



## ANNA MARIA MURANTE

**Nazionalità:** Italiana



### ESPERIENZA LAVORATIVA

---

#### **Affiliate Researcher**

*Scuola Superiore Sant'Anna* [ 10/12/2020 – Attuale ]

Città: Pisa

Paese: Italia

Attività di ricerca sui temi dell'Healthcare Management, tra i quali la valutazione delle performance in sanità e la co-produzione dei servizi in sanità

#### **Ricercatore**

*Scuola Superiore Sant'Anna* [ 01/02/2019 – 30/11/2020 ]

Città: Pisa

Paese: Italia

Attività di ricerca e didattica sui temi dell'Healthcare Management, tra i quali la valutazione delle performance in sanità applicata ai percorsi assistenziali della salute mentale e del pronto soccorso e alle organizzazioni ospedaliere private accreditate. Sono stata membro del team del progetto internazionale Marie Sklodowska-Curie Innovative Training Network for Healthcare Performance Intelligence Professionals. Per la maggior parte delle attività progettuali ho svolto funzioni di coordinamento e gestione, assumendo la responsabilità scientifica di alcuni progetti.

Nella sezione "Progetti" si descrivono le attività progettuali.

#### **Ricercatore**

*Scuola Superiore Sant'Anna* [ 01/02/2014 – 31/01/2019 ]

Città: Pisa

Paese: Italia

Attività di ricerca e didattica sui temi dell'Healthcare Management, tra i quali la valutazione delle performance applicata ai percorsi assistenziali (oncologia e salute mentale) e ai sistemi sanitari nazionali (es. Lettonia), della patient experience e dei patient reported outcome, e dell'educazione all'autogestione per i pazienti cronici. Per buona parte delle attività progettuali ho svolto funzioni di coordinamento e gestione, assumendo la responsabilità scientifica di un progetto nazionale.

Nella sezione "Progetti" si descrivono le attività progettuali.



### **Assegnista di ricerca**

**Scuola Superiore Sant'Anna** [ 15/07/2011 – 14/07/2014 ]

Città: Pisa

Paese: Italia

Attività di ricerca sui temi dell'Healthcare Management, applicati in progetti sulla valutazione multidimensionale dei servizi sanitari con focus sui percorsi assistenziali e esperienza dell'utenza. Ho preso parte al progetto internazionale "Quality and Costs in Primary care in Europe" e al progetto nazionale "Analisi della Valutazione di efficienza ed efficacia del SSN". Per buona parte delle attività progettuali ho svolto funzioni di coordinamento e gestione, assumendone talvolta la responsabilità scientifica.

Nella sezione "Progetti" si descrivono le attività progettuali.

### **Assegnista di ricerca**

**Scuola Superiore Sant'Anna** [ 15/07/2009 – 14/07/2011 ]

Città: Pisa

Paese: Italia

Attività di ricerca sui temi dell'Healthcare Management, applicati in progetti sulla valutazione dei servizi sanitari anche territoriali con focus sui sistemi di misurazione della soddisfazione dell'utenza e sulla valutazione di sistemi nazionali/regionali. Per alcune attività progettuali ho svolto funzioni di coordinamento.

Nella sezione "Progetti" si descrivono le attività progettuali.

### **Collaborazione Coordinata e continuativa per attività di ricerca**

**Scuola Superiore Sant'Anna** [ 02/02/2006 – 13/07/2009 ]

Città: Pisa

Paese: Italia

In questo arco temporale complessivo e non sempre consecutivo, sono stati svolti in sequenza 5 incarichi per lo svolgimento di attività di ricerca nell'ambito di:

- valutazione della performance. I progetti di ricerca hanno avuto focus sulla misurazione della soddisfazione degli utenti e sulla qualità del percorso dell'oncologia. Per alcune attività progettuali ho svolto funzioni di coordinamento.
- valutazione delle performance delle aziende sanitarie, con particolare riferimento ai temi della valutazione esterna degli utenti dei servizi sanitari. Per alcune attività progettuali ho svolto funzioni di coordinamento.

Nella sezione "Progetti" si descrivono le attività progettuali.



