practitioner: the Italian citizens experience.”
- RELATRICE al convegno AIES-Associazione Italiana di economia sanitaria, Bergamo Ottobre 2009. Lavoro presentato: Murante AM, Strumenti e metodi per misurare la patient satisfaction nei sistemi multidimensionali di valutazione della performance in sanità. dal 29-10-2009 al 30-10-2009

E) DIDATTICA

1) Partecipazione al collegio dei docenti, incarichi di insegnamento, nell'ambito di dottorati di ricerca accreditati dal Ministero

- Partecipazione al collegio dei docenti del dottorato di ricerca accreditato dal MIUR "PHD IN MANAGEMENT - INNOVATION, SUSTAINABILITY AND HEALTHCARE (CORSO INTERNAZIONALE DI PERFEZIONAMENTO)" della Scuola Superiore di Studi Universitari e Perfezionamento Sant'Anna di Pisa. Anno accademico di inizio: 2018/19
- Incarico di insegnamento "Surviving Research methodologies in management" nell'ambito del dottorato di ricerca accreditato dal MIUR "PHD IN MANAGEMENT - INNOVATION, SUSTAINABILITY AND HEALTHCARE (CORSO INTERNAZIONALE DI PERFEZIONAMENTO)" della Scuola Superiore di Studi Universitari e Perfezionamento Sant'Anna di Pisa. Anno accademico: 2018/19
- Partecipazione al collegio dei docenti del dottorato di ricerca accreditato dal MIUR "PHD IN MANAGEMENT - INNOVATION, SUSTAINABILITY AND HEALTHCARE (CORSO INTERNAZIONALE DI PERFEZIONAMENTO)" della Scuola Superiore di Studi Universitari e Perfezionamento Sant'Anna di Pisa. Anno accademico di inizio: 2017/18
- Incarico di insegnamento "Social Marketing" nell'ambito del dottorato di ricerca accreditato dal MIUR "PHD IN MANAGEMENT - INNOVATION, SUSTAINABILITY AND HEALTHCARE (CORSO INTERNAZIONALE DI PERFEZIONAMENTO)" della Scuola Superiore di Studi Universitari e Perfezionamento Sant'Anna di Pisa. Anno accademico: 2017/18
- Incarico di insegnamento "Surviving Research methodologies in management" nell'ambito del dottorato di ricerca accreditato dal MIUR "PHD IN MANAGEMENT - INNOVATION, SUSTAINABILITY AND HEALTHCARE (CORSO INTERNAZIONALE DI PERFEZIONAMENTO)" della Scuola Superiore di Studi Universitari e Perfezionamento Sant'Anna di Pisa. Anno accademico: 2017/18
- Docente all'interno nel corso "Performance management in health care" nell'ambito del dottorato di ricerca accreditato dal MIUR "PHD IN MANAGEMENT - INNOVATION, SUSTAINABILITY AND HEALTHCARE (CORSO INTERNAZIONALE DI PERFEZIONAMENTO)" della Scuola Superiore di Studi Universitari e Perfezionamento Sant'Anna di Pisa. Anno accademico: 2017/18
- Incarico di insegnamento su insegnamento "Surviving Research methodologies in management" nell'ambito del dottorato di ricerca accreditato dal MIUR "PHD IN MANAGEMENT - INNOVATION, SUSTAINABILITY AND HEALTHCARE (CORSO INTERNAZIONALE DI PERFEZIONAMENTO)" della Scuola Superiore di Studi Universitari e Perfezionamento Sant'Anna di Pisa. Anno accademico: 2016/17

