

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO

Procedura di selezione per la chiamata a professore di II fascia da ricoprire ai sensi dell'art. 18, commi 1 e 4, della Legge n. 240/2010 per il settore concorsuale 13/B2 - MANAGEMENT, (settore scientifico-disciplinare SECS-P/08 - MANAGEMENT) presso il Dipartimento di Economics, Management and Quantitative Methods, Codice concorso 5461

[Anna Maria MURANTE]

CURRICULUM VITAE

INFORMAZIONI PERSONALI (NON INSERIRE INDIRIZZO PRIVATO E TELEFONO FISSO O CELLULARE)

COGNOME	MURANTE
NOME	ANNA MARIA
DATA DI NASCITA	[30, gennaio, 1978]

TITOLI

TITOLO DI STUDIO

- **Laurea in Economia e Commercio, indirizzo in Economia delle amministrazioni pubbliche ed istituzioni internazionali, Università degli Studi di Bari, Bari (Discussione 26 luglio 2004)**

TITOLO DI DOTTORE DI RICERCA O EQUIVALENTI, OVVERO, PER I SETTORI INTERESSATI, DEL DIPLOMA DI SPECIALIZZAZIONE MEDICA O EQUIVALENTE, CONSEGUITO IN ITALIA O ALL'ESTERO

- **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)**

ALTRI TITOLI CONSEGUITI

(inserire titolo, ente, data di conseguimento, ecc.)

- **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 19/10/2029.**
- **Master Universitario di I Livello in Management dell'Innovazione, Scuola Superiore Sant'Anna, Pisa (Discussione 2 Dicembre 2005)**
- **Maturità classica, Liceo Classico Quinto Orazio Flacco, Venosa-PZ**

ALTRA ATTIVITA' FORMATIVA IN ITALIA O ALL'ESTERO

- **Partecipazione al Corso "Pubblicare sulle riviste internazionali: fondamenti e Metodi" della Scuola SIM, anno 2013.**
- **Partecipazione ai Corsi erogati dal 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.**
- **Periodo all'estero, durante il percorso di Dottorato, presso Strategy Ministry of Health and Long-term Care, Toronto, Canada: 3 settimane nel periodo August - September, 2009. Tutor: Professor Adalsteinn Brown dell'Università di Toronto, all'epoca anche DB-Assistant Deputy Minister; Research: The effects of institutional characteristics on inpatient satisfaction with hospital care. A multilevel analysis.**

ATTIVITÀ DIDATTICA: INSEGNAMENTI E MODULI

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 Sant'Anna di Pisa.

Per gli AA.AA.: 2019/20, 2018/19, 2017/18

2. Incarichi di insegnamento in Programmi di Dottorato:

2.1 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 Sant'Anna di Pisa.

Lingua: Inglese; Per gli AA.AA.: 2023/24; 2022/23; 2021/22; 2020/21; 2019/20; 2018/19; 2017/18; 2016/17; 2015/16

2.2 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 Sant'Anna di Pisa.

Lingua: Inglese; Per gli AA.AA.: 2023/2024; 2022/23; 2021/22; 2020/21; 2019/20; 2018/19; 2017/18

2.3 Incarico di insegnamento (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 Sant'Anna di Pisa.

Lingua: Inglese; Per gli AA.AA.: 2023/24; 2022/23; 2021/22; 2020/21; 2019/20; 2018/19

2.4 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 Sant'Anna di Pisa.

Lingua: Inglese; Per gli AA.AA.: 2022/23; 2021/22; 2020/21; 2019/20; 2018/19; 2017/18

2.5 Docente nel corso "**Population health data to inform decision making**" nell'ambito del dottorato di ricerca accreditato dal MIUR "PhD in Health Science, Technology and Management" - Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa.

Lingua: Inglese; Per gli AA.AA.: 2023/24; 2022/23; 2021/22; 2020/21

2.6 Docente all'interno del 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 Sant'Anna di Pisa.

Lingua: Inglese; Per gli AA.AA.: 2015/16; 2013/14

3. Didattica all'interno di corsi di studio per la Laurea magistrale

3.1 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: Innovation in healthcare - PREMs and PROMs revolution.