### **Prestazione occasionale**

*Scuola Superiore Sant'Anna* [ 14/11/2005 – 31/01/2006 ]

Città: Pisa

Paese: Italia

Attività di ricerca sui sistemi di valutazione delle performance delle aziende sanitarie

### **Valutatore Gruppo Regionale di Valutazione**

*Regione Toscana* [ 01/11/2014 – 31/10/2017 ]

Città: Firenze

Paese: Italia

Attività di verifica del possesso dei requisiti di accreditamento da parte delle aziende sanitarie (Legge Regionale n.51, 5 agosto 2009)

## **ISTRUZIONE E FORMAZIONE**

---

### **Diploma di Perfezionamento, equipollente al Dottorato di Ricerca (art.2 punto 3 legge n. 41 del 14.2.1987), in Management Competitività e sviluppo (Discussione Tesi 23 Dicembre 2010)**

*Scuola Superiore Sant'Anna*

Indirizzo: Pisa (Italia)

Campi di studio: Management

Voto finale : 100/100 e lode.

Tesi: "Patient satisfaction: a strategic tool for health services management"

### **Master Universitario di I Livello in Management dell'Innovazione, Scuola Superiore Sant'Anna, Pisa (Discussione Project Work 2 Dicembre 2005)**

*Scuola Superiore Sant'Anna*

Indirizzo: Pisa (Italia)

Campi di studio: Management

### **Laurea in Economia e Commercio, indirizzo in Economia delle amministrazioni pubbliche ed istituzioni internazionali (Discussione tesi 26 luglio 2004)**

*Università degli Studi di Bari*

Indirizzo: Bari (Italia)

Voto finale : 110 e lode

Tesi: Tesi: "Patient Satisfaction: l'esperienza degli utenti dell'asl 1 di Venosa, Basilicata"

### **Maturità Classica**

*Liceo Classico Quinto Orazio Flacco*

Indirizzo: Venosa (PZ) (Italia)



## PROGETTI

### PROGETTI SU VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE E QUALITA' DEI SERVIZI

Periodo gennaio 2019 - novembre 2020: **"Il sistema della valutazione della performance della Sanità Privata Toscana accreditata"**; Ruolo: **Coordinatore**, all'interno del team di ricerca del Laboratorio MES-Dipartimento EMBEDS e **Istituto di Management** della Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa. Coordinamento delle attività e delle risorse umane coinvolte, compresa la parte che dall'Osservatorio Permanente PREMs che confluisce nel sistema di valutazione; analisi ad hoc; relazione con i committenti (16 strutture e AIOP); organizzazione di momenti di restituzione dei risultati

KEYWORDS: Performance Evaluation, Customer experience In-continuum Survey.

PARTNER e ENTI FINANZIATORI: 16 strutture AIOP.

Periodo gennaio 2018-novembre 2020: Progetto europeo Marie Curie Training Network **"HealthPros (Performance Intelligence Professionals)"**; Ruolo: **Membro** del gruppo di ricerca e **Co-supervisor** di un Early Stage Researcher, all'interno del Laboratorio Mes-Istituto di Management della Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa. **Coordinatore della Spring Training Week 2020** organizzata a Pisa, che includeva un evento di chiusura con esperti Italiani coinvolti nella gestione della pandemia COVID19

KEYWORDS: Healthcare, Managerial systems, Benchmarking, Integrated care processes, Performance.

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

ENTE FINANZIATORE: Comunità Europea, nell'ambito della call Horizon2020

2017 ad 2018: 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,

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

PARTNER: Università di Malta

ENTE FINANZIATORE: Structural Reform Support Service (Commissione Europea)

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.

KEYWORDS: Customer experience; Quality; Costs; Remuneration; Primary Care Systems; Cross-sectional Survey; Comparative study; Multilevel analysis.

PARTNER: NIVEL (coordinatore); Ghent University; RIVM- National Institute for Public Health and the environment, The Netherlands; ULMF- University of Ljubljana (Slovenia), Hochschule Fulda - University of Applied Sciences (Germany).

