

VACCANI ROBERTO, *RIPROGETTARE LA SANITA'. Modelli di analisi e sviluppo*, CAROCCI FABER, 2012, p. 350

BEZZI CLAUDIO, CANNAVO' LEONARDO, PALUMBO MAURO,, *COSTRUIRE E USARE INDICATORI NELLA RICERCA SOCIALE E NELLA VALUTAZIONE*, FRANCOANGELI, 2012, p. 272

CIUCCI FILIPPO, *VALUTAZIONE DELLE POLITICHE E DEI SERVIZI SOCIALI. Partecipazione, metodo, qualità*, FRANCOANGELI, 2012, p. 176

D'AGNOLO MICHELE, COPETTO ANNA LISA, *CERTIFICAZIONE E QUALITA' IN AZIENDA*, IL SOLE 24 ORE, 2011, p. 142

CONTICELLI MARTINA, GIGLIONI FABIO, *L' ACCREDITAMENTO DEGLI EROGATORI*, in *SANITA' IN ITALIA Organizzazione, governo, regolazione, mercato*, IL MULINO, 2011, p. 177-198

COLLICELLI CARLA, *DALL'OUTPUT ALL'OUTCOME: IL RUOLO DELLA QUALITA' PERCEPITA E DEGLI SITI DELLE CURE*, in *SANITA' IN ITALIA Organizzazione, governo, regolazione, mercato*, IL MULINO, 2011, p.

FRANCO SILVIO, *LA VALUTAZIONE DELLA QUALITA' NEI SERVIZI. CONCETTI E METODI*, FRANCOANGELI, 2011, p. 288

GRECO ORONZO, MANIGLIO ROBERTO, *GENITORIALITA'. PROFILI PSICOLOGICI, ASPETTI PATOLOGICI E CRITERI DI VALUTAZIONE*, FRANCOANGELI, 2011, p. 336

ALTIERI LEONARDO, *VALUTAZIONE E PARTECIPAZIONE. METODOLOGIA PER UNA RICERCA ATTIVA E NEGOZIALE*, FRANCOANGELI, 2011, p. 384

STAME NICOLETTA, LO PRESTI VERONICA, FERRAZZA DANIELA, *SEGRETARIATO SOCIALE E RIFORMA DEI SERVIZI. Percorsi di valutazione*, FRANCOANGELI, 2010, p. 172

MINELLI MONICA, ORSI WALTER, CIARROCCHI ANGELA, LUPI GERARDO, *IL VALORE DELLA QUALITA' NEI SERVIZI PER GLI ANZIANI esperienze di valutazione e miglioramento*, FRANCOANGELI, 2010, p. 160

DEL RIO GIANNI, LUPPI MARIA, *GRUPPO E RELAZIONI D'AIUTO. Saperi, competenze, emozioni*, FRANCOANGELI, 2010, p. 270

GARENA GIOVANNI, GERBO ANNA MARIA, *QUALITA' E ACCREDITAMENTO DEI SERVIZI SOCIALI. Elementi per la costruzione di un manuale di autovalutazione*, MAGGIOLI, 2010, p. 224

GARENA GIOVANNI, GERBO ANNA MARIA, *QUALITA' E ACCREDITAMENTO DEI SERVIZI SOCIALI. Elementi per la costruzione di un manuale di autovalutazione*, MAGGIOLI, 2010, p. 224

DONABEDIAN AVEDIS, a cura di Stefania Rodella, *IL MAESTRO E MARGHERITA. LA QUALITA' DELL'ASSISTENZA SANITARIA SECONDO AVEDIS DONABEDIAN*, IL PENSIERO SCIENTIFICO EDITORE, 2010, p. 160

BARBERIS DONATELLA (cur.), prefazione di Alberto Giasanti, postfazione di Franca Olivetti Manoukian, *IL PRODOTTO DEL SERVIZIO SOCIALE. Un percorso per definirlo, valorizzarlo e valutarlo*, FRANCOANGELI, 2009, p. 236

FESTINGER LEON, prefazione di Gustavo Iacono, *TEORIA DELLA DISSONANZA COGNITIVA*, FRANCOANGELI, 2009, p. 250

AA. VV., *COMUNICAZIONE E VIGILANZA. Atti del Convegno QUALITA' DI CURA, DI ASSISTENZA, DI VITA, ASSOCIAZIONE CURE PALLIATIVE DI BERGAMO*, 2009, p. 94

Lucio Cottini (a cura di), *DISABILITÀ MENTALE E AVANZAMENTO D'ETÀ. Un modello di intervento multidimensionale per una vita di qualità*, FRANCOANGELI, 2008, p. 336

Germana Agnetti, Arcadio Erlicher, Yuri Kazepov, Fabio Lucchi, Ruggero Radici, Giovanni Rossi, *TERRITORI PER LA SALUTE MENTALE. Manuale per la valutazione delle politiche di inclusione sociale*, FRANCOANGELI, 2008, p. 192

MATTESINI MARA, *I SERVIZI DELL'INFANZIA. Costi, forme di gestione, innovazione, percorsi di crescita*, MAGGIOLI EDITORE, 2008, p. 248

RIZZA S., *L' INTEGRAZIONE SOCIO-SANITARIA: UN TEST DI QUALITA' PER LA PROGRAMMAZIONE*, in *POLITICHE SOCIALI E SERVIZI N. 1*, 2008, p.

Filippo Ciucci, *VALUTAZIONE DELLE POLITICHE E DEI SERVIZI SOCIALI. Partecipazione, metodo, qualità*, FRANCOANGELI, 2008, p. 176

BATTISTELLA ALESSANDRO, *RSA: QUALITA' PROFESSIONALE E ACCREDITAMENTO, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE*, 2007, p. 1-5

PASSARELLA CHIARA, *LA VALUTAZIONE DEL PIANO DI ZONA VENEZIANO, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE*, 2007, p. 10-14

TESSAROLO MARISELDA, *LA COMUNICAZIONE INTERPERSONALE*, LATERZA, 2007, p. 170

PROVINCIA DI MILANO, DIREZIONE AFFARI SOCIALI, SETTORE POLITICHE SOCIALI, UFFICIO SUPPORTO AI COMUNI, *LINEE GUIDA PER LA VALUTAZIONE DEI PIANI DI ZONA*, , 2007, p. 54

COMUNE DI LODI - ASSESSORATO ALLE POLITICHE SOCIALI, *CARTA DEI SERVIZI SOCIALI*, , 2005, p. 71

COLLEONI MATTEO, *GLI INDICATORI DI PROGETTO NEI SERVIZI, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE*, 2005, p. 15-19

COSTANTINO ELISABETTA, *LA QUALITA' DELLA RELAZIONE MADRE / BAMBINO, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE*, 2005, p. 10-15

MALFER LUCIANO, *POLITICHE SOCIALI: LA VALUTAZIONE MULTISTAKEHOLDER, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE*, 2005, p. 7-10

MOROSINI PIERLUIGI, DI STANISLAO FRANCESCO, CASATI GIORGIO, PANELLA MASSIMILIANO, *QUALITA' PROFESSIONALE E PERCORSI ASSISTENZIALI. Manuale di formazione per la valutazione e il miglioramento della qualità professionale*, ISTITUTO SUPERIORE DI SANITA'/AGENZIA REGIONALE SANITARIA

DEMETRIO DUCCIO, *TRA GLI INTERSTIZI DELLE RESPONSABILITA': RIFLESSIONI IN FILIGRANA SULLA "CARTA ETICA DELLE PROFESSIONI"*, STUDI ZANCAN - POLITICHE E SERVIZI ALLE PERSONE, 2005, p. 65-71

CORTELLAZZO MICHELE A. (cur.), *IL COMUNE SCRIVE CHIARO. COME SEMPLIFICARE LA COMUNICAZIONE AL CITTADINO*, MAGGIOLI EDITORE, 2005, p. 218

GABASSI PIER GIORGIO GARZITTO MARIA LISA, PERIN GIANTULLIO, *PSICOLOGIA E QUALITA'. LA QUALITA' COME PRATICA E VALORE*, RAFFELLO CORTINA, 2005, p. 142

BISSOLO GIORGIO, FAZZI LUCA (cur.), *COSTRUIRE L'INTEGRAZIONE SOCIOSANITARIA. ATTORI, STRUMENTI, METODI*, CAROCCI FABER, 2005, p. 375

ASL DI BRESCIA-UNITA' OPERATIVA N.9, REGIONE LOMBARDIA, PROGETTO MINISTRIALE ALZHEIMER, DOCUMENTO GENERALE. VALUTAZIONE E SVILUPPO DELLA RETE INTEGRATA LOMBARDA PER LA MALATTIA DI ALZHEIMER, , 2005, p. 56

FANTOZZI ERNESTO, testi di PATRIZIA TACCANI, RELAZIONI CHE CURANO, CASA DI RIPOSO GALLAZZI - VISMARA, 2005, p.

ZANGRANDI ANTONELLO, LA POLITICA SANITARIA: QUALITA' E SPESA, in IRER, LOMBARDIA 2005. SOCIETA', GOVERNO E SVILUPPO DEL SISTEMA LOMBARDO. DIECI ANNI DI ESPERIENZE., , 2005, p.

CIVENTI GRAZIELLA, LA VALUTAZIONE DEL LAVORO SOCIALE, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE, 2004, p. 6-10

CITTA' DI SAN GIULIANO MILANESE - ASSESSORATO ALL' EDUCAZIONE E CULTURA, CARTA DEI SERVIZI EDUCATIVI E CULTURALI, , 2004, p. 75

BEZZI CLAUDIO, MATTEUCCI VALERIA, VALUTARE (E ORGANIZZARE) UN SERVIZIO FORMAZIONE ASL, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE, 2004, p. 11-15

BEZZI CLAUDIO, GIAIMO MARIADONATA, VALUTAZIONE DELLE LINEE GUIDA SANITARIE DELL'ASL 2 DELL'UMBRIA, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE, 2004, p. 7-10

PROVINCIA DI BERGAMO - SETTORE POLITICHE SOCIALI, I PROCESSI DI LAVORO QUOTIDIANO CON LE FAMIGLIE. CORSO DI FORMAZIONE PER COORDINATRICI ED EDUCATRICI ASILO NIDO, , 2004, p. 126

COOPERATIVA SOCIALE EUREKA, INVESTIRE NELLA QUALITA' DELLA VITA (documentazione sui servizi progettati e realizzati; carta dei servizi; bilancio sociale), , 2004, p.

CREPALDI CHIARA, DE AMBROGIO UGO, LA CARTA DEI SERVIZI SOCIALI DOPO LA L 328/00, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE, 2004, p. 9-14

PESARESI FRANCO, L' ACCREDITAMENTO DEI SERVIZI LO FANNO I COMUNI, SERVIZI SOCIALI OGGI, MAGGIOLI EDITORE, 2004, p. 34-38

ACCETTULLI AUGUSTA, ONOFRIO LUISA, TACCANI PATRIZIA, LA COMUNICAZIONE SCRITTA TRA SERVIZI SOCIALI E AUTORITA' GIUDIZIARIA, CAROCCI, 2004, p. 156

GIUSEPPONI KATIA, IL BILANCIO SOCIALE DEGLI ENTI LOCALI. CONTENUTI E RELAZIONI CON IL CONTROLLO DI GESTIONE, GIUFFRE', 2004, p. 232

CIUCCI FILIPPO, VALUTAZIONE DEL PDZ DELL'ALTA VAL DI CECINA, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE, 2004, p. 4-8

SBARAGLIA ANTONELLA, LA CARTA DEI SERVIZI: L'ESPERIENZA DELLA REGIONE ABRUZZO, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE, 2004, p. 14-20

DALLAGO LORENZA, SANTINELLO MASSIMO, VIENO ALESSIO, VALUTARE GLI INTERVENTI PSICOSOCIALI, CAROCCI, 2004, p. 110

PESARESI FRANCO, L' ACCREDITAMENTO DEI SERVIZI LO FANNO I COMUNI, SERVIZI SOCIALI OGGI, MAGGIOLI EDITORE, 2004, p. 34-38

STRATI ANTONIO, L' ANALISI ORGANIZZATIVA. PARADIGMI E METODI, CAROCCI EDITORE, 2004, p. 272

.....  
FONDAZIONE ZANCAN (cur.), CARTA ETICA DELLE PROFESSIONI CHE OPERANO A SERVIZIO DELLE PERSONE, , 2004, p. 13

KENER MICHAEL, L' ORIENTAMENTO ALLA QUALITA' NELLA CITTA' DI ROSENHEIM SULL'ESEMPIO DELLA RIPARTIZIONE GIOVENTU' SOCIALE. SCUOLA, CULTURA, SPORT, in *Orientati alla qualità*, a cura di Meneguzzo M., Senese M.S, Bernhart J., Promberger K., Guerini e associati, 2004, p. 277-312

MASSOBRIO PIETRO, LA CERTIFICAZIONE DI QUALITA' COME TAPPA DEL PROCESSO DI INNOVAZIONE NEL COMUNE DI FIDENZA, in *Orientati alla qualità. Modelli di eccellenza nella gestione dei Comuni*, a cura di Meneguzzo Marco, Senese Mariastefania, Bernhart Josef, Promberger Kurt, Guerini e associati, 2004, p.

CARAMASCHI RENZO, LA RIORGANIZZAZIONE DEL COMUNE DI BOLZANO SECONDO IL MODELLO EFQM, in *Orientati alla qualità. Modelli di eccellenza nella gestione dei Comuni*, a cura di Meneguzzo Marco, Senese Mariastefania, Bernhart Josef, Promberger Kurt, Guerini e associati, 2004, p. 179-218

CARAMASCHI RENZO, LA RIORGANIZZAZIONE DEL COMUNE DI BOLZANO SECONDO IL MODELLO EFQM, in *Orientati alla qualità. Modelli di eccellenza nella gestione dei Comuni*, a cura di Meneguzzo Marco, Senese Mariastefania, Bernhart Josef, Promberger Kurt, Guerini e associati, 2004, p. 179-218

BERNHART JOSEF, L' ORIENTAMENTO ALLA QUALITA' NEI COMUNI ITALIANI, in *Orientati alla qualità. Modelli di eccellenza nella gestione dei Comuni*, a cura di Meneguzzo Marco, Senese Mariastefania, Bernhart Josef, Promberger Kurt, Guerini e associati, 2004, p. 123-178

CITTA' DI SAN GIULIANO MILANESE - ASSESSORATO ALLE POLITICHE SOCIALI E ABITATIVE, CARTA DEI SERVIZI SOCIALI, , 2004, p. 90

BATTISTELLA ALESSANDRO, DE AMBROGIO UGO, RANCI ORTIGOSA EMANUELE, IL PIANO DI ZONA. COSTRUZIONE, GESTIONE, VALUTAZIONE, CAROCCI FABER, 2004, p. 160

DI CIO' FRANCESCO, INDICAZIONI PER UN PERCORSO DI PRESA IN CARICO E TRATTAMENTO DI MINORI AUTORI DI REATO, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE, 2004, p. 34

Meneguzzo Marco, Senese Mariastefania, Bernhart Josef, Promberger Kurt (a cura di), *Orientati alla qualità. Modelli di eccellenza nella gestione dei Comuni*, Guerini e associati, 2004, p. 346

GORI CRISTIANO, VALUTARE I BISOGNI DEGLI ANZIANI IN ASSISTENZA DOMICILIARE, in *VALUTARE GLI INTERVENTI E LE POLITICHE SOCIALI* a cura di Ugo De Abrogio, CAROCCI, 2003, p. 38-46

MIDIRI FRANCESCO, COMMENTO AGLI ARTICOLI DELLA LEGGE: CARTA DEI SERVIZI SOCIALI, in *IL SISTEMA INTEGRATO DEI SERVIZI SOCIALI* a cura di Balboni, Bassani Baroni, Mattioni, Pastori, GIUFFRE', 2003, p. 241-250

CEReS - CENTRO EDUCATIVO RESIDENZIALE SEGRATE, CARTA DEI SERVIZI, , 2003, p. 50

DA ROIT BARBARA, WELFARE LOCALE E NEGOZIAZIONE SOCIALE: PERCORSI ED ESITI, in *NEGOZIARE I DIRITTI DI CITTADINANZA. CONCERTAZIONE DEL WELFARE LOCALE E TUTELA DELLA POPOLAZIONE ANZIANA* a cura di REGALIA Ida, ANGELI, 2003, p. 131-184

SCARATTI GIUSEPPE, FARINOTTI GIANANTONIO (cur:), QUALITA' COME STRATEGIA PER L'IMPRESA SOCIALE DI COMUNITA', UNICOPLI, 2003, p.

Lavinia Bifulco (a cura di ), *Il genius loci del welfare. Strutture e processi della qualità sociale*, Officina Edizioni, 2003, p.

GIOGA GIANMARIA, POMPEI ALESSANDRO, LINEE PER L'ACCREDITAMENTO: DALLA TEORIA ALLA SPERIMENTAZIONE, STUDI ZANCAN - POLITICHE E SERVIZI ALLE PERSONE, 2003, p. 24-52

CAJ MERJ, LA QUALITA' DELL'ACCESSO AI SERVIZI COME LIVELLO ESSENZIALE DI CITTADINANZA, STUDI ZANCAN - POLITICHE E SERVIZI ALLE PERSONE, 2003, p. 103-132

-----  
*Borali Pierluca, Villa Roberta (a cura di), La qualità nei servizi residenziali per anziani. Percorsi di ricerca e di formazione, Franco Angeli, 2003, p. 192*

*BORTOLOTTI ANDREA, MAINO GRAZIANO (cur.), LA CARTA DEI SERVIZI. MANUALE PRATICO, CAROCCI FABER, 2003, p. 208*

*DE AMBROGIO UGO (cur.), VALUTARE GLI INTERVENTI E LE POLITICHE SOCIALI, CAROCCI, 2003, p. 276*

*WATSON DAVID, LA QUALITA' NEI SERVIZI SOCIALI: UNA LETTURA CRITICA, LAVORO SOCIALE, ERIKSON, 2003, p. 205-222*

*BATTISTELLA ALESSANDRO, DE AMBROGIO UGO (cur.), LA VALUTAZIONE DEGLI INTERVENTI E DELLE POLITICHE SOCIALI NELLA RECENTE LEGISLAZIONE, in VALUTARE GLI INTERVENTI E LE POLITICHE SOCIALI a cura di Ugo De Abrogio, CAROCCI, 2003, p. 38-46*

*Ferrario Paolo, La Qualità dei servizi alla persona", rielaborazione da un incontro con operatori e familiari, CSE del Ceres, Segrate - Milano, 2003, p.*

*BERTOTTI TERESA, DE AMBROGIO UGO, LA VALUTAZIONE DEI MINORI SEGNALATI DALL'AUTORITA' GIUDIZIARIA PER I QUALI E' RICHIESTA L'INDAGINE SOCIALE, in VALUTARE GLI INTERVENTI E LE POLITICHE SOCIALI a cura di Ugo De Abrogio, CAROCCI, 2003, p. 71-83*

*BATTISTELLA ALESSANDRO, LA VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEI PROGETTI PER LE GARE DI APPALTO E L'ACCREDITAMENTO, in VALUTARE GLI INTERVENTI E LE POLITICHE SOCIALI a cura di Ugo De Abrogio, CAROCCI, 2003, p. 134-148*

*MERLINI FRANCESCA, RANCI ORTIGOSA EMANUELE, LA VALUTAZIONE DELL'INTERVENTO PROFESSIONALE DELL'ASSISTENTE SOCIALE: UN PERCORSO DI RICERCA E SPERIMENTAZIONE, in VALUTARE GLI INTERVENTI E LE POLITICHE SOCIALI a cura di Ugo De Abrogio, CAROCCI, 2003, p. 38-46*

*CREPALDI CHIARA, CASTEGNARO CLAUDIO, DE AMBROGIO UGO, LA COSTRUIRE LA CARTA DEI SERVIZI SOCIALI: UN'OPPORTUNITA' PER FARE VALUTAZIONI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI DAL PUNTO DI VISTA DEGLI UTENTI, in VALUTARE GLI INTERVENTI E LE POLITICHE SOCIALI a cura di Ugo De Abrogio, CAROCCI,*

*IELASI PAOLA, IL PROBLEMA DELLA VALUTAZIONE EX POST DELLE NUOVE POLITICHE SOCIALI, in VALUTARE GLI INTERVENTI E LE POLITICHE SOCIALI a cura di Ugo De Abrogio, CAROCCI, 2003, p. 134-148*

*MUSUMECI PAOLA (a cura di ), pref. di M. Massari, B. Susio, LA COMUNICAZIONE PUBBLICA EFFICACE. METODI E STRATEGIE, GUERINI E ASSOCIATI, 2003, p. 280*

*Ippolito Adelaide, La valutazione del personale negli enti locali e nelle aziende sanitarie, Cedam, 2003, p.*

*RESIDENZA SANITARIO ASSISTENZIALE GIUSEPPINA PRINA, CARTA DEI SERVIZI, , 2003, p.*

*COOPERATIVA SOCIALE SIMONE DE BEAUVOIR, CARTA DEI SERVIZI, , 2003, p. 25*

*MOLINATTO P. (cur.), LAVORARE CON GLI ANZIANI. RETI SOCIALI, SERVIZI ED EMPOWERMENT, QUADERNI DI ANIMAZIONE SOCIALE, GRUPPO ABELE, 2003, p. 192*

*BARBAGALLO EMANUELE, FEDELE MARIA ROSA, LE CARTE DEI SERVIZI, in LA COMUNICAZIONE PUBBLICA EFFICACE. METODI E STRATEGIE, a cura di MUSUMECI PAOLA, GUERINI E ASSOCIATI, 2003,*

*BARBAGALLO EMANUELE, L' IMPOSTAZIONE E L'AVVIO DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO, in LA COMUNICAZIONE PUBBLICA EFFICACE. METODI E STRATEGIE, a cura di MUSUMECI PAOLA, GUERINI E ASSOCIATI, 2003, p. 43-98*

Calderone Barbara , Laffi Stefano (a cura di), *Innovare il welfare per la terza età. Metodi e strumenti per l'analisi e la valutazione dei servizi per gli anziani*, Franco Angeli, 2003, p. 336

PASQUINELLI SERGIO, LA VALUTAZIONE DI IMPATTO NELL'AMBITO DELLE POLITICHE SOCIALI: ESPERIENZE SUL CAMPO, LINEE DI SVILUPPO, in VALUTARE GLI INTERVENTI E LE POLITICHE SOCIALI a cura di Ugo De Abrogio, CAROCCI, 2003, p. 134-148

IELASI PAOLA, DE AMBROGIO UGO, METODI E TECNICHE, in VALUTARE GLI INTERVENTI E LE POLITICHE SOCIALI a cura di Ugo De Abrogio, CAROCCI, 2003, p. 38-46

SANICOLA L., TREVISI G. (cur.), IL PROGETTO. METODI E STRUMENTI PER L'AZIONE SOCIALE, LIGUORI, 2003, p. 229

BALBO ROSANNA, RUBIN SAGLIA DANIELA, LA VALUTAZIONE DELLE INIZIATIVE ESTIVE RIVOLTE AI GIOVANI NEL COMUNE DI TORINO, SPUNTI DELLO STUDIO APS, 2003, p. 143-149

GIGLIOTTI NORMA, OCCHETTI ANNA, LA COSTRUZIONE DI STRUMENTI PER LA PROGETTAZIONE E LA VALUTAZIONE DI UN CONSORZIO INTERCOMUNALE DI SERVIZI, SPUNTI DELLO STUDIO APS, 2003, p. 133-141

BREDA E., LO RUSSO M., SECCHI E., OLIVETTI A., TARCHINI W., L' INTRODUZIONE DI UN SISTEMA DI VALUTAZIONE DEL PERSONALE NELL'ASL DI BRESCIA, SPUNTI DELLO STUDIO APS, 2003, p. 119-131

DELLA ROCCA GIUSEPPE, TRA PASSATO E PRESENTE: L'ESPERIENZA DELLA VALUTAZIONE DEL PERSONALE NELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI, SPUNTI DELLO STUDIO APS, 2003, p. 95-116

GRUPPO APS SULLA VALUTAZIONE, RIDEFINIRE METODOLOGIE E STRUMENTI DI VALUTAZIONE IN UNA PROSPETTIVA DIALOGICA, SPUNTI DELLO STUDIO APS, 2003, p. 69-93

GRUPPO APS SULLA VALUTAZIONE, LA VALUTAZIONE NEI SERVIZI: ALCUNE COORDINATE STORICHE E CULTURALI, SPUNTI DELLO STUDIO APS, 2003, p. 29-44

GRUPPO APS SULLA VALUTAZIONE, LA VALUTAZIONE NEI SERVIZI: ALCUNE COORDINATE STORICHE E CULTURALI, SPUNTI DELLO STUDIO APS, 2003, p. 29-44

ENRIQUEZ EUGENE, PER UN APPROCCIO PSICO-SOCIOLOGICO ALLA VALUTAZIONE, SPUNTI DELLO STUDIO APS, 2003, p. 7-28

LESMO CHIARA, PALVARINI CLAUDIO, IL PROGETTO EQUAL "LUOGHI DELLA QUALITA' SOCIALE", PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE, 2003, p. 17-19

TRABUCCHI MARCO, commento a un saggio di Mitchell e altri, FATTORI EXTRA CLINICI E PROCESSI DECISIONALI NELLE CASE DI RIPOSO, I LUOGHI DELLA CURA, 2003, p. 35-37

COMUNE DI ROMA, FONDAZIONE LABOS, LA VALUTAZIONE DEL PIANO TERRITORIALE PER L'INFANZIA E L'ADOLESCENZA DI ROMA, AUTONOMIE LOCALI E SERVIZI SOCIALI, 2003, p. 205-216

BALDASSARRE SERENA, QUALITA' E PROGETTO FORMATIVO. ADOTTARE LA LOGICA DI RISULTATO NELLO SVILUPPO DELLE COMPETENZE PROFESSIONALI, ANGELI, 2003, p. 216

BAIOLLA VALENTINA, RAINERI MARIA LUISA, LA VALUTAZIONE DI UNA GRIGLIA PER L'INTERVENTO DOMICILIARE, LAVORO SOCIALE, 2003, p. 111-126

TANNER KEREN, TURNEY DANIELE, IL RUOLO DELL'OSSERVAZIONE NEL VALUTARE LE CURE GENITORIALI, LAVORO SOCIALE, 2003, p. 43-52

-----  
GARBIN STEFANO, *DALLA VALUTAZIONE AL CONTROLLO: QUALE MODELLO PER GARANTIRE LA QUALITA'*, IPAB OGGI, 2003, p. 56-59

CHICCONI IVANA, *LA QUALITA' DELLA RELAZIONE IN CASA DI RIPOSO, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE*, 2003, p. 17-19

BERTOTTI TERESA, GALLI SUSANNA, *LA VALUTAZIONE NELLE INDAGINI SOCIALI: UN CASO, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE*, 2003, p. 6-9

BERTOTTI TERESA, DE AMBROGIO UGO, *LA VALUTAZIONE NELLE INDAGINI SOCIALI, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE*, 2003, p. 1-6

DANI LORENZO, *LA BUONA QUALITÀ* ISBN Una proposta per la gestione della qualità nei servizi alla persona, ANGELI, 2003, p.