Lingua: Inglese; PERIODO: dal 04-03-2019 al 04-03-2019; PERIODO: dal 13-10-2017 al 13-10-2017; PERIODO: dal 11-05-2016 al 11-05-2016

4. Didattica all'interno di corsi di studio per "Master universitari"

4.1 Docente nell'ambito Master in Lean Health Care Management - Dipartimento Ingegneria dell'Informazione e Scienze Matematiche dell'Università di Siena.

Lingua: Italiano; PERIODO: Aprile 2021; Maggio 2023

4.2 Docente nell'ambito Master di II livello in Management ed Innovazione nelle Aziende Sanitarie - Dipartimento di Scienze Sociali ed Economiche dell'Università degli Studi di Roma "La Sapienza". Temi: I sistemi di valutazione delle performance in sanità. Il modello della Scuola Superiore Sant'Anna.

Lingua: Italiano; PERIODO: Febbraio 2021; Dicembre 2022.

4.3 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.

Lingua: Italiano; PERIODO: dal 20-06-2014 al 12-02-2016

4.4 Docente nell'ambito del Master universitario di II livello MES -Management e Sanità (edizioni I, 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: AA 2006/2007; A 2009/2010, A 2013/2014

4.5 Docente nell'ambito del Master "Politiche Sanitarie" della Fondazione Alma Mater (Bologna). Temi: Sistemi di valutazione delle performance in sanità; Patient experience measurement.

Lingua: Italiano; PERIODO: dal 13-11-2014 al 13-11-2014

4.6 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.

Lingua: Italiano; PERIODO: dal 12-04-2011 al 12-04-2011

4.7 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.

Lingua: Italiano; PERIODO: dal 19-05-2010 al 19-05-2010

4.8 Docente nell'ambito del 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.

Lingua: Italiano; PERIODO: dal 27-02-2006 al 27-02-2006

5. Didattica all'interno di corsi di Alta formazione

5.1 Coordinatore del "Corso di formazione manageriale per i Dirigenti di Struttura Complessa" (Ed. XXV). della Scuola Superiore di Studi Universitari e di Perfezionamento Sant'Anna di Pisa.

Lingua: Italiano; Anno Accademico: 2018-2019.

5.2 Incarico di docenza assegnato nell'ambito del Corso di Perfezionamento per Direttori Generali dal titolo "Organizzazione Qualità e Gestione del Personale nella Sanità Pubblica" - III Edizione, della School of Management dell'Università LUM, della Università degli Studi Magna Græcia di Catanzaro Dipartimento di Giurisprudenza, Economia e Sociologia

Lingua: Italiano; PERIODO: da svolgere dal 10-07-2021 al 10-07-2021

5.3. Docente nell'ambito del "Corso di formazione manageriale per Direttore generale, Direttore sanitario e Direttore amministrativo delle Aziende ed enti del Servizio sanitario della Regione Puglia - Edizione 2020/2021", della School of Management dell'Università LUM.

Lingua: Italiano; PERIODO: dal 22-05-2021 al 22-05-2021

5.4 Docente nell'ambito del "Corso di formazione manageriale per direttori di Struttura complessa" della Scuola Umbra di Amministrazione Pubblica.

Lingua: Italiano; PERIODO: dal 26/05/2023 al 27/05/2023; dal 11-11-2022 al 12-11-2022; dal 05-03-2021 al 06-03-2021;

5.5 Docente nell'ambito del "Corso di formazione manageriale per Direttori generali delle Aziende sanitarie locali, delle Aziende ospedaliere e degli altri enti del Servizio sanitario nazionale, ai sensi dell'articolo 1, comma 4, lettera c) del d.lgs .n.171 /2016", della Scuola Umbra di Amministrazione Pubblica.

Lingua: Italiano; PERIODO: dal 09/02/2024 al 10/02/2024 (pianificata); dal 19-03-2021 al 20-03-2021

5.6 Docente nell'ambito del "Corso di ri-validazione dell'attestato di formazione manageriale per i Dirigenti Di Struttura Complessa " III Edizione, della Scuola Superiore di Studi Universitari e di Perfezionamento Sant'Anna di Pisa.

Lingua: Italiano; PERIODO: dal 18-02-2021 al 18-02-2021

5.7 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

Lingua: Italiano; PERIODO: dal 23-02-2019

5.8 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.

Lingua: Italiano; Docenze svolte negli Anni accademici: 2008/2009; 2010/2011; 2011/2012; 2012/2013; 2013/2014; 2014/2015; 2016/2017; 2017/2018; 2018/2019, 2019/2020.