ENTE FINANZIATORE: Comunità Europea nell'ambito del 7th Framework Programme



## PROGETTI SU VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE E QUALITA' DEI SERVIZI (2)

Attività di ricerca sui temi della **misurazione delle performance** nell'ambito dei progetti di ricerca "Il Sistema di Valutazione delle Performance dei sistemi sanitari regionali" e "Il Sistema di Valutazione della Performance della Sanità Toscana", all'interno del Laboratorio Mes-Istituto di Management della Scuola superiore Sant'Anna di Pisa, con **applicazione ai percorsi assistenziali**:

**Emergenza urgenza** (Periodo: gennaio 2019- novembre 2020); *Ruolo*: **Coordinatore delle attività e delle risorse umane coinvolte**, relazione con gli stakeholder, organizzazione eventi di restituzione dei risultati ai policymaker, manager e professionisti

**Salute mentale** (gennaio 2016 - novembre 2020); *Ruolo*: **Coordinatore delle attività e delle risorse umane coinvolte**, relazione con gli stakeholder, organizzazione eventi di restituzione dei risultati ai policymaker, manager e professionisti

**Oncologia**; *Ruolo*: **Membro** del gruppo di ricerca (2010-2013); **Responsabile scientifico e Coordinatore** (2014-2015) **delle attività e delle risorse umane coinvolte**, relazione con gli stakeholder, policymaker, ai manager e professionisti.

KEYWORDS: Service delivery process; Quality evaluation; Emergency department, Mental Health, Administrative data, Hospital, Mental Health Services; Cancer Care, Hospital, outpatient services

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

ENTI FINANZIATORI E PARTNER esempio 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 2016-2017:Progetto: "**Mappatura percorsi territoriali della Salute Mentale**"; *Ruolo*: **Responsabile e 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.

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

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.

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



### PROGETTI SU VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE E QUALITA' DEI SERVIZI (3)

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**” che coinvolto 8 regioni Italiane (Emilia Romagna, Toscana, Umbria, Molise, Lazio, Campania, Calabria, Lombardia) per le quali è stato definito e reso disponibile su piattaforma un set di indicatori per la salute mentale e l’oncologia in benchmarking, *Ruolo*: **Membro** del gruppo di ricerca col **compito di coordinare** le attività di calcolo degli indicatori tra le regioni, di raccolta dei feedback regionali e dei deliverable del team interno; 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.

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

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



## PROGETTI SU VALUTAZIONE ESTERNA DELLE PERFORMANCE IN SANITA' (PATIENT SATISFACTION - PATIENT EXPERIENCE)

Anno 2005 -2016 - Prima **membro** del team di ricerca, poi **coordinatore** (dal 2006) e **responsabile scientifico** (dal 2014 al 2016) delle attività di ricerca condotte dal Laboratorio Mes-Istituto di Management della Scuola Superiore di Pisa, sui temi **Patient experience/satisfaction in sanità** nei processi di misurazione e **valutazione della performance delle organizzazioni sanitarie (valutazione esterna e perseguimento delle strategie regionali**, definizione e calcolo di indicatori e restituzione ai policymakers e manager sanitari).

Nello svolgimento di queste attività mi sono occupata di disegnare il questionario e definire le strategie di campionamento, predisporre gli strumenti di rilevazione (CATI fino al 2010; POSTALE, CATI CAWI dal 2011; CAWI dal 2018), analizzare i dati (es. analisi multilivello), predisporre indicatori di valutazione.

Tra il 2006 e il 2011 -per alcuni anni- ho coordinato anche le attività di un gruppo di rilevatori impegnati nella somministrazione dei questionari e successivamente gestito le relazioni con fornitori esterni ai cui era stato affidato il servizio CATI.

Di seguito alcuni esempi di studi di cui ho avuto il ruolo di coordinatore (e responsabile scientifico):

**Ricovero ospedaliero ordinario (Strutture pubbliche):** L'esperienza di ricovero degli utenti ospedalizzati in strutture pubbliche. *Anni:* 2006, 2008, 2011, 2013 e 2015 in Toscana; 2015 in Basilicata; *Campione* da circa 4.000 a circa 15.500 a seconda della strategia di campionamento; *Ruolo:* **Coordinatore** (dal 2006), **Responsabile scientifico** (dal 2013).

