

# 老年人陪诊服务临床实践价值与优化路径——基于在线评论的文本挖掘分析

何媛 王曼瑾 崔嘉璐 谭健麟

西京学院商学院/医学院, 陕西 西安 710000

**[摘要]**随着人口老龄化加剧,老年人就医难问题凸显,陪诊服务作为新型医疗辅助服务逐步兴起,但当前行业缺乏对用户真实评价的系统分析。文章以京东商城、抖音、小红书三大平台的4273条老年人陪诊服务在线评论为研究对象,采用文本挖掘方法,通过八爪鱼工具采集评论数据,运用ROST CM6.0进行情感分析、NVIVO开展词频分析、Gephi实现语义网络可视化。研究结果显示,用户对老年人陪诊服务的积极情绪占比达87.22%,其中高度积极情绪占65.35%,消极情绪仅占12.78%,总体满意度较高;词频分析发现用户关注聚焦于服务质量“专业”“耐心”“细心”等、专业能力“护理”“照料”“康复”等、情感关怀“温暖”“安心”“放心”等、流程体验“及时”“顺畅”“高效”等四大维度;语义网络分析则识别出“服务”“专业”“耐心”“细心”为评论核心关键词,用户诉求围绕医疗协助与情感支持展开。研究结果为规范陪诊服务的临床操作标准、提升从业人员临床素养、构建医疗——陪诊协同护理模式提供数据支撑,对完善老年医疗照护体系、改善老年患者就医体验具有重要临床实践意义。

**[关键词]**老年人陪诊;文本挖掘;在线评论

DOI: 10.33142/cmn.v4i1.18995

中图分类号: R197.32

文献标识码: A

## The Clinical Practice Value and Optimization Path of Elderly Companion Services — Text Mining Analysis Based on Online Comments

HE Yuan, WANG Manjin, CUI Jialu, TAN Jianlin

Business College/Medical College of Xijing University, Xi'an, Shaanxi, 710000, China

**Abstract:** With the intensification of population aging, the problem of difficult medical treatment for the elderly has become prominent. Accompanying services as a new type of medical auxiliary service are gradually emerging, but the current industry lacks a systematic analysis of users' real evaluations. This paper takes 4,273 online comments on the elderly accompanying medical services on three platforms of Jingdong Mall, Tiktok, and Redbook as the research object, uses text mining methods, collects comment data through octopus tools, uses ROST CM6.0 for emotional analysis, NVIVO for word frequency analysis, and Gephi for semantic network visualization. The research results show that users' positive emotions towards elderly accompanying services account for 87.22%, with highly positive emotions accounting for 65.35% and negative emotions accounting for only 12.78%. Overall satisfaction is relatively high; Frequency analysis of words reveals that users focus on four dimensions: service quality, such as "professionalism," "patience," and "attentiveness," professional abilities, such as "nursing," "caregiving," and "rehabilitation," emotional care, such as "warmth," "peace of mind," and "reassurance," and process experience, such as "timely," "smooth," and "efficient; Semantic network analysis identifies "service," "professionalism," "patience," and "attentiveness" as the core keywords for comments, and user demands revolve around medical assistance and emotional support. The research results provide data support for standardizing the clinical operation standards of accompanying services, improving the clinical literacy of practitioners, and constructing a medical accompanying collaborative nursing model, which has important clinical practical significance for improving the elderly medical care system and enhancing the medical experience of elderly patients.

**Keywords:** elderly patient consultation; text mining; online reviews

### 1 背景

#### 1.1 老年患者临床就医困境呼唤专业化陪诊支持

我国已进入深度老龄化社会,老年患者因生理机能衰退、慢性病患病率高、行动能力受限等特点,在就医过程中面临多重临床照护挑战:

一是临床检查流程复杂,跨科室会诊、影像检查、实验室检验等环节需专业协助,而老年患者常因体力不支、认知功能减退难以独立完成;二是医疗信息接收与处理能

力不足,对医嘱理解、用药指导、康复训练等临床核心信息掌握不充分,易导致治疗依从性下降;三是独居、空巢老年患者缺乏家属陪同,在术前准备、术后观察、应急情况处理等关键临床场景中存在照护真空;四是老年患者就医焦虑情绪突出,缺乏专业心理疏导与情感支持,影响诊疗效果与康复进程<sup>[1]</sup>。陪诊服务作为衔接医疗服务与老年患者需求的桥梁,其专业化发展对破解上述临床困境具有重要现实意义。

### 1.2 陪诊服务临床价值凸显但标准化建设滞后

陪诊服务已从单纯的流程协助向临床照护延伸,但目前行业发展仍存在诸多临床相关问题:从业人员缺乏系统的医学知识与护理技能培训,在病情观察、应急处理、康复指导等临床关键环节难以提供专业支持;服务内容未形成临床标准化规范,对术前准备协助、术后并发症观察、用药提醒、康复训练指导等核心临床需求覆盖不足;现有研究多聚焦于行业发展与用户满意度的社会学分析,缺乏从临床医学与护理视角出发的专业研究<sup>[2]</sup>。因此,基于用户真实反馈挖掘临床核心需求,是推动陪诊服务专业化、标准化发展的关键。

