

REPORT VALORE PUBBLICO RICONOSCIUTO

Analisi dei dati Sentiment delle Aziende Ospedaliere Siciliane
1° semestre 2025

CREMS

Economia e Management Sanitario

Analisi Sentiment

Introduzione

La creazione di “valore pubblico” è il principale obiettivo cui le aziende sanitarie pubbliche devono tendere. Questo concetto può essere definito come la capacità di soddisfare i bisogni degli utenti, degli stakeholder e della comunità in generale impiegando secondo economicità le risorse disponibili.

Occorre tuttavia rilevare che il valore pubblico prodotto dalle aziende non sempre è riconosciuto dalla collettività ed, in particolare, dai soggetti non beneficiari.

Sebbene ai fini della gestione delle aziende sanitarie pubbliche sia centrale andare ad apprezzare i risultati di performance in termini di esiti raggiunti e di efficienza nell'impiego delle risorse, è altresì importante andare a comprendere come questi risultati siano effettivamente percepiti dagli utenti e dalla collettività, il cosiddetto “impact”.

In questo ambito l'utilizzo della *Sentiment Analysis*, sviluppata sulla base di algoritmi di intelligenza artificiale di *Machine Learning* e di *Natural Language Processing*, può essere di supporto alla misurazione e valutazione del valore pubblico riconosciuto dalla collettività.

Nota Metodologica

La *Sentiment Analysis* rappresenta un processo di raccolta ed analisi delle opinioni, dei pensieri e delle impressioni delle persone riguardo a diversi argomenti, prodotti e servizi. Questo strumento utilizza informazioni e dati disponibili nei social network e, per ciascun commento, identifica un tema prevalente (o *topic*) ed un giudizio – che può essere positivo, negativo o neutrale.

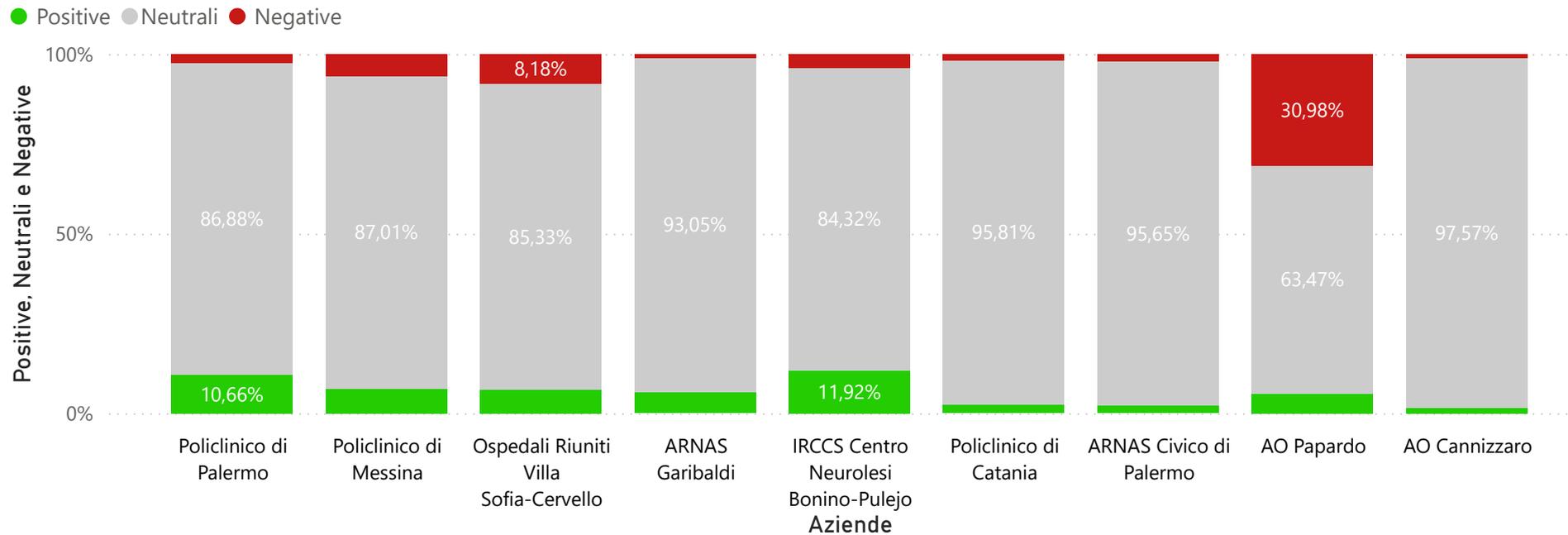
Il software utilizzato per condurre l'analisi è Brand24®, una piattaforma avanzata di monitoraggio dei social media e delle menzioni online. La piattaforma raccoglie menzioni da una vasta gamma di fonti online, tra cui social media, blog, forum, siti di notizie e altre piattaforme web, permettendo così di avere una visione completa e aggiornata delle conversazioni riguardanti le aziende sanitarie.

Dal punto di vista metodologico, una prima analisi è stata condotta al fine di concentrare l'attenzione sulle aziende che riportano un numero di menzioni sufficienti a rappresentare il sentiment relativo alle specifiche aziende. Per questo motivo, questa prima reportistica si concentra sulle aziende ospedaliere che, in virtù del loro ruolo di erogatori di servizi sanitari, sono maggiormente richiamate dagli utenti dei social e dai siti web di informazione.

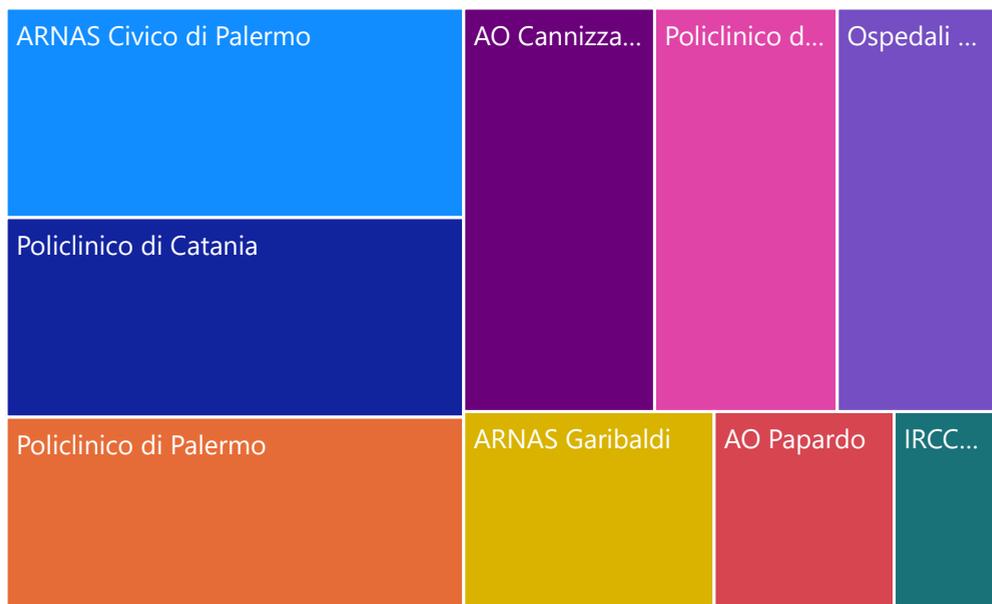
L'attribuzione del sentiment avviene attraverso lo strumento Brand24®. Tuttavia, il giudizio relativo a ciascuna menzione online viene rivisto dai ricercatori del CREMS che, preliminarmente, hanno condiviso dei criteri di valutazione omogenei. Questo step di verifica è essenziale per addestrare il software a tenere in considerazione alcuni aspetti peculiari che caratterizzano i servizi sanitari.

Riferimenti scientifici:

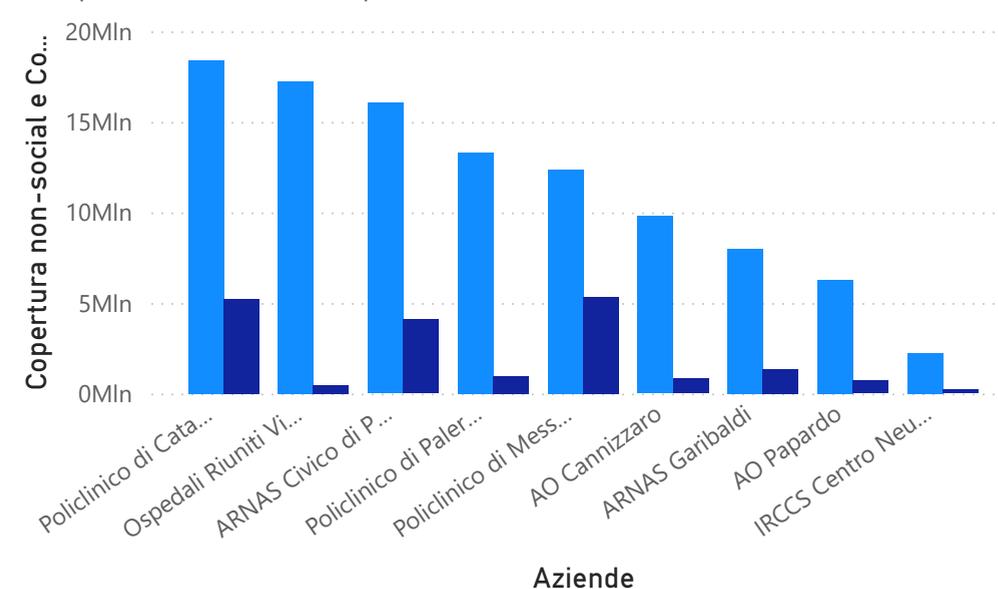
Di Falco C., Noto, G., Barresi, G. “Dalla misurazione dell'*outcome* a quella dell'*impact*: la *Sentiment Analysis* a supporto della valutazione della performance delle aziende sanitarie pubbliche”. *Management Control*, 2/2025.