**Ricovero ospedaliero Strutture private convenzionate con il SSN:** L'esperienza di ricovero degli utenti ospedalizzati in strutture private; *Anni:* 2011-2012, 2014-2015, 2019-2020; *Campione:* da circa 2.000 a circa 3.000 a seconda della strategia di campionamento; *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; *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; *Ruolo:* **membro** del gruppo di ricerca (2007, 2009, 2012), **Responsabile scientifico e coordinatore** (2014)

KEYWORDS: Patient experience/satisfaction, Indicators, valutazione esterna, Questionnaire design, Cross-sectional Survey, Telephone/Web/Mail structured Survey, multilevel modelling;

ENTI FINANZIATORI: Friuli Venezia Giulia, Liguria, Toscana, Umbria, Basilicata, Piemonte.



## PROGETTI SU PATIENT SATISFACTION e PATIENT EXPERIENCE (2)

Periodo 2018 a 2019: 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 -*Diartimento EMbeDS e Istituto di Management* della Scuola superiore di Studi Universitari e di Perfezionamento Sant'Anna di Pisa (SSSA). Coordinamento dell'attività sul campo per supportare l'innovazione introdotta nel processo di partecipazione.

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

PARTNER: Aziende Sanitarie Toscana

SOGGETTI FINANZIATORI: Regione Toscana.

Periodo 2011-2012: Progetto sull"**esperienza dei pazienti assistiti secondo il Chronic Care Model** (Indagine CATI). Attraverso l'esperienza riportata dai pazienti, l'attività di ricerca si è posta come obiettivo di studiare la qualità del processo di cura e gli outcome percepiti in termini di self-management, benefici per la salute e miglioramento dell'assistenza, e il ruolo del team multidisciplinare (medico di famiglia, infermiere e specialista); *Campione: circa 6.600; Ruolo: Coordinatore*

KEYWORDS: Questionnaire design, Chronic care Model, survey; CATI survey, Analysis.

PARTNER: Aziende Sanitarie Toscana

SOGGETTI FINANZIATORI: Regione Toscana.



## PROGETTI SU CO-PRODUCTION e VALUE CO-CREATION NEI SERVIZI PUBBLICI

Periodo settembre - novembre 2020: Progetto **“LEI: Legalità, Etica, Inclusione: per un sistema efficiente e partecipato di prevenzione della corruzione nella Pubblica Amministrazione.”**; Ruolo: **Membro del team** multidisciplinare creato all'interno della **Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa, e coordinato dall'Istituto DIRPOLIS**

KEYWORDS: Social Marketing, Audience listening, Discrete choice experiment, Corruption, Communication.

SOGGETTO FINANZIATORE: SNA - Scuola Nazionale dell'Amministrazione

Periodo aprile e novembre 2020: Progetto **“Health co-production: Stili di vita, tra scelte e comportamenti.”**; Ruolo: **Responsabile scientifico e coordinatore** presso la **Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa- Dipartimento EMbeDS e Istituto di Management – Laboratorio Management e Sanità.**

KEYWORDS: Diet, Physical activity, Space restrictions, Social support, Competition, Collaboration, Discrete choice experiment

SOGGETTO FINANZIATORE: Fondi per i ricercatori del *Dipartimento EMbeDS – Dipartimento di Eccellenza.*

Periodo aprile - novembre 2020: Progetto **“PREMs nel percorso in emergenza”**; Ruolo: **Responsabile scientifico e coordinatore**, all'interno del team di ricerca del Laboratorio Management e Sanità- *Dipartimento EMbeDS e Istituto di Management* della Scuola Superiore di Studi universitari e di Perfezionamento Sant'Anna di Pisa (SSSA).