5.9 Docente nell'ambito del corso di Alta Formazione Manageriale per Direttori Generali, Sanitari, Amministrativi della Scuola Superiore di Studi Universitari e di Perfezionamento Sant'Anna di Pisa. Temi: Patient satisfaction; Patient experience, Patient engagement, Health Strategies, Social Value, Health co-production

Lingua: Italiano; Docenze svolte negli Anni accademici: 2013/2014; 2016/2017; 2018/2019.

5.10 Docente nell'ambito del Corso di Alta Formazione "CLINICAL RISK MANAGEMENT" della Scuola Superiore di Studi Universitari e di Perfezionamento Sant'Anna di Pisa.

Lingua: Italiano; Anno accademico: 2010/2011;

5.11 Docente nell'ambito del Corso di Alta Formazione "GESTIONE DEL RISCHIO CLINICO E MIGLIORAMENTO CONTINUO DELLA QUALITÀ E SICUREZZA DELLE CURE" della Scuola Superiore di Studi Universitari e di Perfezionamento Sant'Anna di Pisa.

Lingua: Italiano; Anno accademico 2014/2015;

5.12 Docente nell'ambito del Corso di Alta Formazione "IL NUOVO SISTEMA DI ACCREDITAMENTO DELLA QUALITÀ E DEL SISTEMA SANITARIO TOSCANO" della Scuola Superiore di Studi Universitari e di Perfezionamento Sant'Anna di Pisa.

Lingua: Italiano; Anno accademico 2010/2011;

5.13 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."

Lingua: Italiano; PERIODO: dal 09-06-2006 al 09-06-2006

3. 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 Sant'Anna di Pisa.

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

4. Incarichi di insegnamento in Seasonal School:

Docente della Seasonal School "INNOVATION IN HEALTH CARE: STRATEGIES, PERFORMANCE AND DATA MANAGEMENT (IAC)" - della Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa.

Lezione 1 "Evaluation In ACTION: the healthcare pathways"; Lezione2 "People and users' perspective from experience to coproduction",

Lingua: Inglese, PERIODO: settembre 2021, novembre 2020

5. Didattica all'interno di corsi erogati da università estere

49. DOCENTE all'interno dell'insegnamento "International Public Health experience" (responsabili scientifici: M. Vainieri e F. Vola) erogato dalla Astana Medical University (Kazakistan).

Lingua: Inglese, PERIODO: 31-01-2018

ATTIVITÀ DI DIDATTICA INTEGRATIVA E DI SERVIZIO AGLI STUDENTI

ATTIVITÀ DI RELATORE DI ELABORATI DI LAUREA, DI TESI DI LAUREA MAGISTRALE, DI TESI DI DOTTORATO E DI TESI DI SPECIALIZZAZIONE E ATTIVITÀ DI TUTORATO ORIENTAMENTO, RICEVIMENTO, ASSISTENZA AGLI STUDENTI DI CORSI DI LAUREA E DI LAUREA MAGISTRALE, DI DOTTORANDI DI RICERCA, E ALTRI CORSI

1. Tutor del dottorando XXXXXXX1, nell'ambito del programma PhD in Medicina Traslazionale della Scuola Superiore di Studi di Perfezionamento Sant'Anna di Pisa. Titolo Tesi: Family Caregivers in End-of-Life Heart Failure: Exploring experiences and needs

PERIODO: dal 01-10-2017 al 21-05-2019

2. Co-supervisor del dottorando XXXXXXX1, 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

3. Co-Relatrice dell'allievo ordinario XXXXXXX, per la tesina dal titolo "Gli elementi che influenzano la service experience in sanità e il suo miglioramento. Il caso del Pronto Soccorso."

PERIODO: AA 2013/2014

4. Tutor nel "TRAINING AND ORIENTATION PROJECT" della visiting student XXXXXX (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

5. Relatore nei gruppi tematici delle giornate di orientamento organizzate annualmente dalla Scuola Superiore di Studi Universitari e di Perfezionamento Sant'Anna di Pisa a Volterra per i ragazzi delle Scuole Medie Superiori.

