

REPORT VALORE PUBBLICO RICONOSCIUTO

Analisi dei dati Sentiment delle AOU e IRCCS pubblici Siciliani

2° semestre 2025

CREMS

Economia e Management Sanitario

ANALISI SENTIMENT

Introduzione

Negli ultimi anni, la crescente diffusione dei social media e delle piattaforme digitali ha trasformato profondamente il modo in cui cittadini e utenti esprimono opinioni, esperienze e percezioni nei confronti dei servizi sanitari. Commenti, recensioni, articoli online e discussioni sui social rappresentano oggi una fonte preziosa di informazioni, capace di offrire una visione immediata e concreta della reputazione e della percezione pubblica delle strutture sanitarie. In questo contesto si inserisce la presente analisi, finalizzata a valutare il «Sentiment» online relativo alle quattro aziende sanitarie siciliane nel periodo compreso tra **01/07/2025 e 31/12/2025**. L'obiettivo dell'analisi non è solamente quantificare il numero delle menzioni, ma anche comprendere come le aziende sanitarie vengano percepite dagli utenti nel panorama digitale, integrando gli indicatori tradizionali di performance con una valutazione della dimensione reputazionale e comunicativa, oggi sempre più strategica nel settore sanitario pubblico.

• AZIENDE SANITARIE ANALIZZATE •



A.O.U.P. P. GIACONE

Palermo



A.O.U.P. G. RODOLICO - SAN MARCO

Catania



A.O.U. G. MARTINO

Messina



IRCCS BONINO PULEJO

Messina

Nota Metodologica

La raccolta e l'elaborazione dei dati sono state effettuate mediante **Talkwalker®**, piattaforma avanzata di **social listening** e **media monitoring**, utilizzata per esaminare contenuti provenienti da social network, siti di informazione online, blog, forum e altre fonti digitali. Il software consente di raccogliere e analizzare grandi volumi di dati attraverso tecnologie basate su **Intelligenza Artificiale**, permettendo di identificare automaticamente il sentiment associato alle conversazioni online e classificare le menzioni in contenuti positivi, negativi o neutri. Per ciascuna azienda sono stati analizzati diversi indicatori, tra cui il volume totale delle menzioni, la distribuzione del sentiment, l'engagement generato, la portata potenziale delle conversazioni, la lingua prevalente dei contenuti e la provenienza geografica delle menzioni.

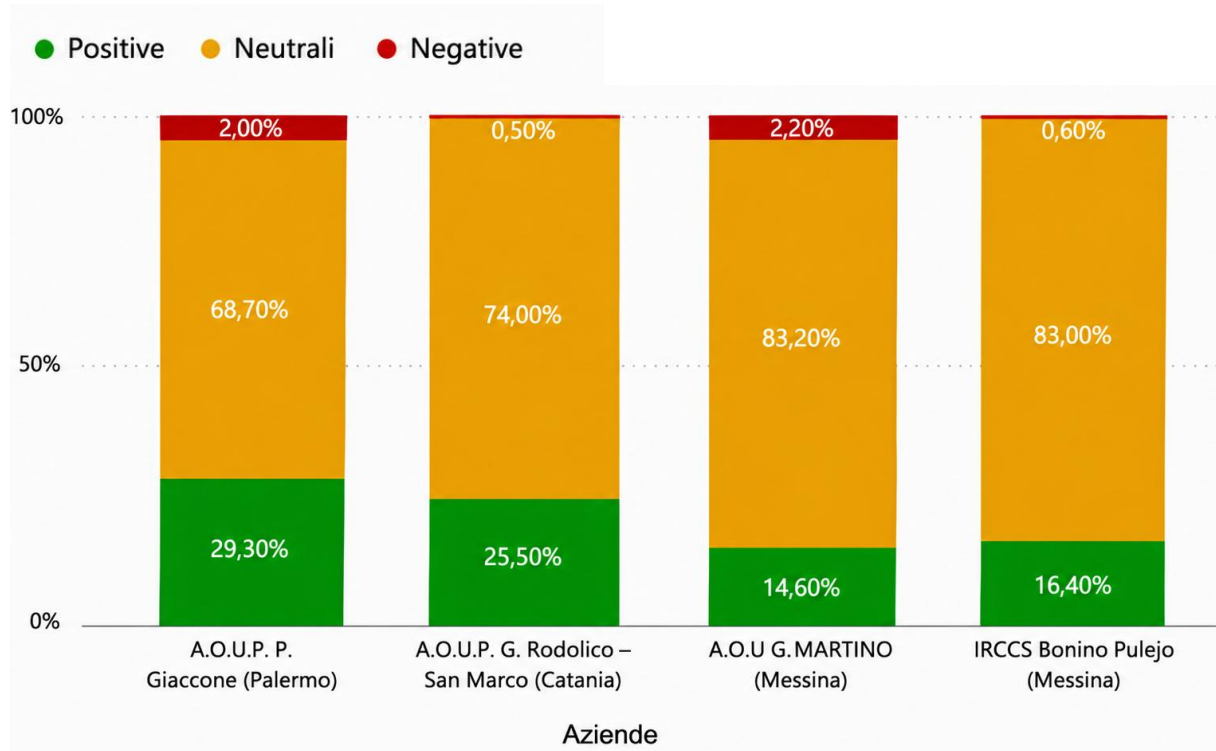
Riferimenti scientifici:

Noto, G., Prenestini, A., Sarto, F., & Mauro, M. (2026). Le nuove tecnologie digitali per il management e la performance in sanità. Stato dell'arte, impatti e prospettive per le aziende e i sistemi sanitari. Franco Angeli.

Di Falco C., Noto, G., Barresi, G. (2025). Dalla misurazione dell'outcome a quella dell'impact: la Sentiment Analysis a supporto della valutazione della performance delle aziende sanitarie pubbliche. Management Control, 2, 157-177.

