

ANNA MARIA MURANTE

CURRICULUM VITAE

INFORMAZIONI PERSONALI

COGNOME	MURANTE
NOME	ANNA MARIA
DATA DI NASCITA	
CONTATTO EMAIL	
CELLULARE	

CONTENUTI

- **Abilitazione Scientifica Nazionale**
- **Educazione**
- **Posizione attuale**
- **Posizioni precedenti**
- **Sfide**
- **Attività di ricerca**
- **Pubblicazioni**
- **Partecipazione a convegni**
- **Premi**
- **Attività didattica**
- **Attività gestionali, organizzative e di servizio**
- **Membro di commissioni presso enti pubblici**
- **Partecipazione alle attività della comunità scientifica**
- **Technical skill**

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.

EDUCAZIONE

- **Diploma di Perfezionamento, equipollente al Dottorato di Ricerca (art.2 punto 3 legge n. 41 del 14.2.1987), in Management Competitività e sviluppo**, Scuola Superiore Sant'Anna, Pisa (Discussione: 23 Dicembre 2010)
- **Master Universitario di I Livello in Management dell'Innovazione**, Scuola Superiore Sant'Anna, Pisa (Discussione 2 Dicembre 2005)
- **Laurea in Economia e Commercio, indirizzo in Economia delle amministrazioni pubbliche ed istituzioni internazionali**, Università degli Studi di Bari, Bari (Discussione 26 luglio 2004)
- **Maturità classica**, Liceo Classico Quinto Orazio Flacco, Venosa-PZ (Anno Scolastico 1996/1997)

POSIZIONE ATTUALE

- 01 aprile 2021 – ad oggi: **Tecnologo a tempo determinato (L.240/2010)**, presso la Scuola Superiore Sant'Anna, Pisa – Istituto di Management, Laboratorio Management e Sanità

POSIZIONI PRECEDENTI

- 1 Febbraio 2019 – al 30 Novembre 2020: **Ricercatore a tempo determinate (tipo A)**, in Economia e gestione delle imprese (SEC-S/P08). Presso la *Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa, Dipartimento EMbeDS (Economics and Management in the era of Data Science- Dipartimento di eccellenza)*
- 1 Febbraio 2014 – 31 gennaio 2019: **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*
 - *Con astensione obbligatoria dal lavoro per maternità: dal 1 luglio 2016 all'11 dicembre 2016 (D.R. n. 291/2016 e D.R. n. 449/2016)*
- 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.449/1997)**, 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 - 3 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*. Oggetto degli incarichi:

- 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

SFIDE

In sintesi, le principali sfide affrontate in questi quasi 15 anni di vita accademica hanno visto combinarsi:

- **Attività di ricerca**, impegnata in numerosi progetti condotti a livello nazionale e internazionale su temi connessi alla gestione dei servizi in sanità, dalla *customer satisfaction (CS)* e *customer experience (CX)*, alla *coproduction*, e al *performance management (technical and functional quality)*, e negli ultimi anni al *social marketing*; nel ruolo di membro del team, coordinatore e/o responsabile scientifico; vanta oltre 50 prodotti scientifici pubblicati tra articoli, contributi in volumi, curatele e proceeding in atti di convegno.
- **Insegnamento**, con l'impegno di 350*¹ ore annuali (nel ruolo di RTD A) di didattica, tutoraggio e supporto agli studenti (PhD, Master degree, high level professional training, etc), partecipazione a commissioni per l'ammissione a corsi di dottorato, commissioni per la valutazione delle tesi di dottorato, commissioni per la valutazione dei project work in corsi di alta formazione, collegio dei docenti del programma di PhD in Management, ecc.
- **Terza missione**, partecipando come esperto in commissioni presso enti pubblici, producendo evidenze scientifiche per lo sviluppo di nuove politiche/servizi pubblici, e svolgendo attività di formazione per "laici" attivi nelle comunità locali.

¹ Ad eccezione per l'anno accademico 2016/2017, nel corso del quale la candidata ha beneficiato dell'astensione obbligatoria per maternità

Tutto quanto dichiarato corrisponde a verità e le dichiarazioni rese nel curriculum sono rilasciate ai sensi degli articoli 46 e 47 del D.P.R. 445/2000.

ATTIVITA' DI RICERCA

In sintesi:

- Campo di ricerca: *Service management*
- Temi: *customer satisfaction (CS) e customer experience (CX), social marketing, coproduction, performance management, technical and functional quality*
- Principale settore di applicazione: *Sanità*
- Metodologie: *Quantitative; Literature review*

Progetti:

- Internazionali: 4 progetti
- Nazionali: 23 (+) progetti

Responsabilità:

- *Membro del team di ricerca*: 13 (+)
- *Coordinatore*: 4
- *Responsabile scientifico*: 10

Finanziamenti

2019 – ad oggi	"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" - PI di UO di progetto	Progetto finanziato da Ministero della Salute – CCM (<i>Competitive grant</i>)	115.560 euro
2018- ad oggi	"Creazione del valore sociale ed invecchiamento attivo. Agire sui behaviour di gruppi di individui attraverso strategie di value exchange" - PI del progetto	Progetto finanziato da Regione Toscana	25.000 euro
2017 – ad oggi	IDEA: Incontri Di Educazione all'Autogestione delle malattie croniche per raccolta e analisi dei dati di attività per la valutazione dei programmi di educazione all'autogestione delle malattie croniche - PI del progetto	Progetto finanziato da Regione Toscana	35.000 euro
2015- 2017	"Un intervento di implementazione strutturata e sistematica di educazione della persona diabetica" - PI del progetto	Progetto finanziato da Ministero della Salute – CCM (<i>Competitive grant</i>)	409.000 euro

RESEARCH NETWORK:

University of Toronto, Stanford University, University of Amsterdam, Aalborg University, University of Surrey, Corvinus University of Budapest, Netherlands Institute for Health Services Research, Ghent University, University of Ljubljana, Hochschule Fulda, Kaiser Permanente Northern California (Division of Research), University of Bologna, Politecnico di Milano, Local Health Authorities across the Italian Regional Health Systems.