PERIODO: Giugno 2015

Altra attività di orientamento e tutoraggio, ricevimento, assistenza diretta:

6. agli allievi ordinari della Scuola Superiore di Studi Universitari e di Perfezionamento Sant'Anna di Pisa (A.A. 2013-2014)

7. agli allievi del Dottorato 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. 2016-2017; A.A. 2017-2018; A.A. 2018-2019; A.A. 2019-2020; A.A. 2020-2021)

8. agli allievi del Dottorato erogato dall'Istituto di Scienze della vita della Scuola Superiore di Studi Universitari e di Perfezionamento Sant'Anna di Pisa (A.A. 2017-2018; A.A. 2018-2019)

9. agli allievi del Master universitario di Secondo livello MeS- Management e Sanità della Scuola Superiore di Studi Universitari e di Perfezionamento Sant'Anna di Pisa (A.A. 2013-2014)

10. agli allievi dei Corsi di Alta Formazione rivolti a figure apicali del Servizio Sanitario della Scuola Superiore di Studi Universitari e di Perfezionamento Sant'Anna di Pisa (A.A. 2016-2017; A.A. 2017-2018; A.A. 2018-2019; A.A. 2019-2020)

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. 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 per l'ammissione al Master Universitario di II livello MeS-Management e Sanità della Scuola Superiore di Studi Universitari e di Perfezionamento Sant'Anna di Pisa (A.A. 2013-2014; A.A. 2014-2015; A.A. 2017-2018)
4. 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)

ATTIVITÀ DI RICERCA SCIENTIFICA

PUBBLICAZIONI SCIENTIFICHE

(per ciascuna pubblicazione indicare: nomi degli autori, titolo completo, casa editrice, data e luogo di pubblicazione, codice ISBN, ISSN, DOI o altro equivalente)

Articoli

1. Valleggi, A., Passino, C., Emdin, M., Murante, A.M. (2023). Differences in family caregiver experiences and expectations of end-of-life heart failure care across providers and settings: A systematic literature review. BMC Health Services Research; <https://doi.org/10.1186/s12913-023-09241-w>
2. Jani, A., Exner, A., Braun, R., Braun, B., Torri, L., Verhoeven, S., Murante, A.M., Van Devijvere, S., Harrington, J., Ochoa, A. and Marchiori, G.D.L., (2022). Transitions to food democracy through multilevel governance. Frontiers in Sustainable Food Systems, 6, pp.1-10. <https://doi.org/10.3389/fsufs.2022.1039127>
3. Willmington, C., Belardi, P., Murante, A. M., & Vainieri, M. (2022). The contribution of benchmarking to quality improvement in healthcare. A systematic literature review. BMC Health Services Research, 22(1), 1-20. <https://doi.org/10.1186/s12913-022-07467-8>
4. Coletta, L. Vainieri, M. Noto, G. Murante, A.M. (2021). Assessing inter- organizational performance through customer value: A literature review. Journal of Business and Industrial Marketing. Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print. <https://doi.org/10.1108/JBIM-07-2020-0353>.
5. Ferrè, F., De Rosis, S., Murante, A. M., Gilmore, K. J., Ghilli, M., Mariniello, D., Nuti, S. & Roncella, M. (2021). Systematic and continuous collection of patient-reported outcomes and experience in women with cancer undergoing mastectomy and immediate breast reconstruction: a study protocol for the Tuscany Region (Italy). BMJ open, 11(1), e042235. doi:10.1136/bmjopen-2020-042235
6. Kringos, D., Carinci, F., Barbazza, E., Bos, V., Gilmore, K., Groene, O., ... & HealthPros Network Baji, P., Brito Fernandes, O., Kara, P., Larrain, N., Meza, B., Murante A.M., Pentek, M., Poldrugovac, M., Wang, S., Willmington, C., Yang, Y. (2020). Managing COVID-19 within and across health systems:

why we need performance intelligence to coordinate a global response. Health research policy and systems, 18, 1-8. <https://doi.org/10.1186/s12961-020-00593-x>

7. Ghilli, M., Mariniello, M. D., Camilleri, V., Murante, A. M., Ferrè, F., Colizzi, L., ... & Nuti, S. (2020). 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; DOI:<https://doi.org/10.1016/j.ejso.2019.11.504>

8. 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; DOI: <https://doi.org/10.1017/bpp.2019.19>

9. Schäfer WLA, Boerma WGW, 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. DOI: 10.1017/S1463423619000434

10. 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. ISSN: 2499-2860

11. 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>

12. 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 Codice ISBN 9788894352313

13. 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. <https://doi.org/10.1186/s12913-018-3431-0>