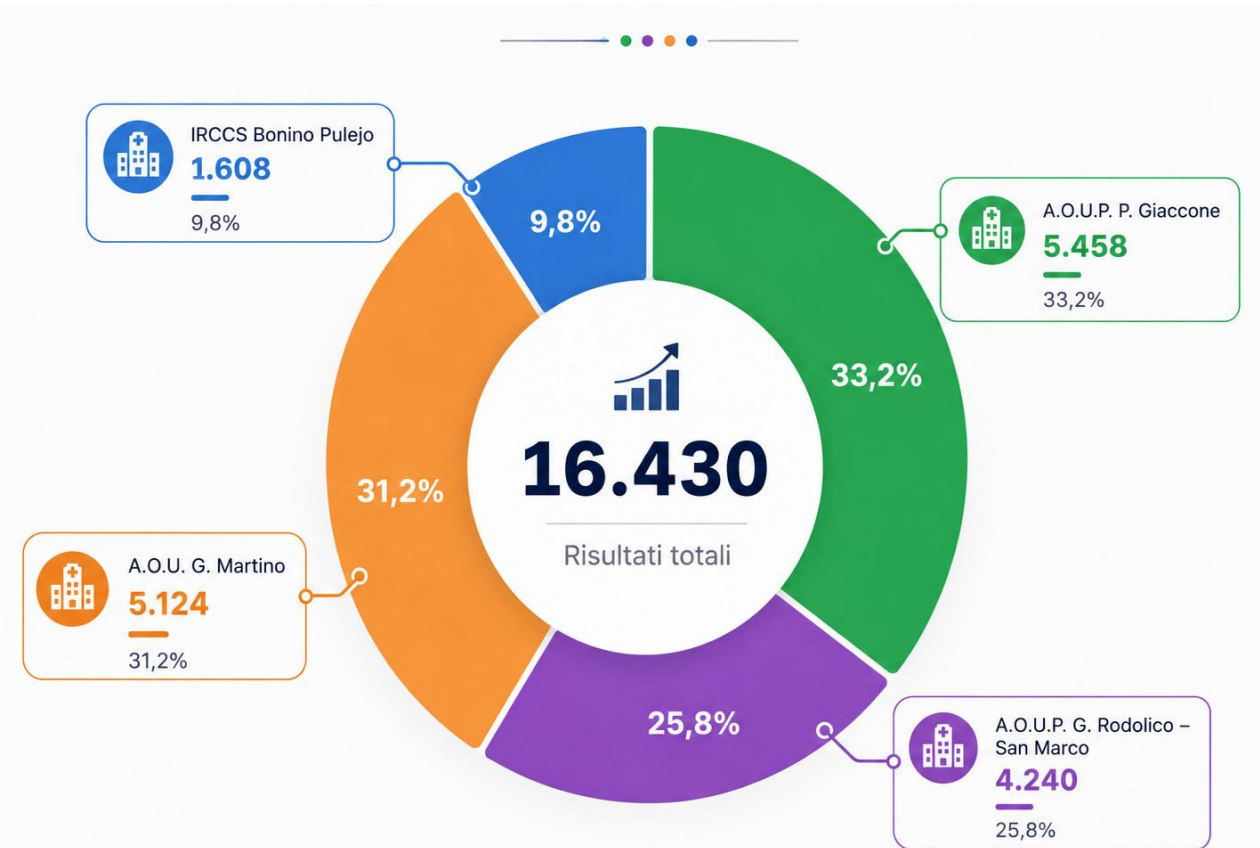
Autori:

Barresi, G., Noto, G.; De Domenico, F., Barraco, M., Cracò, I., Oteri, A.



Quattro aziende a confronto

Distribuzione dei risultati online



Le slide successive saranno organizzate in due sezioni per ciascuna azienda sanitaria: l'analisi del sentiment online e una sezione dedicata ai cluster comunicativi e ai temi ricorrenti emersi dall'analisi dei risultati negativi estratti da Talkwalker® nel periodo 01/07/2025 - 31/12/2025.

A.O.U.P. "P. GIACCONE"