OLIVETTI MANOUKIAN FRANCA, *INTRODUZIONE AL NUMERO MONOGRAFICO SULLA VALUTAZIONE, SPUNTI DELLO STUDIO APS*, 2003, p. 3-5

LUCCHETTI M., RINALDI L., PAPAEO A., AHMAD W., *MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DEL SISTEMA DELLE CURE DOMICILIARI IN UNA COMUNITA' MONTANA DELLA REGIONE MARCHE, TENDENZE NUOVE*, 2003, p. 557-579

MORAZZONI LAURA, MARANGELLI GABRIELLA, *QUALITA' DELLA VITA E RETE SOCIALE NATURALE, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE*, 2003, p. 13-16

AA.VV., *ASSISTENZA PEDIATRICA TERRITORIALE E RICORSO AL PRONTO SOCCORSO: VALUTAZIONE DI UN'ESPERIENZA, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE*, 2003, p. 10-12

AA.VV., *MIGLIORARE LE PRESTAZIONI DI PRONTO SOCCORSO, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE*, 2003, p. 5-9

RANCI ORTIGOSA EMANUELE, *VALUTARE GLI INTERVENTI E LE POLITICHE SOCIALI, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE*, 2003, p. 7-10

TACCANI PATRIZIA, *RECENSIONE DI: PAOLO FERRARIO, MARISA BIANCHI, LUCIANA QUAIA, LA QUALITA' NEI SERVIZI SOCIO SANITARI: PROCESSI DI COSTRUZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI IN UNA RSA, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE*, 2003, p. 21

PLODARI JESSICA, *COMUNICAZIONE DELLA DIAGNOSI NEI CASI TERMINALI, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE*, 2003, p. 16-18

BERGERETTI FEDERICA, VANARA FRANCESCA, TODROS TULLIA, *VALUTAZIONE ECONOMICA DELLO SCREENING ECOGRAFICO DELLE MALFORMAZIONI FETALI, TENDENZE NUOVE*, 2003, p. 373-384

TONIOLO PIVA PAOLA, *FILO ROSSO DELLA QUALITA' TOSCANA: IL SERVIZIO RESPONSABILE, FORUM - RIVISTA DI CULTURA E AMMINISTRAZIONE DELLE POLITICHE SOCIALI*, 2003, p. 5-17

GACCI GRAZIA, *PER VALUTARE I SERVIZI OCCORRE RENDERE VISIBILE L'OGGETTO DI LAVORO. Leggendo "Cose (mai) viste" di F. Olivetti Manoukian, G. Mazzoli, F. D'Angella, SPUNTI DELLO STUDIO APS*, 2003, p. 151-154

BALDANTONI E., DE PIERI P., FONTANA F., GUARRERA G., FAVARETTI C., *LA VALUTAZIONE DEI DIRIGENTI MEDICI NELL'AZIENDA PROVINCIALE PER I SERVIZI SANITARI DI TRENTO: UN'APPLICAZIONE CONCRETA DEL MODELLO EFQM PER L'ECCELLENZA, TENDENZE NUOVE*, 2003, p. 263-280

GHETTI VALENTINA, *CERTIFICAZIONE, BILANCIO SOCIALE, CARTA DEI SERVIZI, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE*, 2003, p. 9-10

DEL CUCINA GIANNA, PANICUCCI PATRIZIA, IL PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALE COME MODELLO DI VALUTAZIONE PARTECIPATA DI EFFICACIA, STUDI ZANCAN, POLITICHE E SERVIZI SOCIALI, 2003, p. 139-146

MORO ALESSANDRO, VERIFICA E VALUTAZIONE PARTECIPATA IN UN NUOVO SERVIZIO PER LE ADOZIONI, STUDI ZANCAN, POLITICHE E SERVIZI SOCIALI, 2003, p. 116-138

CHICCO STEFANO, LA VALUTAZIONE DEL LAVORO SOCIALE: MOTIVAZIONI VALORIALI E DEONTOLOGICHE, STUDI ZANCAN, POLITICHE E SERVIZI SOCIALI, 2003, p. 100-115

AVANZINI KATJA, DE AMBROGIO UGO, VALUTARE I PIANI DI ZONA, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE, 2003, p. 1-4

RANCI ORTIGOSA EMANUELE, VALUTARE GLI INTERVENTI E LE POLITICHE SOCIALI, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE, 2003, p. 7-10

COLZANI OLGA, RUSSO ANNA MARIA, IL MALATO DI ALZHEIMER: DALL'ASSISTENZIALISMO AL VALORE DELLA CURA, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE, 2003, p. 19-21

RENNA MAURO, COMMENTO AGLI ARTICOLI DELLA LEGGE: AUTORIZZAZIONE E ACCREDITAMENTO, in IL SISTEMA INTEGRATO DEI SERVIZI SOCIALI a cura di Balboni, Bassani Baroni, Mattioni, Pastori, GIUFFRÈ, 2003, p. 206-230

DI CIO' FRANCESCO, MORATI CRISTIANO, VALUTAZIONE DEI PROGETTI DEL FNLD IN UMBRIA, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE, 2003, p. 6-11

AA.VV., VALORE AGGIUNTO DEI GRUPPI DI CURE PRIMARIE PER I PROFESSIONISTI, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE, 2003, p. 10-14

GIANCATERINA FAUSTO, PARLIAMO DI ACCREDITAMENTO. IL CAMBIAMENTO NEL SISTEMA DEI SERVIZI DI AIUTO ALLA PERSONA A ROMA, FORUM - RIVISTA DI CULTURA E AMMINISTRAZIONE DELLE POLITICHE SOCIALI, 2003, p. 34-40

OLIVETTI MANOUKIAN, MAZZOLI GINO, D'ANGELLA FRANCESCO, COSE (MAI) VISTE. RI-CONOSCERE IL LAVORO PSICOSOCIALE DELI SER.T, CAROCCI, 2003, p. 174

GHENO STEFANO (cur.), RAPPORTO COL PUBBLICO E QUALITA' DEL SERVIZIO. La comunicazione della polizia locale, FRANCOANGELI, 2003, p. 172

KANEKLIN SERENA, ZINOLA ANNA, LA CUCINA DELLE IDEE. LA RICERCA QUALITATIVA PER UN NUOVO APPROCCIO AL MERCATO, SPERLING & KUPFER, 2003, p. 193

FERRARIO PAOLO, I SERVIZI SOCIO-SANITARI E LE POLITICHE AMMINISTRATIVE DELL'ACCREDITAMENTO, APPUNTI SULLE POLITICHE SOCIALI - GRUPPO SOLIDARIETA' MOIE DI MAIOLATI (ANCONA), 2002, p. 8-14

COFINI V., L' UTILIZZO DEGLI INDICATORI PER LA VALUTAZIONE DELL'ATTIVITA' OSPEDALIERA: ASPETTI CRITICI E METODOLOGICI, DIFESA SOCIALE, 2002, p. 107-116

MARELLA L., RUGGERI M., SCHIAVINA E., UN PERCORSO DI QUALITA' PER LE RSA. UN PERCORSO FORMATIVO PER 37 RSA PRESENTI NELLA PROVINCIA DI BERGAMO, IPAB OGGI, 2002, p. 52-56

ORGANIZZAZIONE MONDIALE DELLA SANITA', I FATTORI AMBIENTALI NELLA CLASSIFICAZIONE DELLA DISABILITA', IPAB OGGI, 2002, p. 26-27

CAPRA RUGGERO, LA VALUTAZIONE DINAMICA DELLA SITUAZIONE E IL SUO SIGNIFICATO PROGNOSTICO NELL'INTERVENTO SOCIALE (ASSESSMENT), RASSEGNA DI SERVIZIO SOCIALE, 2002, p. 35-60

MACERATESI ANNA, LA VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DI UN SERVIZIO ATTRAVERSO IL PUNTO DI VISTA DELL'UTENTE: L'ESPERIENZA CONDOTTA DA UN ASSISTENTE SOCIALE IN UN CENTRO HIV DI UNA ASL DI ROMA, RASSEGNA DI SERVIZIO SOCIALE, 2002, p. 139-146

ARDIGO' ACHILLE, WELFARE STATE E QUALITA' DEI SERVIZI ALLA PERSONA: L'EMERGERE DEL PROBLEMA "QUALITA'" NELL'EVOLUZIONE DEL WELFARE STATE in VALUTARE LA QUALITA' IN SANITA'. APPROCCI, METODOLOGIE E STRUMENTI, a cura di CIPOLLA COSTANTINO, GIARELLI GUIDO, ALTIERI ORSI WALTER, UN PERCORSO PER PROMUOVERE INNOVAZIONE SOCIALE NEI PROCESSI DI INVECCHIAMENTO, RASSEGNA DI SERVIZIO SOCIALE, 2002, p. 5-24

ZAMPINO FRANCESCA, LA VALUTAZIONE DEL DISAGIO EMOTIVO IN ETA' EVOLUTIVA, LA RIVISTA DI SERVIZIO SOCIALE, 2002, p. 59-82

CAMPAGNOLI GIOVANNI, GUERRAZZI LUCIO, GAGGIANESE ANDREA, BILANCIO CONDIVISO, UTILITA' SOCIALE E CONTROLLO DI GESTIONE/2, ANIMAZIONE SOCIALE, 2002, p. 68-76

GIANCATERINA FAUSTO, PARLIAMO DI ACCREDITAMENTO. IL CAMBIAMENTO NEL SISTEMA DEI SERVIZI DI AIUTO ALLA PERSONA A ROMA, APPUNTI SULLE POLITICHE SOCIALI - GRUPPO SOLIDARIETA' MOIE DI MAIOLATI (ANCONA), 2002, p. 8-15

AMBROSET SONIA, SERVIZI A BASSA SOGLIA E VALUTAZIONE PARTECIPATA. UNA PROPOSTA DI METODO, ANIMAZIONE SOCIALE, 2002, p. 63-70

CENSI ANTONIO, LA CENTRALITA' DEI RESIDENTI. I FONDAMENTI DELLA QUALITA' NELLE RESIDENZE SOCIO-ASSISTENZIALI, ANIMAZIONE SOCIALE, 2002, p. 79-88

BONETTI M., COENEN H., OLIVETTI MANOUKIAN F., LA RICERCA AZIONE COME ESERCIZIO DI RIFLESSIVITA' SOCIALE, ANIMAZIONE SOCIALE, 2002, p. 27-60

ALTIERI LEONARDO, VERSO UNA VALUTAZIONE COME NEGOZIAZIONE IN UN PLURALISMO DI VALORI/INTERESSI, in VALUTARE LA QUALITA' IN SANITA'. APPROCCI, METODOLOGIE E STRUMENTI, a cura di CIPOLLA COSTANTINO, GIARELLI GUIDO, ALTIERI LEONARDO, ANGELI, 2002, p. 480

CATENA GERARDO, L'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO: MODELLI ORGANIZZATIVI E STRATEGIE OPERATIVE in VALUTARE LA QUALITA' IN SANITA'. APPROCCI, METODOLOGIE E STRUMENTI, a cura di CIPOLLA COSTANTINO, GIARELLI GUIDO, ALTIERI LEONARDO, ANGELI, 2002, p. 480

ZANI BRUNA, QUALITA' DELLA VITA E BENESSERE DELLA COMUNITA', ANIMAZIONE SOCIALE, 2002, p. 10-16

CIVATI SERGIO (CUR.), PER UNA NUOVA CARTA DI IDENTITA' DELLA COOPERAZIONE SOCIALE, ANIMAZIONE SOCIALE, 2002, p. 71-81

VICARELLI GIOVANNA, LA QUALITA' E LE POLITICHE SANITARIE IN UN'OTTICA DI LUNGO PERIODO, in VALUTARE LA QUALITA' IN SANITA'. APPROCCI, METODOLOGIE E STRUMENTI, a cura di CIPOLLA COSTANTINO, GIARELLI GUIDO, ALTIERI LEONARDO, ANGELI, 2002, p. 480

MARIOTTI S., FRANCESCUTTI C., OLTRE GLI INDICATORI BASATI SULLA MORTALITA': LE MISURE RIASSUNTIVE DELLA SALUTE DELLE POPOLAZIONI, TENDENZE NUOVE, 2002, p. 479-488

LEONE LILIANA, METODI MISTI PER LO SVILUPPO DI UN SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLE PERFORMANCE NEI SERVIZI SOCIALI ALLA PERSONA: ANALISI DI UN CASO, AUTONOMIE LOCALI E SERVIZI SOCIALI, 2002, p. 443-461

CHIUSOLI BERNARDETTA, QUALITA' NEI SERVIZI SOCIALI, FORUM - RIVISTA DI CULTURA E AMMINISTRAZIONE DELLE POLITICHE SOCIALI, 2002, p. 12-16

FRANCI ALBERTO, CORSI MARIO, LA QUALITA' PERCEPITA NEI SERVIZI SOCIO-SANITARI. PROBLEMI METODOLOGICI ED ASPETTI APPLICATIVI, MAGGIOLI, 2002, p. 281

TONIOLO PIVA PAOLA, *BUONE PRATICHE PER LA QUALITA' SOCIALE*, EDIESSE STUDIO-COME, 2002, p. 153

SIZA REMO, *intr. di ROBERTSON ALEX, PROGETTARE NEL SOCIALE. REGOLE, METODI E STRUMENTI PER UNA PROGETTAZIONE SOSTENIBILE*, FRANCO ANGELI EDITORE, 2002, p. 168

TANZI EMILIO, *UN PATTO CHIAMATO "CARTA DEL SERVIZIO"*, IL SOLE 24 ORE - TERZO SETTORE, 2002, p. 38-42

CONSORZIO PER I SERVIZI SOCIALI COMUNI DI RAVENNA, CERVIA, RUSSI E A.USL RAVENNA, *CARTA DEI SERVIZI AREA HANDICAP*, , 2002, p.

PERINO MAURO, *ASSISTENZA DOMICILIARE: GESTIONE DIRETTA, ESTERNALIZZAZIONE, ACCREDITAMENTO, BUONI SERVIZIO*, IPAB OGGI, 2002, p. 15-21

FAVARETTI CARLO, DE PIERI PAOLO, *L' ACCREDITAMENTO DEI SERVIZI: NOTE TERMINOLOGICHE E GLOSSARIO*, FORUM - RIVISTA DI CULTURA E AMMINISTRAZIONE DELLE POLITICHE SOCIALI, 2002, p. 41-48

NICOLI CARLO, *I RISULTATI CONCRETI DI UN PROGETTO VOLUTO DALLA CITTA'. LINEE GUIDA PER L'ACCREDITAMENTO DEI FORNITORI DI SERVIZI DOMICILIARI*, IPAB OGGI, 2002, p. 34-37

BIONDARO A., BORIN R., *ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA: VALUTAZIONE DEI COSTI, TENDENZE NUOVE*, 2002, p. 75-102

ALLEGRI ELENA, *LAVORO SOCIALE E QUALITA': VERSO NUOVI ORIZZONTI*, LA RIVISTA DI SERVIZIO SOCIALE, 2002, p. 77-94

ANONI MARCO, *DALL'ANALISI DEI BISOGNI ALLA VALUTAZIONE DEL PIANO DI ZONA: LE ATTENZIONI E GLI APPROFONDIMENTI METODOLOGICI NELL'ATTUAZIONE DELLE DIVERSE FASI DEL PIANO*, LA RIVISTA DI SERVIZIO SOCIALE, 2002, p. 5-36

COLUCCIA A., FERRETTI F., LORINI F., *IL MODELLO DI VALUTAZIONE DELLA QUALITA' PERCEPITA DEI SERVIZI SANITARI DELL'ASSISTENZA PUBBLICA - OSPEDALI DI PARIGI*, DIFESA SOCIALE, 2002, p. 27-37

FRIGERIO NORMA, BELLI ANTONIO, *UN PERCORSO DI QUALITA'. LA CARTA DEI SERVIZI PUNTO FONDAMENTALE DEL SISTEMA DI QUALITA' (LOMELLO)*, IPAB OGGI, 2002, p. 54-56

BONZAGNI MARIA GRAZIA, *LA CERTIFICAZIONE DEL SISTEMA QUALITA'*, IPAB OGGI, 2002, p. 36-39

CHICCONI IVANA, *L' ESPERIENZA FORMATIVA NELL'APPLICAZIONE DI INDICATORI E MODALITA' DI ACCESSO. ESPERIENZA NELLA RSA DI SERMIDE (MANTOVA)*, IPAB OGGI, 2002, p. 43-48

BAVAZZANO EMANUELA, LUNARDELLI MARIA LIA, *LA VALUTAZIONE MULTIPROFESSIONALE DELLE PERSONE ANZIANE CON DEMENZA O ESITI DA ICTUS*, STUDI ZANCAN, 2002, p. 166-181

PETRINI MASSIMO, *QUALITA' DI VITA E QUALITA' DELL'ASSISTENZA NEI SERVIZI ALLE PERSONE DISABILI, ANZIANI OGGI - UNIVERSITA' CATTOLICA DI ROMA*, 2002, p. 19-24

LOMBARDI LIA, *UNA VALUTAZIONE SOCIOLOGICA DELL'IVG, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE*, 2002, p. 5-11

MAINO GRAZIANO, *CERTIFICARE IL BILANCIO SOCIALE?*, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE, 2002, p. 22-28

-----  
MAINO GRAZIANO, *BILANCIO SOCIALE E CARTE DEI SERVIZI: QUALI CONNESSIONI POSSIBILI, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE*, 2002, p. 12-16

PICCININI ROSSELLA, *LE RISORSE UMANE NELLE IPAB: PROFILI PROFESSIONALI, STRATEGIE DI GESTIONE E QUALITA'*, *PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE*, 2002, p. 14-17

DOCUMENTO, *CARTA DI INTENTI PER LA SALUTE MENTALE, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE*, 2002, p. 18-19

CASIRAGHI ANGELA, BITOSSO GIUSEPPINA, FENOGLIO RENATA, *IL VALORE AGGIUNTO DELLA SUPERVISIONE, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE*, 2002, p. 18-20

DODI ELISABETTA, MONTORFANO EMANUELE, PERETTO NORMA, SALVAGNO ENZO, *CERTIFICAZIONE DI QUALITA' SOCIO-ASSISTENZIALE, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE*, 2002, p. 8-12

ASL BARI, *LA QUALITA' NON PREVISTA, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE*, 2002, p. 11-14

FRANCESCHI FABIO, MICHIELETTO FEDERICA, PILATI GIOVANNI, TAMANG ELISABETH, *LA PREVENZIONE DEL TABAGISMO TRA I GIOVANI: VALUTAZIONE DEI COMPORTAMENTI E DELLE OPINIONI DEGLI ADOLESCENTI, STUDI ZANCAN*, 2002, p. 22-49

FERRARIO PAOLO, *DALLA LEGGE 328/00 A OGGI (GESTIONE DEI SERVIZI SOCIALI E CONTRATTI DI APPALTO; GESTIONE DEI SERVIZI SOCIALI E ACCREDITAMENTO SOCIALE), PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE*, 2002, p. 6-10

DONDI ANDREA, GAVAZZI ELENA, DONETTI GIANNA, RUSSOMANDO PAOLA, RANCI DELA, *IL PERCORSO DEI GRUPPI DEI PAZIENTI IN DIALISI E DEI LORO FAMILIARI, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE*, 2002, p. 14-17

FIOCCO PAOLA MARIA, MARTINATI MARIA (cur.), *QUALITÀ SOCIALE DEI SERVIZI SOCIALI. Con un'applicazione alla vita quotidiana del disabile, ANGELI*, 2002, p.

AA.VV., *CARTE DEI SERVIZI: ESPERIENZE E STRUMENTI PER LE QUALITA' SOCIALI, FUORI ORARIO RIVISTA DI CULTURA E PRATICHE SOCIALI*, 2002, p. 1-16

GUAITA ANTONIO, *QUANTITA' E QUALITA' DEI NUOVI BISOGNI DELLA POPOLAZIONE ANZIANA, Appunti sulle politiche sociali - Gruppo Solidarietà Moie di Maiolati (An)*, 2002, p. 11-16

BROWN RUTH E., *IL PROCESSO DI COSTRUZIONE DELLA COMUNITA' IN CLASSI DI APPRENDIMENTO A DISTANZA, INCHIESTA*, 2002, p. 71-81

AA. VV., *TECNOLOGIE, SOGGETTIVITA', RELAZIONI, CONTESTI, INCHIESTA*, 2002, p. 1-112

SILVERMAN DAVID, *RICERCA QUALITATIVA, CAROCCI EDITORE*, 2002, p. 374

BISI PAOLA, CHICCONI IVANA, CHAHRIAR MAKOU, ROFFIA ROSALINA, VENTURINI MARCO, ZANOTTI ISA, *STRADA FACENDO ....*

*PER UN'ASSISTENZA E UNA RELAZIONE DI QUALITA'. L'ESPERIENZA FORMATIVA E L'APPLICAZIONE DI PERINO MAURO, GALETTO ELENA, ACCREDITAMENTO E BUONO SERVIZIO. L'ESPERIENZA DEL CONSORZIO INTERCOMUNALE DEI SERVIZI ALLA PERSONA DI COLLEGNO E GRUGLIASCO, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE*, 2002, p. 6-11

ERLICHER ARCADIO, *ACCREDITAMENTO PROFESSIONALE E QUALITA' IN SANITA', PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE*, 2002, p. 1-3

HANAU CARLO, LA PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI E DEI LORO PORTAVOCE NELLA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO SANITARIO, in VALUTARE LA QUALITA' IN SANITA'. APPROCCI, METODOLOGIE E STRUMENTI, a cura di CIPOLLA COSTANTINO, GIARELLI GUIDO, ALTIERI LEONARDO, ANGELI, 2002, p. 480

VECCHIATO TIZIANO, BEZZE MARIA, BAVAZZANO ANTONIO, CORSI MAURIZIO, VERGANI CARLO, UNA STRATEGIA PER LA VALUTAZIONE INTEGRATA DEI BISOGNI DELLE PERSONE ANZIANE: LO SCHEMA POLARE, STUDI ZANCAN, 2002, p. 7-21

GOLDONI LIDIA, UNA DIVERSA CULTURA DELLA VALUTAZIONE PER I SERVIZI SOCIALI, IPAB OGGI, 2002, p. 28-33

DOCUMENTI, LA CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE ZONA MUGELLO, STUDI ZANCAN, 2002, p. 163-188

DOCUMENTI, LA CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE ZONA LIVORNESE, STUDI ZANCAN, 2002, p. 147-162

DOCUMENTI, LA CARTA PER LA CITTADINANZA SOCIALE ZONA ALTA VAL DI CECINA, STUDI ZANCAN, 2002, p. 126-146

BANCHI ANDREA, UN SALTO DI QUALITA' NELLE RELAZIONI LOCALI, L'ESPERIENZA DEL MUGELLO, STUDI ZANCAN, 2002, p. 123-125

POMPEI ALESSANDRO, VERNO' FRANCO (CUR.), LE LINEE GUIDA PER REALIZZARE LA CARTA PER LA CITTADINANZA, STUDI ZANCAN, 2002, p. 84-103

AA.VV., LE CARTE PER LA CITTADINANZA SOCIALE, STUDI ZANCAN, 2002, p. 62-190

FALTONI GRAZIA, PERUZZI PAOLO, PERCORSI ALLA RICERCA DELLA QUALITA', PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE, 2002, p. 32-33

COMUNE DI ALASSIO, SPERIMENTAZIONE DI STRUMENTI DI VALUTAZIONE DELLA QUALITA' NELL'ASILO COMUNALE "PICCOLO PRINCIPE" DI ALASSIO, FORUM RIVISTA DI CULTURA E AMMINISTRAZIONE DELLE POLITICHE SOCIALI, 2002, p. 41-47

URSI ANTONIO, DOMANDA DI SALUTE E VALUTAZIONE DEI BISOGNI: L'OPPORTUNITA' DEL PROGRAMMA DELLE ATTIVITA' TERRITORIALI, in VALUTARE LA QUALITA' IN SANITA'. APPROCCI, METODOLOGIE E STRUMENTI, a cura di CIPOLLA COSTANTINO, GIARELLI GUIDO, ALTIERI LEONARDO, ANGELI, 2002, p.

CAPRA RUGGERO, RIFLESSIONI SU SPERIMENTAZIONE E UTILIZZO DI STRUMENTI PER LA VALUTAZIONE INIZIALE (ASSESSMENT) E PER QUELLI DI CARATTERE PROGETTUALE, FORUM RIVISTA DI CULTURA E AMMINISTRAZIONE DELLE POLITICHE SOCIALI, 2002, p. 12-26

COMUNI DI RIVOLI, ROSTA, VILARBASSE, REGOLAMENTO PER LA VALUTAZIONE DELLA SITUAZIONE ECONOMICA DEGLI UTENTI AI FINI DELLA DETERMINAZIONE DEL LIVELLO DELLA LORO PARTECIPAZIONE AL COSTO DEI SERVIZI EROGATI DAL CONSORZIO (ISEE), FORUM RIVISTA DI CULTURA E

COMUNE DI PARMA, UN ANNO DI "ACCREDITAMENTO"; L'ESPERIENZA PILOTA DI PARMA, FORUM RIVISTA DI CULTURA E AMMINISTRAZIONE DELLE POLITICHE SOCIALI, 2002, p. 26-31

FAVARETTI CARLO, DE PIERI PAOLO, L' ACCREDITAMENTO DEI SERVIZI: NOTE TERMINOLOGICHE E GLOSSARIO, FORUM RIVISTA DI CULTURA E AMMINISTRAZIONE DELLE POLITICHE SOCIALI, 2002, p. 41-48

MAGGI ALESSIA, LA VALUTAZIONE DELLA QUALITA' NEI SERVIZI SOCIALI: UN PROCESSO FINALIZZATO A RICONOSCERE I SIGNIFICATI NELLE AZIONI, FORUM RIVISTA DI CULTURA E AMMINISTRAZIONE DELLE POLITICHE SOCIALI, 2002, p. 2-15

CINOTTI RENATA, L' ACCREDITAMENTO DELLE STRUTTURE SANITARIE: ASPETTI DI METODOLOGIA E DI CONTENUTO, in VALUTARE LA QUALITA' IN SANITA'. APPROCCI, METODOLOGIE E STRUMENTI, a cura di CIPOLLA COSTANTINO, GIARELLI GUIDO, ALTIERI LEONARDO, ANGELI, 2002, p. 480

-----  
BUSI BARBARA, LA CARTA DEI DIRITTI FONDAMENTALI DELL'UNIONE EUROPEA: UN COMMENTO, AUTONOMIE LOCALI E SERVIZI SOCIALI, 2002, p. 183-190

FIorentini G.L., Balduzzi R., Di Gaspare G., Di Nino G.F., Nironi M., Sandri S., Santuari A., Tieghi M., VALUTAZIONE DELLE ESPERIENZE DI COLLABORAZIONE PUBBLICO-PRIVATO NELLA SANITA' DELL'EMILIA ROMAGNA, AUTONOMIE LOCALI E SERVIZI SOCIALI, 2002, p. 471-490

TINTORI CHIARA, PER IL SUPERAMENTO DEL LAVORO MINORILE: LA CERTIFICAZIONE DI CONFORMITA' SOCIALE, AGGIORNAMENTI SOCIALI, 2002, p. 296-302

COMUNE DI BOLLATE- ASSESSORATO AI SERVIZI SOCIALI E PROBLEMI CASA, CARTA DEI SERVIZI SOCIALI, , 2002, p. 82

SIRCHIA G., TRABUCCHI M., ZANETTI E., CAMPARI M., BERTOLINI A., LA QUALITA' NELLE RESIDENZE SANITARIE ASSISTENZIALI, in RESIDENZE SANITARIE PER ANZIANI, a cura di MARCO TRABUCCHI, ENRICO BRIZIOLI, FRANCO PESARESI, IL MULINO, 2002, p. 261-299

COOPERATIVA SOCIALE PROGEST, CARTA DEI SERVIZI DEI SERVIZI DOMICILIARI, IN FOTOCOPIA, 2002, p.