14. 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, <https://doi.org/10.1016/j.healthpol.2018.06.003>

15. 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 DOI 10.1186/s12913-018-2846-y

16. 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, DOI 10.1186/s12913-017-2187-2

17. 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 <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2017.06.005>

18. 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; DOI 10.1186/s13104-017-2597-6

19. 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. - DOI: 10.12927/hcpap.2017.25408
20. 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. doi:10.1136/bmjopen-2015- 010232
21. 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. doi: <http://dx.doi.org/10.2471/BLT.14.140368>
22. Murante AM, Vainieri M, Rojas DC, Nuti S (2014), Does feedback influence patient - professional communication? Empirical evidence from Italy. *Health Policy*, 116 (2014) 273-280
<https://doi.org/10.1016/j.healthpol.2014.02.001>
23. 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*, 29(3):e247-60. DOI: 10.1002/hpm.2201
24. 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 ISSN 14791064
25. 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. ISSN 14791064
26. Macaluso A, Bettinelli ME, Chapin EM, Cordova do Espírito 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. DOI: 10.1089/bfm.2012.0130
27. 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. DOI: 10.1450/34439
28. Mengoni A, Murante AM, Nuti S, Tedeschi P (2010), Segmentazione e Marketing per la sanità pubblica, *Mercati e Competitività*, Fasc.1, pp. 119-39. <https://dx.doi.org/10.3280/MC2010-001009>
29. 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. DOI: 10.1258/hsmr.2008.008017

- Curatele

30. 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 ISBN 978-88-15-24645-5
31. 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 ISBN 978-88-596-1571-2

Capitoli:

32. 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. ISBN: 9788874667963
33. 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, ISBN: 9788815246455
34. 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
35. 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
36. 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
37. 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
38. 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
39. 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
40. 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 ISBN: 9788846734105
41. Panero C, Murante AM (2012), Il See&Treat nell'esperienza dei pazienti, in See & Treat Protocolli medico-infermieristici: la sperimentazione toscana nel pronto soccorso. Giunti O.S. Organizzazioni Speciali - Country: Italy, Firenze ISBN-10 8809771451
42. 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 ISBN 8854843059, 9788854843059
43. 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
44. 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. -Italy, Firenze

45. 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 ISBN 978-88-15-12427-2

46. 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 ISBN 978-88-15-12427-2

Articoli in Conference Proceedings

1. Murante AM; Consalez F, Manca F, Torri L, Cooperation and competition in pursuit of a healthy diet: a theoretical contribution for lifestyle improvement; Firenze (Italy), 20-21 October, 2023 XX SIM CONFERENCE
2. Murante AM; Coproducing customization strategies for healthcare services.; Firenze (Italy), 20-21 October, 2023. XX SIM CONFERENCE
3. StayHealthy@home: was it so healthy for all? European Social Marketing Conference. Lavoro da presentare: Salonicco (Greece), June 2022.
4. Murante AM; Staying healthy at home: what factors act on people behaviours when a pandemic emergency occurs?. International Marketing Trends Conference. Venezia (Italy), 14-16 gennaio 2021.
5. Murante AM; Gennuso G. Building autonomy for maintaining active healthy ageing behaviours in the adult population. all'International Marketing Trends Conference Parigi (Francia), 16-18 gennaio 2020.
6. Coletta L, 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., Thessaloniki (Greece), 29-30 August 2019.
7. 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.
8. 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. EURAM Conference of the European Accademy of management
9. 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
10. 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.
11. 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.
12. 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 convincente. Quaderni CARD 10, supplemento al N.1 - 2010 di CARD News, 2010.
13. Murante AM, Strumenti e metodi per misurare la patient satisfaction nei sistemi multidimensionali di valutazione della performance in sanità. AIES, Bergamo, 30 October 2009.
14. 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.