ANALISI DIGITALE E REPUTAZIONALE

PERIODO ANALIZZATO
01/07/2025 – 31/12/2025

RISULTATI ONLINE **5.458**

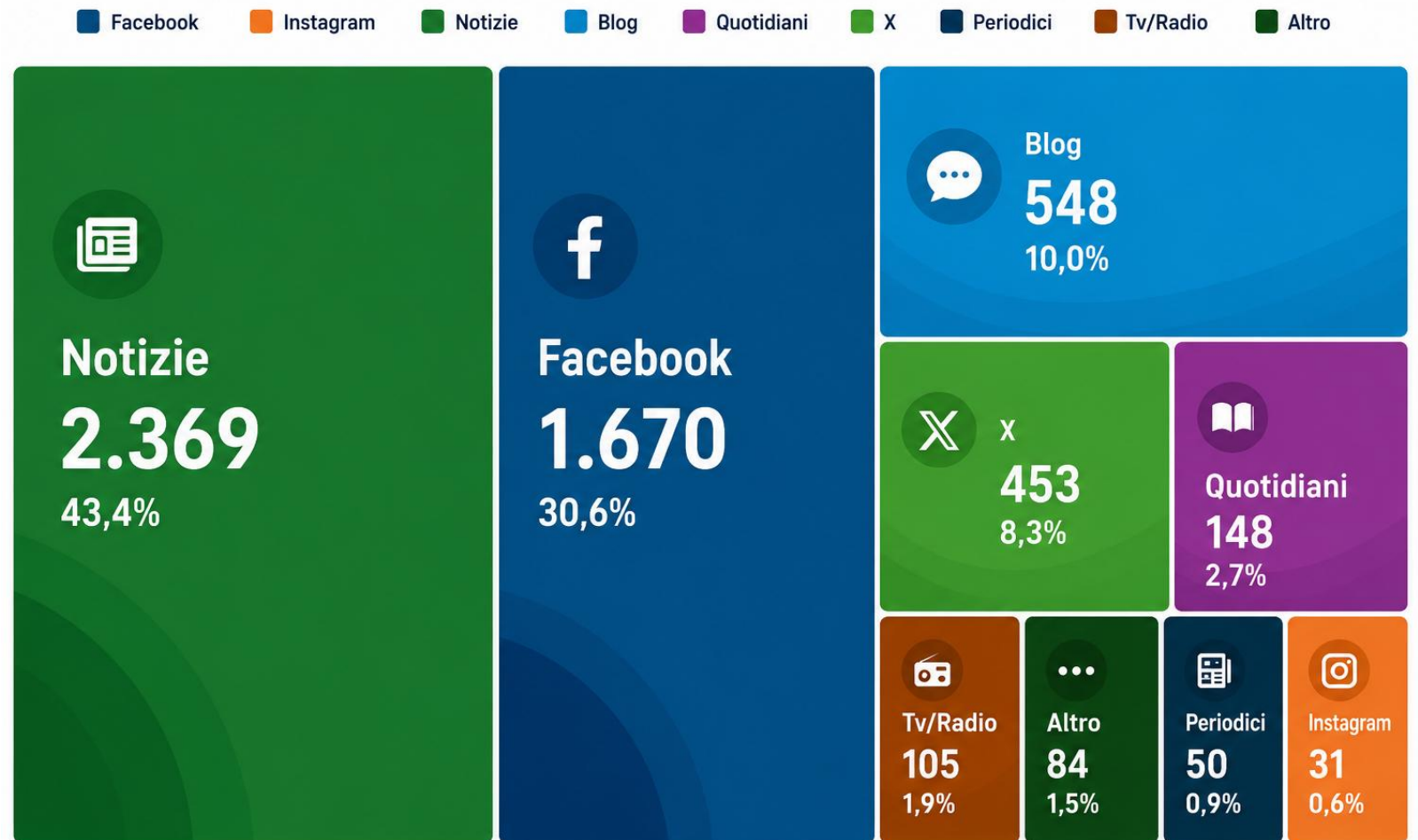
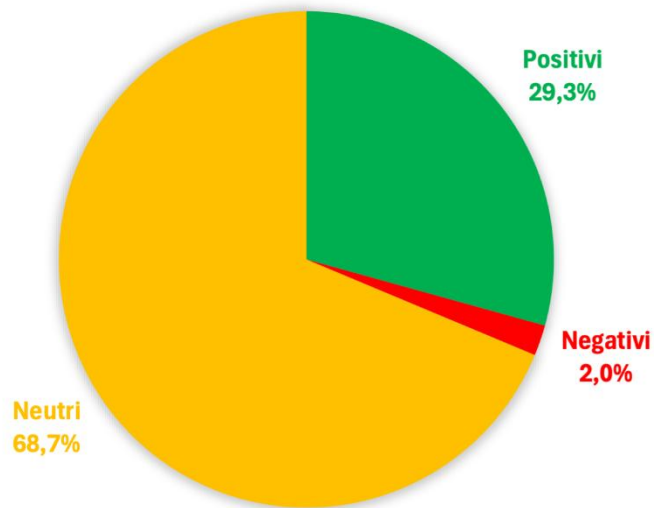
AUTORI UNICI **1.637**

ENGAGEMENT **140.226**

PORTATA POTENZIALE **2.831.076.952**

LINGUA PREVALENTE
Italiano

PROVENIENZA PREVALENTE
Italia



A.O.U.P. "P. GIACCONE"

TOPIC

Politico-economico: tematiche legate alle decisioni politiche e amministrative, ai finanziamenti pubblici, agli investimenti sanitari e alle strategie organizzative del sistema ospedaliero.

Tempi d'attesa: problematiche relative ai ritardi nelle visite, negli esami diagnostici, negli interventi chirurgici e nei percorsi di accesso ai servizi sanitari.

Disservizio: segnalazioni riguardanti inefficienze operative, malfunzionamenti organizzativi, criticità nei servizi ospedalieri e difficoltà vissute dagli utenti durante l'assistenza sanitaria.