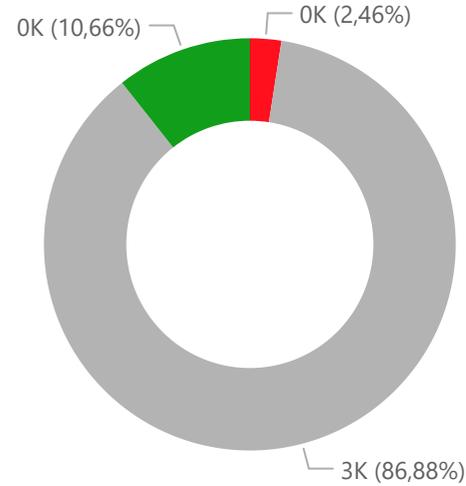
Totale Menzioni per Aziende



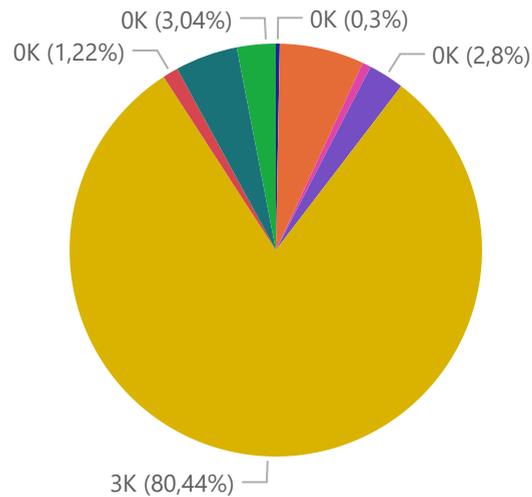
Copertura non-social (Light Blue) vs Copertura Social (Dark Blue)



AOUP P GIACCONE



- Negativo
- Neutrale
- Positivo



- Podcast
- TikTok
- Blogs
- Forums
- Instagram
- Facebook
- News
- Videos
- Web
- X (Twitter)

268
Menzioni sui Social media

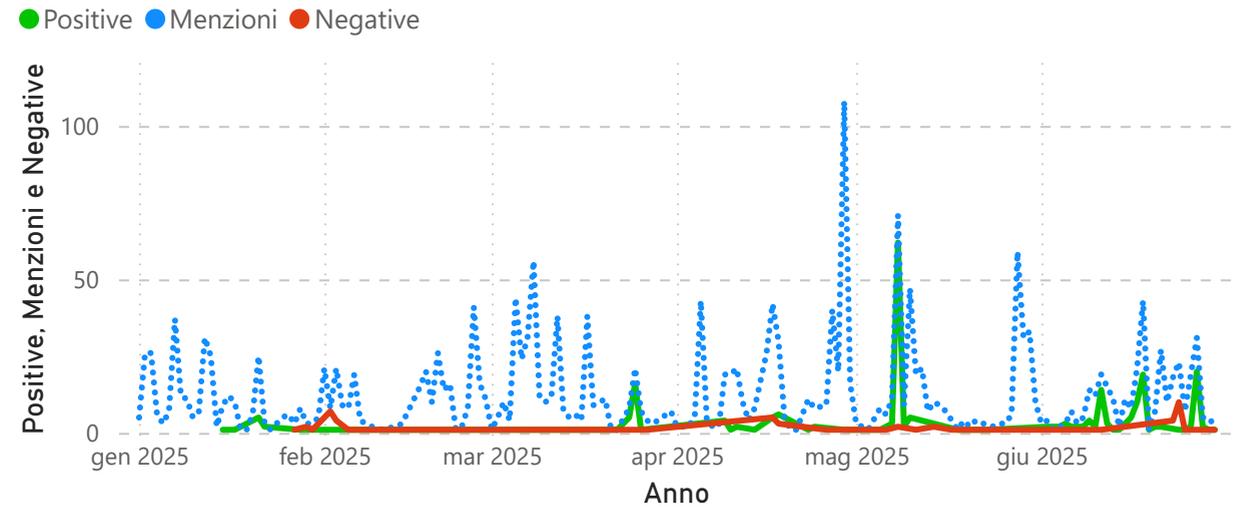
950,05K
Copertura stimata sui Social Media

7664
Likes sui Social media

8955
Interazioni sui Social media

3048
Menzioni Non-social

13,32Mln
Copertura stimata non-social



AOUP P GIACCONE

TOPIC

Infrastrutture: ampliamento delle strutture di terapia intensiva e sub-intensiva al Policlinico di Palermo

Ricerca e Innovazione: trattamenti avanzati e interventi chirurgici specialistici in vari ambiti, tra cui oncologia e casi complessi

Amministrazione e Notizie Ospedaliere: aggiornamenti amministrativi, cambiamenti operativi e notizie generali sul Policlinico di Palermo

Innovazioni: innovazioni e procedure nella cura cardiologica, incluse chirurgie e impianti avanzati

Infrastrutture e Arte Ospedaliera: progetti e iniziative riguardanti le strutture ospedaliere e l'arte negli spazi del Policlinico di Palermo

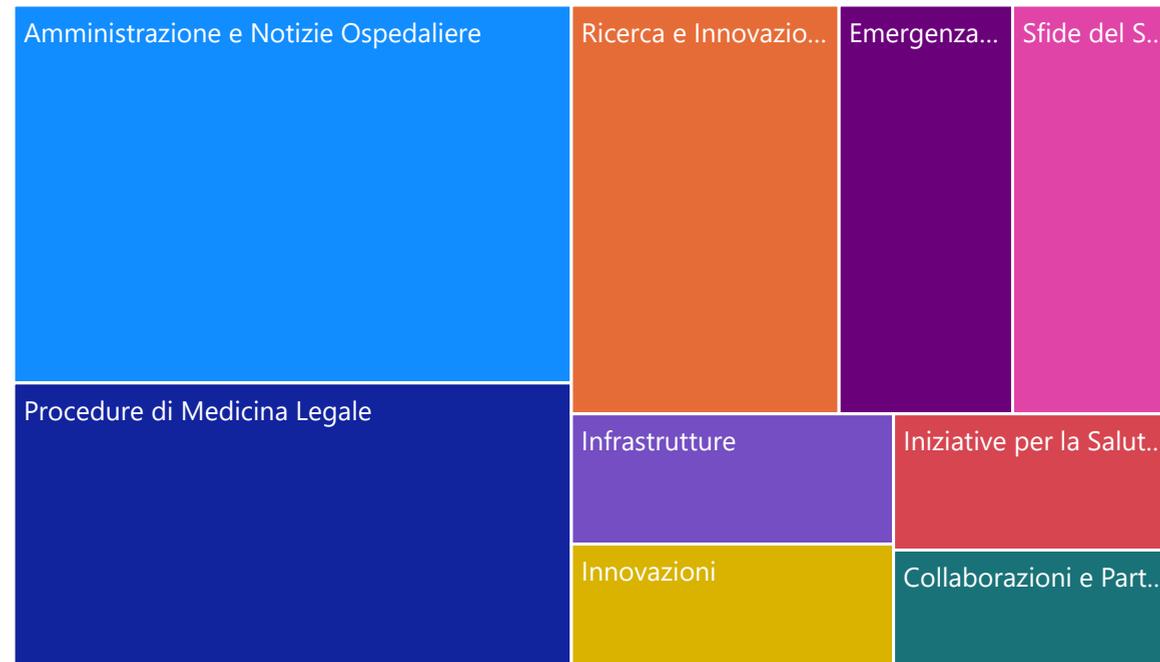
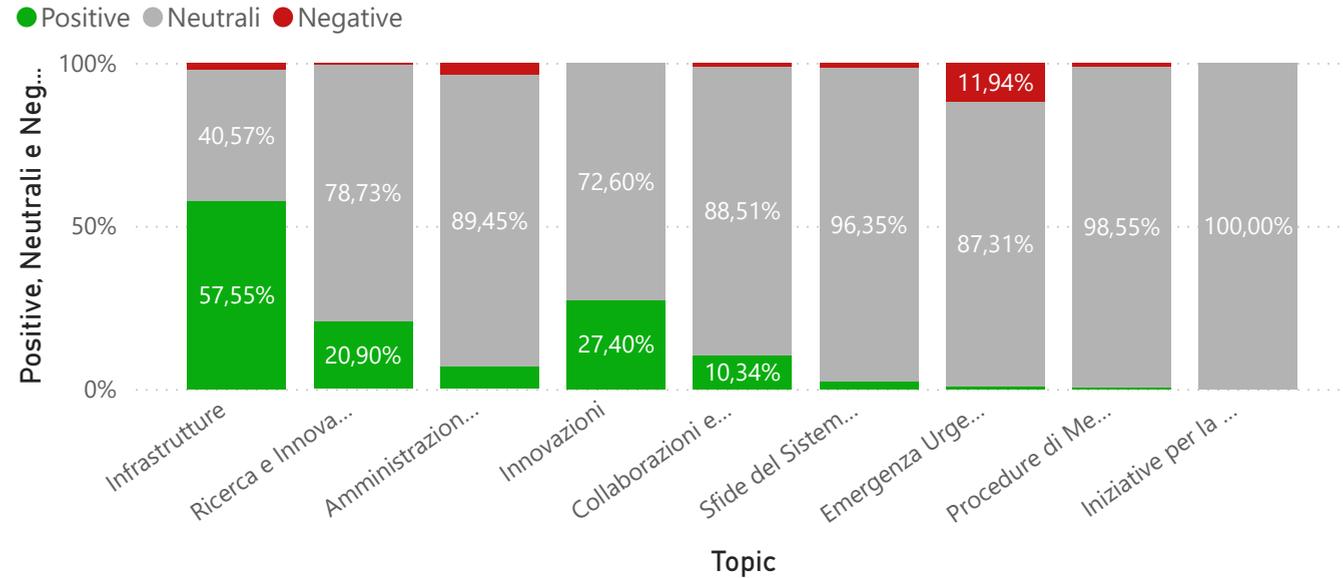
Collaborazioni e Partenariati Ospedaliere: collaborazioni e partenariati tra il Policlinico di Palermo e altre istituzioni sanitarie

Sfide del Sistema Sanitario: problematiche e collaborazioni nel sistema sanitario, inclusi ritardi negli esami, violenza, denunce legali e accordi tra ospedali

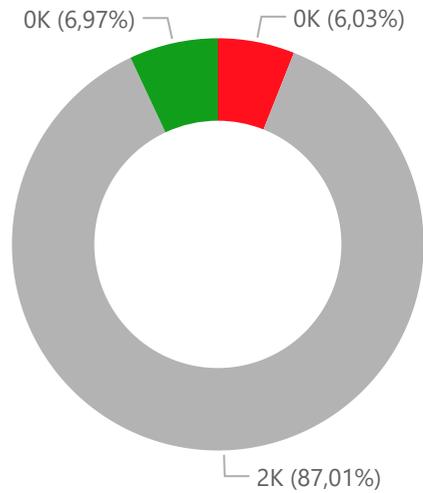
Emergenza Urgenza: emergenze mediche e trasferimenti di pazienti al Policlinico di Palermo e in altri ospedali regionali

Procedure di Medicina Legale: autopsie e procedure medico-legali presso l'istituto di medicina legale del Policlinico di Palermo

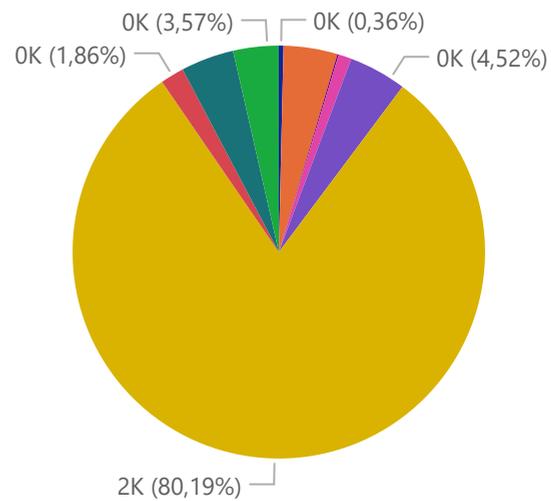
Iniziative per la Salute delle Donne: eventi e iniziative dedicate alla salute delle donne, all'uguaglianza e alla sensibilizzazione