ATTIVITA' DI RICERCA (POSIZIONI RICOPERTE)

POSIZIONE ATTUALE

- 03 aprile 2023 - ad oggi: Tecnico della ricerca a tempo indeterminato, presso la Scuola Superiore Sant'Anna, Pisa - Istituto di Management, Laboratorio Management e Sanità

POSIZIONI PRECEDENTI

- 01 aprile 2021 - 31/03/2023: Tecnologo a tempo determinato (posizione EP3) (L.240/2010), presso la Scuola Superiore Sant'Anna, Pisa - Istituto di Management, Laboratorio Management e Sanità
- 1 Febbraio 2019 - al 30 Novembre 2020: Ricercatore a tempo determinate (L.240/2010, 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 (L.240/2010, 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
- o 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
- PERIODO 2 Febbraio 2006 - 3 Luglio 2009: Contratti (in parte non continuativi) 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

ORGANIZZAZIONE, DIREZIONE E COORDINAMENTO DI CENTRI O GRUPPI DI RICERCA NAZIONALI E INTERNAZIONALI O PARTECIPAZIONE AGLI STESSI

ATTIVITA' DI RICERCA

In sintesi:

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

Progetti:

- Internazionali: 6 progetti
- Nazionali: 27 (+) progetti

Responsabilità:

- *Membro del team di ricerca*: 17 (+)
- *Coordinatore*: 5
- *Responsabile scientifico*: 11

Finanziamenti ricevuti come PI di progetto o di unità

Periodo	Titolo Progetto	Fondi	Budget
July 2022- June 2027	"FEAST - Food systems that support transitions to hEalthy And Sustainable dieTs" – WP Leader	Horizon Europe – Call HORIZON-CL6-2021-FARM2FORK-01	384.098 euro
2019 – (10 March) 2022	"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
2018-2021	"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 – 2021	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: Universitätsklinikum Heidelberg, University College Cork - National University Of Ireland, Stichting Louis Bolk Instituut, Instituto Politecnico De Viana De Castelo, Leuven Klimaa Tneutraal, Università degli Studi di Scienze Gastronomiche di Pollenzo, 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**15 Progetti su CO-PRODUCTION e VALUE CO-CREATION**

(Finanziati da: *European Commission - Horizon Europe, Scuola Nazionale dell'amministrazione, Regione Toscana, Ministero dell'Università e della Ricerca, Fondazione Cassa di Risparmio di Lucca, Fondi Dipartimento di Eccellenza, Fondo Integrativo Coopersalute, Ministero della Salute – Programma CCM 2014, IRCCS Burlo Garofolo di Trieste, Azienda Unità Sanitaria Locale di Ravenna*)

3 progetti da segnalare:

1. PERIODO: Luglio 2022-Giugno 2027: Progetto **“FEAST - Food systems that support transitions to hEalthy And Sustainable dieTs”**; Ruolo: WP Leader per la [Scuola Superiore Sant’Anna di Pisa](#), KEYWORDS: healthy diet behaviors, fragile audience, mapping and cross-sectional survey, Living Lab, Food system.
PARTNER: Oltre 30 partner tra i quali Universitätsklinikum Heidelberg (coordinatore), University College Cork - National University Of Ireland, Stichting Louis Bolk Instituut, Istituto Politecnico De Viana De Castelo, Leuven Klimaatneutraal, Università degli Studi di Scienze Gastronomiche di Pollenzo
SOGGETTO FINANZIATORE: European Commission - Horizon Europe
2. Periodo 2020 al 2021: 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
3. Periodo 2020: Progetto **“PREMs nel percorso in emergenza. (Quando scegli di andare al 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

Altri progetti sul tema

4. PERIODO 2022- ad oggi: Progetto PNRR THE – Tuscany Health Ecosystem – Spoke 10 Population health. Ruolo: **Membro del team di ricerca** della [Scuola Superiore Sant’Anna di Pisa \(Spoke leader\)](#).
KEYWORDS: governance, innovation, population needs, permanent observatory, migrant health.
PARTNER: UNIFI, UNIPI, UNISI, UNISTRASI, Dedalus
SOGGETTO FINANZIATORE: Ministero dell’Università e della Ricerca
5. PERIODO: Novembre 2022 – ad oggi: Progetto: “Proximity Care” relativamente al sottoprogetto P3 Expert diabetes patients: self and remote innovative management. Ruolo: **Coordinatrice del sottoprogetto**, all’interno del team di ricerca del Laboratorio Management e Sanità della Scuola Superiore Sant’Anna di Pisa.
KEYWORDS: Care access, self-management, remote areas
PARTNER: Azienda Toscana Nord Ovest
SOGGETTO FINANZIATORE: Fondazione Cassa di Risparmio di Lucca
6. Periodo 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: Health behaviors, Access limitation, Social support, Competition, Collaboration, Discrete choice experiment
SOGGETTO FINANZIATORE: Fondi per i ricercatori del [Dipartimento EMbeDS – Dipartimento di Eccellenza](#).
7. Periodo 2019 a (10 marzo) 2022: 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.