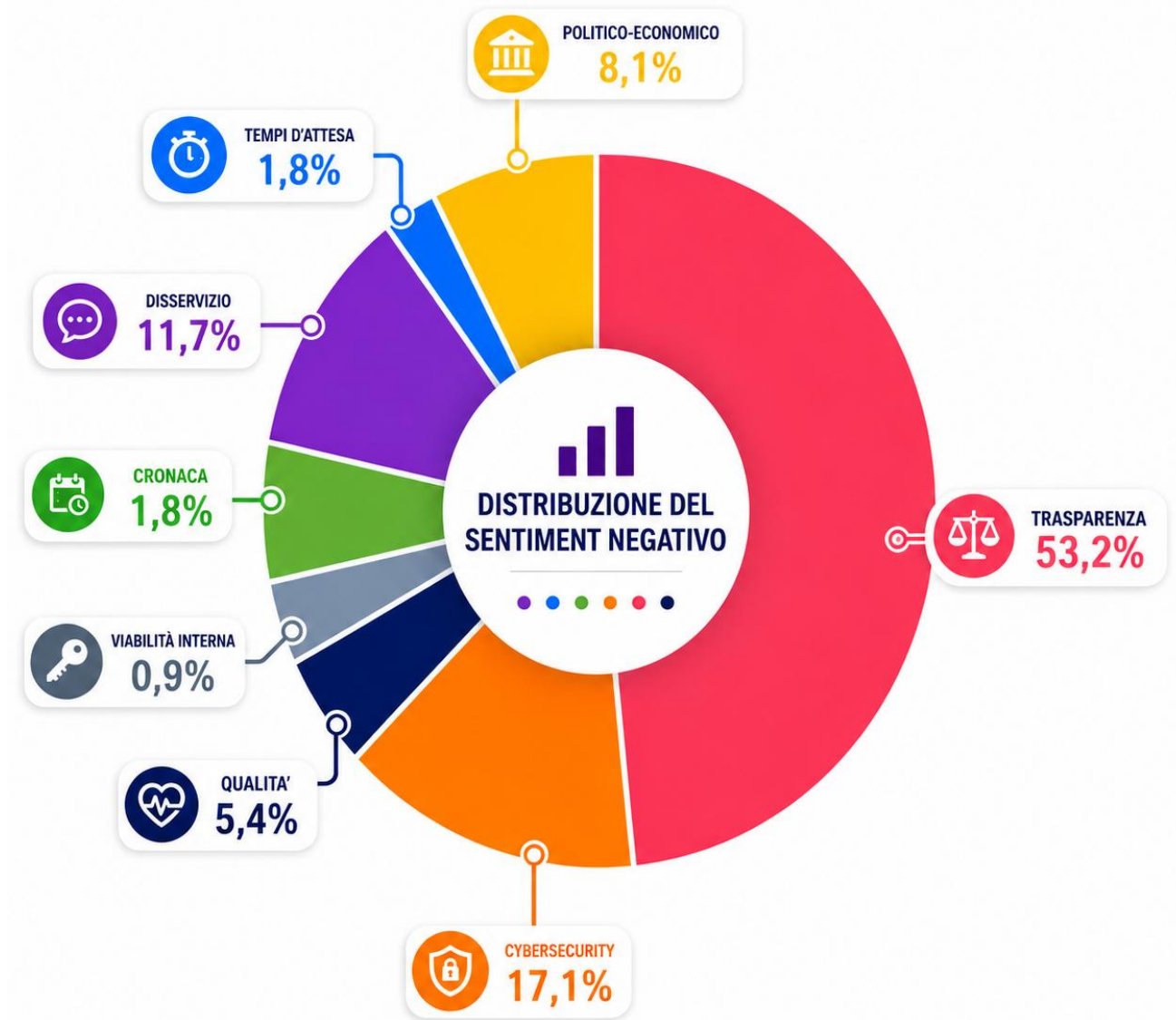
Trasparenza: questioni collegate alla correttezza amministrativa, alla trasparenza, alle verifiche legali, alle indagini e al rispetto delle normative sanitarie e istituzionali.

Cronaca: episodi di attualità e notizie riguardanti eventi specifici, fatti di cronaca, interventi delle forze dell'ordine o vicende mediatiche connesse all'ambiente ospedaliero.

Viabilità interna: problematiche relative alla mobilità all'interno delle strutture ospedaliere, inclusi accessi, parcheggi, percorsi interni, segnaletica e gestione dei flussi di utenti e mezzi.

Qualità: casi, denunce o discussioni riguardanti errori medici, criticità assistenziali, presunte negligenze sanitarie e problematiche nella qualità delle cure erogate.

Cybersecurity: aspetti legati alla sicurezza informatica, alla protezione dei dati sanitari, agli attacchi cyber, ai sistemi digitali ospedalieri e alla tutela delle informazioni sensibili dei pazienti.



A.O.U.P. "G. RODOLICO - SAN MARCO"