CONSORZIO PER I SERVIZI SOCIALI COMUNI DI RAVENNA, CERVIA, RUSSI, AZIENDA USL, LA CARTA DEI SERVIZI DEL CENTRO POLIFUNZIONALE GALLA PLACIDIA, IN FOTOCOPIA, 2002, p. 23

MERCADANTE S., RIPAMONTI S. (cur.), VALUTAZIONE, DIAGNOSI E TRATTAMENTO DEL DOLORE DA CANCRO, MASSON, 2002, p.

KALDENBERG DENNIS O., IDENTIFICARE E DESCRIVERE LE PRIORITA' DI MIGLIORAMENTO DELLE PRESTAZIONI NELL'ASSISTENZA SANITARIA, in QUALITA' PERCEPITA NEI SERVIZI SOCIO-SANITARI a cura di A. Franci e M. Corsi, MAGGIOLI, 2002, p. 121-137

GESELL SABINA B., LA ASPETTI DA CONSIDERARE NELLA COSTRUZIONE DI UNO STRUMENTO DI MISURAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE in QUALITA' PERCEPITA NEI SERVIZI SOCIO-SANITARI a cura di A. Franci e M. Corsi, MAGGIOLI, 2002, p. 121-137

FABBRIS LUIGI, LA CRITERI PER LA MISURA DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DEI SERVIZI PUBBLICI, in QUALITA' PERCEPITA NEI SERVIZI SOCIO-SANITARI a cura di A. Franci e M. Corsi, MAGGIOLI, 2002, p. 83-100

Mc CLENAHAN JOHN, IL KING'S FUND ED IL SUO RUOLO NEL MIGLIORAMENTO DEL SISTEMA SANITARIO, in QUALITA' PERCEPITA NEI SERVIZI SOCIO-SANITARI a cura di A. Franci e M. Corsi, MAGGIOLI, 2002, p. 159-174

QUAIA LUCIANA, IL PROCESSO DI MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA', in QUALITA' NEI SERVIZI SOCIO-SANITARI. Processi di costruzione della Carta dei servizi in una RSA, CAROCCI FABER, 2002, p. 141-187

PAYNE CHRIS, IL COME SI PUO' SVILUPPARE ED UTILIZZARE LA CONOSCENZA AL FINE DI MIGLIORARE LA QUALITA' DELL'ASSISTENZA RESIDENZIALE, in QUALITA' PERCEPITA NEI SERVIZI SOCIO-SANITARI a cura di A. Franci e M. Corsi, MAGGIOLI, 2002, p. 189-210

Fosti Giovanni, Tognetti Silvia, QUALITÀ E ORIENTAMENTO AL CLIENTE NEI SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE PER ANZIANI

Un'esperienza di ricerca e formazione con le cooperative sociali in Lombardia, ANGELI, 2002, p. 190

Pinkus Lucio, Antonio Filiberti (a cura di), LA QUALITÀ DELLA MORTE  
Presentazione di Umberto Veronesi, ANGELI, 2002, p.

Stame Nicoletta (a cura di), VALUTAZIONE 2001. Lo sviluppo della valutazione in Italia, ANGELI, 2002, p.

CIPOLLA COSTANTINO, GIARELLI GUIDO, ALTIERI LEONARDO (cur.), VALUTARE LA QUALITA' IN SANITA'. APPROCCI, METODOLOGIE E STRUMENTI, ANGELI, 2002, p. 480

NEGRO GIUSEPPE, SUSIO BRUNO, LE NUOVE ROTTE ORGANIZZATIVE: MODELLI ED ESPERIENZE PER GLI ENTI LOCALI, FRANCO ANGELI, 2002, p. 144

PACCHI C., BERTI F., DI STEFANO A., NATALUCCI G., SCARPETTA M., QUALITA' IN ORGANIZZAZIONI SANITARIE, ANGELI, 2002, p.

PIGNATTI FEDERICA, LA SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI RESIDENTI IN RSA: INDICATORE DI QUALITA' ?, in RESIDENZE SANITARIE PER ANZIANI, a cura di MARCO TRABUCCHI, ENRICO BRIZIOLI, FRANCO PESARESI, IL MULINO, 2002, p. 299-336

BERNABEI ROBERTO, LA VALUTAZIONE MULTIDIMENSIONALE IN RSA, in RESIDENZE SANITARIE PER ANZIANI, a cura di MARCO TRABUCCHI, ENRICO BRIZIOLI, FRANCO PESARESI, IL MULINO, 2002, p. 383-

BOLDY DUNCAN, LA FATTORI CHE INFLUENZANO LA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI NELE RESIDENZE PER GLI ANZIANI, in QUALITA' PERCEPITA NEI SERVIZI SOCIO-SANITARI a cura di A. Franci e M. Corsi, MAGGIOLI, 2002, p. 51-72

MANSERVISI ROBERTO, OUTSOURCING NEI SERVIZI SOCIALI: NORME, PERCORSI, ESPERIENZE, IPAB OGGI, 2002, p. 11-13

SUSIO BRUNO, BARBIERI GIOVANNI, QUALITA' "ALLA CARTA". VERSO L'ECCELLENZA CON LA CARTA DEI SERVIZI, ANGELI, 2002, p. 127

COMUNE DI SAN DONATO MILANESE, CARTA DEI SERVIZI SOCIALI, a cura del Centro studi Alspes, , 2002, p. 50

ASL CITTA' DI MILANO, CARTA DEI SERVIZI, , 2002, p. 64

CASA DI RIPOSO "BELLARIA", CARTA DEI SERVIZI, IPAB RSA BELLARIA, APPIANO GENTILE (CO), 2002, p. 48

COMUNE DI MACHERIO, CARTA DEI SERVIZI SOCIALI, , 2002, p.

PIGNATTO ANTONIO, REGAZZO COSTANTINA, ORGANIZZAZIONE E QUALITA' NEI SERVIZI SOCIO-SANITARI, CAROCCI FABER, 2002, p. 220

COMUNE DI BELLUNO, DIRITTO DI CITTADINANZA: VERSO LA CARTA DEI SERVIZI SOCIALI. UN PATTO TRA COMUNE E COMUNITA' PER MIGLIORARE LA QUALITA' DELL'INTERVENTO ALLA PERSONA. DOCUMENTO IN PROGRESS PER LA CONSULTAZIONE, IN FOTOCOPIA, 2002, p.

FORTUNATI ALDO, ORIENTAMENTI PER LA QUALITA' DEI SERVIZI PER I BAMBINI E LE FAMIGLIE, JUNIOR, 2002, p. 102

COOPERATIVA SOCIALE IL MARGINE, SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE: CARTA DEI SERVIZI, IN FOTOCOPIA, 2002, p. 14

MOROSINI PIERLUIGI, L' ACCREDITAMENTO PROFESSIONALE TRA PARI DELLE STRUTTURE RESIDENZIALI, in RESIDENZE SANITARIE PER ANZIANI, a cura di MARCO TRABUCCHI, ENRICO BRIZIOLI, FRANCO PESARESI, IL MULINO, 2002, p. 217-260

BAVAZZANO EMANUELA, LUNARDELLI MARIA LIA, LA VALUTAZIONE MULTIPROFESSIONALE DELLE PERSONE ANZIANE CON DEMENZA O ESITI DI ICTUS, STUDI ZANCAN, 2002, p. 166-181

COOPERATIVE SOCIALI NUOVO CAMMINO E CRONOS, SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE: CARTA DEI SERVIZI, IN FOTOCOPIA, 2002, p. 14

COOPERATIVA SOCIALE IL MELO, CARTA DEI SERVIZI DELLA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE, IN FOTOCOPIA, 2002, p. 22

FERRARIO PAOLO, BIANCHI MARISA, QUAIA LUCIANA, LA QUALITA' NEI SERVIZI SOCIO-SANITARI. Processi di costruzione della Carta dei servizi in una RSA, CAROCCI FABER, 2002, p. 200

LANARI ALBERTO, SBARBATI SUSI, VALMORI VIRNA, LAI GIANFRANCO, LE VALUTAZIONE DELLA QUALITA' PERCEPITA DA DEGENTI ED UTENTI DELL'AZ. USL 4 DI SENIGALLIA, in QUALITA' PERCEPITA NEI SERVIZI SOCIO-SANITARI a cura di A. Franci e M. Corsi, MAGGIOLI, 2002, p. 259-267

FERRARIO PAOLO, VERNO' FRANCO, CLERICI FABIO, DALLA MURA FRANCO, BRAMBILLA PAOLO, BUOSO STEFANO, SPINELLI GIANLUIGI, IL PIANO DI ZONA: CONTENUTI E PROCESSI PER UN WELFARE DI QUALITA'. DOSSIER DI UN PERCORSO FORMATIVO, A CURA DI ELENA MAZZOLA, PROVINCIA DI MILANO,

FERRARIO PAOLO, Condizioni per un efficace processo programmatorio dei piani di zona, Movi - Fogli di informazione e di coordinamento, Milano, 2002, p. 21-23

VIAN FELICE, LE CARTE DI CONTROLLO DEL GRADIMENTO DEGLI UTENTI PER L'ASSISTENZA RICEVUTA, in QUALITA' PERCEPITA NEI SERVIZI SOCIO-SANITARI a cura di A. Franci e M. Corsi, MAGGIOLI, 2002, p. 189-210

COMUNE DI NOVARA, CARTA DEI SERVIZI SOCIALI, IN FOTOCOPIA, 2002, p.

LEONE LILIANA, DALLA VALUTAZIONE DI PIANO ALLA VALUTAZIONE DI PROGETTI NELLA L.285/97, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE, 2001, p. 20-28

CANALI CINZIA, CONFRONTO TRA MODELLI DI ACCREDITAMENTO NELL'ESPERIENZA STATUNITENSE, STUDI ZANCAN POLITICHE E SERVIZI ALLE PERSONE, 2001, p. 81-96

ARVATI MARCO, NUOVO ACCREDITAMENTO E SISTEMA INFORMATIVO, Prospettive sociali e sanitarie, 2001, p. 5-6

AVANZINI C., AMADESI R., MOSCA A., DE AMBROGIO U., LA VALUTAZIONE EX ANTE PER LA SELEZIONE DEI PROGETTI L.285/97, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE, 2001, p. 2-7

DI CIO' F., DE AMBROGIO U., LA VALUTAZIONE IN ITINERE DEI PIANI TERRITORIALI, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE, 2001, p. 7-11

CASA DI CURA PRIVATA POLICLINICO SAN MARCO - PRESIDIO ULSS 12 VENEZIANA, CARTA DEI SERVIZI, , 2001, p.

COMUNE DI ROMA - XV CIRCOSCRIZIONE ARVALIA PORTUENSE, CARTA DEI SERVIZI, , 2001, p.

LO SCHIAVO MATTEO, IL RUOLO DELLE PROVINCE NELLA PROGETTAZIONE E VALUTAZIONE DI POLITICHE SOCIALI, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE, 2001, p. 16-20

ASCARI GRAZIELLA EUGENIA, DAL D.P.R. 14.1.1997 AL NUOVO ACCREDITAMENTO DELLE RSA: LA QUALITA' ALLA PROVA, Prospettive sociali e sanitarie, 2001, p. 4-5

BERTONI CINZIA, L' ACCREDITAMENTO DEI FORNITORI DI SERVIZI DOMICILIARI, IPAB OGGI, 2001, p. 19-22

VECCHIATO TIZIANO, IL CONTESTO ISTITUZIONALE E GESTIONALE IN CUI SI COLLOCA L'ACCREDITAMENTO, STUDI ZANCAN POLITICHE E SERVIZI ALLE PERSONE, 2001, p. 81-96

FAVARETTO C., DE PIERI P., *L' ACCREDITAMENTO DEI SERVIZI: NOTE TERMINOLOGICHE*, STUDI ZANCAN POLITICHE E SERVIZI ALLE PERSONE, 2001, p. 97-102

ANFOSSI LORENZA, *LINEE GUIDA E CONDIZIONI PER L'ACCREDITAMENTO*, STUDI ZANCAN POLITICHE E SERVIZI ALLE PERSONE, 2001, p. 103-131

AZIENDA ULSS DI PADOVA, *PERCORSI DI INSERIMENTO DEI PAZIENTI PSICHIATRICI NEI CENTRI RIABILITATIVI*, STUDI ZANCAN POLITICHE E SERVIZI ALLE PERSONE, 2001, p. 132-163

FOGLIETTA FOSCO, *la difficile valutazione della qualità nei servizi*, STUDI ZANCAN - POLITICHE E SERVIZI ALLE PERSONE, 2001, p. 9-33

IELASI PAOLA, *VALUTAZIONE EX POST DEI PIANI E DEI PROGETTI L. 285/97*, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE, 2001, p. 11-16

CONFERENZA DEI SINDACI PIANA DI LUCCA, *CARTA DEI SERVIZI SOCIALI DELLA PIANA DI LUCCA*, , 2001, p.

PANELLA M., KOZEL D., SARASINO D., DEMARCHI M.L., MARCHISIO S., DI STANISLAO F., *ANALISI DEI PROCESSI DI UN SERVIZIO SOCIO-ASSISTENZIALE, DIFESA SOCIALE*, 2001, p. 105-120

DALLA MURA FRANCO, *AUTORIZZAZIONE E ACCREDITAMENTO*, STUDI ZANCAN - POLITICHE E SERVIZI ALLE PERSONE, 2001, p. 157-165

RAVELLI MARIA GIUSEPPINA, *IL PROCESSO DEL TOTAL QUALITY MANAGEMENT IN UN'ORGANIZZAZIONE CHE APPRENDE: SVILUPPO PROFESSIONALE NEL SERVIZIO SOCIALE*, RASSEGNA DI SERVIZIO SOCIALE, 2001, p. 89-

SPINSANTI SANDRO, *APRIRE LA PORTA AI FATTORI UMANI. LA MEDICINA PREDITTIVA, FAMIGLIA OGGI*, 2001, p. 28-32

AZIENDA SANITARIA LOCALE PROVINCIA DI MILANO 3, *CARTA DEI SERVIZI SOCIO-SANITARI*, , 2001, p. 112

AZIENDA SANITARIA LOCALE PROVINCIA DI CREMONA, *CARTA DEI SERVIZI*, , 2001, p.

AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA DI FERRARA- ARCISPEDALE S. ANNA, *CARTA DEI SERVIZI*, , 2001, p.

AGENZIA PER I SERVIZI SANITARI REGIONALI, *L' ACCREDITAMENTO*, STUDI ZANCAN POLITICHE E SERVIZI ALLE PERSONE, 2001, p. 219-230

BELLANI M., PEZZOTTA P.L., TROTTI E., *IL SISTEMA QUALITA' DELLE UNITA' DI STRADA*, *Prospettive sociali e sanitarie*, 2001, p. 19-21

MERLINI FRANCESCA, RANCI ORTIGOSA EMANUELE, *LA VALUTAZIONE DELL'ASSISTENTE SOCIALE*, *Prospettive sociali e sanitarie*, 2001, p. 15-20

COMUNE DI CATANIA, *CARTA DEI SERVIZI SOCIALI*, , 2001, p.

CAMPEDELLI MASSIMO, *ACCREDITAMENTO DELLE RSA IN LOMBARDIA*, *Prospettive sociali e sanitarie*, 2001, p. 2-3

NEGRI DANTE, *LE IPAB TRA ACCREDITAMENTO E RIFORMA*, *Prospettive sociali e sanitarie*, 2001, p. 3

AZIENDA OSPEDALIERA DI PADOVA, *CARTA DEI SERVIZI DELL'AZIENDA OSPEDALIERA DI PADOVA*, 2001, p.

DE AMBROGIO UGO, *I DILEMMI DEL VALUTATORE*, *Prospettive sociali e sanitarie*, 2001, p. 1-4

FONDAZIONE ITALIANA PER IL VOLONTARIATO, GRUPPO ABELE, *LA CARTA DEI VALORI DEL VOLONTARIATO*, *Appunti sulle politiche sociali - Gruppo Solidarietà Moie di Maiolati (An)*, 2001, p. 5-8

GIOGA GIANMARIA, *CRITERI PER L'ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE DI CENTRI DI LAVORO GUIDATO PER PAZIENTI PSICHIATRICI*, *STUDI ZANCAN POLITICHE E SERVIZI ALLE PERSONE*, 2001, p. 164-187

COMUNE DI MILANO - SETTORE SERVIZI SOCIALI, *CARTA DEI SERVIZI SOCIALI*, 2001, p. 96

GOLDONI LIDIA, *TRE DIVERSE LETTURE DELLA QUALITA', IPAB OGGI*, 2001, p. 33-37

SCAPARRO FULVIO, *CIO' CHE HA VALORE COSTA FATICA*, *FAMIGLIA OGGI*, 2001, p. 40-47

ATTI DEL CONGRESSO INTERNAZIONALE, MATERA 3-5 FEBBRAIO 2000, *SALUTE MENTALE E QUALITA' DELLA VITA NELL'AREA DEL MEDITERRANEO*, *FOGLI DI INFORMAZIONE*, 2001, p. 3-192

HUGES MIKE, TRAYNOR TISH, *VALUTAZIONE DI PROCESSO E VALUTAZIONE DEI RISULTATI NEI PROGETTI DI SVILUPPO DI COMUNITA', POLITICHE SOCIALI E SERVIZI - UNIVERSITA' CATTOLICA DI MILANO*, 2001, p. 139-146

FONDAZIONE ITALIANA PER IL VOLONTARIATO, GRUPPO ABELE, *LA CARTA DEI VALORI DEL VOLONTARIATO*, *RASSEGNA DI SERVIZIO SOCIALE*, 2001, p. 120-127

PREMOLI CARLO, *LAVORARE IN QUALITA' CON LE ISO 9000*, *Prospettive sociali e sanitarie*, 2001, p. 20-

CARETTA F., *L' ANZIANO NELLA RESIDENZA GERIATRICA: QUALITA' DI VITA E RISCHIO DI ABUSO*, *ANZIANI OGGI - UNIVERSITA' CATTOLICA DI ROMA*, 2001, p. 8-20

FAZZI LUCA, *TRE CONNOTAZIONI DELLA QUALITA' NEI SERVIZI SOCIALI*, *ANIMAZIONE SOCIALE*, 2001, p. 17-26

MIGLIORINI L., RANIA N., *I FOCUS GROUP: UNO STRUMENTO PER LA RICERCA QUALITATIVA*, *ANIMAZIONE SOCIALE*, 2001, p. 82-88

Beccastrini Stefano; Gardini Andrea; Tonelli Sergio, *Piccolo dizionario della qualità*, Centro Scientifico Editore, 2001, p.

COMUNE DI CASTROVILLARI, *CARTELLA DI AFFIDAMENTO ETEROFAMILIARE*, *FORUM - RIVISTA DI CULTURA E AMMINISTRAZIONE DELLE POLITICHE SOCIALI*, 2001, p. 37-39

PIVA PAOLA, *QUALITA' DEI SERVIZI SOCIALI E CENTRALITA' DEL CITTADINO: ASPETTI ESSENZIALI*, *FORUM - RIVISTA DI CULTURA E AMMINISTRAZIONE DELLE POLITICHE SOCIALI*, 2001, p. 21-33

MAGGI ALESSIA, LA VALUTAZIONE DELLA QUALITA' NEI SERVIZI SOCIALI: UN PROCESSO FINALIZZATO A RICONOSCERE I SIGNIFICATI NELLE AZIONI, RASSEGNA DI SERVIZIO SOCIALE, 2001, p. 26-

SCHEIN EDGAR H., LA CONSULENZA DI PROCESSO, RAFFAELLO CORTINA, 2001, p. 270

BATTISTELLA ALESSANDRO, L' ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE: UNA SFIDA DIFFICILE, Prospettive sociali e sanitarie, 2001, p. 1-6

MACIOCCO GAVINO, L' OMS E LA VALUTAZIONE DEI SISTEMI SANITARI, Prospettive sociali e sanitarie, 2001, p. 1-4

REDAZIONE, SEMINARIO DI STUDI: "LA LEGGE 328/2000: QUALE INNOVAZIONE E QUALE QUALITA' NEI SERVIZI ALLA PERSONA?", POLITICHE SOCIALI E SERVIZI - UNIVERSITA' CATTOLICA DI MILANO, 2001, p. 159-166

BOCCACIN LUCIA, LA MISURAZIONE DELLA QUALITA' NEI SERVIZI DEL TERZO SETTORE: SPUNTI PER UNA RIFLESSIONE METODOLOGICA, POLITICHE SOCIALI E SERVIZI - UNIVERSITA' CATTOLICA DI MILANO, 2001, p. 11-22

FOLGHERAITER FABIO, IL TERZO SETTORE VERSO IL MERCATO: QUALE PRODUTTIVITA' VALUTARE?, POLITICHE SOCIALI E SERVIZI - UNIVERSITA' CATTOLICA DI MILANO, 2001, p. 23-42

COCCOLO VINCENZO, LA CERTIFICAZIONE DEL SISTEMA QUALITA': CASA DI RIPOSO CA' ARNALDI - NOVENTA VICENTINA, IPAB OGGI, 2001, p. 43-46

PALUMBO MAURO, QUALITA' ED EFFICACIA NEI SERVIZI: CONVERGENZA O COINCIDENZA?, POLITICHE SOCIALI E SERVIZI - UNIVERSITA' CATTOLICA DI MILANO, 2001, p. 65-90

COMUNE DI PARMA, APPROVAZIONE DEL PROGETTO PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE A MEZZO "ACCREDITAMENTO", FORUM - RIVISTA DI CULTURA E AMMINISTRAZIONE DELLE POLITICHE SOCIALI, 2001, p. 36-41

ALBANESI VINICIO, UN PERCORSO LUNGO LUNGO, DAGLI ESITI INCERTI, COMUNITA' CAPODARCO-PARTECIPAZIONE2000, 2001, p. 26-30

BEZZI CLAUDIO, VALUTAZIONE PARTECIPATA NEI SERVIZI, Prospettive sociali e sanitarie, 2001, p. 3-9

LOSCHI TIZIANO, OSSERVARE E VALUTARE .... I PROCESSI, GLI STILI COGNITIVI, I PERCORSI, LA QUALITA' DELLA SCUOLA, LE RELAZIONI DEGLI INSEGNANTI NELLE SCUOLE DELL'INFANZIA, NICOLA MILANO EDITORE, 2001, p. 200

DE GIROLAMI FEDERICA, L' AUTO MUTUO AIUTO: UN CONTESTO DI RELAZIONI EDUCATIVE, ANIMAZIONE SOCIALE, 2001, p. 65-70

DE AMBROGIO UGO, IL MONITORAGGIO E LA VALUTAZIONE IN ITINERE DELLE POLITICHE PER L'INFANZIA E L'ADOLESCENZA: ASPETTI METODOLOGICI E INDICAZIONI OPERATIVE, POLITICHE SOCIALI E SERVIZI - UNIVERSITA' CATTOLICA DI MILANO, 2001, p. 43-64

CENTER FOR DISEASE CONTROL AND PREVENTION, SCHEMA METODOLOGICO PER LA VALUTAZIONE DEI PROGRAMMI DI INTERVENTO IN SANITA' PUBBLICA, POLITICHE SOCIALI E SERVIZI - UNIVERSITA' CATTOLICA DI MILANO, 2001, p. 121-138

LEONE LILIANA, VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI ALLA PERSONA E DI COMUNITA', POLITICHE SOCIALI E SERVIZI - UNIVERSITA' CATTOLICA DI MILANO, 2001, p. 43-64

CAMPAGNOLI GIOVANNI, GUERRAZZI LUCIO, GAGGIANESE ANDREA, BILANCIO CONDIVISO, UTILITA' SOCIALE E CONTROLLO DI GESTIONE, ANIMAZIONE SOCIALE, 2001, p. 70-80

VALENTINI BEATRICE, RIZZO LUCIANO, *LAVORO, DISABILITA' E QUALITA' DELLA VITA. Indagine sui percorsi di autonomia di persone disabili attraverso il lavoro e oltre il lavoro*, PROVINCIA DI BRESCIA-ASSESSORATO AI SERVIZI SICIO-EDUCATIVI, 2001, p. 174

AZIENDA ULSS N. 8 DI ASOLO, *CARTA DEI SERVIZI*, , 2001, p.