AOU G. MARTINO



- Negativo
- Neutrale
- Positivo



- Podcast
- TikTok
- Blogs
- Forums
- Instagram
- Facebook
- News
- Videos
- Web
- X (Twitter)

316
Menzioni sui Social media

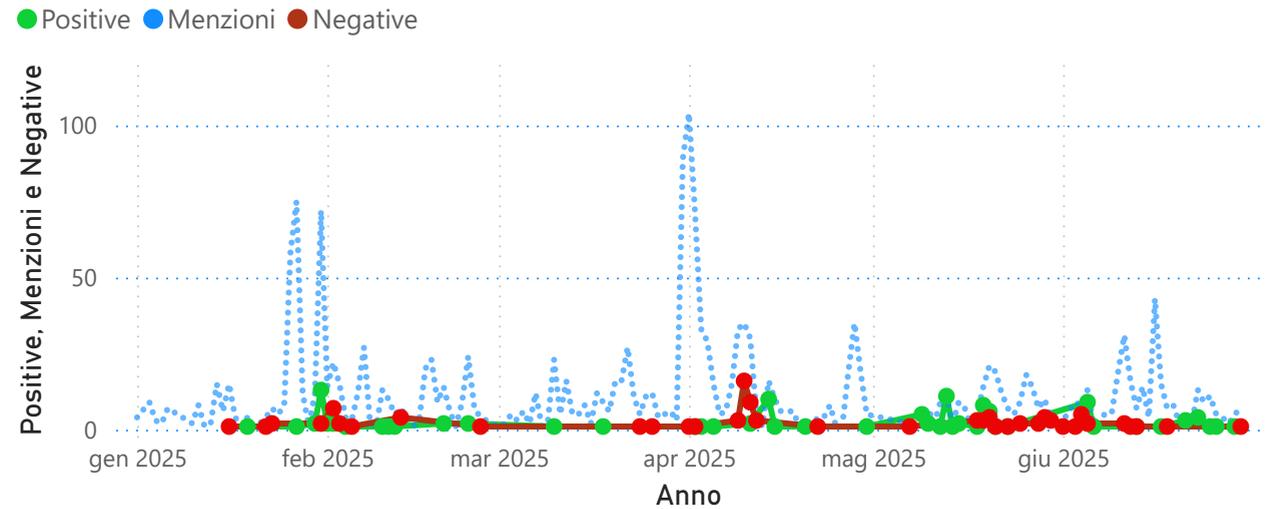
5,34Mln
Copertura stimata sui Social Media

101K
Likes sui Social media

110K
Interazioni sui Social media

2442
Menzioni Non-social

12,35Mln
Copertura stimata non-social



TOPIC

Prevenzione e Sensibilizzazione: Programmi informativi volti a promuovere la prevenzione e la salute pubblica.

Amministrazione e Aggiornamenti: Notizie recenti e comunicazioni sugli interventi e i servizi.

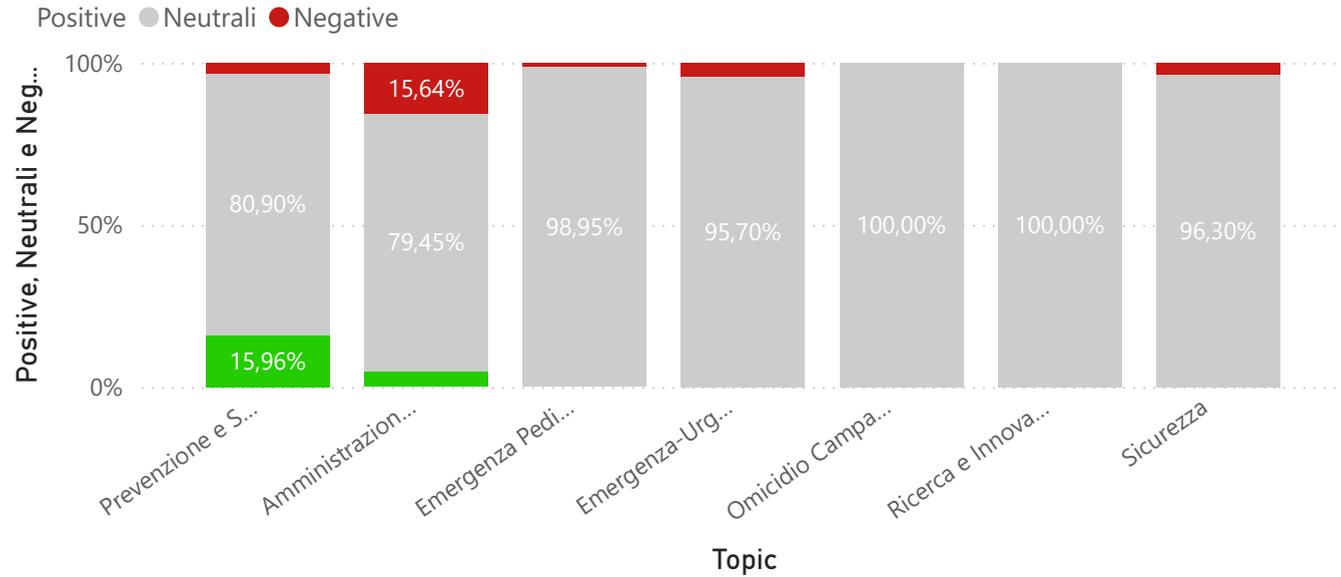
Emergenza Pediatrica: Supporto dedicato ai bambini in condizioni mediche urgenti.

Sicurezza: Monitoraggio e gestione delle emergenze legate a episodi di violenza o sinistri.

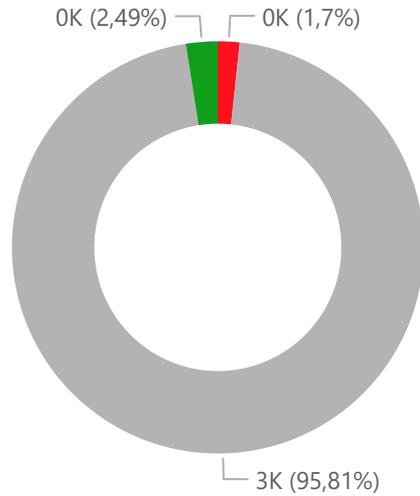
Ricerca e Innovazione: Strumenti e soluzioni introdotte per migliorare servizi e procedure.

Omicidio Campanella: Rilevante caso di cronaca seguito dalle autorità.

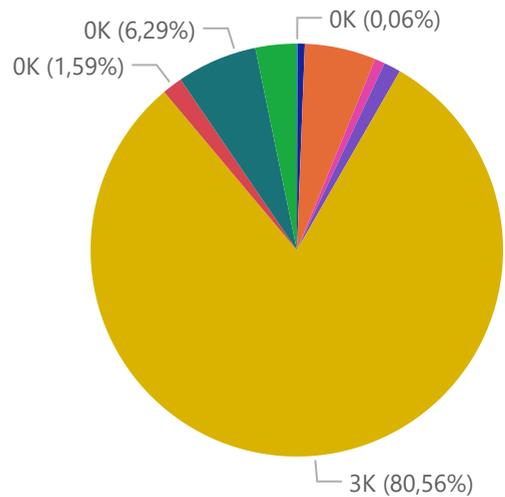
Emergenza-Urgenza: Interventi rapidi per situazioni critiche che richiedono assistenza immediata.



AOU G. RODOLICO - SAN MARCO



- Negativo
- Neutrale
- Positivo



- Podcast
- TikTok
- Blogs
- Forums
- Instagram
- Facebook
- News
- Videos
- Web
- X (Twitter)

267
Menzioni sui Social media

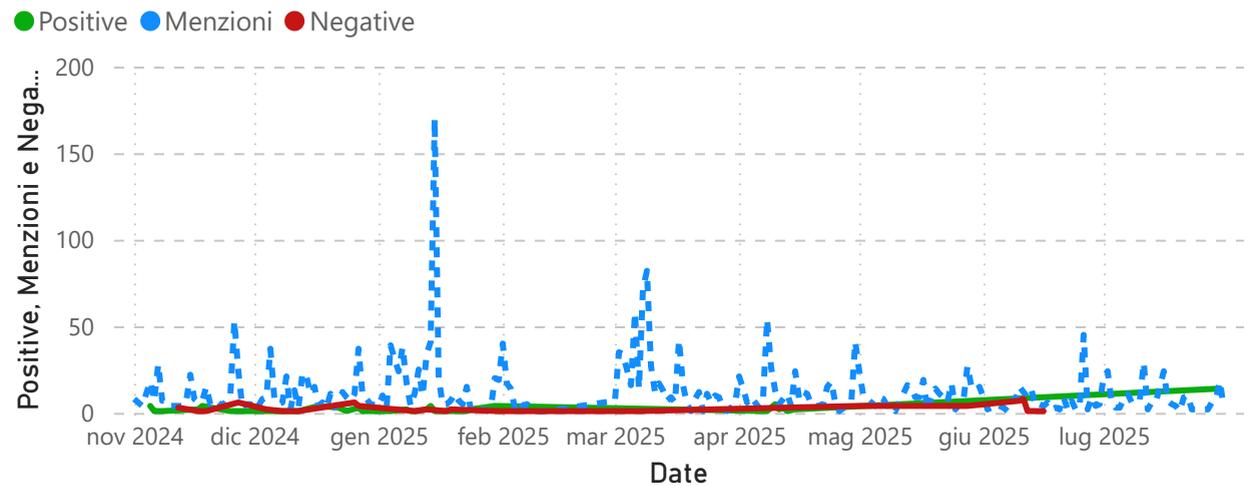
5,20Mln
Copertura stimata sui Social Media

93K
Likes sui Social media

105K
Interazioni sui Social media

3149
Menzioni Non-social

18,39Mln
Copertura stimata non-social



AOU G. RODOLICO - SAN MARCO

TOPIC

Sicurezza: evidenzia la criticità della violenza contro gli operatori sanitari.