KEYWORDS: Customer experience, Customer choices, Discrete choice experiment, nuovi modelli di servizio

SOGGETTO FINANZIATORE: Regione Toscana

Periodo marzo 2019 - novembre 2020: Progetto **“Presenza 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 UO** per **Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa – Dipartimento EMbeDS e Istituto di Management – Laboratorio Management e Sanità.**

KEYWORDS: Health behaviors, co-production, Healthy lifestyle, longitudinal survey, APP, longitudinal analysis

PARTNER: Azienda Toscana Nord Ovest; Azienda Toscana Centro, AUSL Reggio Emilia, Azienda Sanitaria di Potenza, Azienda Sanitaria di Matera, Azienda Ospedaliera San Carlo Potenza.

SOGGETTO FINANZIATORE: Ministero della Salute-Programma CCM 2018.

Periodo 2018 novembre 2020: 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- *Dipartimento EMbeDS e 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



## PROGETTI SU CO-PRODUCTION e VALUE CO-CREATION NEI SERVIZI PUBBLICI (2)

Periodo 2017 – 2018: 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.

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 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; Diabetes, Customer-to-Customer service; Longitudinal research design; Longitudinal analysis; 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 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: Globalizing, Healthy behaviors (Diet and Physical activity); Self-efficacy; Self-management Education, Diabetes, Qualitative analysis.

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



### PROGETTI SU CO-PRODUCTION e VALUE CO-CREATION NEI SERVIZI PUBBLICI (3)

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). Avevo il compito di coordinare, in stretto coordinamento con il Burlo Gatofalo, la rilevazione dei livelli di diffusione dell'allattamento al seno tra i centri che hanno adottato le BFICI al fine di dare prova di efficacia delle strategie di promozione dell'allattamento al seno.

KEYWORDS: Health 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



## PUBBLICAZIONI

### PUBBLICAZIONI

#### *Articoli pubblicati su riviste internazionali e nazionali:*

1. Ghilli, M., Mariniello, M. D., Camilleri, V., **Murante, A. M.**, Ferrè, F., Colizzi, L., ... & Nuti, S. (2019). PROMs in post-mastectomy care: Patient self-reports (BREAST-Q™) as a powerful instrument to personalize medical services. *European Journal of Surgical Oncology*. Online 27 November 2019
2. Pennucci F, DE Rosis S, **Murante AM**, Nuti S (2019), Behavioural and social sciences to enhance the efficacy of health promotion interventions: redesigning the role of professionals and people; **Behavioural Public Policy**: 1-21
3. Schäfer WLA, Boerma GW, van den Berg MJ, De Maeseneer J, De Rosis S, Detollenaere J; Greß S, Heinemann S, van Loenen T, **Murante AM**, Pavlič DR, Seghieri C; Vainieri M, Willems S, Groenewegen PP (2019).
- Are people's health care needs better met when primary care is strong? A synthesis of the results of the QUALICOPC study in 34 countries, **Primary Health Care Research & Development**; 20: e104.
4. De Rosis S, **Murante AM** (2019), La valutazione della performance dei servizi sanitari attraverso gli occhi degli utenti. Focus sulla produzione dei dati. **Rivista Italiana di Medicina legale e del diritto in campo sanitario**; 1:243-249.
5. Ferrè F, Vinci B, **Murante AM** (2019), Performance of care for end-of-life cancer patients in Tuscany: the interplay between place of care, aggressive treatments, opioids and place of death. A retrospective cohort study. **The International Journal of Health Planning and Management**. <https://doi.org/10.1002/hpm.2789>
6. Faioli M, **Murante AM**, Nuti S, Pennucci F, Vola F (2018), Assistenza sanitaria integrativa: scenari futuri e possibili sinergie con il sistema sanitario nazionale. In Faioli M. (a cura di), STUDI SULLA SANITÀ INTEGRATIVA E SULLA BILATERALITÀ. Working paper Mefop n. 45/2018
7. 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.
8. Kumah E, 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,
9. 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
10. 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,
- 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