BELVIS A.G., PETRELLI G., PRATI S., SPAGNOLO A., *INDICATORI DI SALUTE PER LA VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DELLA VITA. PROPOSTA DI UN MODELLO DI ANALISI PER ROMA E PROVINCIA, DIFESA SOCIALE*, 2001, p. 7-41

MACRI' DIEGO MARIA, TAGLIAVENTI MARIA RITA, *LA RICERCA QUALITATIVA NELLE ORGANIZZAZIONI. Teorie, tecniche, casi*, CAROCCI EDITORE, 2001, p. 320

CALICANTUS LA MAGNOLIA COOPERATIVA SOCIALE, *LA CASA COLORATA. LA QUALITA' DELLA VITA DEGLI ANZIANI OSPITI DI STRUTTURE RESIDENZIALI NELLA PROVINCIA DI CREMONA*, , 2001, p. 84

BARBANOTTI GIANLUCA., DE CECCO GABRIELE, ROSSI GUENDALINA, *STRUTTURE PER ANZIANI. Gestire la qualità nei servizi*, CAROCCI EDITORE, 2001, p. 120

MARIANI VITTORE, VIDALE GIORDANO, *LA QUALITA' NEI SERVIZI ALLA PERSONA*, EDIZIONI DEL CERRO, 2001, p. 90

FRANCESCHINI FIORENZO, *DAI PRODOTTI AI SENTIMENTI. LE NUOVE FRONTIERE PER LA MISURA DELLA QUALITA'*, UTET LIBRERIA, 2001, p. 368

CENTRO RESIDENZIALE PER ANZIANI "UMBERTO I", *CARTA DEI SERVIZI 2001 - 2002*, CRAUP, PIOVE DI SACCO (PD), 2001, p. 23

LO SCHIAVO L., MONTEBUGNOLI A., *Sviluppare la carta dei servizi sociali, Prospettive sociali e sanitarie*, 2001, p. 1-6

FOLGHERAITER FABIO, *L' UTENTE CHE NON C'E'. LAVORO DI RETE E EMPOWERMENT NEI SERVIZI ALLA PERSONA*, ERICKSON, 2001, p. 340

CASA DI RIPOSO "BELLARIA", *CARTA DEI SERVIZI*, IPAB RSA BELLARIA, APPIANO GENTILE (CO), 2001, p. 45

CAPRINI C., MARINI N., *ORGANIZZAZIONE E QUALITA' NEL SERVIZIO SOCIALE OSPEDALIERO*, PHOENIX, 2001, p. 95

BATTISTELLA ALESSANDRO, *POTENZIALITA' E CRITICITA' DELL'ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE COME STRUMENTO REGOLATIVO DI SERVIZI RESIDENZIALI*, in *POLITICHE PER GLI ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI. ANALISI E PROPOSTE*, a cura di GORI C., FRANCOANGELI, 2001, p. 129-178

COMUNE DI OSIMO, *CARTA DEI SERVIZI SOCIALI, IN FOTOCOPIA*, 2001, p.

AA. VV., *MONOGRAFIA: L'ACCREDITAMENTO DEI SERVIZI ALLA PERSONA*, STUDI ZANCAN-POLITICHE E SERVIZI ALLE PERSONE N. 5/6 2001-FONDAZIONE ZANCAN, 2001, p. 78-284

REGIONE LOMBARDIA, *SPERIMENTAZIONE DI UNA METODOLOGIA PER L'ACCREDITAMENTO DEI SERVIZI PER L'HANDICAP E LA VALUTAZIONE DELLA QUALITA' PERCEPITA (II FASE)*, IRER-ISTITUTO REGIONALE DI RICERCA DELLA LOMBARDIA, 2001, p. 100

FLIGSTEIN NEIL, *LA TRASFORMAZIONE DEL CONTROLLO D'IMPRESA*, EDIZIONI DI COMUNITA', 2001, p. 432

DERISI PIERO (cur.), *DIZIONARIO DELLA QUALITA', IL SOLE 24 ORE*, 2001, p. 612

AA. VV., *HANDICAP, SERVIZI, QUALITA' DELLA VITA, GRUPPO SOLIDARIETA', MOIE DI MAIOLATI (AN)*, 2001, p. 89

D'AMBROSO MARICA, relatore FERRARIO PAOLO, *QUALITA' NEI SERVIZI SOCIO-SANITARI: LA CERTIFICAZIONE DELLA COOPERATIVA SOCIALE "SOLIDARIETA'" DI TREVISO, UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI VENEZIA - CORSO DI LAUREA IN SERVIZIO SOCIALE*, 2001, p. 140

DIPARTIMENTO AFFARI SOCIALI, *IL PACCHETTO PUBBLICO DI SUPPORTO ALLE FAMIGLIE CON MINORI.INDICATORI ED ELEMENTI DI COMPARAZIONE*, *FORUM - RIVISTA DI CULTURA E AMMINISTRAZIONE DELLE POLITICHE SOCIALI*, 2000, p. 15-23

KANEKLIN CESARE, *VALUTAZIONE E QUALITA' NEI SERVIZI*, in *VALUTAZIONE E QUALITA' NEI SERVIZI. UNA SFIDA PER LE ORGANIZZAZIONI*, a cura di REGALIA C., BRUNO A., UNICOPLI, 2000, p. 29-42

REGALIA C., BRUNO A. (cur.), *VALUTAZIONE E QUALITA' NEI SERVIZI. UNA SFIDA PER LE ORGANIZZAZIONI*, UNICOPLI, 2000, p. 194

CARITAS ITALIANA (cur.), *UNA CARTA D'IDENTITA' DEL VOLONTARIATO materiali e percorsi per la ricerca e la formazione*, EDIZIONI LAVORO, 2000, p. 92

MAINO GRAZIANO, PUCCI LAURA, VERGANI EMILIO, *STRUMENTI PER GOVERNARE L'IMPRESA SOCIALE. MISSION, CARTA ETICA E BILANCIO SOCIALE, ANIMAZIONE SOCIALE*, 2000, p. 73-81

INGROSSO MARCO, *LETTURA SOCIALE DELLA SALUTE E PROMOZIONE DELLA QUALITA' DELLA VITA, ANIMAZIONE SOCIALE*, 2000, p. 9-18

ISTITUTO GERIATRICO PIERO REDAELLI DI VIMODRONE, *CARTA DEI SERVIZI, AMMINISTRAZIONE DELLE IPAB EX ECA DI MILANO*, 2000, p. 31

SCHEIN EDGAR H., *CULTURE D'IMPRESA*, RAFFAELLO CORTINA, 2000, p. 170

CASCIOLI SERENA, *LA GESTIONE MANAGERIALE DELLA SANITA' strumenti a supporto del processo di programmazione, organizzazione, realizzazione e controllo*, FRANCO ANGELI EDITORE, 2000, p. 124

BURSI GIOVANNI, CAVAZZA GIAMPIETRO, MESSORA ENRICO, *LA QUALITA' DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE. UN'INDAGINE SULLA VALUTAZIONE DEL PROCESSO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO E DEL GRADO DI SODDISFACIMENTO DA PARTE DEGLI UTENTI*, COMUNE DI MODENA - ASSESSORATO AI

RICCI ALDO, *TOTAL QUALITY MANAGEMENT NELLA SCUOLA. GUIDA ALL'INTRODUZIONE DEL MANAGEMENT DI QUALITA' NEL SISTEMA EDUCATIVO NAZIONALE*, ARMANDO, 2000, p. 170

FORESTIERI MARINA, *CARTE, QUALITA', SERVIZI. UN PERCORSO IN SALITA, RASSEGNA DI SERVIZIO SOCIALE*, 2000, p. 31-58

CHIUSOLI BERNARDETTA, *Qualità nei servizi sociali*, *PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE*, 2000, p. 11-

PALUMBO MAURO (cur.), *VALUTAZIONE 2000*, FRANCO ANGELI EDITORE, 2000, p. 438

RANCI ORTIGOSA EMANUELE, *LA qualità nei servizi sanitari*, *PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE*, 2000, p. 2-7

DE AMBROGIO UGO, *PROGETTAZIONE E VALUTAZIONE PARTECIPATA NEI SERVIZI SOCIALI: PREGI E DIFETTI, MOVI - FOGLI DI INFORMAZIONE E DI COORDINAMENTO - MILANO, 2000, p. 14-17*

MARELLA LUCIANA, MEZZANOTTE CATERINA, RUGGERI MARCO, SCHIAVINA ELVIRA, *UN PERCORSO DI QUALITA' PER LE RSA. BERGAMO: TRENTASETTE STRUTTURE DELLA PROVINCIA ADOTTANO UN UNICO PERCORSO FORMATIVO PER MIGLIORARE LA QUALITA' DEI SERVIZI NELLE RSA, IPAB OGGI, 2000, p. CASA DIVINA PROVVIDENZA, CARTA DEI SERVIZI, , 2000, p.*

GASPARINI MARIA, *LA COSTRUZIONE DI UN SISTEMA PER LO SVILUPPO E LA VALUTAZIONE DELLA QUALITA' IN UN'AZIENDA SANITARIA, in VALUTAZIONE E QUALITA' NEI SERVIZI. UNA SFIDA PER LE ORGANIZZAZIONI, a cura di REGALIA C., BRUNO A., UNICOPLI, 2000, p. 171-194*

CONFALONIERI EMANUALA, MARTA ELENA, *INTRECCI EDUCATIVI IN UN SERVIZIO PER ADOLESCENTI, in VALUTAZIONE E QUALITA' NEI SERVIZI. UNA SFIDA PER LE ORGANIZZAZIONI, a cura di REGALIA C., BRUNO A., UNICOPLI, 2000, p. 129-146*

MIOZZO ATOS, SAVELLI CLELIA, CASILLO CRISTINA, *GRUPPO DI MIGLIORAMENTO E FORMAZIONE "PROGETTO ANDREA", RASSEGNA DI SERVIZIO SOCIALE, 2000, p. 151-170*

AA. VV., *CARTE DEI SERVIZI. ESPERIENZE E STRUMENTI PER LE QUALITA' SOCIALI, FUORI ORARIO, 2000, p.*

CAPRA RUGGERO, *RIFLESSIONI SU SPERIMENTAZIONE E UTILIZZO DI STRUMENTI PER LA VALUTAZIONE INIZIALE (ASSESSMENT) E PER QUELLI DI CARATTERE PROGETTUALE, RASSEGNA DI SERVIZIO SOCIALE, 2000, p. 14-43*

LOMAZZI LUISA, SALOMONE MARA, *QUALITA' E AMBIENTE NELLE RSA. IL CONTESTO AMBIENTALE NELLE RSA DI BRESCIA E CREMONA, IPAB OGGI, 2000, p. 28-35*

LICHTNER M., *LA QUALITA' DELLE AZIONI FORMATIVE, RASSEGNA ITALIANA DI VALUTAZIONE, 2000, p.*

SCARATTI GIUSEPPE, SPAGGIARI CHIARA, *LA QUALITA' NELL'IMPRESA SOCIALE: DALLA CERTIFICAZIONE ALLA CRESCITA DEL VALORE, in VALUTAZIONE E QUALITA' NEI SERVIZI. UNA SFIDA PER LE ORGANIZZAZIONI, a cura di REGALIA C., BRUNO A., UNICOPLI, 2000, p. 147-170*

BOLOGNESI LARA, COCCHI GIANCARLO, HANNAU CARLO, ROMAGNONI FRANCO, *QUALITA' E COSTI DI UNA RETE DI SERVIZI, IPAB OGGI, 2000, p. 46-51*

REGALIA CAMILLO, BRUNO ANDREINA, *VALUTAZIONE NELLE ORGANIZZAZIONI: IL CASO DI UN SERVIZIO PER ADOLESCENTI, in VALUTAZIONE E QUALITA' NEI SERVIZI. UNA SFIDA PER LE ORGANIZZAZIONI, a cura di REGALIA C., BRUNO A., UNICOPLI, 2000, p. 103-128*

SCARATTI G., REGALIA C., *APPROCCI METODOLOGICI ALLA VALUTAZIONE DEI SERVIZI, in VALUTAZIONE E QUALITA' NEI SERVIZI. UNA SFIDA PER LE ORGANIZZAZIONI, a cura di REGALIA C., BRUNO A., UNICOPLI, 2000, p. 43-84*

FORUM INFORMA, *IN BASE AL RAPPORTO QUALITA'/PREZZO LA SCELTA DELL'AMMINISTRAZIONE, FORUM - RIVISTA DI CULTURA E AMMINISTRAZIONE DELLE POLITICHE SOCIALI, 2000, p. 33-36*

CESTARO PAOLA, *QUALITA' AL MASSIMO RIBASSO? UNA RICERCA SULLA QUALITA' ED I CONTROLLI NEI SERVIZI PUBBLICI DI ASSISTENZA AGLI ANZIANI APPALTATI ALLA GESTIONE DI TERZI, IPAB OGGI, 2000, p. 21-27*

KOPROWSKE ANDRZEJ, *"CARTA DEI DIRITTI FONDAMENTALI" DELL'UNIONE EUROPEA E PROCESSI DI ALLARGAMENTO, AGGIORNAMENTI SOCIALI, 2000, p. 586-594*

VECCHIATO TIZIANO (cur.), *LA VALUTAZIONE DELLA QUALITA' NEI SERVIZI metodi, tecniche, esperienze, FONDAZIONE EMANUELA ZANCAN, 2000, p. 290*

SETTI BASSANINI M.C., OLIVA D., GIANGRANDE A., *L'accreditamento di eccellenza nei servizi, Prospettive sociali e sanitarie, 2000, p. 8-13*

SETTI BASSANINI MARIA CHIARA, *Accreditamento e sviluppo della qualità dei servizi, Prospettive sociali e sanitarie, 2000, p. 27-29*

DE AMBROGIO UGO, *Carta dei servizi sociali: problemi affrontati, potenzialità, previsioni, Prospettive sociali e sanitarie, 2000, p. 30-31*

BALMA R., CLERICO G., *L'ACCREDITAMENTO IN SANITA', in SERVIZI SANITARI IN ITALIA 2000, a cura di FIORENTINI GIANLUCA, IL MULINO, 2000, p. 27-91*

LABARILE GIUSEPPE, *Carta dei servizi, passaporto di qualità, Guida agli enti locali - Il Sole 24 ore, 2000,*

D'URSO LIGRESTI L., FAMIGLIETTI SECCHI M., *APPRENDERE PER GIOCO E VALUTARE, EDIZIONI SIMONE, 2000, p. 144*

MONTEMURRO FRANCESCO, *La carta vincente della programmazione, Guida agli enti locali - Il Sole 24 ore, 2000, p. 10-12*

FACCIOLI FRANCA, *COMUNICAZIONE PUBBLICA E CULTURA DEL SERVIZIO Modelli, attori, percorsi, CAROCCI EDITORE, 2000, p. 275*

CASA DI RIPOSO "BELLARIA", *CARTA DEI SERVIZI, IPAB RSA BELLARIA, APPIANO GENTILE (CO), 2000, p. 36*

ISTITUTO GERIATRICO CAMILLO GOLGI DI ABBIATEGRASSO, *CARTA DEI SERVIZI, AMMINISTRAZIONE DELLE IPAB EX ECA DI MILANO, 2000, p. 31*

ISTITUTO GERIATRICO PIERO REDAELLI DI MILANO, *CARTA DEI SERVIZI, AMMINISTRAZIONE DELLE IPAB EX ECA DI MILANO, 2000, p. 31*

NUTI SABINA, *LA SCUOLA SI VALUTA Strumenti e metodi per l'autoanalisi di istituto, GIUNTI, 2000, p. 160*

ASL N. 18, ALBA - BRA, *UNA CARTA ETICA PER MIGLIORARE LA QUALITA' DEI SERVIZI: DALL'ACCOGLIENZA AL RISPETTO: SEDICI CAPITOLI PER LAVORARE MEGLIO, , 2000, p.*

AA.VV., *UNO STRUMENTO PER LA VALUTAZIONE DI BISOGNI NEI SOGGETTI CON DISTURBI MENTALI GRAVI, CIC EDIZIONI INTERNAZIONALI, 2000, p. 146*

CENTRO RESIDENZIALE PER ANZIANI "UMBERTO I", *CARTA DEI SERVIZI 2000, CRAUP, PIOVE DI SACCO (PD), 2000, p. 16*

CANALI CINZIA, *VADEMECUM PER LA VALUTAZIONE DELLA QUALITA' NEI SERVIZI, STUDI ZANCAN POLITICHE E SERVIZI ALLE PERSONE, 2000, p. 133-161*

KANEKLIN CESARE, *DENARO VALORE, SPUNTI DELLO STUDIO APS, 2000, p. 115-119*

LA ROSA M. (cur.), *I SERVIZI RESIDENZIALI PER GLI ANZIANI E I PROBLEMI DELLA QUALITA'. UN APPROCCIO EUROPEO, ANGELI, 2000, p.*

UNI. ENTE NAZIONALE ITALIANO DI UNIFICAZIONE, SISTEMI DI QUALITA' - LINEE GUIDA PER LO SVILUPPO E L'APPLICAZIONE DI UN SISTEMA DI QUALITA' NELLE PROVINCE E NEI COMUNI, SECONDO LA NORMA UNI EN ISO 9001. LINEE GUIDA N. 33, UNI, 2000, p. 80

LEONARDI ERIKA, CAPIRE LA QUALITA'. ISO 9000: TUTTO QUELLO CHE OCCORRE SAPERE PER APPLICARE CON PROFITTO LE NUOVE NORME, IL SOLE 24 ORE, 2000, p. 192

RANCI ORTIGOSA EMANUELE (cur.), LA VALUTAZIONE DI QUALITA' NEI SERVIZI SANITARI, FRANCO ANGELI EDITORE, 2000, p. 293

ORSENIGO ACHILLE, IPOTESI ED INTERROGATIVI SULLA COSTRUZIONE DEL VALORE NELLA PRODUZIONE DI SERVIZI, SPUNTI DELLO STUDIO APS, 2000, p. 5-27

FINZI IDA, L' ATTRIBUZIONE DI UN VALORE IN UN'ESPERIENZA DI VALUTAZIONE DELLA QUALITA' IN AREA SOCIOSANITARIA, SPUNTI DELLO STUDIO APS, 2000, p. 79-90

ALLEGRI ELENA, VALUTAZIONE DI QUALITA' E SUPERVISIONE. Connessioni teoriche e strategie operative nel lavoro sociale, EDITORIALE LINT, 2000, p. 170

BISLERI CARLA, VARIABILI ECONOMICHE E PROCESSI DI DECISIONE NEI SERVIZI PUBBLICI, SPUNTI DELLO STUDIO APS, 2000, p. 91-104

OLIVETTI MANOUKIAN FRANCA, COMUNICAZIONE E ORGANIZZAZIONE - PRODUZIONE DI SERVIZI, STUDIO DI ANALISI PSICOSOCIOLOGICA - dattiloscritto, 2000, p. 5

RANCI ORTIGOSA E., PASQUINELLI S., MESINI D., La valutazione della sperimentazione del reddito minimo di inserimento, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE, 2000, p. 2-7

BURCHIELLARO GIANFRANCO, UN' Azienda per gestire i servizi pubblici. Migliorare la qualità dei servizi, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE, 2000, p. 9-10

DRUMMOND M.F., O'BRIEN B.J., TORRANCE G.W., METODI PER LA VALUTAZIONE ECONOMICA DEI PROGRAMMI SANITARI, IL PENSIERO SCIENTIFICO, 2000, p. 355

PIVA TONIOLO PAOLA, QUALITA' DEI SERVIZI SOCIALI E CENTRALITA' DEL CITTADINO: ASPETTI ESSENZIALI, Autonomie locali e servizi sociali, Il Mulino, Bologna, 2000, p. 467-479

AZIENDA SANITARIA LCALE N. 18 DI ALBA - BRA, UNA CARTA ETICA PER MIGLIORARE LA QUALITA' DEI SERVIZI, IL SOLE 24 SANITA', 2000, p.

BASSO D., FREATO F., VIDOTTO F., QUALITA' E CONTROLLO DI GESTIONE NELLE II.PP.AA.BB.. ANALISI DEI PROCESSI E CONTROLLO PER ATTIVITA', EDIZIONI VEGA, 2000, p. 194

IRECOOP LOMBARDIA, MANUALE AGECOOP PER LA QUALITA' DEL SERVIZIO NELLE STRUTTURE RESIDENZIALI PER ANZIANI a cura di MINERVA PAOLO, FRANCO ANGELI, 2000, p. 154

ALLULLI GIORGIO, LE MISURE DELLA QUALITA'. UN MODELLO DI VALUTAZIONE DELLA SCUOLA DELL'AUTONOMIA, EDIZIONI SEAM, 2000, p.

BUZZI MAURIZIO, RILEVAZIONE E VALUTAZIONE DEL BENESSERE DELL'ANZIANO, IPAB OGGI, 1999, p. 23-27

C.N.C.M., STRUMENTI PER LA QUALITA', EDIZIONI C.N.C.M., 1999, p.

-----  
GAY DAVID, SAMMARTINO MATTEO, CONTROLLO, ORGANIZZATIVO E CONTROLLO DI GESTIONE NEGLI ENTI LOCALI un percorso metodologico ed operativo, FRANCO ANGELI EDITORE, 1999, p. 136

PIROMALLI SALVATORE, VERSO UNA VISIONE COMPLESSA DELLA PENA: ALTERNATIVE AL CARCERE TRA CONTROLLO E RI-SOCIALIZZAZIONE, ANIMAZIONE SOCIALE, 1999, p. 10-21

CIPOLLONE L. (cur.), STRUMENTI E INDICATORI PER VALUTARE IL NIDO. Un percorso di analisi della qualità di un servizio educativo in Umbria, EDIZIONI JUNIOR, 1999, p. 224

FRANCHI LAURA, CAGGIO FRANCESCO, PER UNA CULTURA DELLA QUALITA' NELL'ASILO NIDO E NELLA SCUOLA MATERNA, EDIZIONI JUNIOR, 1999, p. 270

MOLTENI MARIO, ATTIVITA' E PERFORMANCE NELLE AZIENDE DI SERVIZI ALLE PERSONE, in QUALITA' E VALUTAZIONE NEI SERVIZI DI PUBBLICA UTILITA', a cura di GORI ENRICO, VITTADINI GIORGIO, ETAS, 1999, p. 49-120

GORI ENRICO, VITTADINI GIORGIO, LA VALUTAZIONE DELL'EFFICIENZA ED EFFICACIA DEI SERVIZI ALLA PERSONA. IMPOSTAZIONI E METODI, in QUALITA' E VALUTAZIONE NEI SERVIZI DI PUBBLICA UTILITA', a cura di GORI ENRICO, VITTADINI GIORGIO, ETAS, 1999, p. 49-120

LEONE LILIANA, PREZZA MIRETTA, COSTRUIRE E VALUTARE I PROGETTI NEL SOCIALE Manuale operativo per chi lavora sui progetti in campo sanitario, sociale, educativo e culturale, FRANCO ANGELI EDITORE, 1999, p. 255

PAGANO ANTONIO, ROSI CAMILLO, LA VALUTAZIONE DEI SERVIZI SANITARI, in QUALITA' E VALUTAZIONE NEI SERVIZI DI PUBBLICA UTILITA', a cura di GORI ENRICO, VITTADINI GIORGIO, ETAS, 1999, p. 49-120

CAMARDA LORENZO, DIRIGERE IL COMUNE strumenti di gestione e controllo per il Comune, ICA EDITRICE, 1999, p. 176

D'ANGELLA FRANCESCO, PER UN APPROCCIO DIALOGICO ALLA VALUTAZIONE, in PROGETTAZIONE SOCIALE a cura di D'ANGELLA F., ORSENIGO A., EDIZIONI GRUPPO ABELE - RIVISTA ANIMAZIONE SOCIALE, 1999, p. 165-181

LO SCHIAVIO LUCA, LE MISURE DI QUALITA' E LA CUSTOMER SATISFACTION, in VALUTARE PER GOVERNARE il nuovo sistema dei controlli nelle pubbliche amministrazioni, a cura di AZZONE G., DENTE B., ETAS, 1999, p. 115-153

Bosio, R., Accreditamento e Servizi di Salute Mentale. 1999, Il Pensiero Scientifico, 1999, p.

TACCANI PATRIZIA, COMUNICAZIONE E ATTEGGIAMENTO EMPATICO, in Curare e prendersi cura, a cura di Taccani P., Tognetti A., De Bernardinis S., Florea A., Credendino E., CAROCCI EDITORE, 1999, p. 37-58

COMUNE DI CORMANO, CARTA DEI SERVIZI, , 1999, p. 144

ASL PROVINCIA DI MILANO 1/DIPARTIMENTO ASSI, COMUNE DI MILANO/SCUOLA REGIONALE OPERATORI SOCIALI, PER VALUTARE L'OGGI E PROGETTARE IL DOMANI. FAMIGLIE, DISABILI, OPERATORI NEI CASI DI HANDICAP MEDIO-GRAVE E PSICHICO, , 1999, p. 140

BONANNO S., FAUSTINI G., FERMANTE S., CODICE DELLA CONTABILITA' E DEL BILANCIO DEGLI ENTI LOCALI regole di programmazione, gestione, controllo, contabilità e finanza, SOLE 24 ORE, 1999, p.

CNCA COORDINAMENTO NAZIONALI COMUNITA' DI ACCOGLIENZA, UNA CARTA DELLA QUALITA' PER I MINORI, ANIMAZIONE SOCIALE, 1999, p. 71-79

NEGLIA GIORGIO (cur.), LA VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DELLA FORMAZIONE: ESPERIENZE A CONFRONTO, LUPETTI, 1999, p. 220

GORI ENRICO, VITTADINI GIORGIO (cur.), *QUALITA' E VALUTAZIONE NEI SERVIZI DI PUBBLICA UTILITA'*, ETAS, 1999, p. 310

GARBIN STEFANO, *DIMOSTRARE LA QUALITA' CON VISION 2000*, IPAB OGGI, 1999, p. 28-32

MAIOLI SABRINA, *VERSO LA FILOSOFIA DEL MIGLIORAMENTO CONTINUO DELLA QUALITA'. UNA INDAGINE SUI PROBLEMI DELL'ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO IN UNA RSA (ORGANIZZAZIONE COMPITO PERSONE)*, IPAB OGGI, 1999, p. 43-46

PASINI NICOLA (cur.), *LE CARTE DEI SERVIZI per migliorare la qualità dei servizi pubblici*, FRANCO ANGELI EDITORE, 1999, p. 267

KNUDSEN H. C., THORNICROFT G., *VALUTAZIONE DEI SERVIZI DI SALUTE MENTALE*, CENTRO SCIENTIFICO EDITORE, 1999, p. 360

MAMBRIANI STEFANO, *QUALE QUALITA' PER LE COOPERATIVE SOCIALI?*, ANIMAZIONE SOCIALE, 1999, p. 92-93

AZZONE G., DENTE B. (cur.), *VALUTARE PER GOVERNARE il nuovo sistema dei controlli nelle pubbliche amministrazioni*, ETAS, 1999, p. 152

ORSENIGO ACHILLE, *PER UNA CRITICA DELLA QUALITA' NEL LAVORO SOCIALE*, ANIMAZIONE SOCIALE, 1999, p. 16-24

TOSCO LUCIANO, *COMUNITA' A DENOMINAZIONE DI ORIGINE CONTROLLATA: QUALITA' NELLE STRUTTURE RESIDENZIALI PER MINORI TRA CONTROLLO E VALUTAZIONE*, ANIMAZIONE SOCIALE, 1999, p. 71-84

CASATO GIORGIO (cur.), *IL PERCORSO DEL PAZIENTE La gestione dei processi in sanità*, EGEEA, 1999,

DE VINCENTI C., S. GABRIELE, *I MERCATI DI QUALITA' SOCIALE vecchi e nuovi modelli di consumo VII Rapporto CER-SPI*, BOMPIANI, 1999, p. 195

REBORA GIANFRANCO, *LA VALUTAZIONE DEI RISULTATI NELLE AMMINISTRAZIONI PUBBLICHE proposte operative e di metodo*, GUERINI E ASSOCIATI, 1999, p. 182

CICA - COORDINAMENTO ITALIANO CASE ALLOGGIO/AIDS, *ISTITUTO SUPERIORE DI SANITA'-REPARTO VALUTAZIONE DEI SERVIZI, AUTOVALUTAZIONE PER L'ACCREDITAMENTO DI CASE ALLOGGIO AIDS*, CENTRO SCIENTIFICO EDITORE, 1999, p. 63

ZIMMERMAN MARK A., *EMPOWERMENT E PARTECIPAZIONE DELLA COMUNITA': UN'ANALISI PER IL PROSSIMO MILLENNIO*, ANIMAZIONE SOCIALE, 1999, p. 10-24

BATTISTELLA ALESSANDRO, *LA CARTA DEI SERVIZI SOCIALI: UN'OPPORTUNITA' PER REALIZZARE POLITICHE INFORMATIVE, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE*, 1999, p. 8-11

GIANCATERINA FAUSTO, *INDICATORI PER L'ACCREDITAMENTO DEI SERVIZI RESIDENZIALI HANDICAP*, FORUM - RIVISTA DI CULTURA E AMMINISTRAZIONE DELLE POLITICHE SOCIALI, 1999, p. 25-30

BENEDETTI LUIGI, *UN PERCORSO PER LA VALUTAZIONE DELLA QUALITA' NEI SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI*, FORUM - RIVISTA DI CULTURA E AMMINISTRAZIONE DELLE POLITICHE SOCIALI, 1999, p. 8-22

COORDINAMENTO NAZIONALE COMUNITA' DI ACCOGLIENZA (a cura di), *UNA CARTA DELLA QUALITA' PER I MINORI*, ANIMAZIONE SOCIALE, 1999, p.