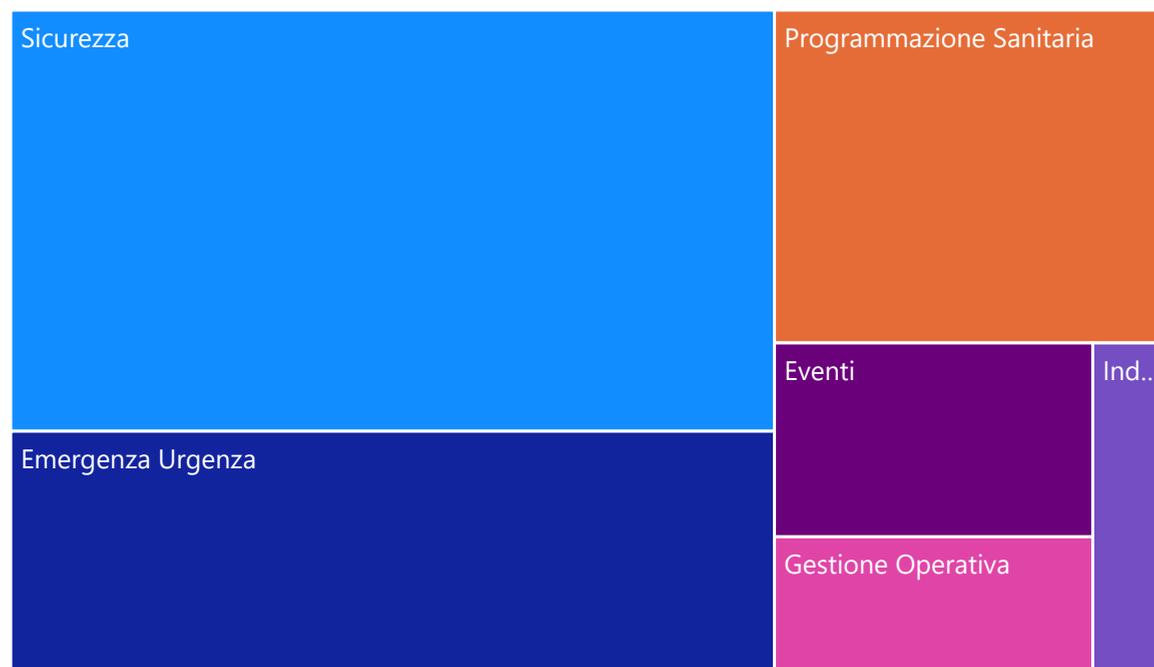
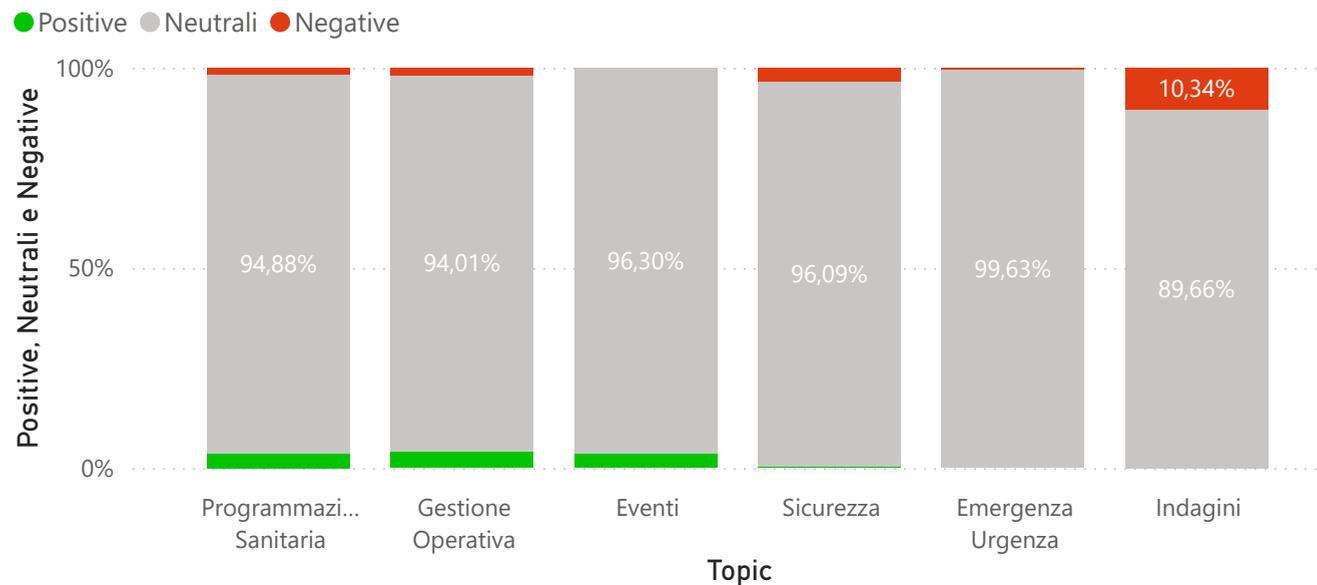
Programmazione Sanitaria: sottolinea i progressi e la pressione crescente sui servizi ospedalieri.

Emergenza Urgenza: indica la necessità di una risposta rapida alle urgenze.

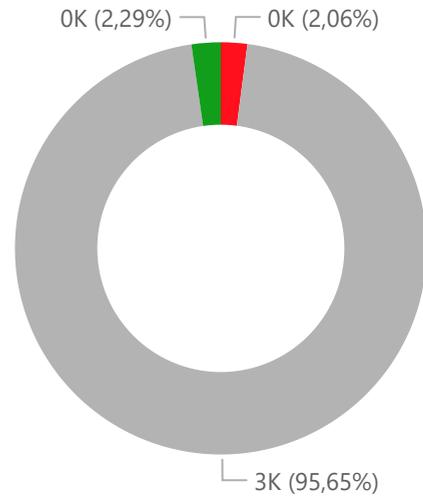
Eventi: segnala iniziative positive di sensibilizzazione e coinvolgimento della comunità.

Indagini: riguarda gli accertamenti su eventi tragici, con impatto legale e sanitario.

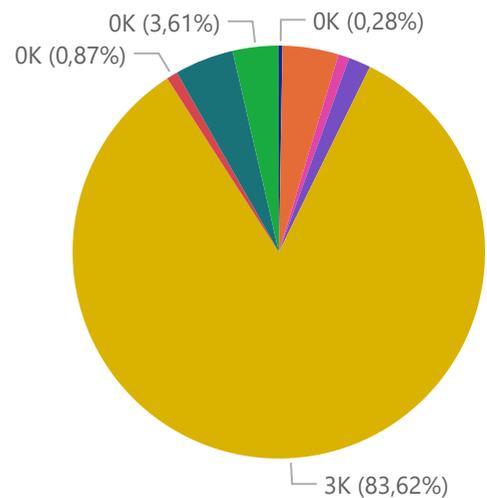
Gestione Operativa: mostra gli sforzi per ottimizzare l'organizzazione ospedaliera.



ARNAS CIVICO DI PALERMO



- Negativo
- Neutrale
- Positivo



- Podcast
- TikTok
- Blogs
- Forums
- Instagram
- Facebook
- News
- Videos
- Web
- X (Twitter)

274
Menzioni sui Social media

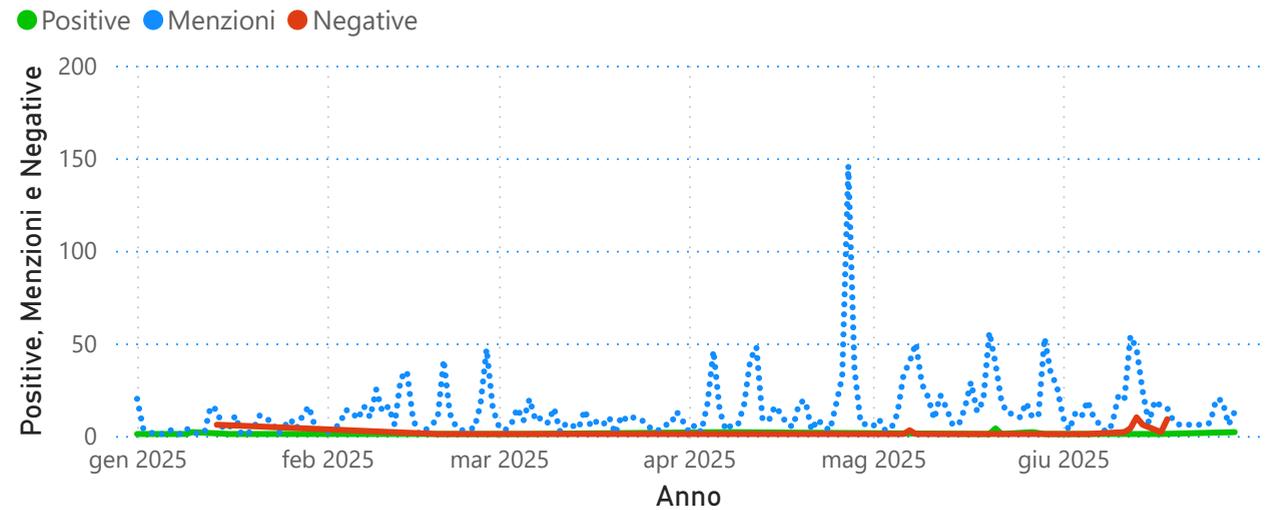
4,08Mln
Copertura stimata sui Social Media