ANALISI DIGITALE E REPUTAZIONALE

PERIODO ANALIZZATO
01/07/2025 – 31/12/2025

RISULTATI ONLINE **4.240**

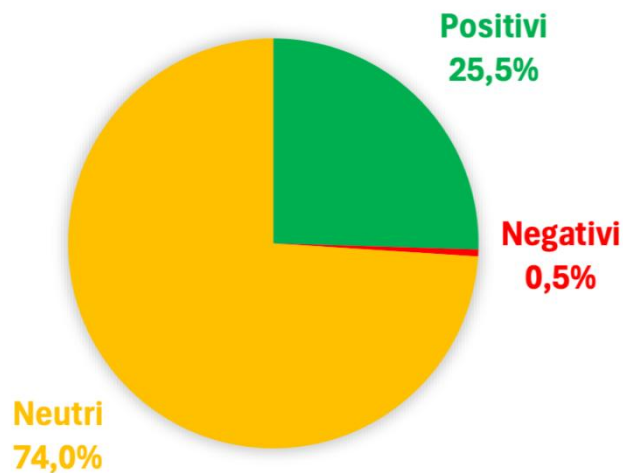
AUTORI UNICI **1.848**

ENGAGEMENT **62.587**

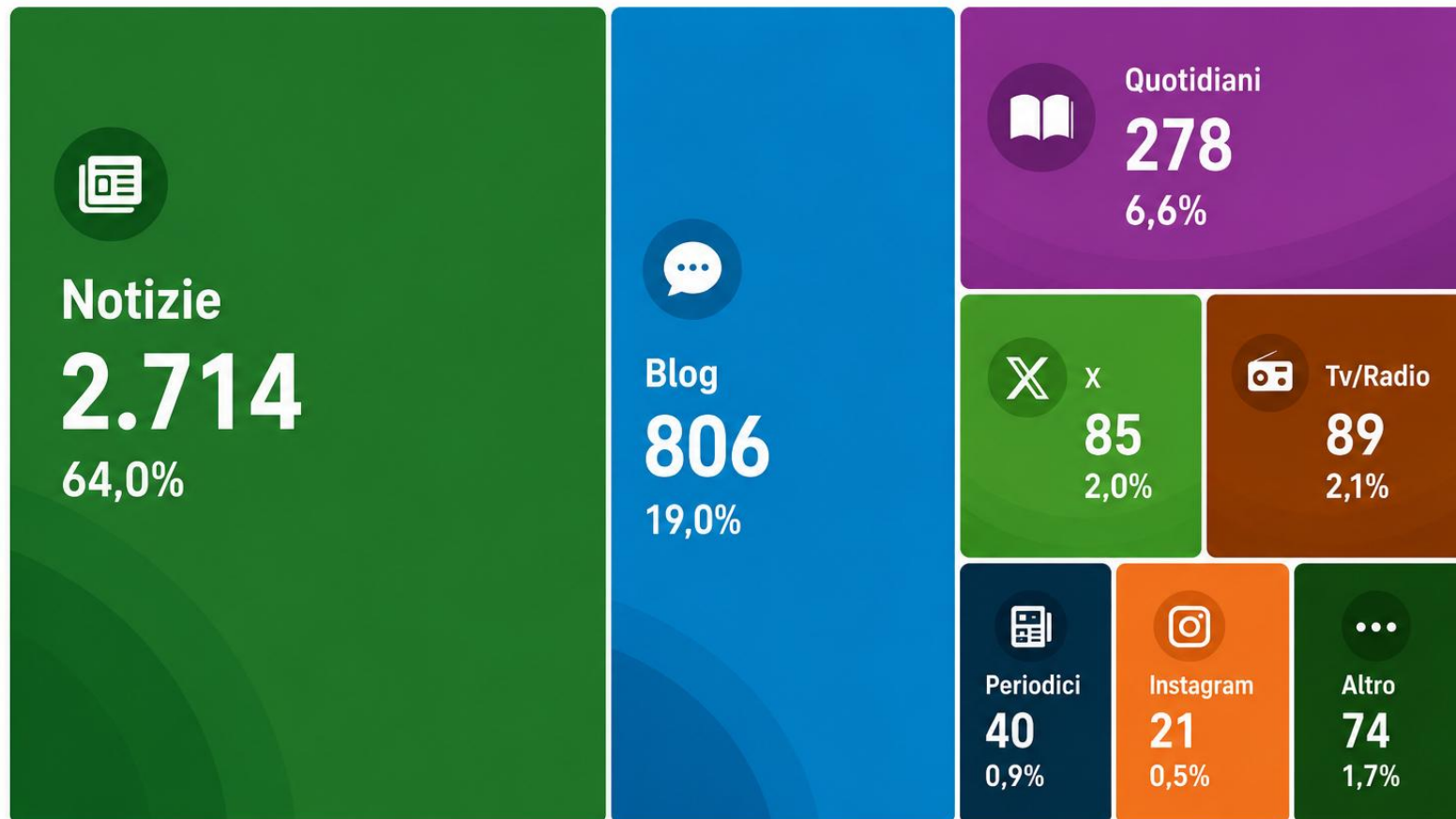
PORTATA POTENZIALE **1.992.291.007**

LINGUA PREVALENTE
Italiano

PROVENIENZA PREVALENTE
Italia



Facebook Instagram Notizie Blog Quotidiani X Periodici Tv/Radio Altro



A.O.U.P. "G. RODOLICO - SAN MARCO"

TOPIC

Politico-economico: discussioni riguardanti gestione, fondi sanitari, decisioni amministrative, politiche ospedaliere e organizzazione del sistema sanitario.

Sicurezza negli ospedali: problematiche legate alla sicurezza di pazienti, personale e strutture, inclusi sistemi antincendio, controlli interni e tutela degli ambienti sanitari.

Tempi d'attesa: segnalazioni relative ai ritardi per visite, esami diagnostici, ricoveri e interventi chirurgici all'interno delle strutture ospedaliere.

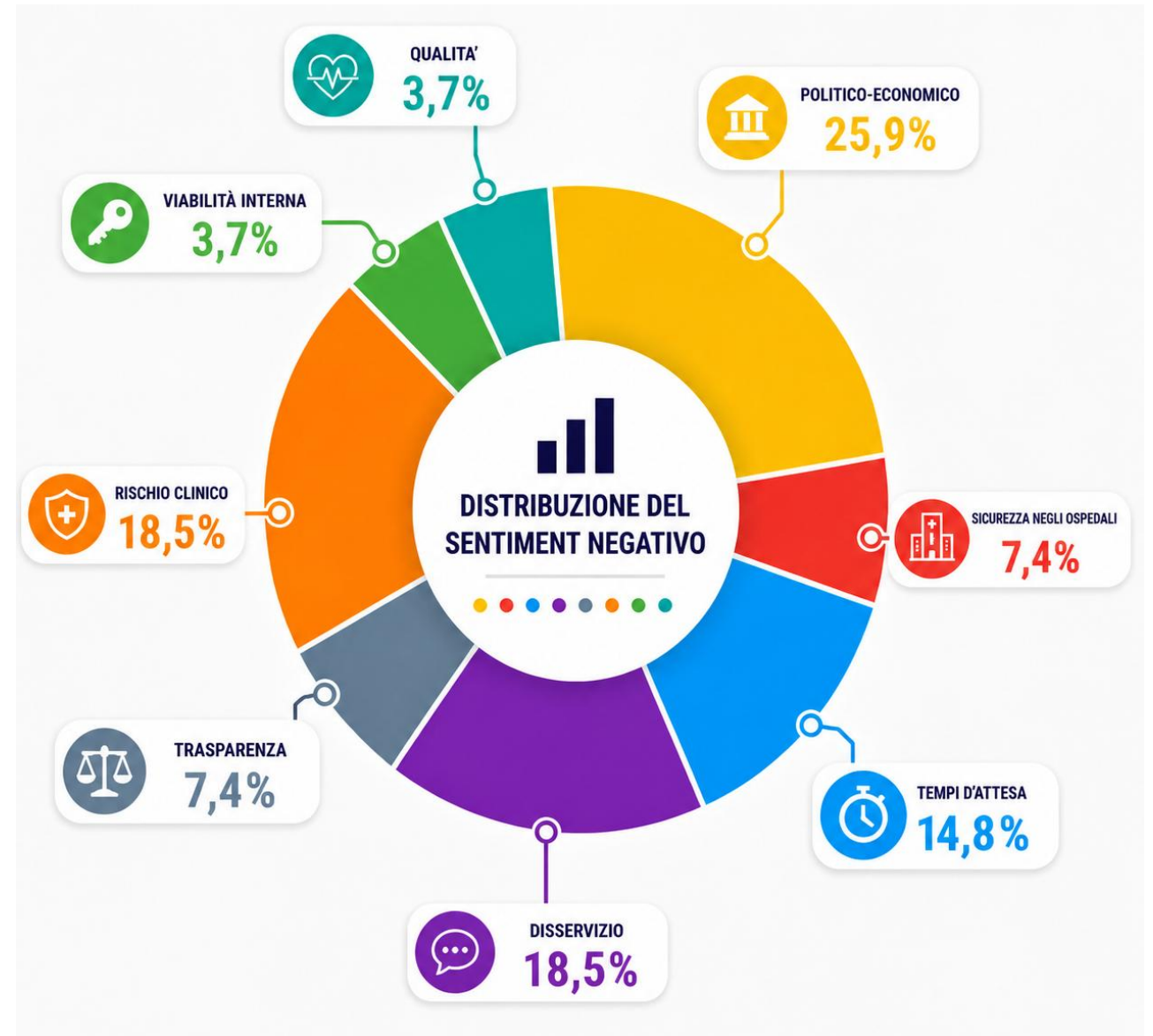
Disservizio: criticità operative e organizzative che hanno generato inefficienze nei servizi sanitari e disagi per utenti e pazienti.