COMUNE DI ROMA, V DIPARTIMENTO, PRIMO DOCUMENTO SULL'ACCREDITAMENTO. NOTA SUL NUOVO MODELLO DI AFFIDAMENTO E DI GESTIONE DI ALCUNI SERVIZI SOCIALI, FORUM - RIVISTA DI CULTURA E AMMINISTRAZIONE DELLE POLITICHE SOCIALI, 1999, p. 28-29

CUPAIOLI M., MONTANI E., LA COMUNICAZIONE NEI REPARTI OSPEDALIERI, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE, 1999, p. 19-21

LEGA FEDERICO, IL PERCORSO DIAGNOSTICO-TERAPEUTICO. L'IMPATTO SULL'ORGANIZZAZIONE, SULLA QUALITA' E SUI COSTI, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE, 1999, p. 5-10

RUBINO GIOVANNI, PREVENZIONE DEI TUMORI FEMMINILI. VALUTAZIONE DELLA RISPONDEZZA NEL PRIMO ANNO DI ATTUAZIONE DELLO SCREENING A ROSSANO, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE, 1999, p. 19-21

MATTESINI DONATELLA, UNA SPERIMENTAZIONE DI USO DEL BUONO SERVIZIO. UN PROGETTO PER LA QUALITA' DELLA VITA DEGLI ANZIANI, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE, 1999, p. 16-18

DE AMBROGIO UGO, ACCREDITAMENTO PROFESSIONALE PER L'AUTOVALUTAZIONE DI UN SERVIZIO SOCIALE COMUNALE, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE, 1999, p. 8-11

EVERS ADALBERT, LO SVILUPPO DELLA QUALITA' NEI SERVIZI SOCIALI EUROPEI, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE, 1999, p. 1-6

LO SCHIAVO L., VALUTAZIONE E QUALITA' Una nuova stagione della Carta dei servizi, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE, 1999, p. 1

BERTIN GIOVANNI, ATTORI, RUOLI, PROCESSI E STRUMENTI INFORMATIVI NELLA REGOLAMENTAZIONE DELLA QUALITA' SOCIALE, FORUM - RIVISTA DI CULTURA E AMMINISTRAZIONE DELLE POLITICHE SOCIALI, 1999, p. 2-10

DEMONTIS R., PILUDU S., PULISCI M.R., IL RUOLO DELLA REGIONE NELLA PROMOZIONE DI CARTE DEI SERVIZI PER ANZIANI, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE, 1999, p. 5-8

MINISTERO PER LA FAMIGLIA E LA SOLIDARIETA' SOCIALE, GRUPPO QUALITA' SOCIALE, REGOLE PER LA QUALITA' DEI SERVIZI SOCIALI, FORUM - RIVISTA DI CULTURA E AMMINISTRAZIONE DELLE POLITICHE SOCIALI, 1999, p. 2-8

PASQUINELLI SERGIO, SVILUPPARE LA QUALITA' NEI SERVIZI SOCIALI, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE, 1999, p. 12-15

DE AMBROGIO UGO, L' ANALISI DELLA QUALITA' PERCEPITA NEI SERVIZI SOCIALI, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE, 1999, p. 16-20

CASTEGNARO C., DE AMBROGIO U., LO SCHIAVO M., LA COSTRUZIONE DEGLI STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI SOCIALI, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE, 1999, p. 21-26

SISTI M., VECCHIA M., QUANDO LA CONCERTAZIONE INCONTRA LA VALUTAZIONE: L'ATTUAZIONE DELLA LEGGE TURCO NELLA PROVINCIA DI TORINO, RASSEGNA ITALIANA DI VALUTAZIONE, 1999, p.

LIPPI A., LA VALUTAZIONE NELL'AMMINISTRAZIONE LOCALE TRA TEORIA E PRATICHE. I CONTROLLI DI GESTIONE, RASSEGNA ITALIANA DI VALUTAZIONE, 1999, p.

GOLDONI LIDIA, I NUOVI TRAGUARDI DELLA QUALITA', IPAB OGGI, 1999, p. 31-35

VECCHIATO TIZIANO, LA VERIFICA E LA VALUTAZIONE DEI PIANI DI ZONA, SERVIZI SOCIALI - FONDAZIONE ZANCAN, 1999, p. 76-96

ANTONIN GUIDO, VALUTARE LA QUALITA' NEI SERVIZI ALLE PERSONE, POLITICHE SOCIALI FONDAZIONE ZANCAN, 1999, p. 49-58

VECCHI G.C., VALUTAZIONE E RIFORME AMMINISTRATIVE. LE NUOVE OPPORTUNITA' PER I SISTEMI DI VALUTAZIONE E CONTROLLO INTERNO, RASSEGNA ITALIANA DI VALUTAZIONE, 1999, p.

DE SANDRE I., VALUTAZIONE DIFFUSA: RIFLETTERE E COMUNICARE SULLA QUALITA', RASSEGNA ITALIANA DI VALUTAZIONE, 1999, p.

SAGGI VARI, COSTRUIRE LA CARTA DEI SERVIZI SOCIALI, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE, 1999, p. 1-33

DE AMBROGIO UGO, LA CARTA DEI SERVIZI SOCIALI: OBIETTIVI, ATTORI E SIGNIFICATI, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE, 1999, p. 2-4

GOLDONI LIDIA, ALLA RICERCA DELLA QUALITA', IPAB OGGI, 1999, p. 35-38

PROVINCIA DI AREZZO, UN PROGETTO DI SPERIMENTAZIONE. UN'IPOTESI DI REGOLAMENTAZIONE PER L'ACCREDITAMENTO E L'USO DEL BUONO SERVIZIO, FORUM - RIVISTA DI CULTURA E AMMINISTRAZIONE DELLE POLITICHE SOCIALI, 1999, p. 15-20

DUGONE SERGIO, DALLA LEGGE 142/90 AI PROCESSI LEGISLATIVI DI ATTUAZIONE DELLE LEGGI BASSANINI, POLITICHE SOCIALI - FONDAZIONE ZANCAN, 1999, p. 48-68

ANDREANI DENTICI O., AMORETTI G., QUALITA' DELLA VITA NELLE CASE DI RIPOSO: VALUTAZIONE DELLE STRUTTURE E VALUTAZIONE DEGLI OSPITI, RASSEGNA DI PSICOLOGIA, 1999, p.

PIVA PAOLA, COMPRARE SERVIZI SOCIALI: SE E QUANDO CONVIENE PASSARE DAL REGIME DI CONVENZIONE ALL'ACCREDITAMENTO, FORUM - RIVISTA DI CULTURA E AMMINISTRAZIONE DELLE POLITICHE SOCIALI, 1999, p. 9-14

BARUZZO S. (A CURA DI), VALUTATORI PER L'ACCREDITAMENTO. L'AVVIO DI UN PERCORSO DI FORMAZIONE, CLUEB, 1998, p.

CAPOCCIA V., COVINO C., LE AMBIGUITA' DELLA VALUTAZIONE, ANIMAZIONE SOCIALE, 1998, p. 94-95

PANDIN MEME (CUR.), RIDUZIONE DEL DANNO: UN ANNO DOPO. RAPPORTO DI VALUTAZIONE DEL PROGETTO "RIDUZIONE DEL DANNO" DEL COMUNE DI VENEZIA, ANIMAZIONE SOCIALE, 1998, p. 70-80

BERTOLO E., MORETTO A., PERCORSI DI EMPOWERMENT. I SERVIZI SOCIALI E LA COSTRUZIONE DI UNA COMUNITA' COMPETENTE, ANIMAZIONE SOCIALE, 1998, p. 61-69

CHIANTIA VINCENZO, UN PERCORSO NEL MONDO DELL'HANDICAP. PROGRAMMA DI SENSIBILIZZAZIONE NELLA SCUOLA SULLE PROBLEMATICHE DELL'HANDICAP, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE, 1998, p. 18-20

BAIO E., VIDALE G., ENTI LOCALI E NON PROFIT: UN INCONTRO PER UNA MIGLIORE QUALITA' DEI SERVIZI ALLA PERSONA. Un'iniziativa della Amministrazioni provinciali di Como e di Milano, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE, 1998, p. 1

BASSANI N., DEGANI F., ANCORA SULLA QUALITA' NELLE STRUTTURE PER ANZIANI. UN CONTRIBUTO SPERIMENTALE, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE, 1998, p. 13-16

DI STANISLAO F., LIVA C., ACCREDITAMENTO DEI SERVIZI SANITARI IN ITALIA, CENTRO SCIENTIFICO TORINESE, 1998, p.

LO SCHIAVO LUCA, UN' AGENZIA PER LA VALUTAZIONE E LA PROMOZIONE DELLA QUALITA' NEL SSN. UNA PROPOSTA PER L'ATTUAZIONE DELLA DELEGA (D.D.L. 4230), PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE, 1998, p. 1-7

VEDOVATO M., GAMBUZZI L., STRUMENTI DI VERIFICA DELLA QUALITA' DEL LAVORO NELLE COMUNITA' PER MINORI, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE, 1998, p. 17-19

BRUSONI MANUELA, GLI INTERVENTI GOVERNATIVI PER LA QUALITA' DEI SERVIZI PUBBLICI: LE GUIDE "QUALITY SERVICE" IN CANADA E L'ESPERIENZA 2000 PROGETTI AL SERVIZIO DEI CITTADINI" IN ITALIA, AZIENDA PUBBLICA, 1998, p. 133-145

PIVA PAOLA, VERSO UN SISTEMA DI QUALITA' DEI SERVIZI SOCIALI, RASSEGNA ITALIANA DI VALUTAZIONE, 1998, p.

PIANOSI G., VALIONI V., L' APPLICAZIONE DELLA D.L.G.S. 626/94 NELLE AZIENDE SANITARIE. UN'OCCASIONE PER L'AVVIO ED IL SOSTEGNO DELLE AZIONI DI MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA', PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE, 1998, p. 6-8

KLEIN GABRIELLA B., OSSERVARE E VALUTARE LA COMUNICAZIONE NELLE & DELLE ORGANIZZAZIONI, RASSEGNA ITALIANA DI VALUTAZIONE, 1998, p.

LUISON LUCIO (cur.), INTRODUZIONE ALLA SOCIOLOGIA CLINICA Teorie, metodi e tecniche d'intervento, FRANCO ANGELI EDITORE, 1998, p. 238

BRAMANTI DONATELLA, PROGETTAZIONE FORMATIVA E VALUTAZIONE, CAROCCI EDITORE, 1998, p.

PIERANTOZZI DAVID, LA GESTIONE DI PROCESSI NELL'OTTICA DEL VALORE miglioramento graduale e reengineering: criteri, metodi, esperienze, EGEA, 1998, p. 239

NEGRO GIUSEPPE, SUSIO BRUNO, LA QUALITA' TOTALE NELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE Modelli ed esperienze, IL SOLE 24 ORE, 1998, p. 212

MINISTERO PER LA SOLIDARIETA' SOCIALE - GRUPPO QUALITA' SOCIALE, DOCUMENTO SULLA QUALITA' SOCIALE, , 1998, p. 10

CIANCIARUSO DONATA, MODELLO DI CARTELLA DI UN SERVIZIO SOCIALE IN UNA STRUTTURA OSPEDALIERA, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE, 1998, p. 19-21

CALZONI DANIELA, PROCESSI DI PARTECIPAZIONE TRA MONDO ADULTO E IL MONDO DEI RAGAZZI - BRESCIA, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE, 1998, p. 35-36

TACCANI PATRIZIA, PERCORSI SEGRETI. GENERAZIONE ADULTA NELL'ESPERIENZA DEL CARE, LA RIVISTA DI SERVIZIO SOCIALE, 1998, p. 63-70

BALDONI D., CAMA L., CONTINI G.F., PRANDI F., RUOZI C., ARTEFICI DELLA QUALITA' - Asl Reggio Emilia, CENTRO SCIENTIFICO TORINESE, 1998, p. 126

SETTI BASSANINI MARIA CHIARA, ACCREDITAMENTO E CERTIFICAZIONE, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE, 1998, p. 8-12

CNCA - Coordinamento Nazionale Comunità di Accoglienza, GRUPPO MINORI, UNA CARTA DELLA QUALITA' PER I MINORI. Servizi rivolti a bambini e ragazzi in difficoltà. Proposta di definizioni e caratteristiche standard per un Atto d'Intesa Stato- Regioni, COMUNITA' EDIZIONI, 1998, p. 64

MILANTA MARIANGELA, UNA RETE DI SERVIZI PER LA QUALITA' DELLA VITA DEI PICCOLI COMUNI - COMUNE SI SESTRI LEVANTE, GENOVA, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE, 1998, p. 38-39

DELL'ORCO GLORIA, CIAVARELLA CLAUDIO, SAETTI MARIO, LA QUALITA' DEGLI INTERVENTI PREVENTIVI SECONDO I RAGAZZI. UN PERCORSO DI AUTOVALUTAZIONE DI UNA COOPERATIVA IN PERIFERIA DI MILANO, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE, 1998, p. 9-14

PAOLETTI ISABELLA, UN APPROCCIO INTERPRETATIVO ALLA VALUTAZIONE: IL CONTRIBUTO DELL'ETNOMETODOLOGIA, RASSEGNA ITALIANA DI VALUTAZIONE, 1998, p.

FORESTIERI MARINA, FORMAZIONE DI OPERATORI SOCIALI E MUTAMENTO. UN'ESPERIENZA DI VALUTAZIONE IN MOZAMBICO, RASSEGNA DI SERVIZIO SOCIALE, 1998, p. 55-66

MANCA GONARIA, L' AUTOVALUTAZIONE COME ESPERIENZA DI MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI PREVENTIVI - COMUNE DI ORISTANO, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE, 1998, p. 33-35

JEFFERSON T., DEMICHELI V., MUGFORD M., LA VALUTAZIONE ECONOMICA DEGLI INTERVENTI SANITARI, IL PENSIERO SCIENTIFICO, 1998, p. 142

REGIONE TOSCANA - ISTITUTO DEGLI INNOCENTI, MANUALE PER LA VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEGLI ASILI NIDO NELLA REGIONA TOSCANA, EDIZIONI JUNIOR, 1998, p. 142

BUSNELLI F., GIOIA C., COME SI FA A VALUTARE LA QUALITA' NEI SERVIZI, FONDAZIONE ITALIANA PER IL VOLONTARIATO, 1998, p. 33

FONDAZIONE AVEDIS DONABEDIAN, MANUALE PER GRUPPI DI MIGLIORAMENTO - QUADERNI QUALITA' 3, CLUEB, 1998, p. 88

FALBO ELVIRA, LA VALUTAZIONE DELLA QUALITA' NEI SERVIZI ALLA PERSONA, COLETTI, ROMA, 1998,

ROFFIA ROSALINA, CHICCONI IVANA, GALLI AGNESE, AMMINISTRATORI ED OPERATORI: OBIETTIVI PER UN ANNO. UN ARTICOLATO PROGETTO QUALITA' ALLA CASA DI RIPOSO DI SERMIDE (MANTOVA), IPAB OGGI, 1998, p. 49-54

BUZZI MAURIZIO, QUALITA' ED EFFICIENZA: DIMENSIONI INSEPARABILI, IPAB OGGI, 1998, p. 23-25

VALLEGA SERGIO, COMUNICAZIONE PER LA SALUTE *Forme, modi, tecniche per operatori sanitari e per aziende*, MASSON, 1998, p. 224

TOMMASINI, MOROSINI, QUALITA' DELL'ASSISTENZA SANITARIA, MC GRAW HILL, 1998, p.

CASTELLINI P., MANFERRARI M., INDICATORI DI PROCESSO E INDICATORI ASSISTENZIALI. L'ASSISTENZA AL CENTRO SERVIZI ANZIANI DI REGGIO EMILIA E PROPOSTE DI INDICATORI PER MISURARNE LA QUALITA', IPAB OGGI, 1998, p. 51-54

IRESS (cur.), COOPERATIVE SOCIALI E QUALITA': UN'ESPERIENZA DI RICERCA E FORMAZIONE COME PERCORSO DI "ORIENTAMENTO ALLA QUALITA'", FRANCO ANGELI EDITORE, 1998, p. 172

FOGLIETTA FOSCO, L' INTEGRAZIONE SOCIO-SANITARIA: UN OBIETTIVO DI QUALITA' DEL SISTEMA, IPAB OGGI, 1998, p. 7-13

RICOLFI LUCA (cur.), LA RICERCA QUALITATIVA, CAROCCI EDITORE, 1998, p. 315

BECCHI MARIA ANGELA, BERRINI CARRI ENRICO (cur.), QUALITA' ED EFFICIENZA NELL'ASSISTENZA DOMICILIARE *linee guida in conformità alle norme ISO 9000*, FRANCO ANGELI EDITORE, 1998, p. 183

CONFCOOPERATIVE - FEDERSOLIDARIETA', CODICE DEI COMPORTAMENTI IMPRENDITORIALI, DELLA QUALITA' COOPERATIVA E DELLA VITA ASSOCIATIVA, ANIMAZIONE SOCIALE, 1998, p. 92-93

CANALE I., FARDIN M., LORA E., TUGGIA M., UN INTERVENTO EDUCATIVO IN COMUNITA' TERAPEUTICA? IL PERCORSO DELLA COMUNITA' SAN GAETANO DI VICENZA, ANIMAZIONE SOCIALE, 1998, p. 63-74

CARETTA F., PETRINI M., DIMENSIONE DELLA QUALITA' DI VITA NELLE ISTITUZIONI GERIATRICHE, ANZIANI OGGI - UNIVERSITA' CATTOLICA DI ROMA, 1998, p. 18-29

ALESSANDRINI GIUDITTA, MANUALE PER L'ESPERTO DEI PROCESSI FORMATIVI, CAROCCI EDITORE, 1998, p. 320

GUIDUCCI Pier Luigi, REQUISITI MINIMI PER L'ACCREDITAMENTO E CRITERI QUALITATIVI APPLICATI ALLE RESIDENZE PER ANZIANI, ANZIANI OGGI - UNIVERSITA' CATTOLICA DI ROMA, 1998, p. 30-41

GHIRELLI G., SIGNANI F., A SCUOLA DI QUALITA' Metodi e strumenti per insegnanti, dirigenti, operatori, CAROCCI EDITORE, 1998, p. 182

CUSINATO M., SALVO P.A., LAVORARE CON LE FAMIGLIE programmi, interventi, valutazione, CAROCCI EDITORE, 1998, p. 227

CALTAGIRONE C., PERRI R., LE SCALE DI VALUTAZIONE NELLA MALATTIA DI ALZHEIMER, EMME EDIZIONI, 1998, p. 73

OLIVERO NANNI (cur.), LA VALUTAZIONE DEI DIRIGENTI NELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE Con il caso dell'Azienda ospedaliera Santa Croce e Carle di Cuneo, FRANCO ANGELI EDITORE, 1998, p. 128

BARILETTI ANTONIO, PARMENTOLA NICOLA (cur.), LA VALUTAZIONE ECONOMICA IN SANITA': UNA INTRODUZIONE, IL MULINO, 1998, p. 262

BARBANOTTI GIANLUCA, IACOBINO PASQUALE, COMUNITA' PER MINORI pratiche educative e valutazione degli interventi, CAROCCI EDITORE, 1998, p. 176

POLLO MARIO, INTORNO ALLA QUALITA' DEI SERVIZI EDUCATIVI, ANIMAZIONE SOCIALE, 1998, p. 91-93

CASTELLINI PAOLA, MANFERRARI MARCO, INDICATORI DI PROCESSO E INDICATORI ASSISTENZIALI: L'ASSISTENZA AL CENTRO SERVIZI ANZIANI DI REGGIO EMILIA E PROPOSTE DI INDICATORI PER MISURARNE LA QUALITA', IPAB OGGI, 1998, p. 51-54

BUZZI MAURIZIO, SERVIZI DIFFERENZIATI STRETTAMENTE COLLEGATI. MASSIMIZZARE I RISULTATI E LA QUALITA' DEL SERVIZIO CONTENENDO I COSTI. RIFLESSIONI E VALUTAZIONI, IPAB OGGI, 1998, p. 44-47

GOLDONI LIDIA, LA FORMAZIONE DEGLI OPERATORI. CULTURA E METODOLOGIA DI LAVORO PER UN PERCORSO FORMATIVO FINALIZZATO ALLA QUALITA', IPAB OGGI, 1998, p. 48-50

BUZZI MAURIZIO, QUALITA' ED EFFICIENZA: DIMENSIONI INSEPARABILI, IPAB OGGI, 1998, p. 23-25

BRIZZI L., CIOMMEI A.M., DIMAURO P.E., FRULLANO D., MENOZZI R., SEVERI M.P., RIPARTIRE DAL LAVORO: IL PERCORSO DEL SER.T. DI AREZZO, ANIMAZIONE SOCIALE, 1998, p. 60-66

BULGARELLI GIULIANA, FERRARI VIOLETTA, BORSARI MARIA, ACCREDITAMENTO: DALLA TEORIA ALLA PRATICA. VISITA DELLA AGENZIA SANITARIA REGIONALE AD UN SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE INFERMIERISTICA, IPAB OGGI, 1998, p. 26-30

BRUNOD M., D'ANGELLA F., OLIVETTI MANOUKIAN F., ORSENIGO A., LA PROGETTAZIONE SOCIALE: IL POTERE TRA FIDUCIA E ASCOLTO NELLA PROGETTAZIONE DIALOGICA, ANIMAZIONE SOCIALE, 1998, p. 23-59

DE AMBROGIO U., GORI C., BISOGNI DEGLI ANZIANI E ASSISTENZA DOMICILIARE. UNA SCHEDA VALUTATIVA SPERIMENTATA NELLA PROVINCIA DI MILANO, FORUM - RIVISTA DI CULTURA E AMMINISTRAZIONE DELLE POLITICHE SOCIALI, 1998, p. 12-17

CHIUSOLI BERNARDETTA, LA QUALITA' NEI SERVIZI: ALCUNI PROGETTI SPERIMENTALI. UN'ANALISI DEI SISTEMI DI CONTROLLO DI QUALITA' EFFETTUATA IN ITALIA, AUSTRIA, GRAN BRETAGNA, SPAGNA, SVEZIA, IPAB OGGI, 1998, p. 42-44

CESTER ALBERTO (cur.), DALLA QUALITA' TOTALE ALLA CARTA DEI SERVIZI NELLE RESIDENZE PER ANZIANI PUBBLICHE E PRIVATE, EDIZIONI VEGA, 1998, p. 17-40

GUMIRATO GINO, IL SIGNIFICATO DELLA QUALITA' TOTALE NELLE STRUTTURE PER ANZIANI: DIDATTICA DI BASE SUL MODELLO DI QUALITA', in DALLA QUALITA' TOTALE ALLA CARTA DEI SERVIZI NELLE RESIDENZE PER ANZIANI PUBBLICHE E PRIVATE, a cura di CESTER ALBERTO, EDIZIONI VEGA, 1998, p.

MARASCA STEFANO (cur.), IL CONTROLLO DI GESTIONE NEGLI ENTI LOCALI Strumenti di analisi e di sintesi, GIAPPICHELLI, 1998, p. 203

STAME NICOLETTA, L' ESPERIENZA DELLA VALUTAZIONE, SEAM, 1998, p. 198

REGOLIOSI L. (cur.), UN PERCORSO DI FORMAZIONE E RICERCA PER I CENTRI DI AGGREGAZIONE GIOVANILE, PROVINCIA DI BRESCIA ASSESSORATO SERVIZI SOCIALI, 1998, p. 164

GEDDES MARCO, BERLINGUER GIOVANNI (cur.), LA SALUTE IN ITALIA Rapporto 1998. Coniugare risparmio e qualità, EDIESSE, 1998, p. 333

CASTOLDI MARIO, SEGNALI DI QUALITA' valutare con gli indicatori nella scuola, EDITRICE LA SCUOLA, 1998, p. 160

FRANCHINI ROBERTO (cur.), PROGETTO EDUCATIVO E QUALITA' DELL'ASSISTENZA, FRANCO ANGELI EDITORE, 1998, p. 189

TARONI FRANCESCO, LA VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DELL'ASSISTENZA: METODI E UTILIZZAZIONE in VALUTAZIONE ECONOMICA IN SANITA': UNA INTRODUZIONE a cura di BARILETTI ANTONIO, PARMENTOLA NICOLA, IL MULINO, 1998, p. 171-196

MACRINA A., RAVAIOLI P., CONTROLLO DI GESTIONE E NUCLEI DI VALUTAZIONE Criteri, problemi pratici e soluzioni concrete, GIUFFRE', 1998, p. 121

UGOLINI PAOLO, GIANNOTTI FRANCO C. (cur.), VALUTAZIONE E PREVENZIONE DELLE TOSSICODIPENDENZE teoria, metodi e strumenti valutativi, FRANCO ANGELI EDITORE, 1998, p. 205

TOMMASINI, MOROSINI, QUALITA' DELL'ASSISTENZA SANITARIA, MC GRAW HILL, 1998, p.