**PUBBLICAZIONI (2)****Articoli pubblicati su riviste internazionali e nazionali (2):**

- 11 **Murante AM**, et al (2017), Catching and monitoring clinical innovation through performance indicators. The case of the breast-conserving surgery indicator. **BMC RESEARCH NOTES**; 10:288
12. 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. -
13. 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
14. Cattaneo A, Bettinelli ME, Chapin E, ..., **Murante AM**, Montico M (2016). Effectiveness of the Baby Friendly Community Initiative in Italy: a non-randomised controlled study. **BMJ Open**, 6(5), e010232.
15. Schäfer W, Boerma W, • **Murante AM**,• Sixma H, Schellevis F, Groenewegen PP (2015), 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.
16. **Murante AM**, et al (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
17. **Murante AM**, et al (2014), How do hospitalization experience and institutional characteristics influence inpatient satisfaction? A multilevel approach. **International Journal Of Health Planning And Management**, 29(3):e247-60.
18. Schäfer W, Boerma W, Kringos DS, ... 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
19. 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.
20. Macaluso A, Bettinelli ME, Chapin EM, ..., **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
21. 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.
22. Mengoni A, **Murante AM**, Nuti S, Tedeschi P (2010), Segmentazione e Marketing per la sanità pubblica, **Mercati e Competitività**, Fasc.1, pp. 119-39
13. 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



## PUBBLICAZIONI (3)

### **Capitoli:**

1. Barsanti S, Murante AM, Maciocco G (2019) La valutazione delle cure primarie. In Maciocco G (a cura di). Cure primarie e servizi territoriali. Esperienze nazionali e internazionali, p.123-141 Roma: Carocci Editore.
2. 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 (a cura di). Valutare i percorsi in sanità. I percorsi della salute mentale e il percorso oncologico. vol. 7, p. 253-260, Bologna:Società editrice **Il Mulino**
3. **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**,
4. 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**
5. 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**
6. **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
7. 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
8. 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
9. 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
10. 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
11. 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



## PUBBLICAZIONI (4)

### *Curatele*

1. 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
2. Murante AM, Nuti S, Matarrese D (a cura di), REPORT OF THE MATERNITY PATHWAY. vol. 1, p. 7-12, **EDIZIONI POLISTAMPA** - Country: Italy, Firenze
3. Pagliacci D, Siller M, Murante AM (a cura di), Alfabeto per l'autogestione. Diabete. 2016. **Edizioni Polistampa** - Country: Italy, Firenze

### *Articoli in Conference Proceedings*

1. **Murante AM**; Gennuso G. Building autonomy for maintaining active healthy ageing behaviours in the adult population. all'**International Marketing Trends Conference** Parrigi (Francia), 16-18 gennaio 2020.
2. **Murante AM**, Nuti S. The continuous collection of user experience for timely addressing critical factors of the hospital journey. EISIC Excellence in Services International Conference. Coletta L, Thessaloniki (Greece), 29-30 August 2019.
3. **Murante AM**. A self-management educational intervention for persons with diabetes: findings on the support of social networks and its association with eating behaviors' changes. World Social Marketing Conference. Lavoro Presentato: Edimburgh (UK), 4-5 June 2019.
4. S, Bonciani M, **Murante AM**. Patients, general practitioners and hospital specialists' perspectives on collaboration between primary and secondary care. Lisbon (Portugal), 26-28 June 2019. EURAM Conference of the European Accademy of management
5. Pennucci F, **Murante AM**, Vola F, Nuti S. Re-building the trust relationship between people and the public health system. An Italian exploratory study. In ATTI del Convegno XV SIM CONFERENCE 2018 Bari, 18-19 ottobre 2018
6. **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.
7. 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.
8. **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.
9. **Murante AM**, Strumenti e metodi per misurare la patient satisfaction nei sistemi multidimensionali di valutazione della performance in sanità. AIES, Bergamo, 30 October 2009.
10. 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.