PROGETTI DI RICERCA**PROGETTI SU CO-PRODUCTION e VALUE CO-CREATION NEI SERVIZI PUBBLICI**

1. Periodo 2020 ad oggi: 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, Commitment, Trust, Co-design, Corruption Prevention Models
SOGGETTO FINANZIATORE: SNA - Scuola Nazionale dell’Amministrazione

2. Periodo 2020 ad oggi: Progetto **“PREMs nel percorso in emergenza. (Quando scegli di andare la Pronto soccorso)”**; **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, Co-innovation
SOGGETTO FINANZIATORE: Regione Toscana

3. Periodo 2020 ad oggi: 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: Health behaviors, Access limitation, Social support, Competition, Collaboration, Discrete choice experiment
SOGGETTO FINANZIATORE: Fondi per i ricercatori del *Dipartimento EMbeDS* – *Dipartimento di Eccellenza*.

4. Periodo 2019 ad oggi: 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 (Scientifico) di UO** per Scuola Superiore Sant’Anna di Pisa – *Dipartimento EMbeDS* e Istituto di Management – Laboratorio Management e Sanità.
KEYWORDS: Health behaviors, co-production, longitudinal survey, APP design
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.

5. 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- *Dipartimento EMbeDS* e Istituto di Management della Scuola Superiore di Studi universitari e di Perfezionamento Sant’Anna di Pisa (SSSA).
KEYWORDS: Social marketing, Health behaviors, Customer engagement, Segmentation, Health promotion, Ageing; Cross-sectional survey.
PARTNER: Azienda Toscana Nord Ovest; Azienda Toscana Centro, Azienda Toscana Sud Est.
SOGGETTO FINANZIATORE: Regione Toscana

6. Periodo: Febbraio – Marzo 2021: **“Progetto AUDIRE - Una AUDience listening REsearch per costruire in modo partecipato i prossimi scenari di intervento della Fondazione Cassa di Risparmio di Lucca”**
Ruolo: Membro del team, presso la Scuola Superiore Sant’Anna di Pisa
KEYWORDS: Audience listening, Web Survey.

SOGGETTO FINANZIATORE: Fondazione Cassa di Risparmio di Lucca

7. 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: Service use and experience; choices analysis; healthcare financing mechanisms; Survey; Discrete Choice Experiments; questionnaire design; web survey
PARTNER: SSSA, Fondazione Giacomo Brodolini.
SOGGETTO FINANZIATORE: Fondo Integrativo Coopersalute.
8. 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: Health behaviors; Obesity; Public strategies; Educational programs; Literature review.
COMMITTENTE: Regione Toscana
9. 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** dell'intero progetto, 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: Health behaviors; Lifestyles; Globalizing; Self- management; Self-efficacy; Customer Empowerment; Health co-production; peer-education; Longitudinal research design; Structured questionnaire.
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.
10. 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.
11. Periodo 2010-2012: Progetto nazionale **“Baby Friendly Community Iniziative (BFCI) 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: 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.

12. 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

PROGETTI SU CUSTOMER SATISFACTION e CUSTOMER EXPERIENCE NEI SERVIZI PUBBLICI

13. 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- Dipartimento EMbeDS e Istituto di Management della Scuola superiore di Studi Universitari e di Perfezionamento Sant'Anna di Pisa (SSSA).
 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.

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 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. Nell'ambito di questa attività di ricerca sono stati condotti studi su:

14. **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).
15. **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**
16. **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*: 2019-to date; *Raccolta sistematica e strutturata in continuo*; *Ruolo*: **Coordinatore**
17. **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**

18. **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)
19. **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
20. **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)
21. **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
22. **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

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: Regione Toscana, AIOP, Network delle Regioni

23. 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

24. 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

25. 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).

PERFORMANCE MANAGEMENT, FUNCTIONAL QUALITY E TECHNICAL QUALITY IN HEALTHCARE

26. Periodo 2019 ad oggi: Attività di ricerca sui temi della **misurazione delle performance per i percorsi del Pronto soccorso** nell'ambito dei progetti di ricerca "Il Sistema di Valutazione delle 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; Emergency Department, Administrative data

SOGGETTI FINANZIATORI E PARTNER: Regione Toscana, Italian Regional Collaborative Network

27. Periodo 2019 ad oggi: "Il sistema della valutazione della performance della Sanità Privata Toscana accreditata"; *Ruolo: 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: Service Management, Service Performance Evaluation, Employees' organizational climate experience, Customer experience, In continuum Monitoring Survey.

PARTNER e SOGGETTI FINANZIATORI: AIOP toscana (Associazione Italiana Ospedalità Privata).

28. 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).

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.

29. Periodo 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 (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)

30. 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 delle 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: Italian Regional Collaborative Network

31. Periodo 2010-2016: 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 delle 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 Italian Regional Collaborative Network

32. 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

33. 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

34. 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
35. 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
36. 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

VALUTAZIONE DELLE POLITICHE

37. Periodo: Marzo 2021 ad oggi: **“Monitoraggio del Piano Regionale di contrasto al gioco d'azzardo patologico (GAP) e Valutazione delle azioni e degli obiettivi raggiunti”** *Ruolo: Coordinatore del team*, presso la Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa
KEYWORDS: Valutazione delle politiche sanitarie, health behaviors' promotion
SOGGETTO FINANZIATORE: Regione Toscana