MELUCCI ALBERTO (cur.), VERSO UNA SOCIOLOGIA RIFLESSIVA Ricerca qualitativa e cultura, IL MULINO, 1998, p. 370

QUADERNI QUALITA' 4, VALUTATORI PER L'ACCREDITAMENTO l'avvio di un percorso di formazione, CLUEB, 1998, p. 185

MANTOVANI SUSANNA (cur.), LA RICERCA SUL CAMPO IN EDUCAZIONE. I METODI QUALITATIVI, BRUNO MONDADORI, 1998, p. 260

-----  
TODOROFF CINDY, *LA COMUNICAZIONE EFFICACE IN MEDICINA scritta, orale, visiva, elettronica*, ARMANDO, 1998, p. 144

MOROSINI PIERLUIGI, PIERGENTILI PAOLO (cur.), *ACCREDITAMENTO VOLONTARIO DI ECCELLENZA uno strumento di autovalutazione e promozione della qualità per le strutture residenziali per anziani*, EDIZIONI VEGA, 1998, p. 250

ZOPPI GIORGIO, *STRUMENTI PER IL CONTROLLO DI GESTIONE DELLA SANITA' una proposta operativa: il sistema easy budget*, GIUFFRE', 1998, p. 160

FOCARILE FABIO, *INDICATORI DI QUALITA' NELL'ASSISTENZA SANITARIA*, CENTRO SCIENTIFICO TORINESE, 1998, p. 196

LO SCHIAVO L., *LA CARTA DEI SERVIZI HA FUNZIONATO IN ITALIA?, CONSUMATORI, DIRITTI E MERCATO*, 1998, p. 52-65

FABI DONATO, *QUALITA' E INNOVAZIONE GESTIONALE NEGLI ENTI LOCALI: LA CARTA DEI SERVIZI DELL'UFFICIO TRIBUTI DI UN COMUNE TOSCANO*, AZIENDA PUBBLICA, 1998, p. 693-705

OLIVETTI MANOUKIAN FRANCA, *PRODURRE SERVIZI lavorare con oggetti immateriali*, IL MULINO, 1998, p. 163

MARCELLO N., SPINA G., *IL CIRCOLO DI QUALITA' IN UN SERVIZIO DI NEUROFISIOLOGIA*, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE, 1997, p. 17-19

RIBOLDI FRANCO, *QUALITA' PERCHE', PER CHI, COME: UNA SFIDA APERTA NEL SISTEMA DEI SERVIZI SOCIO-SANITARI*, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE, 1997, p. 6-10

ANZELOTTI M., BARONCINI M.G., MACCHIAVELLI A., MAZZARO D., MINELLI G., MUSTO A., *QUALITA' PERCEPITA E QUALITA' MISURATA. IL CONTROLLO DI QUALITA' IN UN SERVIZIO DI RIABILITAZIONE A DOMICILIO NELLA CITTA' DI BOLOGNA*, IPAB OGGI, 1997, p. 29-33

TRIBUNALE PER I DIRITTI DEL MALATO,, *CARTA DEI DIRITTI DEL MALATO*, COMUNE DI FERRARA, 1997,

PRANDI F., COSTA M.E., *L' OTTICA DELLA QUALITA' LOCALE: L'ESPERIENZA DI REGGIO EMILIA*, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE, 1997, p. 10-14

VANNI L., *RIORDINO DEL SISTEMA SANITARIO NAZIONALE: ACCREDITAMENTO E INDICATORI DI QUALITA'*, ISPE, 1997, p.

CIRCOLO QUALITA' - TERZA DIVISIONE MEDICINA AZ. OSPEDALIERA S. MARIA NUOVA REGGIO EMILIA, *IL CIRCOLO DI QUALITA' IN UN REPARTO DI MEDICINA GENERALE*, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE, 1997, p. 14-16

COMUNE DI MODENA - ASSESSORATO AI SERVIZI SOCIALI, *PROGETTO PER UN SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA CONDIZIONE ECONOMICA E SOCIOSANITARIA PER L'ACCESSO AI SERVIZI*, , 1997, p. 48

RENZETTI CLAUDIO, *LAVORO SOCIALE E VALUTAZIONE DEGLI ESITI: IL CASO DELLA PSICHIATRIA, ANIMAZIONE SOCIALE*, 1997, p. 24-32

GRUPPO DI MIGLIORAMENTO AZ. OSPEDALIERA S. MARIA NUOVA REGGIO EMILIA, *IL GRUPPO DI MIGLIORAMENTO PER L'AUTOTRASFUSIONE*, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE, 1997, p. 19-21

BREVEGLIERI LORENZO, LAFFI STEFANO, PASQUINELLI SERGIO, *CRITICITA' NEI SERVIZI SOCIALI Analisi qualitative in un' area metropolitana*, FRANCO ANGELI EDITORE, 1997, p. 236

AMBROSET SONIA, LA QUALITA' PERCEPITA IN ASSISTENZA DOMICILIARE: IL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE, 1997, p. 21-24

CREPALDI C., DE AMBROGIO U., SETTI BASSANINI M.C., PROGETTARE, SOSTENERE E VALUTARE LE POLITICHE LOCALI: L'OSSERVATORIO LABORATORIO, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE, 1997, p. 32-

BIFULCO LAVINIA, LA VALUTAZIONE: RISORSA PER APPRENDERE. IL COMPITO DI VALUTAZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE, ANIMAZIONE SOCIALE, 1997, p. 65-71

DONZELLI ALBERTO, SISTEMI SANITARI A CONFRONTO Efficacia, costi e qualità percepita, FRANCO ANGELI EDITORE, 1997, p. 255

FUREGATTI K. E ALTRI, CARTA DEI SERVIZI SANITARI, AZIENDA U.L.S. FERRARA, 1997, p.

BARBARINO FILIPPO C., LEONARDI ERIKA, SERVIZI DI QUALITA' Modelli, norme ISO 9000 e strumenti operativi per progettare, gestire e migliorare il servizio nelle imprese, nel settore pubblico e nel non profit, IL SOLE 24 ORE, 1997, p. 248

COMUNE DI MODENA - ASSESSORATO AI SERVIZI SOCIALI, LA QUALITA' DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE, , 1997, p. 67

MOLTENI MARIO, LE MISURE DI PERFORMANCE NELLE AZIENDE NON PROFIT DI SERVIZI ALLA PERSONA. Implicazioni per la direzione generale e gli enti erogatori, CEDAM, 1997, p. 322

CARBOGNIN MAURIZIO, ZULIANI GIANNI, SERVIZI E QUALITA' NELLE COOPERATIVE SOCIALI, ANIMAZIONE SOCIALE, 1997, p. 71-79

BARAGHINI G.F., CAPELLI M. (cur.), IL SISTEMA QUALITA' ISO 9000 IN SANITA' guida al miglioramento della qualità nelle strutture sanitarie, FRANCO ANGELI EDITORE, 1997, p. 270

VESPERINI GIULIO, BATTINI STEFANO, LA CARTA DEI SERVIZI PUBBLICI erogazione delle prestazioni e diritti degli utenti, MAGGIOLI, 1997, p. 458

KLEIN GABRIELLA B., OSSERVARE E VALUTARE LA COMUNICAZIONE NELLE & DELLE ORGANIZZAZIONI, RASSEGNA ITALIANA DI VALUTAZIONE, 1997, p.

AA.VV., LE "CARTE" DEI SERVIZI SANITARI, SOCIALI, EDUCATIVI, SERVIZI SOCIALI - FONDAZIONE ZANCAN, 1997, p. 5-96

PESSINA CRISTIANA, ATTIVITA' DEL GRUPPO DI CONTROLLO CLINICO SUL CHILD SEXUAL ABUSE, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE, 1997, p. 5-7

SIMONI SIMONETTA, IN CHE COSA POSSO SERVIRLA? QUALITA' NEL LAVORO AGLI SPORTELLI in MICROFISICA DELLA CITTADINANZA Città, genere, politiche dei tempi, a cura di BELLONI MARIA CARMEN, BIMBI FRANCA, FRANCO ANGELI EDITORE, 1997, p. 256-272

AMMADEO F., BONIZZATO P., TANSELLA M., VALUTARE I COSTI IN PSICHIATRIA l'analisi economica per migliorare l'assistenza, IL PENSIERO SCIENTIFICO, 1997, p. 134

LATTANZIO F., LANDI F., MANIGRASSO L., DI NIRO M.G., BERNABEI R., VALUTAZIONE MULTIDIMENSIONALE. STRUMENTI DI SECONDA GENERAZIONE, ANZIANI OGGI - UNIVERSITA' CATTOLICA DI ROMA, 1997, p. 11-32

MINISTERO DELLA SANITA' - DIPARTIMENTO DELLA PROGRAMMAZIONE, COME COMUNICARE LA CARTA DEI SERVIZI E I SUOI CONTENUTI, , 1997, p. 123

MINISTERO DELLA SANITA' - DIPARTIMENTO DELLA PROGRAMMAZIONE, COME COINVOLGERE IL PERSONALE SULLA CARTA DEI SERVIZI, , 1997, p. 119

GRANDIS R., NEGRO G., GESTIRE IL DISSERVIZIO, SOLE 24 ORE, 1997, p. 142

COSTANZI CARLA, FERRARI FULVIO (cur.), PROGETTARE LA QUALITA' NEGLI ISTITUTI PER ANZIANI, FRANCO ANGELI EDITORE, 1997, p. 282

LATTANZIO F., VENTURIERO V., DI NIRO M.G., LANDI F., TERREZZA G., COCCHI A., BERNABEI R., GLI OUTCOMES IN GERIATRIA, ANZIANI OGGI - UNIVERSITA' CATTOLICA DI ROMA, 1997, p. 13-18

MINISTERO DELLA SANITA' SISTEMA INFORMATIVO SANITARIO - DIPARTIMENTO DELLA PROGRAMMAZIONE, RAPPORTO NAZIONALE DI VALUTAZIONE SUL PROGRAMMA DI ATTUAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI NEL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE, ROMA 1997., MINISTERO DELLA SANITA', APOLONE G., BALLATORI E., MOSCONI P., ROILA F., MISURARE LA QUALITA' DI VITA IN ONCOLOGIA aspetti di metodo ed applicativi, IL PENSIERO SCIENTIFICO, 1997, p. 112

TESSARO FIORINO, LA VALUTAZIONE DEI PROCESSI FORMATIVI, ARMANDO, 1997, p.

TORESINI L. (cur.), INDICATORI DI QUALITA' E SERVIZI DI SALUTE MENTALE, FOGLI DI INFORMAZIONE N. 172, 1997, p. 80

PIVA PAOLA, LA VALUTAZIONE DEI SERVIZI TERRITORIALI, RASSEGNA ITALIANA DI VALUTAZIONE, 1997, p.

BENEDETTI L., DONATI D., FAZIOLI R., MAFFEO R., VALUTAZIONE E RIFORMA DEI SERVIZI SOCIALI Qualità, efficienza e privatizzazione, FRANCO ANGELI EDITORE, 1997, p. 160

HANAU CARLO, LE CARTE DEI SERVIZI SANITARI STRUMENTO PER IL CONTROLLO DELLA QUALITA' DA PARTE DELL'UTENTE, SERVIZI SOCIALI - FONDAZIONE ZANCAN, 1997, p. 83-89

VERNO' FRANCO (CUR.), I PIANI DI ZONA: PROCESSO E STRUMENTI, SERVIZI SOCIALI - FONDAZIONE ZANCAN, 1997, p. 5-77

SCORTEGAGNA RENZO, GIRARDI ALESSANDRO, UN SISTEMA INTEGRATO DI CONTROLLO DI GESTIONE E VALUTAZIONE DELLA QUALITA', IPAB OGGI, 1997, p. 20-21

GOLDONI LIDIA, QUALITA': DAI REQUISITI AI RISULTATI. CULTURE PROFESSIONALI O INDUSTRIALI (ISO-9000) ALLA BASE DELL'ACCREDITAMENTO PER REQUISITI GENERALI, IPAB OGGI, 1997, p. 22-26

VIDOTTO FABIO, QUALITA' E CONTINUO MIGLIORAMENTO: ACCREDITAMENTO, CARTA DEI SERVIZI, CERTIFICAZIONE, IPAB OGGI, 1997, p. 22-26

DI GIULIO PAOLA, INDICATORI DI QUALITA' PER L'ASSISTENZA AGLI ANZIANI, IPAB OGGI, 1997, p. 22-25

HANAU CARLO, LE CARTE DEI DIRITTI DEL MALATO, in LA SALUTE IN ITALIA a cura di M. Geddes e G. Berlinguer, EDIESSE, 1997, p. 87-105

MUSSORI RICCARDO, L' ATTUAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI PUBBLICI IN ITALIA: BREVI CONSIDERAZIONI SULLO "STATO DELL'ARTE", AZIENDA PUBBLICA, 1997, p. 335-346

HANAU CARLO, *LE CARTE DEI SERVIZI SANITARI, SERVIZI SOCIALI - FONDAZIONE ZANCAN*, 1997, p. 34-50

NIZZARDO GIANFRANCO, *ACCREDITAMENTO E CONTROLLO DI QUALITA', IPAB OGGI*, 1997, p. 28-30

DUGONE SERGIO, *IL PERCORSO LEGISLATIVO DELLE "CARTE DEI SERVIZI", SERVIZI SOCIALI - FONDAZIONE zancan*, 1997, p. 22-33

GATTAFONI F., CALIFANO G., *LA CARTA DEI SERVIZI PUBBLICI, QUALITA'*, 1997, p. 35-37

BIANCHI E., TRANQUILLI G., BOSCHINI M., *SIEROPOSITIVITA' E AIDS: IL PERCORSO FORMATIVO DI DUE COMUNITA', PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE*, 1997, p. 13-18

MINISTERO DELLA SANITA' - DIPARTIMENTO DELLA PROGRAMMAZIONE, *COMUNICARE LA CARTA DEI SERVIZI IN SANITA', AUTONOMIE LOCALI E SERVIZI SOCIALI*, 1997, p. 143-170

OLIVETTI MANOUKIAN FRANCA, *I SERVIZI COME CENTRI DI LETTURA DEL SOCIALE*, in *FARE OSSERVAZIONI. UN'ESPERIENZA DI ATTIVAZIONE DELLA COMUNITA' LOCALE FACENDO RICERCA CON LE SCUOLE E I SERVIZI SOCIOASSISTENZIALI*, a cura di MAZZOLI GINO, *FONDAZIONE CASSA DI RISPARMIO DI FONDAZIONE ZANCAN, LE CARTE DEI SERVIZI SANITARI, SOCIALI, EDUCATIVI, FONDAZIONE ZANCAN - SERVIZI SOCIALI N. 1*, 1997, p. 104

BOITANI ANDREA, DE VINCENTI CLAUDIO, *GLI STRUMENTI DELLA QUALITA' SOCIALE*, in *MERCATI DI QUALITA' SOCIALE vecchi e nuovi modelli di consumo VII Rapporto CER-SPI*, a cura di De Vincenti C. e Montebugnoli A., *LATERZA*, 1997, p. 228

DE VINCENTI C., MONTEBUGNOLI A. (a cura di), *L' ECONOMIA DELLE RELAZIONI. RICCHEZZA ED OCCUPAZIONE NELL'ETA' INDUSTRIALE*, *LATERZA*, 1997, p. 230

TORESINI LORENZO (cur.), *INDICATORI DI QUALITA' E SERVIZI DI SALUTE MENTALE, FOGLI DI INFORMAZIONE*, 1997, p. 80

Scrivens, E., *Accreditamento dei Servizi Sanitari: esperienze internazionali a confronto*, *Centro Scientifico Editore*, 1997, p.

LOMBARDO MARIA, *I PERCORSI NELLA E DALLA TOSSICODIPENDENZA Contesti di vita e strutture assistenziali nella USL di Sassari - i risultati di una ricerca*, *LA RIVISTA DI SERVIZIO SOCIALE*, 1997, p. 67-82

NOBILI A., PERILLI A., FOCARILE F., *VALUTARE L'EFFICACIA DELL'ASSISTENZA DOMICILIARE AGLI ANZIANI: L'ESPERIENZA DI UN GRUPPO DI AZIENDE USSL LOMBARDE, IL PROGETTO VEAD-A, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE*, 1997, p. 9-17

GIACCI R., GROSSI E., MARCHETTI D., PAPA V., *SUPERVISIONE NEL SERVIZIO SOCIALE: AIUTO O CONTROLLO?*, *PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE*, 1997, p. 12-14

PAVAN GIORGIO, *LA VALUTAZIONE MULTIDIMENSIONALE COME STRUMENTO DI PROGRAMMAZIONE NELLE STRUTTURE PROTETTE, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE*, 1997, p. 9-13

MORELLO M., *SPERIAMO CHE SIA MASCHIO. UN'INDAGINE QUALITATIVA FRA ASPIRANTI ASSISTENTI SOCIALI*, *LA RIVISTA DI SERVIZIO SOCIALE*, 1997, p. 67-81

AA. VV., *Gestire e verificare la qualità nelle strutture sanitarie (Quaderni Qualità 1)*, *CLUEB*, 1997, p.

GONZO M., MAGNAGUAGNO L., *FAMIGLIE VULNERABILI: BAMBINI A RISCHIO. VALUTAZIONE DEL DISAGIO FAMILIARE E PREVENZIONE DEGLI INCIDENTI IN ETA' PEDIATRICA*, LA RIVISTA DI SERVIZIO SOCIALE, 1997, p. 41-56

ULISSE M., BARBINI N., LAMURA G., SPAZZAFUMO L., VESPA A., *LA QUALITA' DELL'ASSISTENZA NELL'OSPEDALE INRCA DI ANCONA, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE*, 1997, p. 16-20

BIANCHI E., TRANQUILLI G., BOSCHINI M., *SIEROPOSITIVITA' E AIDS: IL PERCORSO FORMATIVO DI DUE COMUNITA', PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE*, 1997, p. 13-18

LO SCHIAVO LUCA, *STANDARD DI QUALITA' E CARTA DEI SERVIZI, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE*, 1997, p. 14-18

AYMONE TULLIO, *GLI ESITI DEL MODELLO POLANYIANO NEGLI SVILUPPI DELLA RICERCA ANTROPOLOGICA*, in INCHIESTA N. 117/118 1997, , 1997, p. 73-83

MOROSINI P.L., PIERGENTILI P. (cur.), *RESIDENZE SANITARIE ASSISTENZIALI E ALTRE STRUTTURE RESIDENZIALI PER ANZIANI NON AUTOSUFICIENTI: ACCREDITAMENTO E QUALITA', EDUP EDIZIONI UNIVERSITA' POPOLARE*, 1996, p. 130

MUNRO - FAURE L. e M., BONES E., *RAGGIUNGERE GLI STANDARD DI QUALITA'*, JACKSON LIBRI, 1996, p. 194

MAURI L., PENATI C., (cur.), *PAGINE APERTE 2 strumenti di conoscenza e di gestione del cambiamento*, FRANCO ANGELI EDITORE, 1996, p. 260

MINISTERO DELLA SANITA' - DIPARTIMENTO DELLA PROGRAMMAZIONE, *LE CARTE DEI SERVIZI SANITARI: UN RAPPORTO DEL MINISTERO DELLA SANITA', AUTONOMIE LOCALI E SERVIZI SOCIALI*, 1996, p. 523-527

LA ROCCA PIETRO, *DAL CONTROLLO DI GESTIONE ALLA MISURAZIONE DEI RISULTATI A ALL'ADOZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI PUBBLICI, COMUNI D'ITALIA*, 1996, p. 1097-1106

CECCHETTI DANIELA, *LA QUALITA' NEI SERVIZI TERRITORIALI ALLA PERSONA, RASSEGNA ITALIANA DI VALUTAZIONE*, 1996, p.

FOGLIETTA FOSCO, *SULLA VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI SOCIO-SANITARI, RASSEGNA ITALIANA DI VALUTAZIONE*, 1996, p.

OLIVA D., SETTI BASSANINI M.C., *L' ACCREDITAMENTO IN SANITA', PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE*, 1996, p. 2-5

CIPOLLA C., DE LILLO A. (cur.), *IL SOCIOLOGO E LE SIRENE. LA SFIDA DEI METODI QUALITATIVI*, ANGELI, 1996, p. 477

DE AMBROGIO UGO, SETTI BASSANINI MARIACHIARA (cur.), *TUTELA DEI CITTADINI E QUALITA' DEI SERVIZI*, FRANCO ANGELI EDITORE, 1996, p. 280

DE SANDRE ITALO, *VALUTARE E COMUNICARE: SFIDE PER OGNI SOGGETTO "PUBBLICO", ANIMAZIONE SOCIALE*, 1996, p. 10-16

PALUMBO M., VECCHIA M., *LA VALUTAZIONE: TEORIA ED ESPERIENZE, RASSEGNA ITALIANA DI VALUTAZIONE*, 1996, p.

VITTADINI G., *LINEE GUIDA PER LA MISURAZIONE DELLA QUALITA' DEI RISULTATI NELLE ORGANIZZAZIONI NON PROFIT, NON PROFIT*, 1996, p. 29-37

HANAU CARLO, *QUALITA' PERCEPITA E DIRITTO DEGLI UTENTI*, in *I CITTADINI E IL SISTEMA SANITARIO NAZIONALE*, a cura di M. Trabucchi, IL MULINO, 1996, p. 117-150

FAGIOLI J., UGOLINI P. (cur.), *TOSSICODIPENDENZE E PRATICA SOCIOLOGICA. PREVENZIONE, VALUTAZIONE, SISTEMA INFORMATIVO E OSSERVATORIO*, FRANCO ANGELI EDITORE, 1996, p. 250

ALTIERI L., *LA VALUTAZIONE DAL PUNTO DI VISTA DEL SERVIZIO E DAL PUNTO DI VISTA DEGLI UTENTI*, in *TOSSICODIPENDENZE E PRATICA SOCIOLOGICA*, FRANCO ANGELI EDITORE, 1996, p. 157-176

MONTANARI L., *GLI INDICATORI: INTRODUZIONE METODOLOGICA PER LA COSTRUZIONE DI INDICATORI DI RISULTATO NEL CAMPO DELLE TOSSICODIPENDENZE*, in *TOSSICODIPENDENZE E PRATICA SOCIOLOGICA*, FRANCO ANGELI EDITORE, 1996, p. 127-156

BERTIN GIOVANNI, *LA VALUTAZIONE DELLE POLITICHE E TOSSICODIPENDENZA*, in *TOSSICODIPENDENZE E PRATICA SOCIOLOGICA. PREVENZIONE, VALUTAZIONE, SISTEMA INFORMATIVO E OSSERVATORIO*, FRANCO ANGELI EDITORE, 1996, p. 95-126

OVRETVEIT JOHN, *LA QUALITA' NEL SERVIZIO SANITARIO*, EDISES, 1996, p. 213

MEDIOBANCA, *INDICATORI PER IL CONTROLLO DELL'EFFICIENZA E DELL'ECONOMICITA' DELLA SPESA NEL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE. SPERIMENTAZIONE DEGLI INDICATORI OSPEDALIERI (1994-1996)*, , 1996, p. 48

RAO FORTUNATO, *SOGGETTI DEBOLI E QUALITA' DEI SERVIZI PUBBLICI*, ANIMAZIONE SOCIALE, 1996, p. 19-26

MINISTERO DELLA SANITA' - DIPARTIMENTO DELLA PROGRAMMAZIONE, *COME DEFINIRE E UTILIZZARE GLI STANDARD DI QUALITA'*, , 1996, p. 125

MERLI GIORGIO, BIROLI MARCO, *ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DEI PROCESSI*, ISEDI, 1996, p. 214

ZAMPIERI GIUSEPPE, *IL CONTROLLO DEI BILANCI DELLE IPAB - ISTITUZIONI PUBBLICHE DI ASSISTENZA E BENEFICENZA*, MAGGIOLI, 1996, p. 342

CIPOLLONE LAURA, *VALUTARE, MONITORARE, PROMUOVERE LA QUALITA' DEI SERVIZI PER L'INFANZIA*, RASSEGNA ITALIANA DI VALUTAZIONE, 1996, p.

MINISTERO DELLA SANITA' - DIPARTIMENTO PROGRAMMAZIONE, *QUADERNI DELLA CARTA DEI SERVIZI: COME DEFINIRE E UTILIZZARE GLI STANDARD DI QUALITA'*, , 1996, p.

BONECHI LUCIA, *EVOLUZIONE DEL CONCETTO DI QUALITA'*, GIAPPICHELLI, 1996, p. 131

BERTIN GIOVANNI, *LA VALUTAZIONE COME STRATEGIA DI GESTIONE DEI SERVIZI SOCIALI E SANITARI*, RASSEGNA ITALIANA DI VALUTAZIONE, 1996, p.

BRUNOD MARCO, CELLI TIZIANA, DI MONACO ROBERTO, *CAMBIAMENTI ORGANIZZATIVI E RICERCA DELLA QUALITA' NELLA PSICHIATRIA TERRITORIALE*, FRANCO ANGELI EDITORE, 1996, p. 204

GIGLI SERGIO, *CONTROLLO E VALUTAZIONE DEI COSTI DI GESTIONE*, IPAB OGGI, 1996, p. 29-33

AA. VV., *I GRUPPI DI AUTO AIUTO Un percorso dentro le dipendenze e la sieropositività*, EDIZIONI GRUPPO ABELE, 1996, p. 192

TAIARIOL PAOLO, VALUTARE IL BENESSERE DEGLI ANZIANI. UNO STUDIO SU UN GRUPPO DI ANZIANI ISTITUZIONALIZZATI DOPO UN SOGGIORNO-VACANZA, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE, 1996, p. 18-

COSTANZI CARLA, STRATEGIE PER LA PROMOZIONE DI QUALITA' NEGLI ISTITUTI PER ANZIANI, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE, 1996, p. 1-3

BERTIN G., SELLE P., LA VALUTAZIONE E IL CONTROLLO DI QUALITA' NEI SERVIZI PER GLI ANZIANI, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE, 1996, p. 3-7

IELASI PAOLA, LA QUALITA' PERCEPITA DAGLI UTENTI, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE, 1996, p. 20-21

PROCACCIANTI PAOLO, LO SCHEMA GENERALE DI RIFERIMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI PUBBLICI E SANITARI, DIFESA SOCIALE, 1996, p. 109-117

MINISTERO DELLA SANITA' - DIPARTIMENTO DELLA PROGRAMMAZIONE, SECONDO RAPPORTO SUL PROCESSO DI ATTUAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI NEL SSN. LETTURA RAGIONATA DELLE CARTE DELLE AZIENDE SANITARIE, MINISTERO DELLA SANITA', 1996, p.