65K
Likes sui Social media

74K
Interazioni sui Social media

3321
Menzioni Non-social

16,04Mln
Copertura stimata non-social



ARNAS CIVICO DI PALERMO

TOPIC

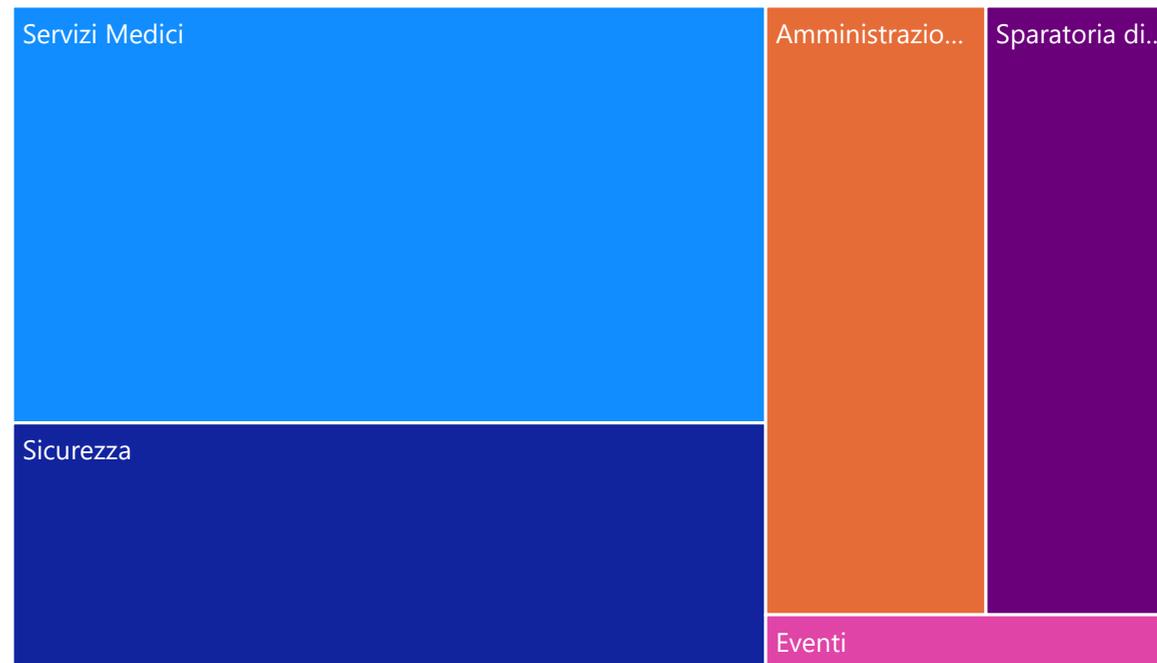
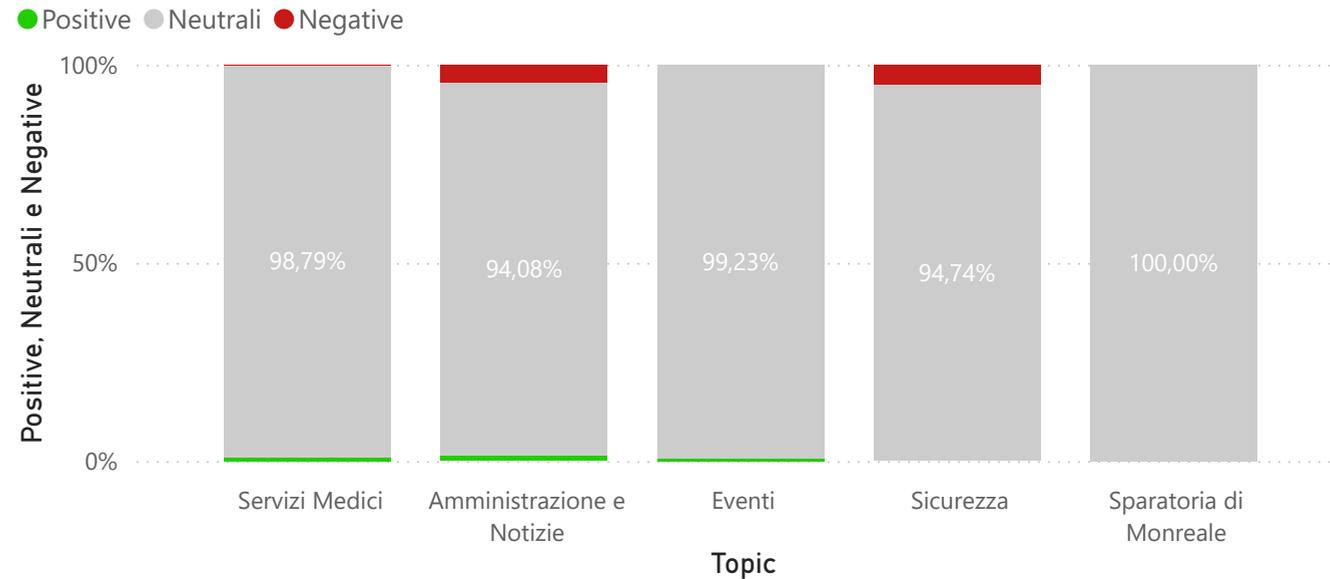
Servizi Medici: Servizi sanitari generali e assistenza ai pazienti.

Sparatoria di Monreale: Rilevante caso di violenza armata avvenuto a Monreale.

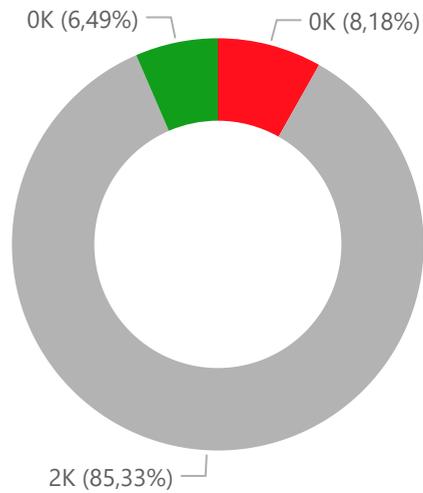
Amministrazione e Notizie: Coordinamento delle attività ospedaliere e partenariati.

Sicurezza: Casi riguardanti errori professionali o negligenze in ambito ospedaliero.

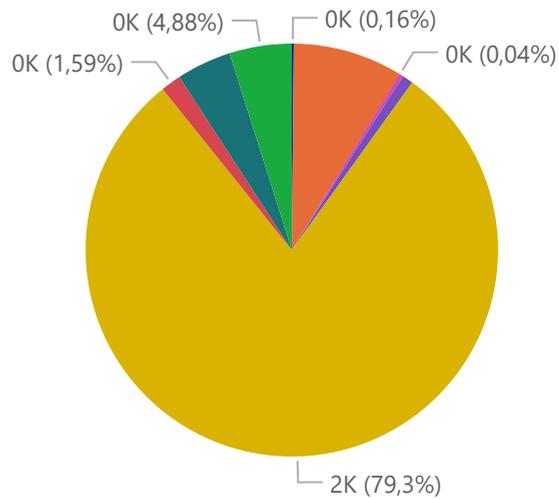
Eventi: Iniziative e attività sanitarie nell'area palermitana.



OR VILLA SOFIA-CERVELLO



- Negativo
- Neutrale
- Positivo



- Podcast
- TikTok
- Blogs
- Forums
- Instagram
- Facebook
- News
- Videos
- Web
- X (Twitter)

202
Menzioni sui Social media

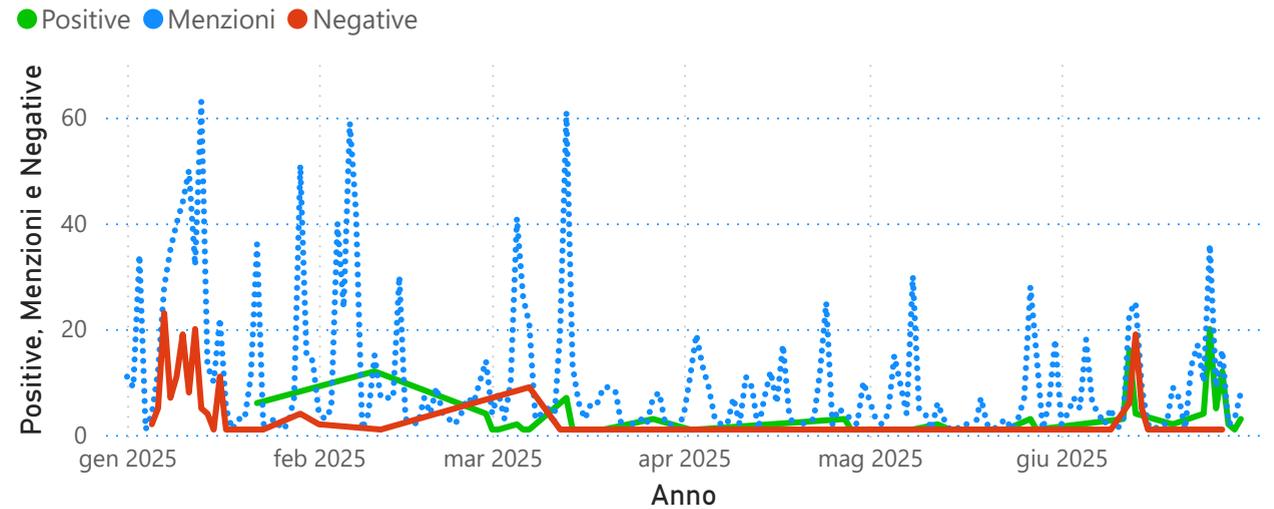
467,12K
Copertura stimata sui Social Media

4116
Likes sui Social media

4730
Interazioni sui Social media

2323
Menzioni Non-social

17,24Mln
Copertura stimata non-social



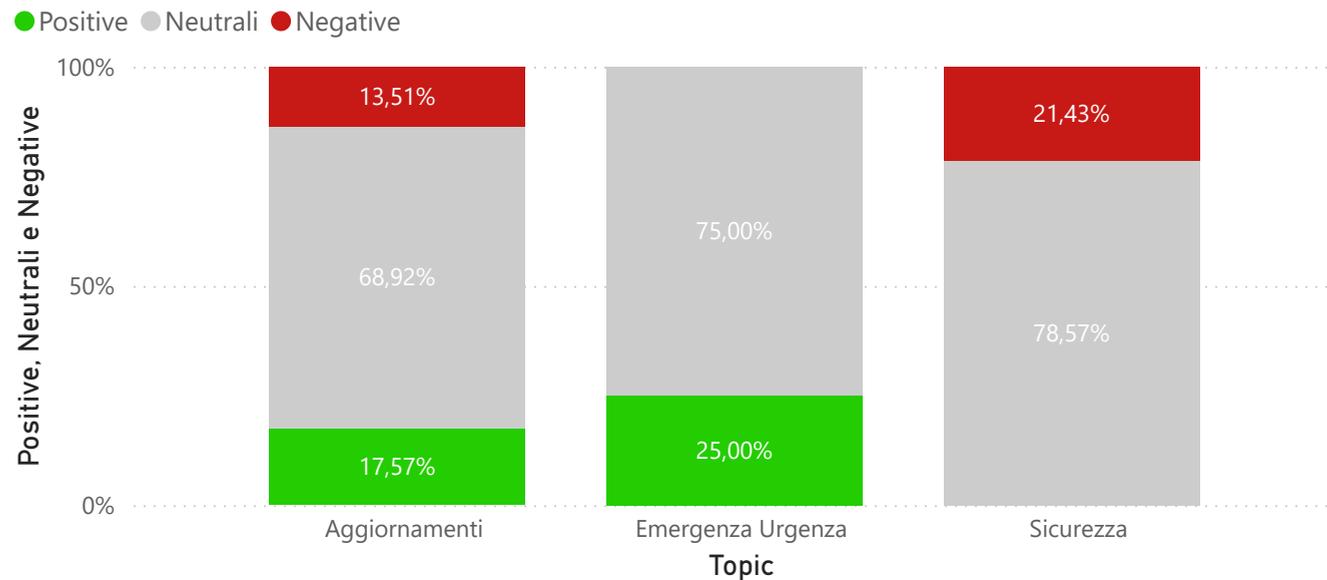
OR VILLA SOFIA-CERVELLO

TOPIC

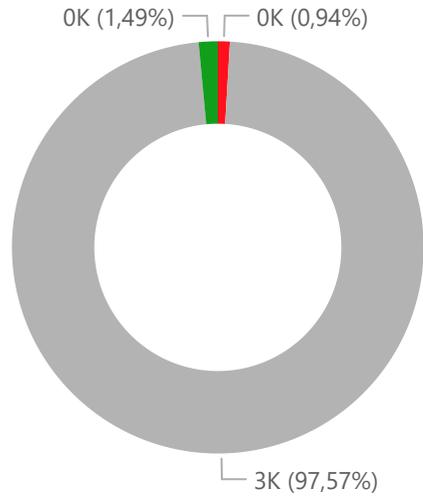
Aggiornamenti: Notizie e informazioni recenti su servizi e attività.