8. Periodo 2018 a 2021: 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

9. 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

10. 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 Cooperalute.

11. 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

12. 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.

13. 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.
14. Periodo 2010-2012: Progetto nazionale **"Baby Friendly Community Iniziative (BFCl) 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.
15. 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

11 Progetti su FUNCTIONAL QUALITY E TECHNICAL QUALITY IN HEALTHCARE

(Finanziati da: *Horizon2020- Marie Skłodowska-Curie Innovative Training Network, Regione Toscana, Associazione Italiana Ospedalità Privata, European Commission - Structural Reform Support Service, Regione Toscana, alcune Regioni italiane, AGENAS – Agenzia Nazionale per i Servizi Sanitari Regionali, Commissione Parlamentare d'inchiesta del Senato della Repubblica sull'efficienza e l'efficacia del Servizio Sanitario Nazionale, Roche*)

3 progetti da segnalare:

19. Periodo 2018- (31 Marzo) 2022: 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.
17. 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).

29. 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

Altri progetti sul tema:

30. 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)

20. Periodo: 2016-2021: 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

21. 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

22. 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
23. 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
24. 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
25. 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
26. 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

Numerosi progetti su CUSTOMER SATISFACTION e CUSTOMER EXPERIENCE NEI SERVIZI SANITARI

(Finanziati da Regione Toscana, alcune Regioni italiane, European Commission - 7th Framework Programme, CSPO)

27. 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.

28. 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:

- **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**
- **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**
- **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

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

29. 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

30. 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

31. 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).

2 Progetti su POLITICHE E STRATEGIE

32. 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

33. Periodo: Ottobre 2022 (firma) ad oggi: Tender for consultancy services on children rights, under the council strategy for the rights of the Child 2022-2027; Ruolo: Membro del team di ricerca della [Scuola Superiore Sant’Anna di Pisa \(Provider\)](#).

KEYWORDS: Freedom from violence, equal opportunity, access to and safe of technologies, child-friendly justice, giving a voice to every child, children’s rights in crisis and emergency situations.

ATTIVITÀ QUALI LA DIREZIONE O LA PARTECIPAZIONE A COMITATI EDITORIALI DI RIVISTE SCIENTIFICHE, SOCIETÀ SCIENTIFICHE

Sono stata/sono reviewer per autorevoli riviste scientifiche nazionali ed internazionali

1. Health Services Management Research
2. International Journal of Environmental Research and Public Health (guest editor, 2021)
3. PLOS ONE
4. Health Services Management Research
5. International Journal of Health Planning Management
6. BMJ Open
7. Health Policy
8. BMJ Quality and Safety
9. BMC Health Services Research
10. International Journal of Environmental Research and Public Health
11. Mecosan - Management ed Economia Sanitaria
12. Impresa Progetto - Electronic Journal of Management

Ruoli organizzativi per autorevoli conference scientifiche nazionali e internazionali

1. Reviewer per la 22a edizione dell’International Marketing Trends Conference (19-21 Gennaio 2023).
2. Chair di Sessione al convegno AIES-Associazione Italiana di economia sanitaria 2019
3. Membro della Giuria del “Social marketing for one health. Digital poster contest 2022” dell’Associazione Italiana di Marketing Sociale.

Ho aderito/Aderisco a comunità scientifiche di rilievo per il settore scientifico disciplinare di riferimento:

1. Socio della Società Italiana di Marketing (SIMktg)
2. Socio della Società Italiana di Management (SIMA)
3. Socio dell'Accademia Italiana di Economia Aziendale (AIDEA)
4. Socio della European Social Marketing Association (ESMA)

PREMI E RICONOSCIMENTI NAZIONALI E INTERNAZIONALI PER ATTIVITÀ DI RICERCA

(inserire premio, data, ente organizzatore, ecc.)

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

2. Valutazione VQR 2015-2019

Lavoro presentato: 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,

Al prodotto è stato attribuito punteggio complessivo pari a 29 ed è stato quindi classificato in classe A (Eccellente ed estremamente rilevante) in quanto presenta:

- un livello di originalità qualificabile come Eccellente ed estremamente rilevante - punteggio 10
- un livello di rigore metodologico qualificabile come Eccellente ed estremamente rilevante - punteggio 10
- un livello di impatto qualificabile come Eccellente - punteggio 9

PARTECIPAZIONE IN QUALITÀ DI RELATORE A CONGRESSI E CONVEGNI DI INTERESSE INTERNAZIONALE

(inserire titolo congresso/convegno, data, ecc.)

