



BIBLIOGRAFIA DI RIFERIMENTO

Moro G. *Manuale di cittadinanza attiva*, Carocci, Roma, 1998

1. Altieri L. (a cura di) *Ascolto e partecipazione dei cittadini in sanità* Franco Angeli, Milano 2002
2. Azienda Ospedaliera OIRM San'Anna *Carta dei servizi, sezione terza* Torino, 1996
3. Azienda Ospedaliera San Giovanni Battista della città di Torino - *Carta dei servizi. I fattori di qualità* Torino, 2005
4. Cinotti R. Cipolla C. *La qualità condivisa fra servizi sanitari e cittadini* – Franco Angeli, Milano, 2003
5. Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri – *La Carta dei servizi pubblici sanitari* – 19 maggio 1995
6. Dipartimento della Funzione Pubblica *La customer satisfaction nelle amministrazioni pubbliche* Collana Cantieri, Roma 2003
7. Dobson C. *The citizen's Handbook. A Guide to Building Community in Vancouver* Vancouver Citizen's Committee, Vancouver 1995
8. Donabedian A, *La qualità dell'assistenza sanitaria: principi e metodologie di valutazione* Roma 1990
9. Donolo C: – *Il sogno del buon governo. Apologia del regime democratico* – Anabasi, Milano 1992
10. Ferla V. (a cura di) - *L'Italia dei diritti (edizioni 2001 e 2002)* – Edizioni cultura della pace, Calenzano, 2001 e 2002
11. Galizio M. Terzi A. - *L'azienda ospedaliera San Giovanni Battista di Torino e gli operatori civici della qualità* – Fondazione Smith Klein – Tendenze nuove n.2/1999
12. Health and Social Campaigners' Network - *Patients' Rights in Europe: a Citizens' Report* - Summary of Meeting Organised by Active Citizenship Network at the European Parliament, Brussels February 28th to March 1st 2005; Oxford Vision 2020, March 2005
13. Inglese S.A. *Cittadini e servizi sanitari Rapporti annuali (dal 1996 al 2004)* Cittadinanzattiva

14. Lamanna A. *Audit Civico: la valutazione dei cittadini e la costruzione della qualità* Q.A. 13 3: 157 – 158
15. Lamanna A., Terzi A.- *La valutazione civica della qualità e della sicurezza nelle strutture sanitarie: i programmi "Audit civico e Ospedale sicuro* – in Banchieri G. (a cura di) – *Confronti: pratiche di benchmark nella sanità pubblica italiana* – Italtpromo , Roma 2005
16. Lamanna A., Terzi A.- *"Audit civico il punto di vista del cittadino* – in Bocci F., Mozzo A. (acura di) – *La Balanced scored orintata dalla mission* - Il Sole 24 ore , Milano 2006
17. Lamanna A. Terzi A. *La valutazione della qualità delle aziende sanitarie realizzata dai cittadini- Rapporti annuali (dal 2001 al 2004)* Cittadinanzattiva -
18. Legambiente *Un treno verde contro la mal'aria. Manuale per i cittadini attivi per la difesa da traffico, smog e rumore* Legambiente, Roma, 1996
19. Ministero della Sanità *Come definire e utilizzare gli standard di qualità - Quaderni della Carta dei servizi pubblici sanitari*, 1996
20. Moro G. - *Azione civica* – Carocci Faber, Roma, 2005
21. Id. (2005a), "Citizens' Evaluation of Public Participation", in Caddy J. (ed.), *Evaluating Public Participation in Policy Making*, OECD, Paris 2005, pp. 109-126.
22. Id. - *Manuale di cittadinanza attiva* – Carocci editore, Roma, 1998
23. Moro G. Petrangolini T. *Il governo scalzo della salute* Democrazia diretta n. 4-5, 1987
24. Movimento federativo democratico *Rapporto sullo stato dei diritti dei cittadini nel Servizio Sanitario nazionale* Il Pensiero Scientifico Editore, Roma, 1992
25. Organizzazione Mondiale della Sanità, *Carta di Ottawa per la promozione della salute* 1998
26. Passerini A. Corposanto C *La costruzione partecipata della Carta dei servizi. L'esperienza della APSS di Trento* Franco Angeli, Milano, 2004
27. Petrangolini T. *Salute e diritti dei cittadini - Cosa sapere e cosa fare per «sopravvivere» nella Sanità italiana* Baldini Castoldi Dalai Editore, Milano, 2007
28. Rubin H. Rubin I. – *Community Organizing and Development* – Mac Millan Publishing Company, New York, 1992
29. Terzi A. *Osservazione Civica della sicurezza negli ospedali* Q.A. 13 3: 156
30. Terzi A. - *La partecipazione dei cittadini al regime di governo dei rischi* Snop rivista n. 50, luglio 1999
31. Terzi A. Moccia F. *Ospedale sicuro Rapporto annuale (dal 1998 al 2004)* Cittadinanzattiva

32. Trincia G. *Il consumatore attivo - Guida ai servizi di interesse pubblico a alla tutela dei propri diritti*, Baldini Castoldi Dalai Editore, Milano, 2008
33. Wildavskiy A. – *Speaking Truth to Power. The Art and Craft of Policy Analysis* – Transaction Publisher, New Brunswick, 1993

SITOGRAFIA

1. <http://www.cantieripa.it/>

2. <http://www.magellanopa.it/default.aspx?Page=6>

(da questi siti si accede ad un'ampia Bibliografia; Manuali Cantieri, vedi in particolare:

- *Misurare per decidere - La misurazione delle performance per migliorare le politiche pubbliche e i servizi* (2007)
- *Rendere conto ai cittadini: il bilancio sociale nelle amministrazioni pubbliche* (2004)
- *La customer satisfaction nelle amministrazioni pubbliche* (2003)

3. Tanese A., *Il cambiamento organizzativo nelle Amministrazioni Pubbliche: un approccio strategico*

<http://www.unich.it/facolta/scienze sociali/contributi/08/camborgammpubb.pdf>

4. AA.VV., *Proposte per il cambiamento nelle amministrazioni pubbliche*, Rubbettino Editore, 2002, collana del Dipartimento della Funzione Pubblica – Integralmente e scaricabile sul sito del Programma Cantieri

<http://www.cantieripa.it/allegati/Proposte.pdf>

5. <http://www.formez.it/>

6. <http://www.cittadinanzattiva.it/content/view/1305/551/>

(la Carta della qualità in chirurgia)

7. <http://www.salutesocieta.com/Collana.htm>

(la Collana “Salute e Società”, diretta dal Prof. Costantino Cipolla)