## CONFERENZE E SEMINARI

---

### Convegni

1. RELATRICE del lavoro presentato all'International Marketing Trends Conference. **Murante AM**; Gennuso G. Building autonomy for maintaining active healthy ageing behaviours in the adult population. Parrigi (Francia), 16-18 gennaio 2020.
2. RELATRICE al convegno AIES-Associazione Italiana di economia sanitaria,. **Murante AM**, Gennuso G. Evaluating strategies for an active ageing through the Social Marketing's lens. Pisa, 3-4 Ottobre 2019.
3. CO-AUTORE del lavoro accettato per essere presentato all' EISIC Excellence in Services International Conference. Coletta L, **Murante AM**, Nuti S. The continuous collection of user experience for timely addressing critical factors of the hospital journey. Thessaloniki (Greece), 29-30 August 2019.
4. CO-AUTORE del lavoro accettato per essere presentato alla EURAM Conference of the European Academy of management. Barsanti S, Bonciani M, **Murante AM**. Patients, general practitioners and hospital specialists' perspectives on collaboration between primary and secondary care. Lisbon (Portugal), 26-28 June 2019.
5. RELATRICE del lavoro accettato per essere presentato alla World Social Marketing Conference. Lavoro Presentato: **Murante AM**. A self-management educational intervention for persons with diabetes: findings on the support of social networks and its association with eating behaviors' changes. Edimburgh (UK), 4-5 June 2019.
6. CO-AUTORE del lavoro presentato alla XV SIM CONFERENCE 2018. Lavoro presentato: Pennucci F, **Murante AM**, Vola F, Nuti S. Re-building the trust relationship between people and the public health system. An Italian exploratory study. Bari, 18-19 ottobre 2018
7. CO-AUTORE del lavoro presentato 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
8. 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
9. 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
10. 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



## Convegni (2)

11. LECTURER al convegno: 19th WONCA Europe Conference; Lisbon. 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
12. RELATRICE al convegno: EHMA-European Health Management Association, Milano. 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
13. RELATRICE al convegno: EACH-International Conference on Communication in Healthcare, St. Andrews University, Scotland UK. 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
14. RELATRICE al convegno European Care Pathway Conference, Amsterdam, the Netherlands **Murante AM**, Nuti S, The relationship between patient involvement and hospital accreditation standards dal 31-05-2012 al 01-06-2012
15. 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
16. RELATRICE al convegno EFPC - European Forum of Primary Care, Gothenburg.. 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
17. 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
18. 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
19. 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."
20. 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. 29-10-2009



## ATTIVITÀ DIDATTICA

### Insegnamenti nell'ambito di Programmi di Dottorato

1. **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.

o Anno accademico: 2019/20 - 2018/19 - 2017/18

2. **Incarico di insegnamento** (Co-responsabile del corso con Di Minin e Testa e Docente) "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.

Lingua: Inglese

o Anno accademico: 2020/21: 2019/20 - 2018/19 - 2017/18 - 2016/17 - 2015/16

3. **Incarico di insegnamento** (Responsabile del corso e Docente unico) "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.

Lingua: Inglese

o Anno accademico: 2019/20 - 2018/19 - 2017/18

4. **Docente all'interno nel corso** "Management Theories", sui temi della "Stakeholder theory", 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.

Lingua: Inglese

o Anno accademico: 2020/21 - 2019/20 - 2018/19

5. **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.

Lingua: Inglese

o Anno accademico: 2019/20 - 2018/19  
- 2017/18

6. **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.

Lingua: Inglese

o Anno accademico: 2015/16- 2013/14

7. **Coordinatrice della Pisa Spring training week 2020** prevista nell'ambito del Progetto europeo Marie Curie - International training network "**HealthPros (Performance Intelligence Professionals)**" rivolta a 14 Early stage Researchers candidati PhD ospitati dalle seguenti istituzioni: University of Amsterdam, Aalborg University, University of Surrey, Corvinus University of Budapest, Scuola Superiore di Studi Universitari e Perfezionamento Sant'Anna di Pisa.

Lingua: Inglese

PERIODO: dal 31-03-2020 al 03-04-2020



## Didattica nell'ambito di Lauree Magistrali e di Master universitari

### Docente all'interno dei corsi (Lauree Magistrali)

1. "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: **Innovation in healthcare - PREMs and PROMs revolution.**

Lingua: Inglese

PERIODO: 04-03-2019

2. "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.**

Lingua: Inglese

PERIODO: 13-10-2017

3. "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: **Strategic Marketing for planning.**

Lingua: Inglese

PERIODO: 11-05-2016

4. **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 di (Master universitari)

5. 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

6. Master "Politiche Sanitarie" della Fondazione Alma Mater (Bologna). Temi: Sistemi di valutazione delle performance in sanità; Patient experience measurement.