Sicurezza: Eventi o situazioni che richiedono attenzione o intervento immediato.

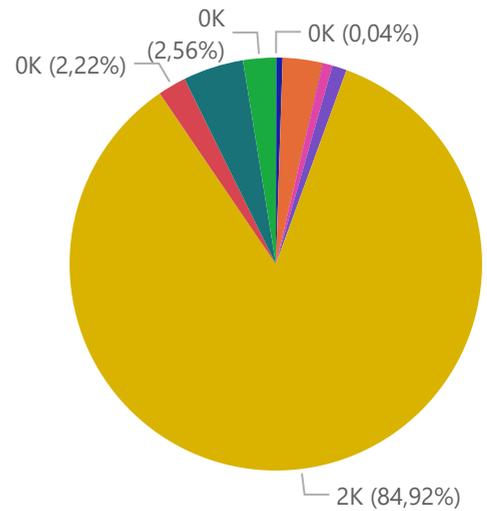
Emergenza Urgenza: Casi critici che necessitano di risposte urgenti in ambito medico o di sicurezza.



AO CANNIZZARO



- Negativo
- Neutrale
- Positivo



- Podcast
- TikTok
- Blogs
- Forums
- Instagram
- Facebook
- News
- Videos
- Web
- X (Twitter)

191
Menzioni sui Social media

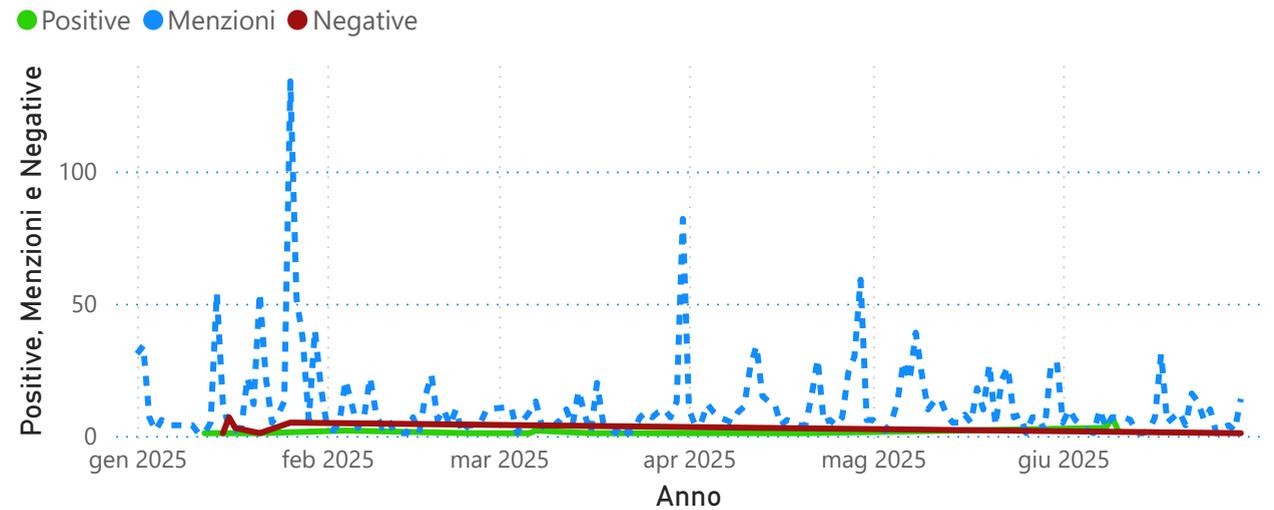
820,97K
Copertura stimata sui Social Media

5174
Likes sui Social media

6431
Interazioni sui Social media

2698
Menzioni Non-social

9,79Mln
Copertura stimata non-social



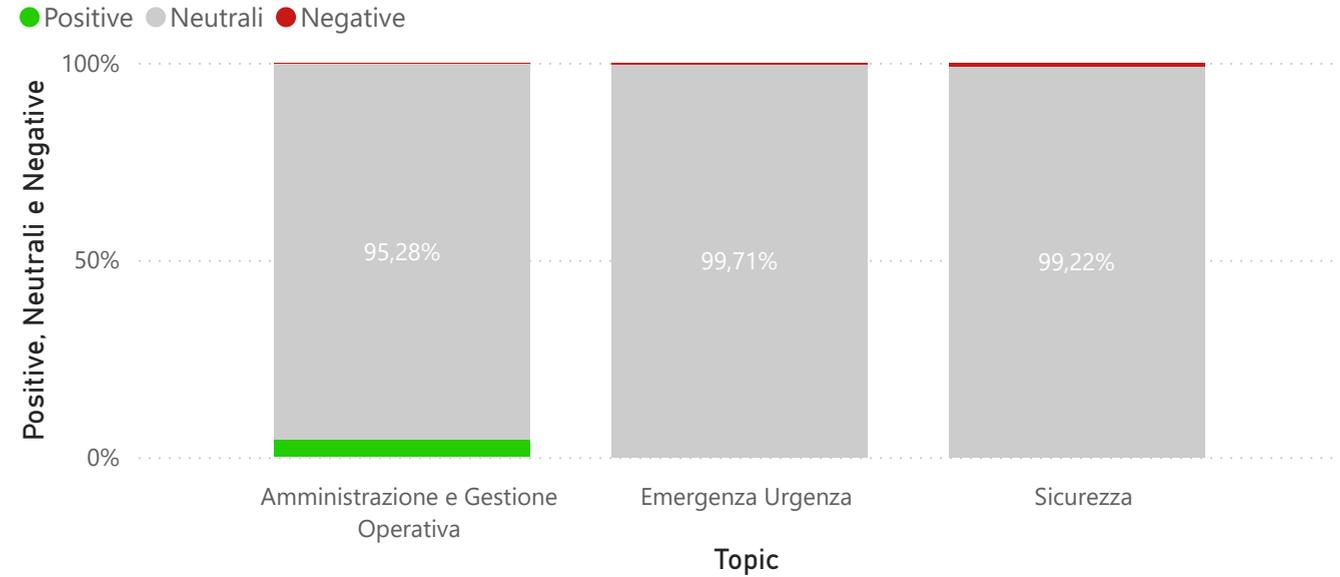
AO CANNIZZARO

TOPIC

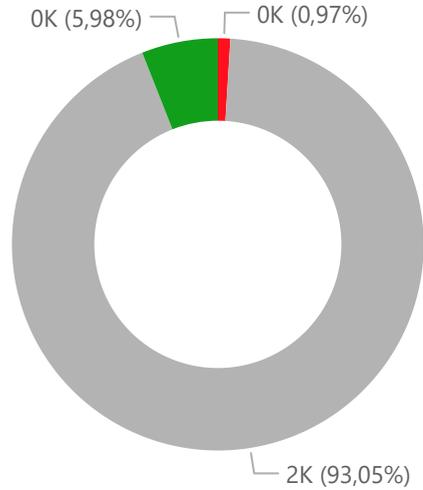
Amministrazione e Gestione Operativa: Gestione e operatività relative ai servizi ospedalieri.

Sicurezza: Eventi o situazioni che richiedono un intervento immediato.

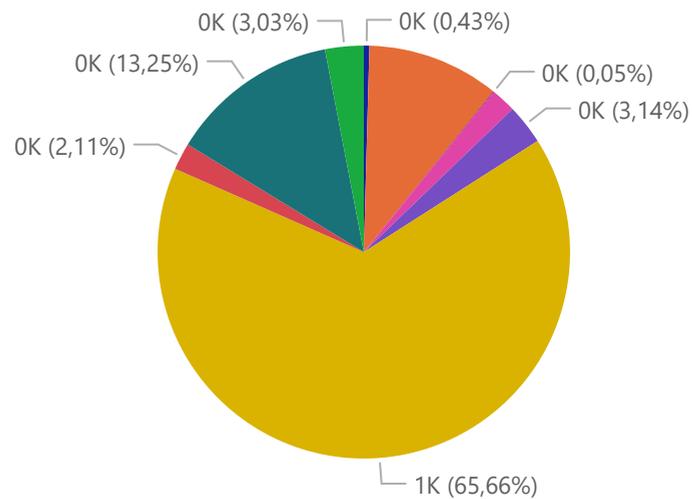
Emergenza Urgenza: Casi critici che necessitano di un intervento urgente.



ARNAS GARIBALDI



- Negativo
- Neutrale
- Positivo



- Podcast
- TikTok
- Blogs
- Forums
- Instagram
- Facebook
- News
- Videos
- Web
- X (Twitter)

199
Menzioni sui Social media

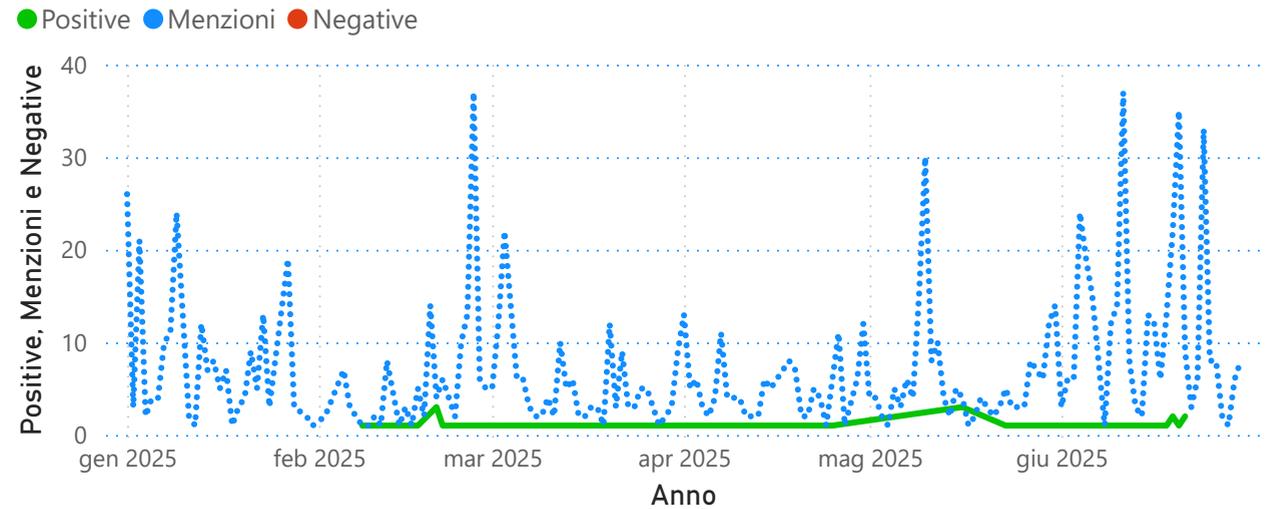
1,35Mln
Copertura stimata sui Social Media