NEGRO GIUSEPPE, ORGANIZZARE LA QUALITA' NEI SERVIZI, IL SOLE 24 ORE, 1996, p. 338

OLIVA D., SETTI BASSANINI M.C., UN METODO PER L'ACCREDITAMENTO DI UNA FUNZIONE SPECIALISTICA, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE, 1996, p. 4-6

OLIVA D., SETTI BASSANINI M.C., STRUMENTI E PROCEDURE DI ACCREDITAMENTO A LIVELLO INTERNAZIONALE, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE, 1996, p. 5-6

LONGO F., BALDINO L., UTENTI E CONTROLLO DI QUALITA'. MODELLI DI ACQUISTO INNOVATIVI PER LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE: IL CASO DELL'ASSISTENZA DOMICILIARE, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE, 1996, p. 5-10

MINISTERO DELLA SANITA' - DIPARTIMENTO DELLA PROGRAMMAZIONE, CARTA DEI SERVIZI: IMPLICAZIONI STRATEGICHE E OPERATIVE, MINISTERO DELLA SANITA', 1996, p.

VANARA F., REQUISITI MINIMI E ACCREDITAMENTO NEL PROCESSO DI RIORDINO DEL SSN, CONSIGLIO SUPERIORE DI SANITA', 1996, p.

DE AMBROGIO U., FOCARILE F., LO SCHIAVO L., PARTECIPAZIONE E TUTELA DEGLI UTENTI. DALL'UFFICIO DI PUBBLICA TUTELA ALLA CARTA DEI SERVIZI, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE, 1996, p. 39-45

FORESTIERI MARINA, UNO STRUMENTO IN PIU' PER LA DIFESA DEI DIRITTI SOCIALI: LA VALUTAZIONE, RASSEGNA DI SERVIZIO SOCIALE, 1996, p. 31-41

PAPAVERO NICOLA, LA SCUOLA TRA PROGETTO E SERVIZIO La carta dei servizi pubblici scolastici e il progetto educativo di istituto: modelli operativi, strumenti, esempi, JUVENILIA, 1996, p. 260

LEONARDI FABIO, MARCELLINI FIORELLA, L' ANZIANO IN STRUTTURE RESIDENZIALI PSICOSOCIALI E QUALITA' DELL'ASSISTENZA, LA RIVISTA DI SERVIZIO SOCIALE, 1996, p. 3-18

BARBINI NORMA, AMADIO LOREDANA, SPAZZAFUMO LIANA, VESPA ANNA, ASSICURARE LA QUALITA' DELL'ASSISTENZA IN RIABILITAZIONE, LA RIVISTA DI SERVIZIO SOCIALE, 1996, p. 113-117

ALBANI I., CELESTE ANGLÉSIO M., MELLICA M.LUISELLA, LA VALUTAZIONE DEL TIROCINIO PROFESSIONALE NEL SERVIZIO SOCIALE, LA RIVISTA DI SERVIZIO SOCIALE, 1996, p. 119-122

LAVOIE FRANCESCO, LA VALUTAZIONE DEI GRUPPI DI AUTOAIUTO, ANIMAZIONE SOCIALE, 1996, p. 75-

FARNETI GIUSEPPE, MAZZARA LUCA, SAVIOLI GIUSEPPE, IL SISTEMA DEGLI INDICATORI NEGLI ENTI LOCALI, GIAPPICHELLI, 1996, p. 410

BERTIN GIOVANNI (cur.), VALUTAZIONE E SAPERE SOCIOLOGICO metodi e tecniche di gestione dei processi decisionali, FRANCO ANGELI EDITORE, 1996, p. 300

REVERA ELIO, TRIVELLA FRANCESCO, LA QUALITA' DELL'ASSISTENZA DOMICILIARE NELLA VALLE TROMPIA, IPAB OGGI, 1996, p. 32-39

MOIA MARIA CRISTINA, LA QUALITA' NEGLI ACQUISTI, IPAB OGGI, 1996, p. 58-59

VANNOTTI MARCO, MEDICI E COMUNICAZIONE. UN SEMINARIO PER MIGLIORARE LE TECNICHE, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE, 1996, p. 5-8

SCORTEGAGNA RENZO, LA QUALITA': CHIAVE DI SUCCESSO O STRUMENTO DI CONTROLLO?, IPAB OGGI, 1996, p. 48-51

MARTIGNONI CARMEN, IL RUOLO REGIONALE NELLA VALUTAZIONE DI QUALITA' DEI SERVIZI PER MINORI E GIOVANI, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE, 1996, p. 8-10

AGNOLETTI DELA, OTTICA PREVENTIVA E VALUTAZIONE DEGLI INTERVENTI, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE, 1996, p. 1

BUZZI MAURIZIO, BERGAMASCHI MARZIA, CAVAZZONI ALESSANDRA, LO STRUMENTO DI VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI, IPAB OGGI, 1996, p. 33-37

SACCONI ELISABETTA, LA QUALITA' NEI SERVIZI: VERSO UN POSSIBILE ORIENTAMENTO CONCETTUALE E DEFINITIVO, IPAB OGGI, 1996, p. 60-61

SACCONI ELISABETTA, LA QUALITA' NEI SERVIZI: LA VALUTAZIONE DI UN PROGETTO ASSISTENZIALE, IPAB OGGI, 1996, p. 52-53

BUZZI MAURIZIO, LA VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI DEGLI OPERATORI: SIGNIFICATI E APPROCCI, IPAB OGGI, 1996, p. 27-30

DE AMBROGIO UGO, VALUTARE GLI INTERVENTI DI PREVENZIONE, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE, 1996, p. 2-7

VECCHIATO TIZIANO (cur.), LA VALUTAZIONE DEI SERVIZI SOCIALI E SANITARI, FONDAZIONE EMANUELA ZANCAN, 1995, p. 276

MINERVA PAOLO, MISURARE LE QUALITA' NELLE R.S.A.: PER UN SISTEMA DI INDICATORI, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE, 1995, p. 13-19

GATTI RICCARDO, BORTOLUSSI PAOLO, VALUTARE I SERVIZI PER LE TOSSICODIPENDENZE, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE, 1995, p. 7-10

NIERO MAURO, METODI E TECNICHE DI RICERCA PER IL SERVIZIO SOCIALE, LA NUOVA ITALIA SCIENTIFICA, 1995, p. 230

ESPOSITO ANGELO, *LA CARTA DEI SERVIZI PUBBLICI: UN'ALTRA OCCASIONE PERDUTA?*, *IMPRESA SOCIALE*, 1995, p. 34-36

AMOVILLI LUCA, *ORGANIZZARE QUALITA' misurare e pensare la mentalità di servizio*, *PATRON*, 1995, p.

BERNABEI R., CARETTA F., CIPRIANI L., LANDI F., PETRINI M., *IL CONTROLLO DI QUALITA' NELLE RESIDENZE SANITARIE ASSISTENZIALI PER ANZIANI, ANZIANI OGGI - UNIVERSITA' CATTOLICA DI ROMA*, 1995, p. 23-56

CALCERANO L., CRISTANINI D., NERI S., ROMEI P., VAIRETTI U., VERTECCHI B., *ORGANIZZAZIONE E QUALITA' DELLA SCUOLA profilo del nuovo dirigente scolastico*, *LA NUOVA ITALIA*, 1995, p. 135

CERTOMA' GIUSEPPE, LO MORO VINCENZO, MALIZIA RAFFAELE, *MISURA E VALUTAZIONE DEI SERVIZI PUBBLICI*, *IL MULINO*, 1995, p. 490

SPINSANTI SANDRO, *QUALITA' DEI SERVIZI E SODDISFAZIONE DELL'UTENTE, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE*, 1995, p. 1-6

LO SCHIAVO LUCA, *LA CARTA DEI SERVIZI, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE*, 1995, p. 2-6

DEL VECCHIO FRANCESCO, *SCALE DI MISURA E INDICATORI SOCIALI*, *CACUCCI*, 1995, p. 218

KUME HITOSHI, *METODI STATISTICI PER IL MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA'*, *ISEDÌ*, 1995, p. 228

SETTI BASSANINI MARIA CHIARA, *USO EFFICIENTE DELLE RISORSE E QUALITA'*, *PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE*, 1995, p. 1

LIPARI DOMENICO, *PROGETTAZIONE E VALUTAZIONE NEI PROCESSI FORMATIVI*, *EDIZIONI LAVORO*, 1995, p. 206

LA ROSA MICHELE, GRANDI STEFANO, *PUBBLICA AMMINISTRAZIONE E PROCESSI DI QUALITA'. STUDI DI CASO*, *FRANCO ANGELI EDITORE*, 1995, p. 205

BONALDI ANTONIO, FOCARILE FABIO, PEDUZZI PAOLO, BALLINARI BOBBA NILDE, *SVILUPPO E VALUTAZIONE DELL'ASSISTENZA SANITARIA DI BASE, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE*, 1995, p. 2-

BONALDI A., FOCARILE F., PEDUZZI P., BALLINARI BOBBA N., *SVILUPPO E VALUTAZIONE DELL'ASSISTENZA SANITARIA DI BASE, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE*, 1995, p. 2-29

SETTI BASSANINI M., *LA VALUTAZIONE DI QUALITA'*, *PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE*, 1995, p. 1

FONDAZIONE EMANUELA ZANCAN, *LA QUALITA' NEI SERVIZI SOCIALI E SANITARI*, *SERVIZI SOCIALI N. 3*, 1995, p. 105

WRIGHT C.C., WHITTINGTON D., *VRQ VERIFICA E REVISIONE DELLA QUALITA'*, *CASA EDITRICE AMBROSIANA*, 1995, p. 150

FOGLIETTA FOSCO, *LA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE COME OBIETTIVO DI QUALITA' NEI PROGETTI DI INCENTIVAZIONE*, *SERVIZI SOCIALI - FONDAZIONE ZANCAN*, 1995, p. 38-43

FOGLIETTA FOSCO, LA VALUTAZIONE DI ESITO, SERVIZI SOCIALI - FONDAZIONE ZANCAN, 1995, p. 30-

VECCHIATO TIZIANO, LA VALUTAZIONE : LIVELLI E CONDIZIONI, SERVIZI SOCIALI - FONDAZIONE ZANCAN, 1995, p. 18-29

PICCARDO C., EMPOWERMENT strategie di sviluppo organizzativo centrate sulla persona, RAFFAELLO CORTINA, 1995, p. 151

DOCUMENTI, PRIMO RAPPORTO SULLO STATO DI ATTUAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI, A CURA DEL SERVIZIO CENTRALE DELLA PROGRAMMAZIONE SANITARIA, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE, 1995, p. 15-20

RAO FORTUNATO, LA PROMOZIONE DELLA QUALITA' NELLA LEGISLAZIONE, SERVIZI SOCIALI - FONDAZIONE ZANCAN, 1995, p. 58-84

MORIGI, CONTROLLO DI GESTIONE NELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE, MAGGIOLI, 1995, p.

DOCUMENTI, CARTA DEI SERVIZI PUBBLICI SANITARI, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE, 1995, p. 17-

FOGLIETTA FOSCO, LA PROMOZIONE DELLA QUALITA' : IL QUADRO GIURIDICO ISTITUZIONALE, SERVIZI SOCIALI - FONDAZIONE ZANCAN, 1995, p. 85-104

SPINSANTI SANDRO, LA QUALITA' NEI SERVIZI SOCIALI E SANITARI: TRA MANAGEMENT ED ETICA, SERVIZI SOCIALI - FONDAZIONE ZANCAN, 1995, p. 7-17

VECCHIATO TIZIANO, PROMOZIONE DELLA QUALITA' E FORMAZIONE, SERVIZI SOCIALI - FONDAZIONE ZANCAN, 1995, p. 44-57

CORRADO FRANK M., COME MIGLIORARE LA COMUNICAZIONE INTERNA, FRANCO ANGELI EDITORE, 1995, p. 121

COMUNE DI LISSONE, CARTA DEI SERVIZI SOCIALI, , 1995, p. 52

ROBBINS ANTHONY, COME MIGLIORARE IL PROPRIO STATO MENTALE FISICO FINANZIARIO, BOMPIANI, 1995, p. 506

LA ROSA M., BENEDETTI L., FRANZONI F., GRAZIOLI P., SOLIDARIETA', EQUITA' E QUALITA' in difesa di un nuovo welfare in Italia, FRANCO ANGELI EDITORE, 1995, p. 190

DANIELI L., GUARNERI M. (cur.), INTERVENTI DI RETE NEL SERVIZIO SOCIALE TERRITORIALE Percorsi di rete e formazione, PROVINCIA DI BRESCIA - ASSESSORATO SERVIZI SOCIALI, 1995, p. 96

MINISTERO DELLA SANITA' - SERVIZIO CENTRALE DELLA PROGRAMMAZIONE SANITARIA, QUADERNI DELLA CARTA DEI SERVIZI PUBBLICI SANITARI - NORME E INDIRIZZI DI RIFERIMENTO, MINISTERO DELLA SANITA', 1995, p.

BERTIN GIOVANNI, LA VALUTAZIONE NELLA GESTIONE DEI SERVIZI SOCIALI E SANITARI, QUADERNI DI ANIMAZIONE E FORMAZIONE - EDIZIONI GRUPPO ABELE, 1995, p. 88-97

DOCUMENTI, PRIMO RAPPORTO SULLO STATO DI ATTUAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE, 1995, p. 15-20

DOCUMENTI, *PRIMO RAPPORTO SULLO STATO DI ATTUAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE*, 1995, p. 15-19

DEL RIO GIANNI, *PERCORSI DI VITA, DI STRESS, DI LAVORO. STRESS, SODDISFAZIONE LAVORATIVA E QUALITA' DEI SERVIZI, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE*, 1995, p. 1-6

DOCUMENTI, *ATTUAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI NEL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE. LINEE GUIDA N. 2* 1995, *PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE*, 1995, p. 14-17

DOCUMENTI, *CARTA DEI SERVIZI PUBBLICI SANITARI, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE*, 1995, p. 15-

COLOMBO G., ABBIATI L., FEDELI T., SILIPRANDI N., VENTURA M.L., ZAPPAROLI B, *UN PERCORSI DI RICERCA E FORMAZIONE IN OSPEDALE, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE*, 1995, p. 7-11

COMUNE DI VILLASANTA, *CARTA DEI SERVIZI SOCIALI*, , 1995, p. 26

FAVARETTI CARLO, *VERIFICA E REVISIONE DI QUALITA', VALUTAZIONE DI EFFICACIA E SVILUPPO DELLE LINEE GUIDA NELLA PRATICA DEI SERVIZI, SERVIZI SOCIALI - FONDAZIONE ZANCAN*, 1994, p. 22-30

AA.VV., *LA QUALITA' NEI SERVIZI ALLE PERSONE: UN GLOSSARIO, SERVIZI SOCIALI - FONDAZIONE ZANCAN*, 1994, p. 31-36

FOGLIETTA FOSCO, *QUALITA' E MERCATO, QUALITA' E CONSENSO, SERVIZI SOCIALI - FONDAZIONE ZANCAN*, 1994, p. 37-61

RAO FORTUNATO, *GLI ELEMENTI CHE DETERMINANO QUALITA' RILEVANTI NEL RECENTE SISTEMA NORMATIVO, SERVIZI SOCIALI - FONDAZIONE ZANCAN*, 1994, p. 79-94

MUCCHIELLI ALEX, *LES METHODES QUALITATIVES, PRESSES UNIVERSITAIRES DE FRANCE*, 1994, p.

FONDAZIONE EMANUELA ZANCAN, *PROCESSI DI DECISIONE NEI SERVIZI SOCIO-SANITARI, SERVIZI SOCIALI N. 3*, 1994, p. 76

VECCHIATO TIZIANO, *VALUTARE LA QUALITA' NEI SERVIZI ALLE PERSONE, SERVIZI SOCIALI - FONDAZIONE ZANCAN*, 1994, p. 7-21

FONDAZIONE EMANUELA ZANCAN, *LA QUALITA' NEI SERVIZI ALLE PERSONE, SERVIZI SOCIALI N. 1*, 1994, p. 93

FAZIOLI ROBERTO, *LA VALUTAZIONE DELL'EFFICIENZA E DELLA PRODUTTIVITA' NELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI. ASPETTI ECONOMICI E METODOLOGICI, AUTONOMIE LOCALI E SERVIZI SOCIALI*, 1994, p. 499-513

SIGNORELLI A., *L' IMPLEMENTAZIONE DI UN SERVIZIO PUBBLICO: RELAZIONI INTER-ORGANIZZATIVE, QUALITA', PROFESSIONALITA', AZIENDA PUBBLICA*, 1994, p. 121-144

STEFANELLI SILVIA, *L' EVOLUZIONE NORMATIVA IN TEMA DI VALUTAZIONE DELLA PRODUTTIVITA' E DELL'EFFICIENZA NELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI, AUTONOMIE LOCALI E SERVIZI SOCIALI*, 1994, p. 489-497

BASSANI N., PEROTTI P., FRATTI C., *PERCORSI COMUNITARI PER TOSSICODIPENDENTI. Dieci anni di esperienza del Not di Pavia, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE*, 1994, p. 7-9

BERTIN G., PORCHIA S., SELLE P., *IL RUOLO DELLA VALUTAZIONE NELLA GESTIONE DEI SERVIZI PUBBLICI, AUTONOMIE LOCALI E SERVIZI SOCIALI*, 1994, p. 387-394

AA. VV., *PROCESSI DI DECISIONE NEI SERVIZI SOCIO-SANITARI*, *SERVIZI SOCIALI - FONDAZIONE ZANCAN*, 1994, p. 3-77

LOVELOCK CHRISTOPHER, *AGGIUNGERE PRODOTTO ALLA QUALITA'*, MC GRAW HILL, 1994, p. 356

HANAU C., *PROGETTO OBIETTIVO ANZIANI. EFFICIENZA E QUALITA' DEI SERVIZI, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE*, 1994, p. 6-12

AA. VV., *ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI: LAVORO PER PROGETTI E VALUTAZIONE*, in *SERVIZI SOCIALI* n. 6, FONDAZIONE EMANUELA ZANCAN, 1994, p. 64

BONALDI ANTONIO, FOCARILE FABIO, TORREGIANI ALDO, *CURARE LA QUALITA'* manuale per valutare e migliorare l'assistenza, GUERINI E ASSOCIATI, 1994, p. 318

BRUNETTI G., SANTESSO E. (cur.), *AMMINISTRAZIONE E CONTROLLO*, UTET, 1994, p. 690

CURCIO S., NESI A., *RESIDENZE SANITARIE PER ANZIANI strumenti per il controllo tecnico del progetto e del processo realizzativo*, EDIZIONI KAPPA, 1994, p. 220

FAZIOLI R., *LA VALUTAZIONE DELL'EFFICIENZA E DELLA PRODUTTIVITA' NELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI*, *AUTONOMIE LOCALI E SERVIZI SOCIALI*, 1994, p. 499-513

GUERRIERI P., TRAMPINI C., *L' AFFIDO GIUDIZIARIO TRA AIUTO E CONTROLLO*, *LA RIVISTA DI SERVIZIO SOCIALE*, 1994, p. 27-34

LAVACCA C., TOS R., CARPENTIERI C., NATALE C., *CHE COS'E' L'ACTIVITY BASED MANAGEMENT II controllo di gestione per la qualità*, *IL SOLE 24 ORE*, 1994, p. 208

POMPEI ALESSANDRO, *ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI: LAVORO PER PROGETTI E VALUTAZIONE*, *SERVIZI SOCIALI - FONDAZIONE ZANCAN*, 1994, p. 5-63

SETTI BASSANINI M.C., DE AMBROGIO U., *VALUTARE I BISOGNI DEGLI ANZIANI. UNA SCHEDA PER L'ASSISTENZA DOMICILIARE*, *PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE*, 1994, p. 10-16

D'AMBROSIO V., *L' OPERATORE SOCIO-ASSISTENZIALE E IL PROCESSO DI RIABILITAZIONE DEI PORTATORI DI HANDICAP. MODELLI E PROSPETTIVE EVOLUTIVE*, *PERCORSI DI INTEGRAZIONE*, 1994, p. 72-82

CNEL, AREA, SOC. COOP. DI ROMA, *GLI STRUMENTI DI VALUTAZIONE DELL'EFFICIENZA E DELL'EFFICACIA NEGLI ENTI LOCALI*, *AUTONOMIE LOCALI E SERVIZI SOCIALI*, 1994, p. 63-70

GARGANI ALDO GIORGIO, *L' ORGANIZZAZIONE CONDIVISA Comunicazione, invenzione, etica*, GUERINI, 1994, p. 120

PIROMALLI S., *IL CONTROLLO COME PARADOSSO DEL LAVORO SOCIALE*, *LA RIVISTA DI SERVIZIO SOCIALE*, 1994, p. 19-26

SCAPIN CARLO, *PROCESSI DEI DECISIONE NEI SERVIZI SOCIO-SANITARI*, *SERVIZI SOCIALI - FONDAZIONE ZANCAN*, 1994, p. 7-27

TARRICONE ROSANNA, *VALUTARE IL COSTO DI UNA MALATTIA. IL CASO DELL'ISCHEMIA CRITICA CRONICA DEGLI ARTI, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE*, 1994, p. 1-6

FLORIO M., *LA VALUTAZIONE DEGLI INVESTIMENTI PUBBLICI*, IL MULINO, 1994, p. 280

EMME & ERRE, *LA QUALITA' DELLE COMUNITA' ALLOGGIO: UN SISTEMA REGIONALE DI VALUTAZIONE E CONTROLLO IN LOMBARDIA, AUTONOMIE LOCALI E SERVIZI SOCIALI*, 1994, p. 395-400

MOTTA MAURIZIO, MONDINO FRANCO, *PROGETTARE L'ASSISTENZA Qualità e diritti nei servizi*, LA NUOVA ITALIA SCIENTIFICA, 1994, p. 238

PALOMBI L., MANCINELLIS., MARAZZI M.C., BARTOLI A., *VALUTARE LA SALUTE DELL'ANZIANO*, ERI, 1993, p.

CANEVINI DIOMEDE MILENA (cur.), *DOCUMENTAZIONE PROFESSIONALE E VALUTAZIONE DEGLI INTERVENTI* (segnalato su, FONDAZIONE EMANUELA ZANCAN, 1993, p. 103

RAVENNA MARCELLA, *ADOLESCENTI E DROGA percorsi e processi socio-psicologici del consumo*, IL MULINO, 1993, p. 361

MAURI L., PENATI C., SIMONETTA (cur.), *PAGINE APERTE la formazione e i sistemi informativi: strumenti per le politiche sociali*, FRANCO ANGELI EDITORE, 1993, p. 334

FARNETI G., *IL CONTROLLO ECONOMICO INTERNO DELL'ENTE LOCALE, AZIENDA PUBBLICA*, 1993, p. 11-32

BALDINI M., MIOLA A., NERI P.A., *LAVORARE PER PROGETTI project management e processi progettuali*, FRANCO ANGELI EDITORE, 1993, p. 297

BRUSCAGLIA G., FRANCI A., *INDICATORI DI DIPENDENZA DELLE PERSONE ANZIANE uno strumento statistico per la programmazione, la gestione e il controllo dei servizi per gli anziani*, EDIZIONI SUMMA COLLANA CEREF, 1993, p. 130

MONTESINOS ANDRE', *ORGANIZZARE UN' ASSISTENZA DI QUALITA' NEI REPARTI OSPEDALIERI*, VITA E PENSIERO, 1993, p. 226

DIECKMANN HANS, *I METODI DELLA PSICOLOGIA ANALITICA*, MELUSINA EDITRICE, 1993, p. 334

ZULIANI A., MANCINI A., FILACCHIONE G., *SISTEMI DI CONTROLLO E VALUTAZIONI DI EFFICIENZA*, IL MULINO, 1993, p. 296

COLUCCIA A. (cur.), *TOSSICODIPENDENZA E PERCORSI TERAPEUTICI ESPERIENZE A CONFRONTO*, CEDAM, 1993, p. 340

BLYTHE B. J., TRIPODI T., FASOLO E., ONGARO F., *METODI DI MISURAZIONE NELLE ATTIVITA' DI SERVIZIO SOCIALE A CONTATTO CON L' UTENZA*, FONDAZIONE EMANUELA ZANCAN, 1993, p. 170

ISFOL - CEE, *LA VALUTAZIONE NEL FONDO SOCIALE EUROPEO Metodologia di valutazione ex post dei programmi operativi*, FRANCO ANGELI EDITORE, 1993, p. 118

MAZZUCHELLI F. (cur.), *PERCORSI ASSISTENZIALI E AFFIDO FAMILIARE*, FRANCO ANGELI EDITORE, 1993, p. 284

DE AMBROGIO U., SETTI BASSANINI M.C., *UMANIZZAZIONE DEI SERVIZI SANITARI E SOCIALI. L'UPT: UN LUOGO DI ASCOLTO DEI CITTADINI UTENTI DEI SERVIZI, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE*, 1993, p. 19-21

LANDI F., CIPRIANI L., DI MEO F., MANIGRASSO L., ZUCCALA' G., BERNABEI R., *REALIZZAZIONE PRATICA DEL CONTROLLO DI QUALITA' NELLE RESIDENZE SANITARIE ASSISTENZIALI. APPLICAZIONE DELLO STRUMENTO DI VALUTAZIONE MULTIDIMENSIONALE V.A.O.R., ANZIANI OGGI - UNIVERSITA' CATTOLICA DI CIPRIANI L., LANDI F., LATTANZIO F., VENTURIERO V., ZUCCALA' G., BERNABEI R., LE RESIDENZE SANITARIE ASSISTENZIALI PER ANZIANI E LA NECESSITA' DEL CONTROLLO DI QUALITA', ANZIANI OGGI - UNIVERSITA' CATTOLICA DI ROMA*, 1993, p. 35-50

HANAU CARLO, *LA VALUTAZIONE DEL MALATO SINGOLO ED ASSOCIATO SULLA QUALITA' DELLA CURA*, in *ECONOMIA SANITARIA*, a cura di FRANCE G., ATTANASIO E, GIUFFRE', 1993, p. 393-400

CHAUVEL ALAIN-MICHEL, *RISOLVERE UN PROBLEMA metodi e strumenti per migliorare la qualità*, EDITORIALE ITACA, 1993, p. 230

CAVALLIN S., SCOCCATI E., PIAZZI D., *L' ESPERIENZA DEL "GRUPPO QUALITA" DELLA USL 27 DI BOLOGNA OVEST, AUTONOMIE LOCALI E SERVIZI SOCIALI*, 1993, p. 243-254

ELLIOTT J., GIORDAN A., SCURATI C., *LA RICERCA AZIONE metodiche, strumenti, casi*. A cura di G. Pozzo, e L. Zappa, BOLLATI BORINGHERI, 1993, p. 124

FRANCO M., FOGLIATA R., FERRARESI R., SANDRINI M., *TOSSICODIPENDENZA E COMUNITA'. VALUTARE L'EFFICACIA DEGLI INTERVENTI: UN'ESPERIENZA DI LAVORO COORDINATO TRA OPERATORI PUBBLICI DI COMUNITA', PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE*, 1993, p. 9-13