- Incarico di insegnamento su "Research Methodologies in Management" nell'ambito del dottorato di ricerca accreditato dal MIUR "PHD IN MANAGEMENT - INNOVATION, SUSTAINABILITY AND HEALTHCARE (CORSO INTERNAZIONALE DI PERFEZIONAMENTO)" della Scuola Superiore di Studi Universitari e Perfezionamento Sant'Anna di Pisa. Anno accademico: 2015/16
- Docente all'interno nel corso "Performance management in health care" nell'ambito del dottorato di ricerca accreditato dal MIUR "PHD IN MANAGEMENT - INNOVATION, SUSTAINABILITY AND HEALTHCARE (CORSO INTERNAZIONALE DI PERFEZIONAMENTO)" della Scuola Superiore di Studi Universitari e Perfezionamento Sant'Anna di Pisa. Anno accademico: 2015/16
- Docente all'interno nel corso "Performance and health management" nell'ambito del dottorato di ricerca accreditato dal MIUR "PHD IN MANAGEMENT - INNOVATION, SUSTAINABILITY AND HEALTHCARE (CORSO INTERNAZIONALE DI PERFEZIONAMENTO)" della Scuola Superiore di Studi Universitari e Perfezionamento Sant'Anna di Pisa. Anno accademico: 2013/14
- Co-supervisor del dottorando Emmanuel Kumah, nell'ambito del programma PhD in Management della Scuola Superiore di Studi di Perfezionamento Sant'Anna di Pisa. Titolo Tesi: Improving Healthcare Quality through Patient-Focused Strategies: A Focus on Self-Management and Care Experience
PERIODO: dal 01-10-2014 al 29-11-2017

2) Didattica all'interno di corsi di studio per la Laurea magistrale

Docente all'interno del corso "Performance in service: managing performance in healthcare" nell'ambito dell'attività didattica erogata a favore degli allievi della Laurea Magistrale Main-Università di Trento e Scuola Superiore di Studi Universitari e di Perfezionamento Sant'Anna di Pisa. Tema: Marketing for healthcare: strategies for improving patients' engagement and health.
PERIODO: dal 13-10-2017 al 13-10-2017

3) Didattica all'interno di corsi di studio per "Master universitari"

- Coordinatore del modulo di "Marketing dei servizi sanitari" nell'ambito del Master universitario di Secondo livello MeS- Management e Sanità (IV EDIZIONE) della Scuola Superiore di Studi Universitari e di Perfezionamento Sant'Anna di Pisa. Il modulo prevedeva anche un Marketing Game (tema: Il piano di Marketing) su piattaforma FAD.
PERIODO: dal 20-06-2014 al 12-02-2016
- Docente nell'ambito del Master universitario di II livello MES -Management e Sanità (edizioni I, II, III e IV) della Scuola Superiore di Studi Universitari e di Perfezionamento Sant'Anna di Pisa. Temi: Patient satisfaction, experience, evaluation; Process analysis; Cancer care; Maternal care; Patient-oriented services; Patient feedback; Focus group.
PERIODO: dal 21-09-2006 al 27-03-2015

- Docente nell'ambito del Master "Politiche Sanitarie" della Fondazione Alma Mater (Bologna). Temi: Sistemi di valutazione delle performance in sanità; Patient experience measurement.
PERIODO: dal 13-11-2014 al 13-11-2014
- Docente nell'ambito del Master di II livello "Economia e management dei servizi sanitari" dell'Università degli studi di Ferrara. temi: Performance evaluation systems, Patient experience measurement.
PERIODO: dal 12-04-2011 al 12-04-2011
- Docente nell'ambito del Master in Management dei Servizi Sanitari per le Funzioni di direzione della Fondazione Alma Mater, Università di Bologna. Materia: Problematiche economiche di gestione dei servizi sanitari.
PERIODO: dal 19-05-2010 al 19-05-2010
- Docente nell'ambito del Master di II livello in Management dei Servizi Sanitari per le funzioni di Direzione della Fondazione Alma Mater (Bologna). Tema: Strumenti metodologici ed esemplificazioni per la valutazione della percezione dei servizi e della soddisfazione dei cittadini.
PERIODO dal 19-05-2010 al 19-05-2010

