

BIBLIOGRAFIA

- Agenzia Nazionale del Farmaco (2006), *Quinto Rapporto Nazionale sulle Sperimentazioni Cliniche*, disponibile su <http://www.agenziafarmaco.it>
- Agenzia Nazionale del Farmaco (2009), *L'uso dei farmaci in Italia, Rapporto OSMED 2010* disponibile su <http://www.agenziafarmaco.it>
- Agenzia Nazionale del Farmaco (2009), *Rapporto sull'uso dei farmaci antibiotici - Analisi del consumo territoriale nelle regioni italiane 2009* disponibile su <http://www.agenziafarmaco.it>
- Abernethy M.A., Stoelwinder J.U. (1995), *The role of professional control in management complex organizations Accounting*, "Organizations and Society", vol. 20 (1), pp. 1-17
- Abernethy M.A., Stoelwinder J.U. (1991), *Budget use, task uncertainty, system goal orientation and subunit performance: a test of the "fit" hypothesis in not for profit hospitals Accounting*, "Organizations and Society", vol. 16 (2), pp. 105-120
- Aidemark L.G. (2001), *The meaning of balanced scorecards in the healthcare organization*, "Financial Accountability & Management", vol. 17 (1), pp. 23-40
- Airoldi G., Brunetta G., Coda V. (1994), *Economia Aziendale*, Il Mulino, Bologna
- American College of Obstetricians and Gynecologists Task force on Cesarean Delivery Rates (2000), *Evaluation of Cesarean Delivery*, Washington DC, ACOG.
- Baibergenova K.L., Jokovic A., Gushue S. (2006), *Missed Opportunity: Patients Who Leave Emergency Departments without Being Seen*, Healthcare Policy/Politiques de Santé
- Barretta A. (2009), *L'integrazione socio-sanitaria. Ricerca scientifica ed esperienze operative a confronto*, Il Mulino, Bologna
- Bellini N., Ferrucci L. (a cura di) (2002), *Ricerca universitaria e processi di innovazione*, Franco Angeli, Milano
- Boldrini R., Di Cesare M., Tamburini C. (2007), *Certificato di Assistenza al parto (CeDAP). Analisi dell'evento nascita - Anno 2004*, pubblicazione Ministero della Salute
- Cape J. (2002), *Consultation length, patient - estimated consultation length and satisfaction with the consultation*, British Journal of general Practice, vo. 52, pp. 1004-1006
- Carlsen B., Aakvik A. (2006), *Patient involvement in clinical decision making: the effect of GP attitude on patient satisfaction*, Health Expectations Volume 9, Issue 2, pp. 148-157
- Chang L., Lin S.W., Northcott D.N. (2002), *The NHS Performance Assessment Framework. A "balanced scorecard approach?"*, "Journal of Management in Medicine", vol. 16, p. 345
- Ciappei C. (2003), *La governance politica di impresa. Consenso, identità, interessi e potere nel governo imprenditoriale*, vol. 2.1 di *Il governo imprenditoriale*, Firenze University Press
- Ciappei C., Dispense di "Strategie e valore d'impresa", A.A. 2001/2002
- Ciappei C., Dispense di "L'identità e la politica nel governo imprenditoriale", A.A. 2001/2002
- Cinquini L., Miolo Vitali P., Nuti S. (2003), *La dinamica economico-finanziaria delle aziende sanitarie toscane*, Franco Angeli, Milano
- Cinquini L., Nuti S., Boccaccio A., Vainieri M. (2005), *Il confronto di performance economico-finanziarie tra aziende sanitarie: l'esperienza della regione toscana*, "Mecosan" n. 54, pp. 43-63
- Cinquini L., Vainieri M., Felloni E., Campanale C., Marcacci L. (2008), *La valutazione della dinamica economico-finanziaria e dell'efficienza operativa in La valutazione della performance in sanità*, a cura di S. Nuti, Il Mulino, Bologna
- Comerford S., Abernethy M.A. (1999), *Budgeting and the management of role conflict in hospitals*, "Behavioral Research in Accounting", n. 11, pp. 93-110
- Costa G., Faggiano F. (1994), *L'equità nella salute in Italia. Rapporto sulle disuguaglianze sociali in sanità*, Franco Angeli, Milano
- CSPO (2007), http://www.cspo.it/REGISTRI/REGISTRO_RTT/rtrt/tumoriintoscana/index_tumoriintoscana.html
- D'Anna R. (2007), *La gestione programmata delle risorse umane. Valutazioni, analisi, politiche di intervento*, Giappichelli, Torino
- Derek D., Geoffrey H., Mac Donald N. (1999), *What is "Palliative Medicine"?*, in *Oxford Textbook of Palliative Medicine*, second edition, Oxford, vol. 1, pp. 3-9
- Faglia E., Clerici G., Clerissi J., Gabrielli L., Losa S., Mantero M., Caminiti M., Curci V., Quarantiello A., Lupattelli T., Morabito A. (2009), *Long-term prognosis of diabetic patients with critical limb ischemia: a population-based cohort study*. Diabetes Care. May; 32(5):822-7
