

Rebecca Amati, Ph.D.

Corso Elvezia 31, 6900, Lugano (CH)

+41 78 7982788

rebe.amati@gmail.com

27/09/1988 | Sposata

Italiana | Titolare Permesso C



Analisi e gestione qualità in ambito sanitario; sviluppo tassonomia per analisi reclami/non conformità (dottorato); gestione comunicazione interna/esterna; ricerca scientifica; ottime conoscenze inglese/spagnolo; studi in Italia, Spagna, Svizzera e USA; buona capacità di networking e comunicazione; persona entusiasta, responsabile e affidabile.

ESPERIENZA PROFESSIONALE

- Mar. 2020 – ad oggi Università della Svizzera italiana (USI), Facoltà di scienze biomediche, Istituto di sanità pubblica (IPH)
Post-doc
Study coordinator del progetto “iSupport”
- Dic. 2019 – Mar.2020 Università della Svizzera italiana (USI), Facoltà di scienze biomediche, Istituto di sanità pubblica (IPH)
Collaborazione di ricerca
Progetto “SwissDEM”: organizzazione e conduzione interviste, trascrizione e analisi preliminare
- Lug. 2019 – ad oggi Scuola universitaria professionale della Svizzera italiana (SUPSI), Dipartimento economia aziendale, sanità e sociale (DEASS), Manno (CH)
Collaborazione di ricerca
Progetto “Ethical Concerns and Job Satisfaction Among Health-Care Professionals working with outpatients”: analisi dei dati qualitativi, organizzazione e analisi dei dati quantitativi.
- Sett. 2016 - Sett. 2018 Clinica Luganese Moncucco, Lugano (CH)
Supporto al Servizio Qualità, Servizio Comunicazione e Direzione
Oltre alle mansioni quotidiane di supporto ai servizi, tra i principali progetti:
 - Analisi approfondita **reclami pazienti e segnalazioni non conformità** (2014-2016).
 - Preparazione, gestione, analisi e stesura rapporto di 4 **focus group** (con pazienti, capi reparto, infermieri, medici senior e assistenti) per definire bisogni ed elementi importanti per una buona presa a carico dei pazienti ed individuare punti di forza/debolezza in Clinica.
 - Progetto **miglioramento comunicazione interna**: preparazione, organizzazione e gestione **workshop** con direttore, capi servizio e capi reparto; elaborazione e sviluppo **sondaggio online** per tutti i collaboratori. Successive analisi dei dati e stesura rapporti.
 - Progetto **nuovo sito**: competitive analysis, proposta di ristrutturazione sito, stesura/revisione dei testi con le parti interessate e aiuto per aggiornamento sito.
 - Stesura **progetto accettato e presentato al simposio ANQ** (Associazione Nazionale per lo Sviluppo della Qualità in Ospedali e Cliniche) del 2018.
 - Progetto **utilizzo del telefono nei reparti di cura** (quantitativo e qualitativo).
- Sett. 2012 - Sett. 2016 Istituto di comunicazione sanitaria, Università della Svizzera Italiana, Lugano (CH)
Teaching Assistant
Tra le attività principali:
 - **Co-organizzatore conferenza COME** (interdisciplinary Conference on Communicating Medical Error), Ascona (CH), 18-22 Marzo 2013.
 - **Assistente dei corsi**: Interpersonal Communication in Health; Statistical Data Analysis.
 - **Recensore** ad hoc per riviste scientifiche e conferenze.
 - **Moderatrice** nell’ambito di varie conferenze internazionali.
 - Supporto per **promozione e reclutamento studenti**.
- Ago. 2011- Mar. 2012 Istituto di comunicazione sanitaria, Università della Svizzera Italiana, Lugano (CH)
Assistente di ricerca

- **Traduzione di questionari, opuscoli** ecc (dallo spagnolo all'italiano e dall'inglese all'italiano), **focus group** e altre attività di ricerca.
- **Raccolta dati:** interviste semi-strutturate su appuntamento e 280 interviste con questionario per le strade del Ticino.

Nov. 2009 - Feb. 2010 G2-Promotions Italia Spa, Milano (IT)
Account Manager Assistant (internship)

Ott. 2007 - Sett. 2010 PTB - Produzioni Televisive Bergamo (IT)
Speaker in televisione

FORMAZIONE

- Dottorato** (2012-2019)
- **Università della Svizzera Italiana** (CH); Center for the Advancement of Healthcare Quality and Patient Safety e Institute of Communication and Health; Tesi: “Development and testing of a new quality assessment tool: Supporting health care managers in quality improvement”
- Double-degree Master of Science** (2010-2012)
- **Virginia Polytechnic Institute and State University Blacksburg** (USA); Business Administration – Marketing
 - **Università della Svizzera Italiana** (CH); Communication, Management & Health; Field Project per Ginsana SA; Tesi: “Health professionals’ role with respect to end-of-life patients” (premio svizzero Top master 2012)
- Bachelor degree** (2007-2010)
- **Università Cattolica del Sacro Cuore** (Milano, IT); Scienze Politiche con specializzazione in Scienze della Comunicazione; **Erasmus al Centro Universitario Villanueva** (Madrid, ES); Tesi: “Il modello della learning organization nelle organizzazioni globali: il caso WPP” (summa cum laude)
- Exchange Student Program** (2005-2006)
- **Seguin High School, Texas** (USA); quarto anno di liceo all'estero

COMPETENZE LINGUISTICHE E INFORMATICHE

Lingue Italiano (lingua madre), inglese e spagnolo (ottimi parlato e scritto)
IT MS office (Word, Excel e PowerPoint), SPSS, ATLAS, WordPress