Trasparenza: temi collegati a inchieste, correttezza amministrativa, episodi di corruzione, controlli giudiziari e rispetto delle normative sanitarie.

Rischio clinico: problematiche connesse alle condizioni igieniche degli ambienti ospedalieri, alla manutenzione e alla qualità degli standard sanitari.

Viabilità interna: difficoltà relative ad accessi, parcheggi, orientamento, mobilità e gestione dei percorsi interni alle strutture ospedaliere.

Qualità: casi e segnalazioni riguardanti presunti errori medici, negligenze assistenziali e criticità nella qualità delle cure fornite ai pazienti.



A.O.U. "G. MARTINO"

ANALISI DIGITALE E REPUTAZIONALE

PERIODO ANALIZZATO
01/07/2025 – 31/12/2025

RISULTATI ONLINE 5.124

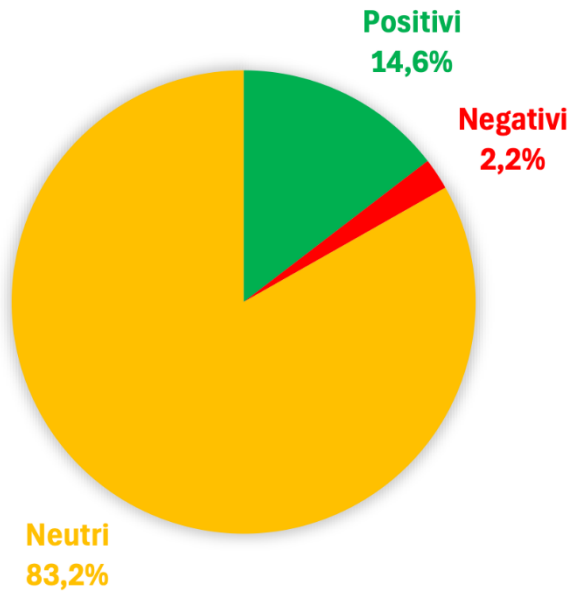
AUTORI UNICI 1.796

ENGAGEMENT 54.063

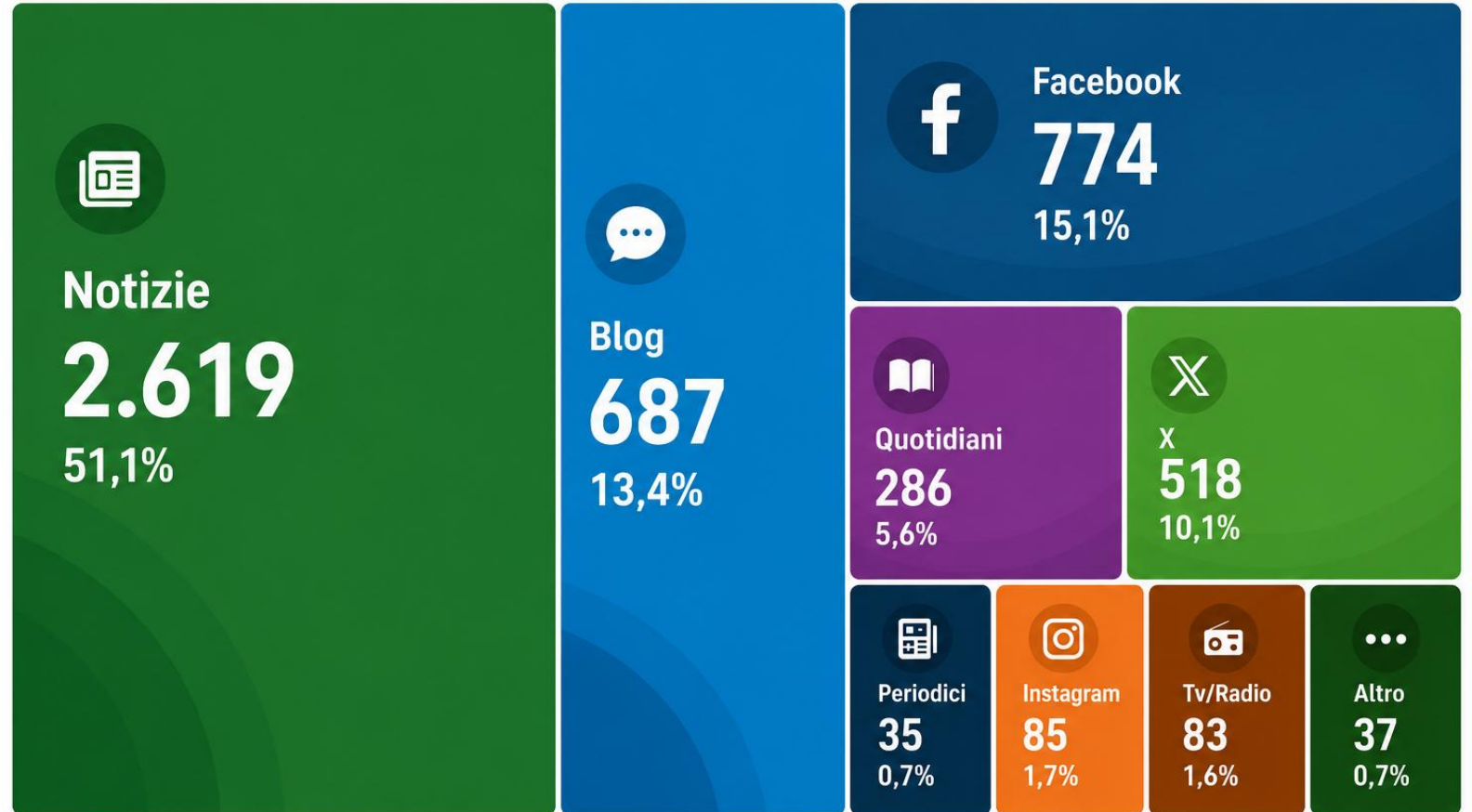
PORTATA POTENZIALE 1.687.289.528

LINGUA PREVALENTE
Italiano

PROVENIENZA PREVALENTE
Italia



Facebook Instagram Notizie Blog Quotidiani X Periodici Tv/Radio Altro