PERIODO: 13-11-2014

7. Master di II livello "Economia e management dei servizi sanitari" dell'Università degli studi di Ferrara. temi: Performance evaluation systems, Patient experience measurement.

PERIODO: 12-04-2011

8. 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: 19-05-2010

9. Master in Management dell'innovazione della Scuola Superiore di Studi Universitari e di Perfezionamento Sant'Anna di Pisa.

La dinamica economico finanziaria del sistema azienda. Introduzione ai prospetti di bilancio.



PERIODO:  
27-02-2006

### **Didattica all'interno di corsi di Alta formazione**

1. **Coordinatore del "Corso** di formazione manageriale per i Dirigenti di Struttura Complessa" (Ed. XXV).  
Anno Accademico: 2018-2019.

2. **Docente** nell'ambito del "Corso di formazione permanente 2018 Formare le Associazioni impegnate per la salute" del CRIFSP – Centro di Ricerca e Formazione sul Settore Pubblico, Scuola Superiore di politiche per la salute - Università di Bologna AMRER

PERIODO: 23-02-2019

3. **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 (Valutazione esterna della performance), 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

4. **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: 2013/2014; 2016/2017.

Temi: Patient satisfaction; Patient experience, Patient engagement, Health Strategies, Social Value, Health co-production

PERIODO:

5. **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: 09-06-2006

## **COMMISSIONI**

### **Partecipazione a commissioni per l'ammissione a corsi di formazione o per la valutazione finale del percorso formativo**

1. Partecipazione alla commissione per l'ammissione al programma di dottorato in Management erogato dall'Istituto di Management della Scuola Superiore di Studi Universitari e di Perfezionamento Sant'Anna di Pisa (A.A. 2013-2014; A.A. 2014-2015; A.A. 2018-2019; A.A. 2019/2020; A.A. 2020/2021 )

2. Partecipazione alla commissione per l'ammissione al programma di dottorato in Medicina Traslazionale erogato dall'Istituto di Scienze della Vita della Scuola Superiore di Studi Universitari e di Perfezionamento Sant'Anna di Pisa (A.A. 2018-2019)

3. Partecipazione alla commissione di valutazione a chiusura di percorsi di Alta formazione della Scuola Superiore di Studi Universitari e di Perfezionamento Sant'Anna di Pisa (A.A. 2015-2016; A.A. 2017-2018, A.A. 2018-2019)

5. Partecipazione alla commissione per la valutazione delle PhD dissertation nell'ambito del programma del dottorato in Management della Scuola Superiore di Studi Universitari e di Perfezionamento Sant'Anna di Pisa (A.A. 2017-2018)



## COMITATI O COMMISSIONI PRESSO ENTI PUBBLICI

---

### Comitati o Commissioni presso Enti Pubblici

- o Gennaio 2019 - ad oggi: Membro del Comitato tecnico scientifico della Rete dei Centri di Ascolto Regionali (CARE) della Regione Toscana
- o Novembre 2017 ad oggi: Membro della Commissione Qualità e Sicurezza della Regione Toscana
- o Agosto 2013 - Giugno 2016: Membro della Commissione Regionale di Monitoraggio sull' Attuazione della Sanità d'iniziativa (CORMAS) - Regione Toscana

## PREMI

---

### Premi

Premiata tra i venti migliori Professori e Ricercatori la Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa per la performance conseguita nell'ambito dell'attività di produzione scientifica per l'anno 2019.

## ABILITAZIONI

---

### Abilitazione scientifica nazionale

**Abilitazione scientifica nazionale alle funzioni di Professore di Seconda Fascia di cui all'art. 16 della L. 240/2010 per il settore concorsuale 13/B2 Economia e Gestione delle Imprese, S.S.D. SECS-P/08**

Validità: dal 19/10/2018 al 19/10/2027.

Pisa, 24/12/2020

Firma