PREMI E BORSE DI STUDIO

- Top master 2012 (**terza migliore tesi di master in Svizzera**)
- Borsa di studio NETWORK USImpresa (**migliore studentessa 2010-2011**, Master of Communication, Management & Health)
- Premi per **migliori articoli scientifici** dell'Assessment Division (Chicago 2014) e della Health Communication Student Division (Washington 2013), conferenza National Communication Association
- **SNF grant** per la Swiss Summer School (2013)
- Borsa di studio **Erasmus in Spagna** per sette mesi durante il bachelor
- Vincitrice del programma AFS exchange student per studiare un **anno negli Stati Uniti durante il liceo**

PUBBLICAZIONI IN RIVISTE SCIENTIFICHE

- **Amati, R., Bellandi, T., Kaissi, A. A. & Hannawa, A. F.** (2019). Testing the Integrative Quality Care Assessment Tool (INQUAT): Comparing U.S. and Italian managers' perceptions of quality. *International Journal of Health Care Quality Assurance*. Ahead of print.
- **Amati, R., Brook, R. H., Kaissi, A. A., & Hannawa, A. F.** (2018). *Evolving Dimensions of Quality Care: Comparing Physician and Managerial Perspectives*. In *Managing Improvement in Healthcare* (pp. 3-23). Palgrave Macmillan, Cham.

- **Amati, R., Kaissi, A. A., & Hannawa, A. F. (2018).** Determinants of good and poor quality as perceived by U.S. health care managers: A grounded taxonomy based on evidence from narratives of care. *Journal of Health Organization and Management*, 32(5), 708-725.
- Labrie N., **Amati R.**, Camerini A., Zampa M., Zanini C. (2015) "What's in it for us?" Six dyadic networking strategies in academia, *Studies in Communication Sciences*:DOI:10.1016/j.scoms.2015.03.012
- **Amati, R., & Hannawa, A. F. (2014).** Physician-Perceived Contradictions in End-of-Life Communication: Toward a Self-Report Measurement Scale. *Health Communication*. DOI:10.1080/10410236.2013.841532
- **Amati, R. & Hannawa, A. F. (2013).** Relational Dialectics Theory: Disentangling Physician-Perceived Tensions of End-of-Life Communication. *Health Communication*, 29 (10), 962-973

MONOGRAFIE

- **Amati, R. (2019).** *Development and testing of a new quality assessment tool: Supporting health care managers in quality improvement.* Tesi di dottorato.
- **Amati, R. (2012).** *Health professionals' role with respect to end-of-life patient.* Tesi di master. MakingScienceNews. Presentata anche a Zurigo alla cerimonia di premiazione dei Top Master della Svizzera del 2012.
- **Amati, R (2010).** *The model of the Learning Organization in the global organizations: the WPP case.* Tesi di bachelor.

ARTICOLI IN RIVISTE NON SCIENTIFICHE

- **Amati, R. (2013).** *Fine vita: verso una comunicazione migliore tra medici e pazienti.* USI Square.

CONFERENZE

- **Amati, R., Hannawa, A. F. & Kaissi, A. A. (2018).** *Towards the Validation of an "Integrative Quality Care Assessment Tool" (INQUAT): Shifting the Focus from Outcomes to Processes of Care.* World Congress on Public Health and Health Care Management, London, UK.
- **Amati, R., Kaissi, A. A., & Hannawa, A. F. (2018).** *Evolving Dimensions of Quality Care: Comparing Physician and Managerial Perspectives.* WELL-Med (International Meeting on Well-Being and Performance in Clinical Practice), Olympus Riviera, Pieria, Greece.
- **Amati, R., Hannawa, A. F., Kaissi, A. A. & Brook R. H. (2016).** *U.S. health care managers' perceptions of good and poor quality: A grounded taxonomy of quality based on evidence from episodes of care.* International Organisational Behaviour in Healthcare Conference, Cardiff, Wales.
- **Amati, R., Hannawa, A. F., Kaissi, A. A. & Brook R. H. (2015).** *Health care managers' perceptions of quality care: evidence from care scenarios.* ISQua (The International Society for Quality in Health Care) conference, Doha, Qatar.
- **Amati, R., Hannawa, A. F., Kaissi, A. A., Bellandi, T. & Brook R. H. (2015).** *U.S. health care managers' perceptions of quality: Does communication matter?* ISCOME (International Society for Communication Science and Medicine) conference, Montecatini Terme, Italy.
- **Amati, R., Surges Tatum, D. & Hannawa, A. (2014).** *The CEOLC ruler: A self-assessment tool to measure physicians' perceived tensions in end-of-life communication.* NCA (National Communication Association) conference, Assessment Division, Chicago, USA (Top paper award).
- **Amati, R. (2014).** *Tensions in process: balancing the four dimensions of quality care.* COMET (Communication, Medicine and Ethics) conference, Lugano, Switzerland.
- **Amati, R. (2014).** *The tangent of compromised care: Facilitating physician well-being through competent communication.* WellMed conference, Alexandroupolis, Greece.
- **Amati, R. (2013).** *Contradictions in End-of-Life Communication: Toward a Validation of the CEOL Scale.* NCA (National Communication Association), Health Communication Division, Washington D.C., USA (Top student paper award).

- **Amati, R.** (2013). *Identifying the roles of interpersonal communication in health care*. Interpersonal Communication and Social Interaction conference, Lugano, Switzerland.
- **Amati, R.** (2013). *What is Optimal Medical Care? A transdisciplinary approach*. EpiDay (USI-Com Young Scholars Research Day), Lugano, Switzerland.
- **Amati, R.** (2012). *Relational Dialectics Theory: Disentangling the Tensions of End-of-Life Communication*. NCA (National Communication Association) conference (Health Comm. Division, Student Section), Orlando, FL.