14K
Likes sui Social media

17K
Interazioni sui Social media

1660
Menzioni Non-social

8,01Mln
Copertura stimata non-social



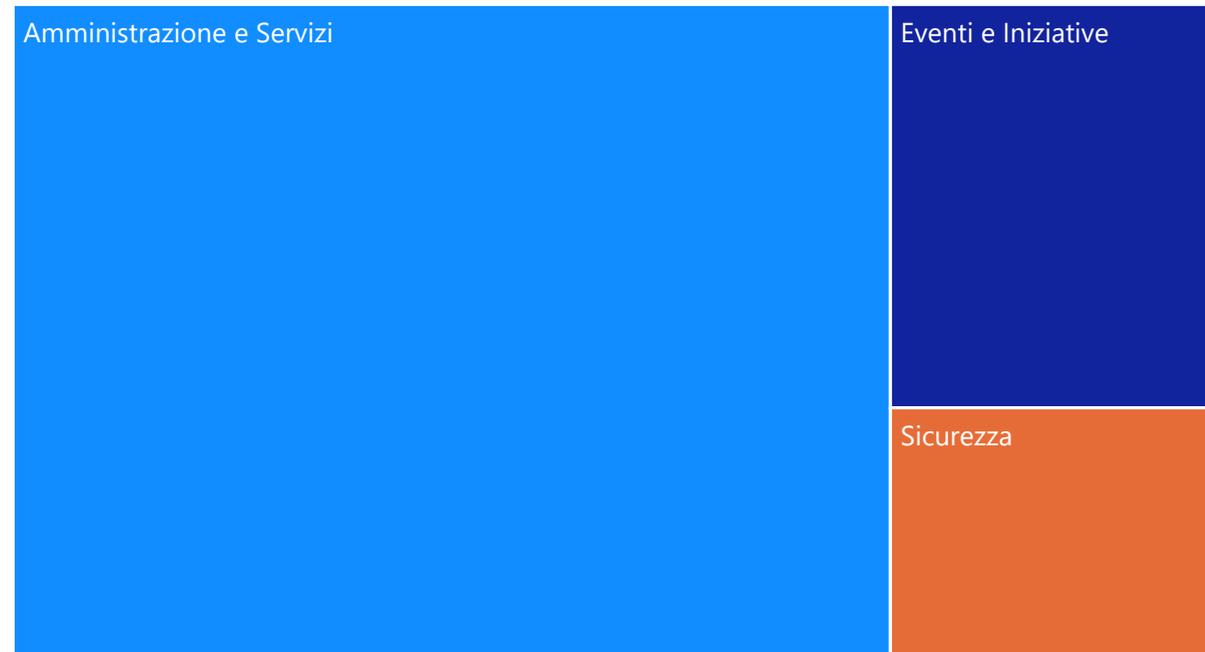
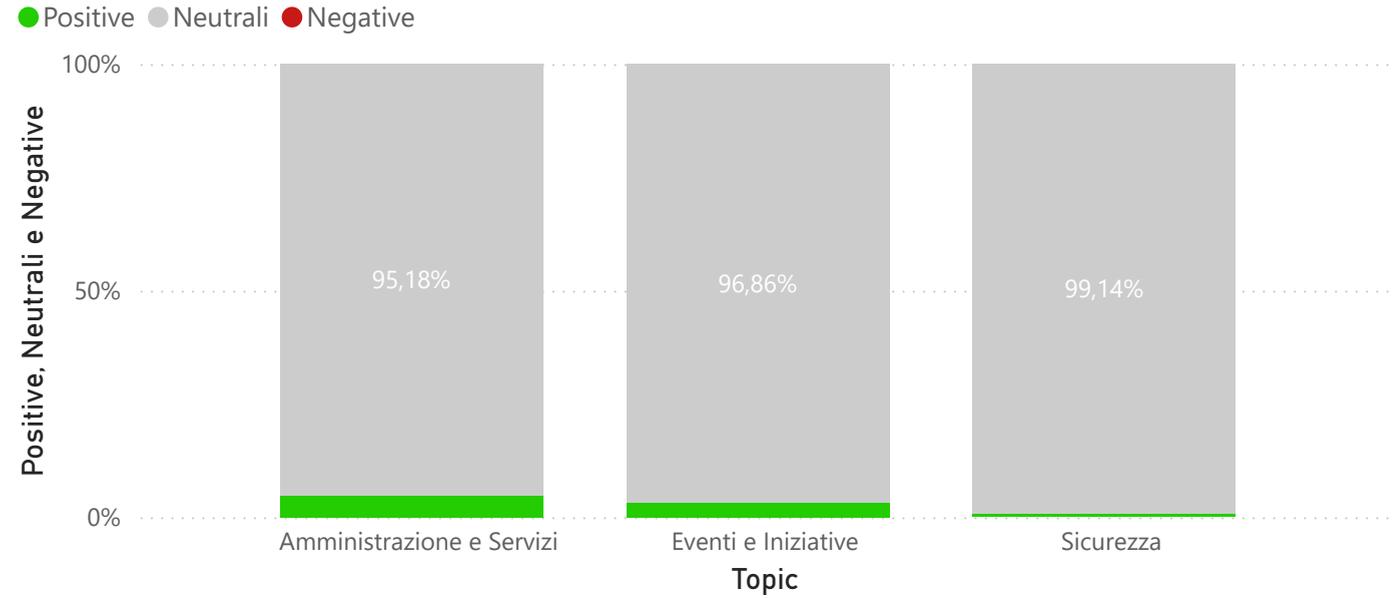
ARNAS GARIBALDI

TOPIC

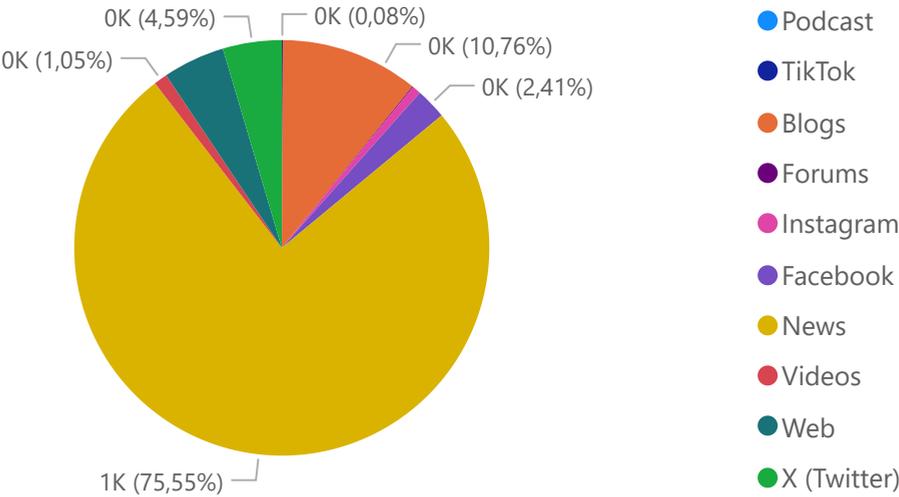
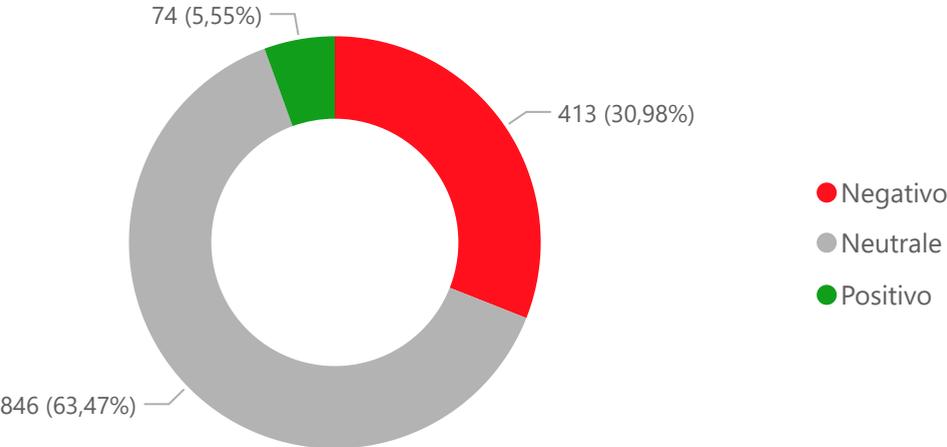
Amministrazione e Servizi: Panoramica dei servizi e delle attività ospedaliere.

Sicurezza: problemi legati alla sicurezza e alla tutela all'interno dell'ospedale.

Eventi e Iniziative: Progetti e programmi sanitari locali.



AO PAPARDO



119
Menzioni sui Social media

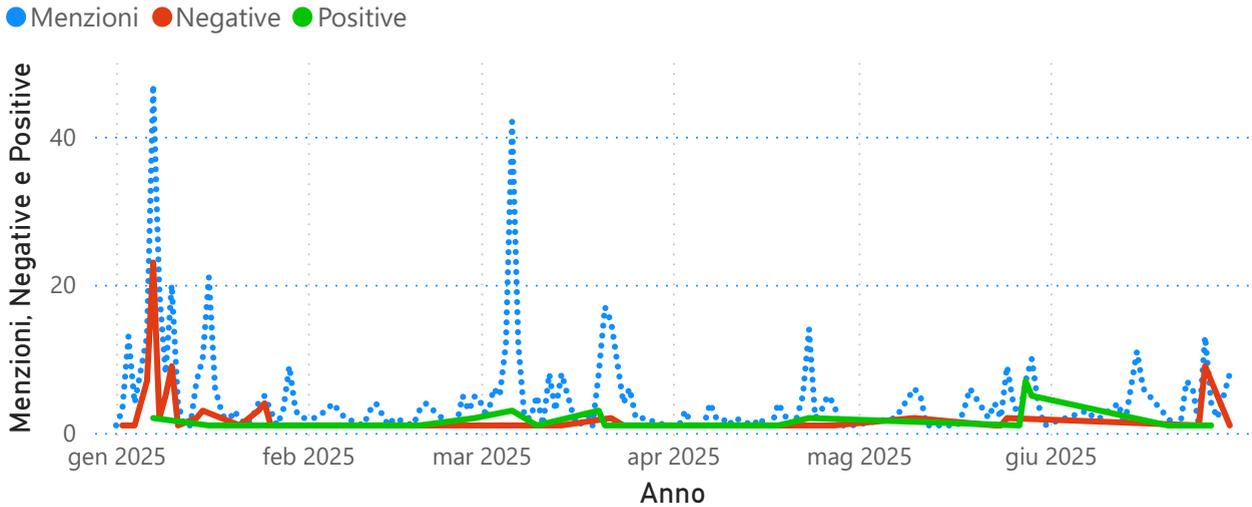
704,98K
Copertura stimata sui Social Media