### 1.3 文本挖掘技术为陪诊服务临床需求分析提供新方法

在线评论蕴含着老年患者对陪诊服务临床实践的真实反馈,包括护理操作专业性、临床协助有效性、医患沟通质量等关键信息。文本挖掘技术可高效处理海量非结构化评论数据,精准提取临床相关核心诉求与服务痛点,弥补传统临床调研样本量小、针对性不足的局限<sup>[3]</sup>。本研究通过文本挖掘解析用户评论中的临床护理相关信息,为陪诊服务临床标准制定、从业人员专业培训、服务模式优化提供实证依据,助力陪诊服务深度融入老年医疗照护体系。

## 2 研究方法

### 2.1 数据来源

选取京东商城、抖音、小红书三大主流平台作为数据采集源,上述平台用户覆盖全国各地,陪诊服务评论内容涉及临床照护、就医协助、情感支持等多个维度,具有较强的代表性与针对性。使用八爪鱼数据采集工具,采集老年人陪诊服务在线评论,包含评论内容、星级评分、服务类型、用户反馈重点等信息,共收集有效评论 4273 条,其中包含涉及临床护理、康复指导、病情观察等相关内容的评论。

### 2.2 研究工具

采用 ROST CM6.0 软件进行情感分析,评估用户对陪诊服务临床实践的满意度;运用 NVIVO 12 软件进行词频分析与编码,提取临床护理相关高频词汇与核心主题;通过 Gephi 0.9.2 软件构建语义网络,可视化临床相关关键词之间的关联强度。

## 3 研究结果

### 3.1 情感分析: 临床相关服务满意度总体较高

情感分析结果显示,用户对陪诊服务的积极情绪占比达 87.22%,其中高度积极情绪占 65.35%;消极情绪占比 12.78% (表 1)。进一步分析临床相关评论发现,积极情绪主要源于陪诊人员的专业护理操作、临床协助有效性、病情观察细致性等;消极情绪则集中在护理操作不规范、临床应急处理能力不足、医嘱传达不准确等临床服务短板。

表 1 老年人陪诊服务情感形象分析

情绪类型	占比 (%)	分段类型	占比 (%)
积极情绪	87.22%	一般 (5, 15)	9.45%
		中度 (15,25)	12.35%
		高度 (25 以上)	65.35%
消极情绪	12.78%	一般 (-15, 5)	3.24%
		中度 (-25,-15)	0.60%
		高度 (-25 以下)	2.04%

### 3.2 临床相关核心关键词分析

词频分析显示,排名前 500 的高频词中,临床护理相关词汇占比达 62.3%,主要集中在四大临床核心维度 (表 2): 临床护理操作维度:“护理”“照料”“翻身”“按摩”“基础护理”等词汇提及频次较高,反映老年患者对专业护理操作的核心需求;临床技能水平维度:“专业”“技能”“康复”“病情观察”“应急处理”等词汇凸显对陪诊人员临床专业能力的关注;医患沟通与医嘱执行维度:“沟通”“医嘱”“提醒”“传达”“讲解”等词汇体现对医疗信息传递准确性的需求;人文关怀与心理支持维度:“耐心”“细心”“安心”“安抚”“情绪疏导”等词汇反映老年患者在临床诊疗过程中的情感需求。

表 2 老年人陪诊服务评论高频词汇汇总表 (部分)

高频词	频数	高频词	频数	高频词	频数	高频词	频数
老人	751	医院	180	不错	122	康复	87
阿姨	657	认真	172	家里	110	照料	87
照顾	583	住院	169	父亲	110	翻身	87
护理	445	负责	165	平台	106	提供	81
感谢	438	及时	156	大姐	105	晚上	81
病人	430	需要	148	安心	105	帮助	79
专业	420	老师	144	期间	105	手术	78
耐心	401	沟通	140	家人	104	值得	76
师傅	373	推荐	138	温暖	103	第一	76
服务	335	公司	135	情绪	102	聊天	75



图 1 老年人陪诊服务认知形象分析词云图

### 3.3 语义网络分析: 临床核心主题关联紧密

语义网络可视化结果显示 (图 2),“护理”“专业”“康

复“沟通”为临床相关核心节点,与“病情观察”“医嘱传达”“用药提醒”“应急处理”“术后护理”等关键词形成紧密关联。其中,“护理”与“翻身”“按摩”“基础护理”等操作类词汇关联强度最高,“专业”与“病情观察”“应急处理”“康复指导”等技能类词汇联系紧密,“沟通”与“医嘱”“讲解”“安抚”等信息传递类词汇高度相关,反映出老年患者对陪诊服务的临床需求呈现“操作专业+技能过硬+沟通有效+情感支持”的多维特征,各临床主题之间相互关联、不可分割。