TOPIC

Politico-economico: tematiche legate alla gestione, alle decisioni amministrative, ai finanziamenti pubblici e all'organizzazione del sistema sanitario.

Sicurezza negli ospedali: problematiche riguardanti la sicurezza di pazienti, operatori e strutture ospedaliere, inclusi controlli, prevenzione e gestione dei rischi.

Tempi d'attesa: segnalazioni relative ai ritardi per visite, esami diagnostici, ricoveri e interventi sanitari.

Disservizio: criticità operative e inefficienze organizzative che hanno causato disagi ai pazienti e al personale sanitario.

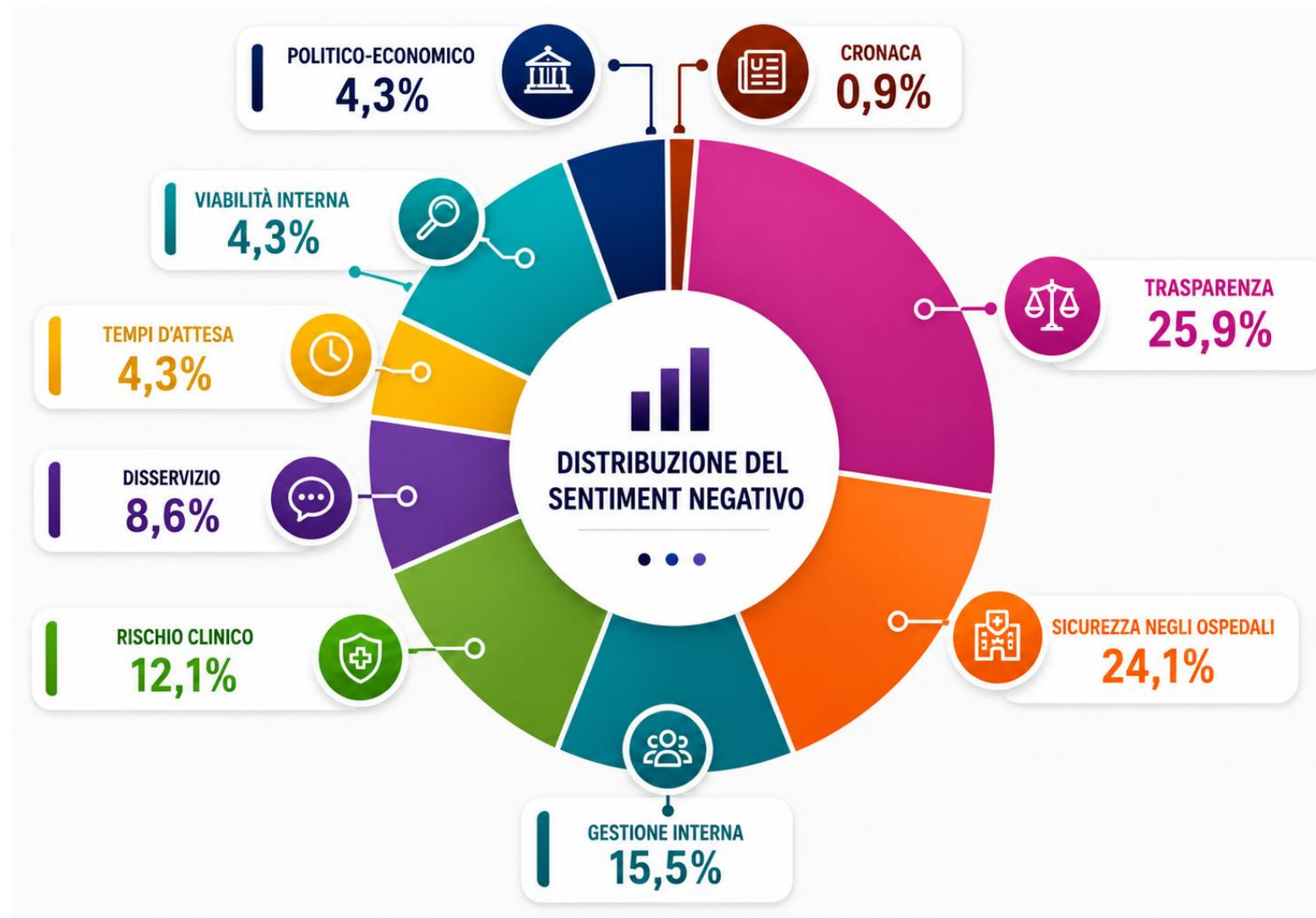
Trasparenza: questioni collegate alla correttezza amministrativa, alla trasparenza, alle indagini e al rispetto delle normative.

Rischio clinico: problematiche relative alle condizioni igieniche delle strutture, alla manutenzione e agli standard sanitari.

Gestione interna: aspetti legati all'organizzazione ospedaliera, alla gestione del personale, ai processi interni e al coordinamento dei servizi.