PREMOLI SERGIO, *LA SUPERVISIONE: STRUMENTO DI LAVORO. UNA PROPOSTA PER LA QUALITA' DEL LAVORO NELLE RELAZIONI OPERATORI/UTENTI*, *PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE*, 1993, p. 5-7

DE AMBROGIO U., IELASI P., *UMANIZZAZIONE DEI SERVIZI SANITARI E SOCIALI. DAR VOCE ALL'UTENTE: IL RECLAMO*, *PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE*, 1993, p. 9-12

BEZZI ROBERTO, *UMANIZZAZIONE DEI SERVIZI SANITARI E SOCIALI. L'EQUIPE FELICE: LA QUALITA' DELLA RELAZIONE TRA OPERATORI*, *PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE*, 1993, p. 4-6

CESARI N., SANVITO L., *UMANIZZAZIONE DEI SERVIZI SANITARI E SOCIALI. INIZIATIVA E QUALITA' NEL SERVIZIO PUBBLICO: IL SERVIZIO DI CURE PALLIATIVE E ASSISTENZA DOMICILIARE DELL'USSL 57 DI MELEGNANO*, *PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE*, 1993, p. 3-5

SPADETTO G., NAZZI A., *CASE DI RIPOSO: IL "PROGETTO QUALITA'". UN PERCORSO FORMATIVO PER IL PERSONALE DI UN CENTRO RESIDENZIALE PER ANZIANI*, *PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE*, 1993, p. 9-11

MAININI F., GRILLI R., EDERA L., FILARDO G., LIBERATI A., *VARIABILITA' DEGLI APPROCCI ED ESITI DEGLI INTERVENTI. UN'INDAGINE NEI SERVIZI PUBBLICI PER LE TOSSICODIPENDENZE DELLA LOMBARDIA*, *PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE*, 1993, p. 4-10

PELLIZZER GIANNI, *CONTROLLO DI GESTIONE NEI SERVIZI. UN MODELLO PER IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE TERRITORIALE*, *PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE*, 1993, p. 13-17

CARINCI F. (cur.), *CARTA DELL'EMIGRAZIONE EXTRACOMUNITARIA, AUTONOMIE LOCALI E SERVIZI SOCIALI*, 1993, p. 345-346

GAVIOLI VANNI, *UN PROGRAMMA PER LA QUALITA' DEI SERVIZI. L'INIZIATIVA DELLA USSL 63 DI DESIO*, *PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE*, 1993, p. 6-8

ANTHONY R. N., *CONTROLLO DI GESTIONE per gli enti pubblici e le organizzazioni non profit*, MC GRAW-HILL, 1992, p. 580

GARLATTI A., *QUALITA' ED IMMAGINE NELL'ECONOMIA DEI SERVIZI SANITARI, AZIENDA PUBBLICA, 1992, p. 35-68*

CASATI G., *LA MISURAZIONE E LA VALUTAZIONE DEI RISULTATI NEI SERVIZI PUBBLICI. L'ESPERIENZA SVEDESE, AZIENDA PUBBLICA, 1992, p. 517-544*

GATTI RICCARDO C., *OPERATORI FRA TERAPIA E CONTROLLO, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE, 1992, p. 1-3*

PAGANO R., OTERI C., SPADARO I., LONGOBARDO N., *SANZIONI E RIABILITAZIONE. UNA PRIMA VALUTAZIONE DEGLI EFFETTI DELLA 162 NELL'USL 41 MESSINA NORD, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE, 1992, p. 13-15*

PASSARELLO PAOLO, *UNA RICERCA INTERVENTO PER IL CONTROLLO DELL' EPIDEMIA DA HIV NEL MONDO DEL LAVORO, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE, 1992, p. 10-11*

GRUPPO DI LAVORO MIN. DELLA SANITA', REGIONI, SINDACATI CGIL-CISL-U, *CONTROLLO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI PER GLI ANZIANI, AUTONOMIE LOCALI E SERVIZI SOCIALI, 1992, p. 261-263*

MAZZUCCONI ROBERTS, MICOSI PIERO, ZOPPEI GIANNA, *IL SISTEMA DRG uno strumento di programmazione e valutazione dell'efficienza produttiva ospedaliera, RIVISTA DEL CORRIERE MEDICO, 1992, p. 194*

TAMBORINI Stefania, *MARKETING E COMUNICAZIONE SOCIALE, LUPETTI & CO., 1992, p.*

JANIS IRVING L., *SCELTE CRUCIALI. COME MIGLIORARE LA QUALITA' DELLA LEADERSHIP E DELLE DECISIONI IN POLITICA, IN ECONOMIE E NELLE ISTITUZIONI, GIUNTI, 1992, p. 231*

MAMBRIANI S., *COMUNICAZIONE NELLE RELAZIONI DI AIUTO, CITTADILLA, 1992, p.*

BORGONOV E. (cur.), *CONTROLLO ECONOMICO NELLE AZIENDE SANITARIE, EGEA, 1992, p.*

REZZONICO G., PINTUS L. (cur.), *I PERCORSI DELLA RIABILITAZIONE, FRANCO ANGELI EDITORE, 1992, p. 160*

RENOLDI ANGELO, *LA VALUTAZIONE DEI BENI IMMATERIALI metodi e soluzioni, EGEA, 1992, p. 214*

CANALETTI F., *INNOVAZIONI PER LA QUALITA' DEI PUBBLICI SERVIZI, AZIENDA PUBBLICA, 1992, p. 9-34*

HARMS T., CRYER D., CLIFFORD R.M., *SCALA PER LA VALUTAZIONE DELL'ASILO NIDO, FRANCO ANGELI EDITORE, 1992, p. 126*

ISFOL, *MODELLO DI VALUTAZIONE DELLA FORMAZIONE PROFESSIONALE, OSSERVATORIO ISFOL N.2 1992, 1992, p. 232*

MONNIER E., *VALUTAZIONE DELLE POLITICHE PUBBLICHE IN FRANCIA: APPLICAZIONI E PARADIGMI A CONFRONTO, AZIENDA PUBBLICA, 1992, p. 153-164*

SCHEIN H.H., *LEZIONI DI CONSULENZA, RAFFAELLO CORTINA, 1992, p. 196*

CAPRANICO SERGIO, *IN CHE POSSO SERVIRLA idee e cultura per le organizzazioni di servizio*, GUERINI E ASSOCIATI, 1992, p. 223

SIMON HERBERT A., *MODELLI PER LA MIA VITA*, RIZZOLI, 1992, p. 545

TRAVAGLINI C., *VALUTAZIONI E INDICATORI DEI SERVIZI PRODOTTI NELLE ORGANIZZAZIONI NON PROFIT*, AZIENDA PUBBLICA, 1992, p. 221-245

BOZZA GIANFRANCO, GIACHETTI VALERIA, *METODOLOGIA PER MIGLIORARE LA QUALITA', SALUTE E TERRITORIO*, 1992, p. 15-19

GALGANO A., *I SETTE STRUMENTI DELLA QUALITA' SOCIALE manuale operativo*, SOLE 24 ORE, 1992,

GUERRA GIOVANNI, *PSICOSOCIOLOGIA DELL'OSPEDALE Analisi organizzativa e processi di cambiamento*, LA NUOVA ITALIA SCIENTIFICA, 1992, p. 175

NEGRO PAOLA, *ECONOMICITA' DELLE AZIONI PUBBLICHE Problemi di valutazione. Una rassegna di caso italiani*, FRANCO ANGELI EDITORE, 1992, p. 180

CARBOGNIN MAURIZIO (cur.), *ORGANIZZAZIONE E QUALITA' NEI SERVIZI SOCIO-SANITARI*, FRANCO ANGELI EDITORE, 1991, p. 198

TRAMMA SERGIO (cur.), *PROCESSO DI AIUTO DOMICILIARE manuale per la formazione e l'aggiornamento dell'operatore socio-assistenziale*, UNICOPLI LA CITTA' ESSENZIALE, 1991, p. 222

MAZZA R., *IL PROCESSO DI AIUTO NEL SERVIZIO SOCIALE*, PACINI FAZZI, 1991, p. 94

TELEFONO AZZURRO E ORDINE DEI GIORNALISTI, *LA CARTA DEI DIRITTI DEL BAMBINO - TREVISO, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE*, 1991, p. 17-18

BOCCAGNI F., PRENCIPE M., RAVELLI A., TRECATE F., *OLTRE LA DIPENDENZA. ANALISI DI UN REPARTO DI LUNGODEGENTI PER ANZIANI: I RISULTATI DI UN'ANALISI IN UN REPARTO DI LUNGODEGENZA PER ANZIANI*, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE, 1991, p. 12-14

CANEVARO ANDREA (cur.), *LA FORMAZIONE DELL'EDUCATORE PROFESSIONALE percorsi teorici e pratici per l'operatore pedagogico*, LA NUOVA ITALIA SCIENTIFICA, 1991, p. 216

LUCA' DOMENICO, *VIGILANZA E CONTROLLO SULLE STRUTTURE RESIDENZIALI. IL RUOLO DEI SOGGETTI SOCIALI NON ISTITUZIONALI E DEI PATRONATI*, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE, 1991, p.

SIGNORELLI ADRIANA, *RELAZIONI INTERORGANIZZATIVE teorie e ricerche*, FRANCO ANGELI EDITORE, 1991, p. 192

SALARDI ROMANO, *GLI INDICATORI DI EFFICIENZA NELLA GESTIONE DEL SERVIZIO FARMACEUTICO*, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE, 1991, p. 16-17

BRUSCAGLIONI MASSIMO, *GESTIONE DEI PROCESSI NELLA FORMAZIONE DEGLI ADULTI (LA)*, FRANCO ANGELI EDITORE, 1991, p. 280

LEMAITRE P., MADERS H.P., *EFFICACITE' DU TERZIAIRE PAR L'ANALYSE DE LA VALEUR DES PROCESSUS*, LES EDITIONS D'ORGANISATION, 1991, p.

CHISTOLINI M., ROVARETTI M., MINORI PORTATORI DI HANDICAP E AFFIDO FAMILIARE. I RISULTATI DI UN'INDAGINE, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE, 1991, p. 7-12

CAPOCCIA V., COVINO C., FLAGIELLO G., ASSISTENZA AI TOSSICODIPENDENTI. ANALISI E VALUTAZIONE DEGLI INSERIMENTI IN STRUTTURE COMUNITARIE IN UMBRIA, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE, 1991, p. 9-11

FERRANTE FRANCO, UNA VALUTAZIONE SU PIU' LIVELLI. FORMAZIONE DEL TIROCINANTE INFERMIERE PROFESSIONALE, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE, 1991, p. 8-14

FOGLIATA R., FRANCO M., VALUTAZIONE DELL'INSERIMENTO IN COMUNITA'. UNA COMUNITA' TERAPEUTICA IN VENETO, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE, 1991, p. 12-15

CARMAGNOLA F., LUOGHI DELLA QUALITA' estetica e tecnologia nel postindustriale, DOMUS ACADEMY EDIZIONI, 1991, p. 270

ZEITHAML V.A., PARASURAMAN A., BERRY L.L., SERVIRE QUALITA', MG GRAW HILL, 1991, p. 260

FABRI FAUSTA, VERIFICA E REVISIONE DELLA QUALITA' DELL'ASSISTENZA SANITARIA. UN'INDAGINE TRA I MEDICI OSPEDALIERI IN TOSCANA, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE, 1991, p. 4-6

CIORLI ADINA, LA VALUTAZIONE FUNZIONALE NEI SERVIZI PER GLI ANZIANI. UN SISTEMA DOCUMENTARIO, IRER, 1991, p.

IRS - ISTITUTO PER LA RICERCA SOCIALE, DIRITTI DELL'UTENTE E QUALITA' DEI SERVIZI NELL'AMBITO DELLE PRESTAZIONI EROGATE DAL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE. PROMOZIONE E ORGANIZZAZIONE DELL'UFFICIO DI PUBBLICA TUTELA, , 1991, p. 141

LOMBARDO S.ISTO (cur.), LAVORO INFERMIERISTICO E QUALITA' DELL'ASSISTENZA, FRANCO ANGELI EDITORE, 1991, p. 235

ISFOL, VALUTARE L'INVESTIMENTO FORMAZIONE, FRANCO ANGELI EDITORE, 1990, p. 120

MICUCCI DONATA, PERCORSI DELL'AFFIDO FAMILIARE. CONSIDERAZIONI IN MARGINE AD ALCUNE RECENTI GIORNATE DI STUDIO, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE, 1990, p. 14-15

ZANONI MAGDA, IL CONTROLLO DEL SERVIZIO SANITARIO. UN SISTEMA DI INDICATORI, FRANCO ANGELI EDITORE, 1990, p. 144

GALLINARO S., TEORIE DEL CONTROLLO, FRANCO ANGELI EDITORE, 1990, p. 172

SCHMIDT E., COMUNICARE NELLE ORGANIZZAZIONI la teoria sistemica della comunicazione nella formazione azie, UNICOPLI, 1990, p. 151

da ricercare, FARE VALUTAZIONE, LA RIVISTA DI SERVIZIO SOCIALE, 1990, p. 89-94

DONABEDIAN AVEDIS, LA QUALITA' DELL'ASSISTENZA SANITARIA, LA NUOVA ITALIA SCIENTIFICA, 1990, p. 145

BARTOLI A., MARAZZI M. C., PALOMBI L., MANCINELLI S., MAGNANO M., L' AUTOSUFFICIENZA DELL'ANZIANO. LA VERSIONE ITALIANA DELLA SCALA DI VALUTAZIONE DELLA FUNZIONALITA' GERIATRICA DI H. GRAUER, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE, 1990, p. 4-9

da ricercare, *AUTODETERMINAZIONE E CONTROLLO NEL PROCESSO DI AIUTO, LA RIVISTA DI SERVIZIO SOCIALE*, 1990, p. 41-50

IUVONE M.T., PERUCCI M.B., SIMONI S., *FORMAZIONE E ORGANIZZAZIONE contenimento e sviluppo nel lavoro educativo con l'handicap*, FRANCO ANGELI EDITORE, 1990, p. 230

RAMPAZZO LORENZO, *HANDICAP:UNA SCALA PER LA VALUTAZIONE DEL GRADO DI DIPENDENZA. UN UTILE STRUMENTO PER L'INFORMAZIONE E LA GESTIONE DEI SERVIZI, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE*, 1990, p. 14-17

MONTANARO N., VACCHERI A., MAGRINI N., BATTILANA M., BIAVATI G., *VALUTAZIONE DELLE PRESCRIZIONI IN MEDICINA DI BASE. UN PROGETTO DELLA REGIONE EMILIA ROMAGNA, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE*, 1990, p. 1-5

BASSANINI MARIA CHIARA, DE AMBROGIO UGO, *L' UFFICIO DI PUBBLICA TUTELA IN LOMBARDIA. IPOTESI PER UNA SPERIMENTAZIONE ORGANIZZATIVA, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE*, 1990, p. 7-11

RANCI ORTIGOSA EMANUELE, *LA RELAZIONE, FATTORE DI QUALITA' DEI SERVIZI SOCIO SANITARI, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE*, 1990, p. 1-4

ANSALONI DANTE (cur.), *INDICATORI DI QUALITA' NEI SISTEMI EDUCATIVI, CAPPELLI*, 1990, p. 175

PAONESSA DOMENICO, *SERVIZI MINORILI E D.P.R. 448/88. QUALITA' E QUANTITA' DELL'INTERVENTO, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE*, 1990, p. 6-7

MAPELLI VITTORIO, *LA FINANZIARIA '91 A CARTE SCOPERTE ?, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE*, 1990, p. 1

MONARI PAOLO, ROTONDO ANNA, *RELAZIONI E ORGANIZZAZIONE, PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE*, 1990, p. 28-31

da ricercare, *CONTROLLO DI QUALITA' NEI SERVIZI SOCIALI, LA RIVISTA DI SERVIZIO SOCIALE*, 1989, p. 3-13

BOFFI M., GIASANTI A., *IL DIRITTO AL CONTROLLO. UN'INDAGINE SUI VIGILI URBANI E SUGLI OPERATORI ECOLOGICI, MARGINALITA' E SOCIETA'*, 1989, p. 18-43

FERRAROTTI FRANCO, *SOCIOLOGIA ALLA RICERCA DELLA QUALITA', LATERZA*, 1989, p. 150

CITTA' DI SESTO SAN GIOVANNI, *CARTA DEI SERVIZI DEI CITTADINI*, , 1989, p. 16

da ricercare, *CONTRACCEZIONE E IVG: INDICATORI PER LA PROGRAMMAZIONE, LA RIVISTA DI SERVIZIO SOCIALE*, 1989, p. 3-11

BERTIN GIOVANNI, *DECIDERE NEL PUBBLICO. TECNICHE DI DECISIONE E VALUTAZIONE NELLA GESTIONE DEI SERVIZI PUBBLICI, ETAS LIBRI*, 1989, p. 217

CRESA, *QUALITA' ED EFFICACIA DEI SERVIZI SANITARI un sistema di indicatori per la programmazione regionale, FRANCO ANGELI EDITORE*, 1988, p. 182

CRESA, *SANITA' E RISORSE: UN SISTEMA DI INDICATORI, FRANCO ANGELI EDITORE*, 1988, p. 380

GHEZZI M.L., *DAL CONTROLLO SOCIALE GIURIDICO A QUELLO SANITARIO, MARGINALITA' E SOCIETA'*, 1988, p. 160-177

AA.VV., *PROCESSI DI FORMAZIONE DELLA DIPENDENZA*, FRANCO ANGELI EDITORE, 1988, p. 180

CALLARI GALLI M., DALLA VOLTA S., HARRISON G. (cur.), *SCEGLENDO LA QUALITA'*, UNICOPLI, 1988, p. 348

PALMER HEATHER R., *LA VALUTAZIONE DEGLI INTERVENTI SANITARI, RICERCA & PRATICA - ISTITUTO MARIO NEGRI*, 1988, p. 126

OMS - GRUPPO DI LAVORO GARANZIA DI QUALITA', *LA GARANZIA DI QUALITA', QUADERNI DI SANITA' PUBBLICA*, 1988, p. 36

REGIONE EMILIA ROMAGNA - ASS.TO LAVORO, *VALUTAZIONE DEI RISULTATI NELLA FORMAZIONE*, 1988, p. 200

CARDARELLI M.T., *L' AFFIDAMENTO FAMILIARE: UNA VALUTAZIONE SOCIOLOGICA DELLE CONDIZIONI E DEI PROCESSI CHE FAVORISCONO UN ESITO POSITIVO, LA RICERCA SOCIALE*, 1988, p. 196-221

COOK K.S., *SCAMBIO E POTERE NEI RETICOLI DI RELAZIONI INTERORGANIZZATIVE*, IL MULINO, 1988, p.

LAICARDI C. (cur), *PSICOLOGIA E QUALITA' DELLA VECCHIAIA, IL PENSIERO SCIENTIFICO*, 1987, p. 213

FONTANELLA M., *VALUTAZIONE DELLA PRODUTTIVITA' DEI SERVIZI DISTRETTUALI, NUOVA UNITA' SANITARIA*, 1987, p. 39-50

SCHWARTZ H. JACOBS J., *SOCIOLOGIA QUALITATIVA, IL MULINO*, 1987, p. 441

IRER, *IL CONTROLLO DI GESTIONE NELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE proposte per l'analisi delle politiche regionali*, FRANCO ANGELI EDITORE, 1987, p. 350

CAVALIERE A., *INNOVAZIONE NEGLI ENTI LOCALI per una nuova organizzazione del processo di lavoro, LA NUOVA ITALIA SCIENTIFICAIL*, 1987, p. 166

AROASIO P.L. TORRE E., *FATTORI DI CRONICIZZAZIONE NEI PAZIENTI AFFETTI DA PSICOSI FUNZIONALI, DEVIANZA ED EMARGINAZIONE*, 1986, p. 87-96

BOTTA P., *QUALITA' DELLA VITA E CULTURA NELLE PROVINCE ITALIANE, EDIZIONI LAVORO*, 1986, p.

DELL'ORTO FEDERICA, *IL LAVORO PER IL SERVIZIO/PROGETTO, in OPERATORI EDUCATIVI. Indagine su funzioni, collocazioni e percorsi formativi degli operatori socio-educativi e socio-culturali in Lombardia*, MINISTERO DELL'INTERNO- DIREZIONE GENERALE DEI SERVIZI CIVILI, 1985, p. 24-39

DELL'ORTO FEDERICA, *IL LAVORO CON L'UTENZA, in OPERATORI EDUCATIVI. Indagine su funzioni, collocazioni e percorsi formativi degli operatori socio-educativi e socio-culturali in Lombardia*, MINISTERO DELL'INTERNO- DIREZIONE GENERALE DEI SERVIZI CIVILI, 1985, p. 53-84

DELL'ORTO FEDERICA, *IL LAVORO PER L'UTENZA, in OPERATORI EDUCATIVI. Indagine su funzioni, collocazioni e percorsi formativi degli operatori socio-educativi e socio-culturali in Lombardia*, MINISTERO DELL'INTERNO- DIREZIONE GENERALE DEI SERVIZI CIVILI, 1985, p. 85-93

MERLI GIORGIO, *I CIRCOLI DI QUALITA' filosofia, organizzazione, gestione ed esperienze italiane*, EDIZIONI LAVORO, 1985, p. 160

BAILEY KENNETH D., *METODI DELLA RICERCA SOCIALE*, IL MULINO, 1985, p. 564

NORMANN RICHARD, *LA GESTIONE STRATEGICA DEI SERVIZI*, ETAS LIBRI, 1985, p. 224

MINTZBERG H., *PROGETTAZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE AZIENDALE*, IL MULINO, 1985, p.

RANCI ORTIGOSA EMANUELE, *IRER/IRS (cur.)*, *I SERVIZI DI BASE NELLE USSL. PROCESSI DI TRASFORMAZIONE, PROFESSIONALITA' E INTERVENTI FORMATIVI*, ANGELI - COLLANA IRER, 1984, p.

FORNERO G. GATTA MICHELET G.G., *PRONTO SOCCORSO DELL'OSPEDALE MOLINETTE: ANALISI DEGLI ACCESSI E DEI RICOVERI COME INDICATORI*, L'OSPEDALE, 1984, p. 143-152

FERRARIO PAOLO, *ANALISI DELLE FUNZIONI DEL DISTRETTO DI BASE in IRER, IRS, I SERVIZI DI BASE NELLE USSL. PROCESSI DI TRASFORMAZIONE, PROFESSIONALITA' E INTERVENTI FORMATIVI*, ANGELI, 1984, p. 325-346

FERRARIO PAOLO, *IL DISTRETTO SOCIO-SANITARIO DI BASE in IRER, IRS, I SERVIZI DI BASE NELLE USSL. PROCESSI DI TRASFORMAZIONE, PROFESSIONALITA' E INTERVENTI FORMATIVI*, ANGELI, 1984, p.

AA.VV., *LA VALUTAZIONE DEI SERVIZI SANITARI: PRIMI ORIENTAMENTI E PRESENTAZIONE CRITICA DELLE ESPERIENZE STRANIERE, AUTONOMIE LOCALI E SERVIZI SOCIALI*, 1984, p. 177-181

MINISTERO DELL'INTERNO - DIREZIONE GENERALE DEI SERVIZI CIVILI, *AZIONE SOCIALE E VALUTAZIONE analisi e proposta di un modello operativo*, , 1984, p. 132

RICCI BITTI P.E. ZANI B., *COMUNICAZIONE COME PROCESSO SOCIALE*, IL MULINO, 1983, p.

DE SALVIA D. SOSSIO O. ROLLE A. MARTINELLO A., *DAL REGISTRO DEI CASI DI PORTOGRUARO: PRIMI RISULTATI DI UNO STUDIO DI PREVALENZA PER LA VALUTAZIONE DEI SERVIZI*, UNITA' SANITARIA, 1983, p. 11-18

DE MARTIS D. PAVAN F. VENDER S., *PROBLEMI DI VALUTAZIONE DELL'INTERVENTO PSICHIATRICO*, IL PENSIERO SCIENTIFICO, 1982, p. 192

MARANESI T. SARACENO B., *L'OSPEDALE COME FABBRICA: IL CONTROLLO*, SAPERE, 1981, p. 48-52

DRUMMOND M.F., *LA VALUTAZIONE ECONOMICA DEI SISTEMI SANITARI*, ANGELI, 1981, p. 160

CAPRANICO SERGIO, *MODELLI DI ANALISI DELLE STRUTTURE E DEI PROCESSI ORGANIZZATIVI*, fotocopia di una lezione alla scuola UNSAS, Torino, 1981, p. 1-16

GOFFMAN ERVING, *RELAZIONI IN PUBBLICO. Microstudi sull'ordine pubblico*, BOMPIANI, 1981, p. 322

BERNARDI LORENZO, TRIPODI TONY, *METODI DI VALUTAZIONE DI PROGRAMMI SOCIALI*, FONDAZIONE EMANUELA ZANCAN, 1981, p.

TRUINI D., GUIDA ALLA COMUNICAZIONE INTERPERSONALE E DI GRUPPO, FRANCO ANGELI EDITORE, 1980, p. 160

PERRONE LUCA, METODI QUANTITATIVI DELLA RICERCA SOCIALE, FELTRINELLI, 1977, p. 420

PETRY FRANZ, IL CONTENUTO SOCIALE DELLA TEORIA DEL VALORE IN MARX, LATERZA, 1973, p. 95

JAUQUES ELLIOTT, MANUALE PER LA VALUTAZIONE DELLE MANSIONI SECONDO IL PERIODO DI AUTONOMIA, ISPER - ISTITUTO PER LA DIREZIONE DEL PERSONALE, 1968, p.

BERTINE E., RELAZIONI TRA LE PERSONE, EDIZIONI DI COMUNITA', 1961, p. 252

SIMON HERBERT. A., IL COMPORTAMENTO AMMINISTRATIVO, IL MULINO, 1958, p. 370

CESA BIANCHI M., PERUGIA A., METODI STATISTICI IN PSICOLOGIA, GIUNTI BARBERA, 1952, p. 180

RIGON ANTONIO, SANTELLO FRANCESCA, LA VALUTAZIONE PER IL NON PROFIT. Teorie, metodi e pratiche, FONDAZIONE DI VENEZIA, MARSILIO, , p.

GALETTI GIUSEPPE, QUAIA LUCIANA, BASSI ELENA, FUMAGALLI SERGIO, RICCI EMANUELA, RICERCA SULLA QUALITA' DI VITA DELL'ANZIANO DEMENTE E DEL FAMILIARE DI RIFERIMENTO (CAREGIVER). Risultati conseguiti con un programma di trattamenti terapeutici/riabilitativi/educativi non farmacologici, CA'