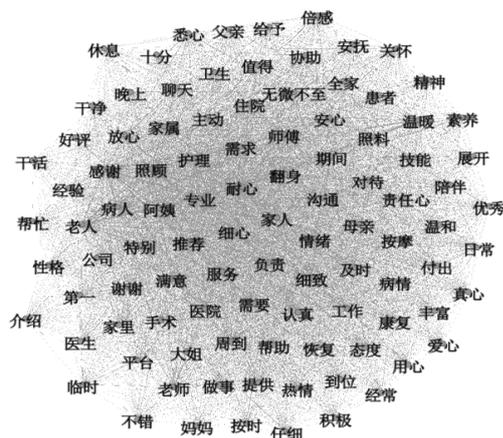


图2 老年人陪诊服务语义网络图

## 4 讨论

### 4.1 陪诊服务的临床核心价值定位

本研究表明,陪诊服务核心价值已从流程协助转向临床照护支持,涵盖临床操作协助、医疗信息传递、临床安全保障及心理支持干预四大功能,既弥补老年患者照护短板、提升治疗依从性,又降低就医风险、改善康复效果,成为老年临床医疗服务的重要延伸<sup>[4]</sup>。

### 4.2 当前陪诊服务临床实践中的主要问题

从消极情绪评论可见,当前陪诊服务临床实践存在明显短板:部分从业者缺乏基础护理、病情观察及应急处理技能,关键临床场景支持不足;核心临床服务无统一规范,标准化缺失导致质量参差不齐;医患沟通专业性欠缺,医嘱传达、病情解释存在信息偏差;临床安全意识薄弱,对老年患者跌倒、用药错误等风险防范不足<sup>[5]</sup>。

### 4.3 基于临床需求的陪诊服务优化路径

#### 4.3.1 构建陪诊服务临床标准化体系

参考临床医学与护理相关规范,制定陪诊服务临床操作标准:明确术前协助、术后照护;制定老年常见慢性病陪诊专项指南,针对不同疾病的诊疗特点提供个性化临床支持;建立陪诊服务临床质量评价指标体系,涵盖护理操作规范性、病情观察准确性、医嘱传达完整性、应急处理有效性等核心维度,推动服务质量标准化<sup>[5]</sup>。

#### 4.3.2 强化从业人员临床专业素养培训

构建“医学基础+护理技能+临床沟通+应急处理”的综

合培训体系:医学基础培训包括老年生理学、常见慢性病知识、药理学基础、医疗法律法规等内容;护理技能培训聚焦基础护理操作、康复训练指导、临床检查协助等实用技能;临床沟通培训重点提升医嘱传达、病情解释、医患协调等专业能力;应急处理培训涵盖老年患者跌倒、晕厥、过敏反应等常见突发情况的初步处置流程。建立培训考核与持证上岗制度,要求从业人员通过临床技能考核后方可提供服务。

#### 4.3.3 完善临床协同护理服务模式

推动陪诊服务与医疗机构临床护理体系深度融合:建立陪诊人员与医护人员的常态化沟通机制,确保医嘱传达准确、病情反馈及时;在医疗机构设立陪诊服务对接窗口,由专科护士对陪诊人员进行针对性指导;针对术后康复、慢性病管理等场景,开发“医护人员+陪诊人员”协同照护模式,明确双方在康复训练指导、病情监测、用药管理等方面的职责分工,形成临床照护闭环;将陪诊服务纳入老年患者连续性照护体系,实现从医院诊疗到居家康复的无缝衔接。

#### 4.3.4 加强临床安全保障与人文关怀

强化陪诊人员临床安全意识,开展老年患者安全风险防范培训,重点关注跌倒、坠床、用药错误、窒息等常见风险的预防与处理;建立陪诊服务临床不良事件上报与处理机制,及时发现并整改安全隐患;在临床服务中融入人文关怀,针对老年患者心理特点开展专业心理疏导,通过耐心沟通、细致照护、情感支持等方式缓解就医焦虑,提升患者就医体验与治疗依从性。

基金项目:西京学院2025年校级“大学生创新创业训练计划”项目:银龄e护:基于AI与物联网的多模态交互式基层医疗陪诊服务系统(S202512715067)。

#### [参考文献]

- [1]王佳.开封市H社区中老年人机构养老意愿及影响因素研究[D].河南:河南大学,2018.
- [2]马光俊.心理社会治疗模式下城市独居老人消极情绪疏导的个案工作介入[D].湖北:华中科技大学,2020.
- [3]赵晓敏,马树超,杨磊,等.消费者对陪诊服务消费意愿的影响因素分析——以北京市为例[J].时代经贸,2024,21(5):59-61.
- [4]刘佳锴,李敏.基于文本挖掘的蚕丝被在线评论分析——以京东商城为例[J].丝绸,2023,60(8):11-20.
- [5]石浩然,金媛媛.基于文本挖掘的大舞体育特色小镇游客形象感知研究——以崇礼大舞体育小镇为例[J].体育科技,2024,45(1):98-100.

作者简介:何媛(1989—),女,陕西西安人,西京学院商学院,副教授,研究方向为电商运营;王曼瑾(2004—),女,陕西西安人,在读本科,西京学院商学院,专业为大数据管理与应用;崔嘉璐(2005—),男,陕西西安人,在读本科,西京学院商学院,专业为电子商务;谭健麟(2002—),男,云南楚雄人,在读本科,西京学院医学院,专业为医学影像技术。