Cronaca: episodi di attualità e notizie riguardanti eventi specifici, vicende mediatiche e fatti di cronaca collegati all'ambiente ospedaliero.

Viabilità interna: difficoltà relative ad accessi, parcheggi, orientamento e gestione della mobilità all'interno delle strutture ospedaliere.



IRCCS "BONINO PULEJO"

ANALISI DIGITALE E REPUTAZIONALE

PERIODO ANALIZZATO
01/07/2025 – 31/12/2025

RISULTATI ONLINE **1.608**

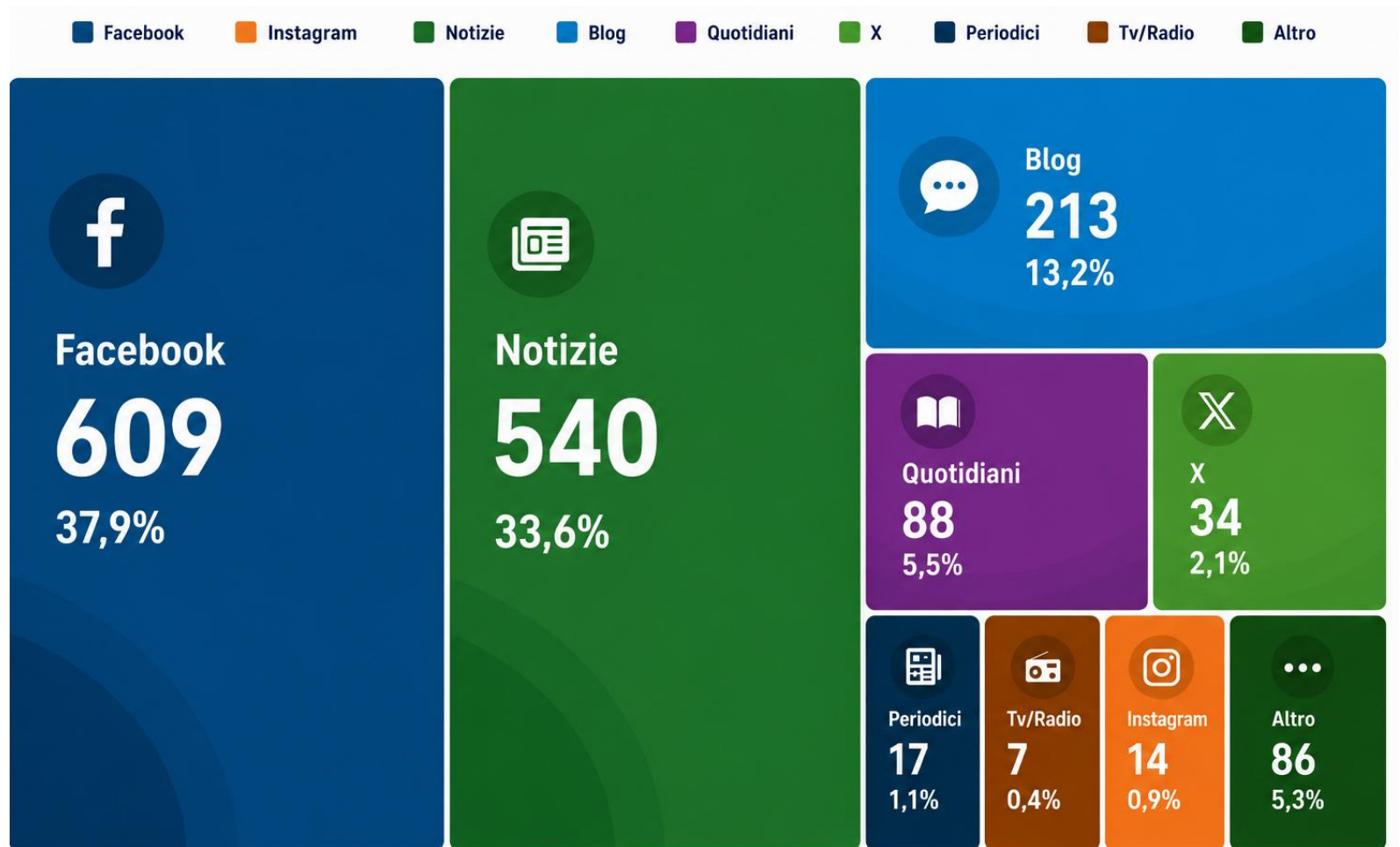
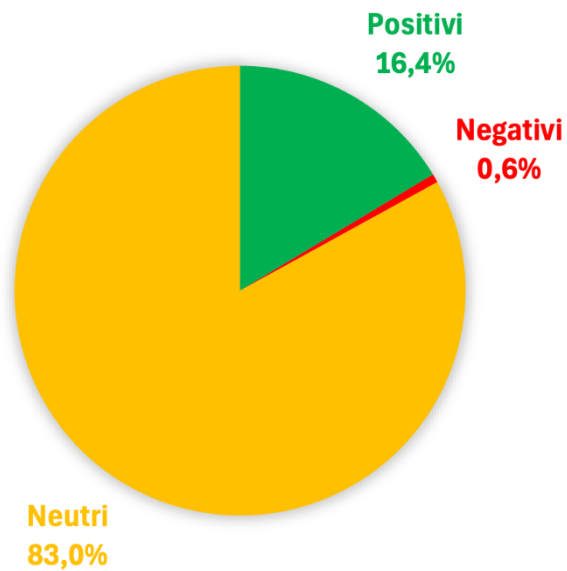
AUTORI UNICI **449**

ENGAGEMENT **10.057**

PORTATA POTENZIALE **902.887.809**

LINGUA PREVALENTE
Italiano

PROVENIENZA PREVALENTE
Italia



IRCCS "BONINO PULEJO"

TOPIC

Politico-economico: tematiche legate alla gestione, alle decisioni amministrative, ai finanziamenti pubblici e all'organizzazione del sistema sanitario.