- Fortino A., Lispi L., Matera E., Di Domenicantonio R., Baglio G. (2002), *La valutazione di appropriatezza dei ricoveri ospedalieri in Italia con il metodo APPRO*, Roma (www.sanita.it)
- Fry A.M., Shay D.K., Holman R.C., Curns A.T., Anderson L.J. (2005), *Trends in Hospitalizations for Pneumonia Among Persons Aged 65 Years or Older in the United States 1988-2002*, "JAMA", n. 294, pp. 2712-2719

- Gerteis M., Edgman-Levitan S., Daley J. (1993), *Through the patient's eyes: understanding and promoting patient-centered care*, Delbanco TL: Jossey Bass, San Francisco, California
- Golgwag, R. et al (2002), *Predictors of patient dissatisfaction with emergency care*, *Isr. Med. Assoc. J.*, vol. 4, pp. 603-606
- Health at glance 2009* (2009), OECD Indicators, Dicembre
- Health Canada (2001), *Health Policy and Communication, Canada Health Act Division, Canada Health Act - Annual report*
- ISTAT (2002), *La cura e il ricorso ai servizi sanitari. Anni 1999-2000*, Roma, ISTAT
- Kaplan R.S., Norton D.P. (1996), *Using the balanced scorecard as a strategic management system*, "Harvard Business Review", vol. 74, pp. 75-85
- Kaplan R.S., Norton D.P. (1996), *Linking the balanced scorecard to strategy*, "California Management Review", vol. 4, pp. 53-79
- Kitzmiller J.L., Block J.M., Brown F.M., Catalano P.M., Conway D.L., Coustan D.R., Gunderson E.P., Herman W.H., Hoffman W.H., Inturrisi M., Jovanovic L.B., Kjos S.I., Knopp R.H., Montoro M.N., Ogata E.S., Parasmithy P., Reader D.M., Rosenn B.M., Thomas A. (2008), *Managing preexisting diabetes and pregnancy*, Alexandria, Virginia, American Diabetes Association
- Lynch R.L., Cross K.F. (1993), *Migliorare la performance aziendale. Le nuove misure della soddisfazione del cliente, della flessibilità e della produttività*, Franco Angeli Editore, Milano
- Maciocco G. (2006), *A caro prezzo. Le disuguaglianze in salute. Secondo rapporto dell'Osservatorio Italiano sulla Salute globale in Terzo Rapporto sull'Osservatorio Nazionale sulla Salute Globale*, Edizioni ETS, Pisa
- Marcacci L., Nuti S., Seghieri C. (2010), "Migliorare la soddisfazione in Pronto soccorso: metodi per definire le strategie di intervento in Toscana", *Mecosan*, 74
- McKee M., Healy J. (2002), *Hospitals in a changing Europe*, European Observatory on Health Care Systems Series, Buckingham-Philadelphia, Open University Press
- McMullan J.T., Vesper, F.H. (2004), "Emergency department volume and acuity as factors in patients leaving without treatment", *Southern Medical Journal*, vol. 97 (8), pp. 729-733
- Ministero della Salute, Progetto SIVEAS, disponibile su <http://salute.gov>
- Murante A.M., Seghieri C., Brown AD., Nuti S., *How do hospitalization experience and institutional characteristics influence inpatient satisfaction? A multilevel approach* (Under reviewing - *Int J Health Plann Mgmt*)
- Murante A.M., Nuti S. (2011), *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.
- Mc Nair C.J., Leifried K.H.J (1992), *Benchmarking: a tool for continuous improvement*, Harper Business, New York
- Nutbeam D. (1998), *Health promotion glossary*, in *Health promotion international*, Oxford University Press, vol. 13 (4), pp. 349-364
- Nuti S. (2005), *Il sistema di valutazione delle aziende sanitarie toscane*, in S. Baraldi (a cura di) *Balanced Scorecard nelle aziende sanitarie*, Mc Graw Hill, Milano
- Nuti S., Macchia A. (2005), *The employees point of view in the performance measurement system in Tuscany health authorities in Healthcare Systems Ergonomics and Patient Safety*, a cura di Tartaglia R., Albolino S., Bellandi T., Bagnara S., Taylor & Francis, London
- Nuti S., Barsanti S. (2006), "Equità ed accesso nel percorso materno infantile", *Salute e Territorio*, n. 158
- Nuti S. (2007), *Laboratorio Management e Sanità, Scuola Superiore Sant'Anna* (a cura di), *La valutazione della sanità toscana: report 2006*, Edizioni ETS, Pisa
- Nuti S., Tartaglia R., Niccolai F. (2007), *Rischio Clinico e sicurezza del paziente. Modelli e soluzioni nel contesto internazionale*, il Mulino, Bologna
- Nuti S. (a cura di) (2008), *La valutazione della performance in Sanità*, Il Mulino, Bologna
- Nuti S., Vainieri M. (2009), *Fiducia dei cittadini e valutazione della performance nella sanità italiana*, Edizioni ETS, Pisa
- Nuti S., Seghieri C., Vainieri M., Zett S. (2012), "Assessment and improvement of the Italian Healthcare system: first evidences from a pilot national performance evaluation system", *Journal of Healthcare Management*, vol. 53, n. 3.