1. RELATRICE del lavoro da presentare alla **XX SIM CONFERENCE**. Murante AM; Coproducing customization strategies for healthcare services. Firenze, Ottobre 2023

2. RELATRICE del lavoro da presentare alla **XX SIM CONFERENCE**. Murante AM, Consalez Fabio, Manca Federica, Torri Luisa; Cooperation and competition in pursuit of a healthy diet: a theoretical contribution for lifestyle improvement. Firenze, Ottobre 2023

3. RELATRICE del lavoro presentato alla **European Social Marketing Conference**. Murante AM; StayHealthy@home: was it so healthy for all? Salonicco (Greece), June 2022.

4. RELATRICE del lavoro presentato all'**International Marketing Trends Conference**. Murante AM; Staying healthy at home: what factors act on people behaviours when a pandemic emergency occurs? Venezia (Italy), 14-16 gennaio 2021.

5. 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. Parigi (Francia), 16-18 gennaio 2020.

6. 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.
7. CO-AUTORE del lavoro 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.
8. CO-AUTORE del lavoro presentato alla **EURAM Conference of the European Accademy 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.
9. RELATRICE del lavoro 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.
10. 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
11. 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
12. 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
13. 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
14. 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
15. 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
16. 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
17. 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
18. 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

19. 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
20. 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
21. 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
22. 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
23. 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."
24. 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
25. POSTER PRESENTATION al convegno **HEPS 2008 International Conference "Creating and Designing the Healthcare Experience"**, Lavoro presentato: Nuti S, Murante AM, Informed and involved patients in care decision making: a goal for management and clinicians, Strasbourg, France - June 25/27, 2008
26. POSTER PRESENTATION al convegno **ISQUA: Healthcare Quality and Safety: Meeting the Next Challenges**. Lavoro presentato; Seghieri C, Murante AM, Marcacci L, Nuti S, Which factors determine patient satisfaction with Emergency Care? Some evidence from an explorative study across Tuscan Health Authorities. Copenhagen, Denmark, 19 to 22 October, 2008

ATTIVITÀ GESTIONALI, ORGANIZZATIVE E DI SERVIZIO

INCARICHI DI GESTIONE E AD IMPEGNI ASSUNTI IN ORGANI COLLEGIALI E COMMISSIONI, PRESSO RILEVANTI ENTI PUBBLICI E PRIVATI E ORGANIZZAZIONI SCIENTIFICHE E CULTURALI, OVVERO PRESSO L'ATENEO O ALTRI ATENEI

- **Membro alla Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa di:**

1. Consiglio di istituto (2014-2020)

2. Collegio dei docenti del dottorato in Management della Scuola superiore Sant'Anna di Pisa: AA 2019/20, AA 2018/19, AA 2017/18;

3. Commissioni di ammissione PHD in Management della Scuola superiore Sant'Anna di Pisa: AA 2020/2021, AA 2019/2020, AA 2018/2019

4. Commissioni di PHD Thesis Dissertation alla Scuola superiore Sant'Anna di Pisa seduta del 15 ottobre 2021, del 4 febbraio 2020, del 20 dicembre 2017, del 29 novembre 2017,

5. Commissioni di reclutamento personale di ricerca (borse di studio, assegni di ricerca, cococo) alla Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa

6. Coordinatore Corso di alta formazione per Dirigenti di struttura complessa (AA2018/2019)

7. Componente presidio privacy della Scuola Superiore Sant'Anna, referente per l'Istituto di management (2019 - 2020)

- **Membro di commissioni presso enti pubblici**

1. Gennaio 2019 - to date: Comitato tecnico scientifico della Rete dei Centri di Ascolto Regionali (CARE) della Regione Toscana

2. Novembre 2017 - to date: Commissione Qualità e Sicurezza della Regione Toscana

3. Agosto 2013 - Giugno 2016: Commissione Regionale di Monitoraggio sull' Attuazione della Sanità d'iniziativa (CORMAS) - Regione Toscana

Data

22/01/2024

Luogo

PISA