3165
Likes sui Social media

3936
Interazioni sui Social media

1253
Menzioni Non-social

6,28Mln
Copertura stimata non-social



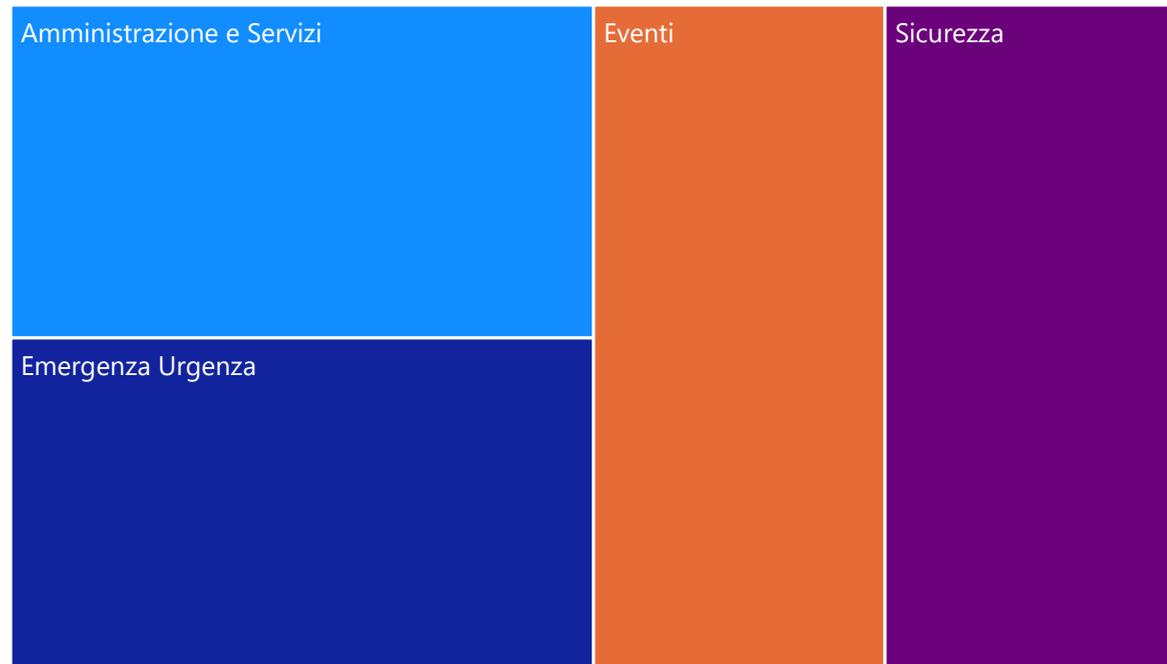
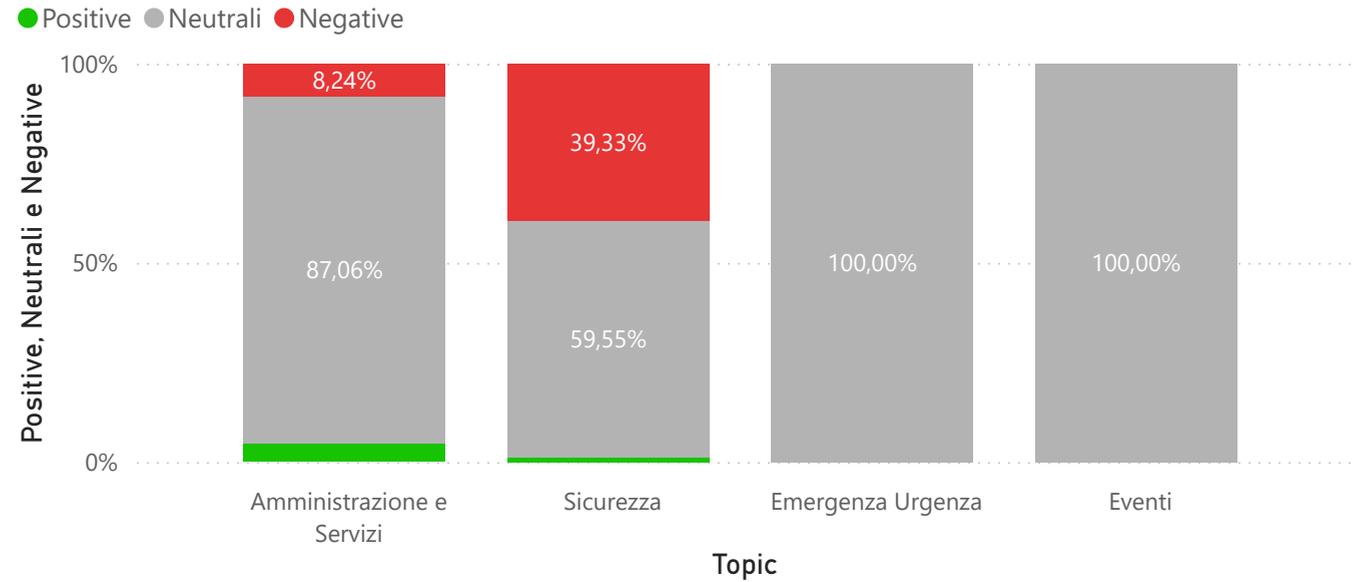
TOPIC

Amministrazione e Servizi: Attività, servizi, innovazioni e riconoscimenti del personale.

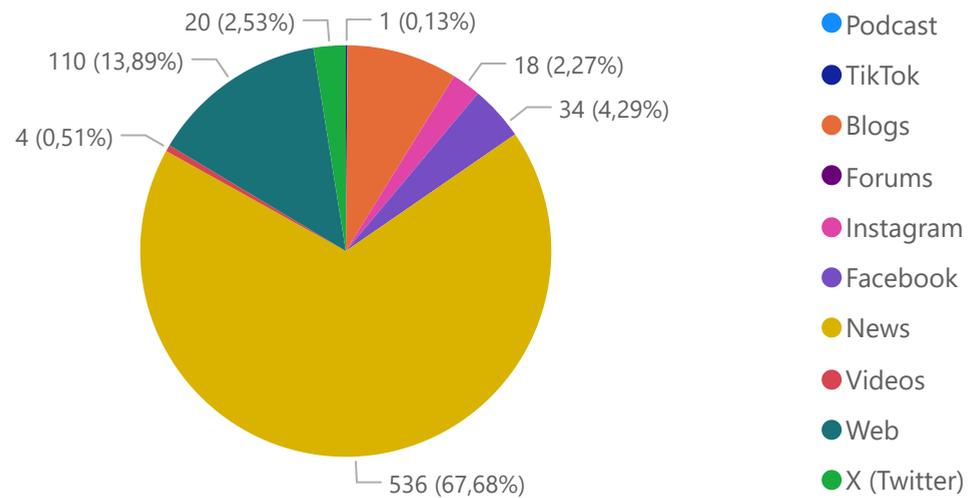
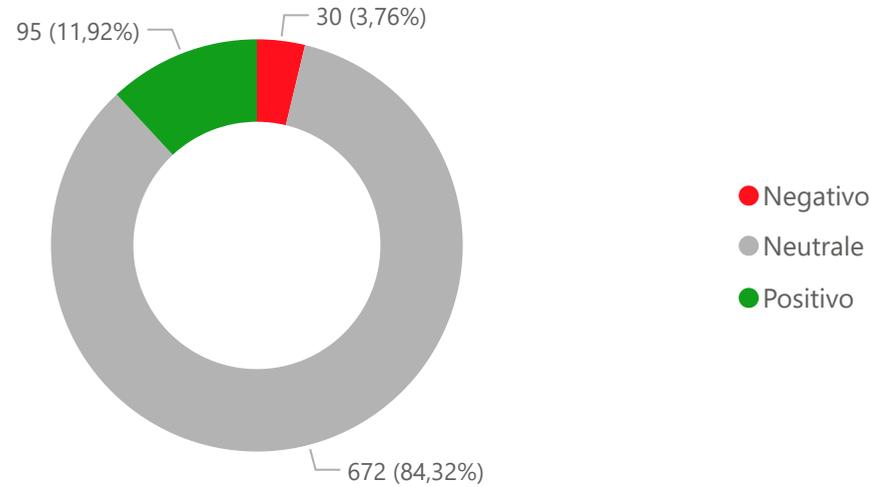
Sicurezza: Inchieste, incidenti e questioni legali, comprese morti sospette e sequestri.

Emergenza Urgenza: Trasporti sanitari, incidenti e problemi di sicurezza del personale.

Eventi: Attività e manifestazioni organizzate o ospitate dall'ospedale.



IRCCS BONINO PULEJO



79
Menzioni sui Social media

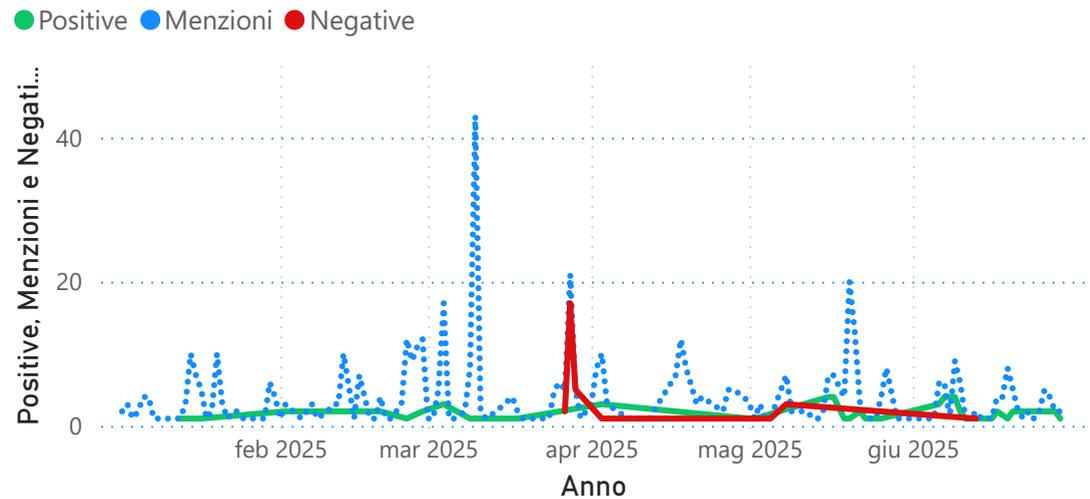
210,89K
Copertura stimata sui Social Media

2124
Likes sui Social media

2349
Interazioni sui Social media

718
Menzioni Non-social

2,23Mln
Copertura stimata non-social



IRCCS BONINO PULEJO

TOPIC

Amministrazione e Servizi: Comunicazioni e notizie recenti su servizi e attività.

Eventi e Sicurezza: Dettagli e resoconti su iniziative e attività organizzate.

Iniziative e Collaborazioni: Progetti congiunti e partenariati con organizzazioni e istituzioni.

Notizie dalla Città di Messina: Aggiornamenti e informazioni locali riguardanti la città di Messina.