4) Didattica all'interno di corsi di Alta formazione

- Coordinatore del "Corso di formazione manageriale per i Dirigenti di Struttura Complessa" (Ed. XXV). Anno Accademico: 2018-2019.
PERIODO: dal 19-09-2018 ad oggi
- Docente nell'ambito del corso di Alta Formazione "Corso di Formazione Manageriale per Dirigenti di Struttura Complessa" della Scuola Superiore di Studi Universitari e di Perfezionamento Sant'Anna di Pisa. Temi: Patient satisfaction, Patient experience, Patient evaluation, Patient empowerment, Strategies, Strategic planning process, Segmentation, Quality, Performance. Anno accademico: 2008/2009; 2010/2011; 2011/2012; 2012/2013; 2013/2014; 2014/2015; 2015/2016; 2017/2018.
PERIODO: dal 12-06-2009 a oggi
- Docente nell'ambito del corso di Alta Formazione "Corso di Formazione Manageriale per Direttori Generali, Sanitari, Amministrativi" della Scuola Superiore di Studi Universitari e di Perfezionamento Sant'Anna di Pisa. Anno accademico: 2010/2011; 2013/2014; 2016/2017. Temi: Patient satisfaction; Patient experience, Patient engagement, Health Strategies, Social Value, Health co-production
PERIODO: dal 17-10-2015 a oggi
- Docente nell'ambito del Corso di Alta Formazione "Management infermieristico e tecnico". Tema: "La gestione del disservizio: la gestione dei processi di recupero dell'utente insoddisfatto. La costruzione del rapporto di fiducia."
PERIODO: dal 09-06-2006 al 09-06-2006

5) Altro

- DOCENTE all'insegnamento "International Public Health experience" (responsabili scientifici: M. Vainieri e F. Vola) erogato dalla Astana Medical University (Kazakistan). dal 31-01-2018 a oggi
- Tutoraggio nel "TRAINING AND ORIENTATION PROJECT" della visiting student Aanchal Ralhan (Undergraduate Student of Regular Courses in honor specialization in Health Services at Western University - Canada). PROJECT: Comparative study on the community service delivery process in Canada and Italy from a user and provider perspective. PERIODO: dal 12-05-2014 al 11-07-2014

F) Altro

- Reviewer per autorevoli riviste scientifiche nazionali ed internazionali
 - Reviewer per BMJ Quality and Safety (2018)
 - Reviewer per BMC Health Services Research (dal 2017 ad oggi)
 - Reviewer per International Journal of Environmental Research and Public Health (dal 2014 a oggi)
 - Reviewer per Mecosan - Management ed Economia Sanitaria (dal 2017 ad oggi)
 - Reviewer per Impresa Progetto - Electronic Journal of Management (2015)

- Adesione a comunità scientifiche di rilievo per il settore scientifico disciplinare di riferimento:
 - Socio della Società Italiana di Marketing (SIMktg) dal 01-01-2013 a oggi
 - Socio della Società Italiana di Management (SIMA) dal 01-01-2015 a oggi
 - Socio dell'Accademia Italiana di Economia Aziendale (AIDEA) dal 01-01-2015 a oggi
 - Socio della European Social Marketing Association (ESMA) dal 21-03-2018 a oggi

- PhD Visiting student presso l'ufficio del Assistant Deputy Minister, Strategy Ministry of Health and Long-term Care - Ontario (CA). Supervisor: Professor Brown, Adalsteinn. PERIODO: dal 30-08-2009 al 18-09-2009

- Giugno 2018 - ad oggi: Membro del presidio Privacy, presso l'Istituto di management – Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa
- Novembre 2017 ad oggi: Membro della Commissione Qualità e Sicurezza della Regione Toscana
- Novembre 2014 - Ottobre 2017: Membro del “GRUPPO TECNICO REGIONALE DI VALUTAZIONE” (Art. 42 L.R. 51/09) per la Regione Toscana
- Agosto 2013 – Giugno 2016: Membro della Commissione Regionale di Monitoraggio sull'Attuazione della Sanità d'iniziativa (CORMAS) - Regione Toscana

G)TECNICAL SKILL

Competenze di analisi statistica e gestione di grandi database. A titolo di esempio:

- Utilizzo (utente autonomo) di software statistici: STATA, SAS, MLwiN
- Applicazione di modelli gerarchici nell'analisi dei dati: (competenza acquisita al Centre for Multilevel Modelling – University of Bristol (Bristol, United Kingdom): 7-14 April 2010, Introduction to Multilevel Modelling in MLwiN e Multilevel Modelling of Discrete Response Data.

- Analisi di banche dati quali i flussi amministrativi di un Sistema Sanitario Regionale o provenienti da cross-sectional survey o longitudinal survey.

Conoscenza ottima (autovalutazione) della lingua inglese (Speaking, Listening, Writing, Reading)

Le dichiarazioni rese nel presente curriculum sono da ritenersi rilasciate ai sensi degli artt. 46 e 47 del D.P.R. 445/2000

Pisa, 24 Settembre 2018