- Nuti S., Seghieri C., Vainieri M. (2012), "Assessing the effectiveness of a performance evaluation system in the public health care sector: some novel evidence from the Tuscany region experience", *Journal of Management and Governance*. DOI 10.1007/s10997-012-9218-5
- OHA (1999), *Hospital Report 1999: A Balanced Scorecard for Ontario Acute Care Hospitals*, Toronto, Ontario: Ontario Hospital Association
- OHA (2006), *The Ontario Health System Scorecard. Health results team for information management*, Queen's Printer for Ontario
- OMS (2000), *The World Health Report 2000*

- Pink G.H., Mc Killop I., Schraa E.G., Preyra C., Montgomery C., Baker R. (2001), "Creating a Balanced Scorecard for Hospital System", *Health Care Finance*, vol. 27 (3), pp. 1-20
- Scognamiglio, A., Matteredelli G., Pistelli F., Baldacci S., Carrozzi I., Viegi G. (2003), *L'epidemiologia della broncopneumopatia cronica ostruttiva*, Annali dell'Istituto Superiore di Sanità, vol. 39, n. 4, pp. 467-484
- Sitzia J., Wood N. (1997), "Patient satisfaction: a review of issues and concepts", *Social, Science and Medicine*, 45, 12: 1829-1843.
- Stivanello E., Rucci P., Carretta E., Pieri G., Seghieri C., Nuti S., Declercq E., Taglioni M., Fantini M.P. (2011), "Risk adjustment for inter-hospital comparison of caesarean delivery rates in low-risk deliveries", *PLoS ONE* 6(11)
- Studnicki J., Murphy F.V., Malvey D., Costello R.A., Luther S.L., Werner D. (2002), "Toward a Population Health Delivery system: first steps in performance measurement", *Health Care Management Review*, vol. 27 (1), pp. 76-95
- Sun B.C., Adams J.G., Burstin H.R. (2001), "Validating a model of patient satisfaction with emergency care", *Annals of Emergency Medicine*, 38:527-532.
- Sutter Women's & Children's Services (2001), *First pregnancy and delivery. Clinical initiative resources*, California, Sutter Health
- Tockner M., Marchionna G., Tazza R., Rossi S. (2005), *La gestione integrata del paziente affetto da BPCO: risultati attesi ed attività di monitoraggio. La gestione delle malattie croniche e la tutela del "paziente fragile"*, 4° Congresso Nazionale CARD, 1-3 dicembre 2005
- Vainieri M. (2006), "Cosa influenza la soddisfazione dei cittadini toscani nei servizi territoriali di base?", *Salute e Territorio*, n. 156
- Vainieri M., Calabrese C., Campanale C., Panero C., Nuti S. (2009), "Strumenti di governance del sistema sanitario toscano: la valutazione della performance degli Estav", *Mecosan*, n. 69
- Viswanathan M., Hartmann K., Palmieri R., Lux L., Swinson T., Lohr K.N., Gartlehner G., Thorp J. Jr. (2005), *The use of episiotomy in obstetrical care: a systematic review*. Rockville, MD: Agency for Healthcare Research and Quality
- WHO (1991), *The Budapest Declaration on Health Promoting Hospitals*, <http://www.euro.who.int/document/ihb/hphbudadecl.pdf>
- Williams S.J., Calnan M. (1991), "Key Determinants of Consumer Satisfaction With General Practice", *Family Practice*, vol. 8 (3), pp. 237-242
- World Health Organization (1985), *Appropriate technology for birth*, in *Lancet*, vol. 2, pp. 436-437
- Zanetti L., Capon A., D'Ascanio I., Di Lallo D. (2005), *Variabilità del tasso di ospedalizzazione in un gruppo di pediatri di famiglia di una Azienda Sanitaria Locale della città di Roma*, *Medico e Bambino* pagine elettroniche 2005; 8(9) http://www.medicoebambino.com/?id=RI0509_10.html

