ICS 03.080
A 16

DB37

山　东　省　地　方　标　准

DB37/T 3778—2020

养老机构突发事件应急处置规范

地方标准信息服务平台

2020－06－08 发布　　2020－07－08 实施

山东省市场监督管理局　　发布

地方标准信息服务平台

前　言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由山东省民政厅提出、归口并组织实施。

本标准起草单位：山东省标准化研究院、聊城市鸿福老年公寓、滨州市沾化子美护理院、山东建邦健康产业发展有限公司。

本标准主要起草人：赵红红、田雅、岳静宜、李海彦、杨全勇。

地方标准信息服务平台

地方标准信息服务平台

养老机构突发事件应急处置规范

1 范围

本标准规定了山东省养老机构突发事件应急处置的组织机构及职责、突发事件应急管理要求、突发事件应急处置程序等内容。

本标准适用于山东省养老机构突发事件应急处置工作。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 29353—2012 养老机构基本规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

养老机构

为老年人提供生活照料、膳食、康复、护理、医疗保健等综合性服务的各类组织。

[GB/T 29353—2012，定义3.1]

3.2

突发事件

突然发生，造成或可能造成严重危害，需采取应急处置措施应对的自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件。

3.3

危险源

可能导致人身伤害和（或）健康损害、物质财产损失、工作环境破坏的根源、状态或行为，或其组合。

4 组织机构及职责

4.1 组织机构

4.1.1 养老机构应内设安全管理部门，负责应急管理工作。

4.1.2 应建立完善的应急管理体系，设置应急指挥领导小组，明确组成人员及工作职责。

地方标准信息服务平台

4.1.3　应成立由专人负责的应急小组，并具备以下功能：疏散引导、通讯联络、消防救援、安全保卫、抢险救灾、医疗救护、后勤保障、事故调查、宣传引导等。

4.2　工作职责

4.2.1　负责制定突发事件应急处置预案。
4.2.2　负责定期开展安全知识、技能的宣传教育和培训，以及应急处置预案的演练和实施。
4.2.3　负责开展日常安全工作检查，督促、落实隐患整改工作，及时消除安全隐患。
4.2.4　负责对内部设施设备（尤其是无障碍设施、特种设备等）、消防器材和安全标志定期检测和维护保养，做好记录，确保其完好有效，确保疏散通道和安全出口畅通。
4.2.5　遵守法律法规、规章制度和服务流程，按照操作规范提供服务。
4.2.6　负责应急小组的培训与管理。

5　突发事件应急管理要求

5.1　突发事件预防与控制

5.1.1　危险源管理

5.1.1.1　养老机构应结合自身实际，对危险源进行识别。
5.1.1.2　应对识别后的危险源进行分类。养老机构危险源可分为以下几类：物理性危险、心理、生理性危险、行为性危险、环境性危险、生物性危险。
5.1.1.3　识别的危险源应进行风险评价并制定控制措施。
5.1.1.4　养老机构常见危险源及一般控制措施参见附录A。

5.1.2　应急预案

5.1.2.1　应制定应对自然灾害、事故灾难、公共卫生事件、社会安全事件等突发事件的应急预案，并结合本机构实际情况制定专项突发事件的应急处置预案，包括但不限于火灾事故应急处置预案，群体性食物中毒应急处置预案，传染病疫情应急处置预案，常见老年人人身意外应急处置预案，地震、台风、洪涝等自然灾害应急处置预案以及机构认为有必要制定的其他预案。
5.1.2.2　应急预案的内容应至少包括：

a)　组织机构；
b)　职责分工；
c)　处置原则；
d)　预案等级；
e)　处置程序；
f)　工作要求。

5.1.2.3　养老机构内全体工作人员应掌握应急预案内容，并履行应急预案规定的岗位职责。
5.1.2.4　应至少每半年进行一次应急演练。
5.1.2.5　各类应急预案应根据实际情况变化不断补充、完善。

5.2　运行机制

5.2.1　监测与预警

地方标准信息服务平台

5.2.1.1　应建立统一的安全突发事件监测、预警制度，完善监测、预警机制，加强对监测工作的管理和监督，保证监测质量。
5.2.1.2　养老机构的安全管理部门应对可能发生的突发事件进行分析，按照应急预案的程序及时研究应对措施，做好应急准备。

5.2.2　报告

5.2.2.1　养老机构应建立健全突发事件报告制度，应按照突发事件报告的相关规定逐级报告，事件发生后，现场有关人员应立即报告应急指挥领导小组，领导小组接到报告后，应按照相关规定立即向所在地相关行政主管部门报告。
5.2.2.2　应急处置过程中应及时续报有关情况，对重大突发事件不应瞒报、迟报、谎报，或者授意他人瞒报、谎报，不应阻止他人报告。

5.2.3　信息发布

突发事件的信息发布应及时、准确、客观、全面。

5.2.4　应急处置

5.2.4.1　养老机构安全管理部门应及时对突发事件的有关信息进行筛选整理评估，由应急指挥领导小组按照国家突发公共事件总体应急预案的分类分级规定，依级启动预案。
5.2.4.2　重大级别以下突发事件应急处置工作由本机构安全管理部门负责组织实施，超出应急处置能力时，应及时报请相关行政主管部门提供指导和支持。
5.2.4.3　突发事件得到有效处置、事态平息后，经组织专家论证后，安全管理部门根据突发事件处置情况终止预案。

5.2.5　评估与改进

应急处置结束后，养老机构安全管理部门对原应急预案进行评估和完善。

6　常见突发事件应急处置程序

6.1　火灾事故应急处置

6.1.1　发现火情应立即判断火势，采取措施控制初起火灾，启动自动喷淋、排烟、卷帘系统，切断非消防电源，及时拨打 119 火警电话，并向应急指挥领导小组报告。
6.1.2　领导小组立即启动火灾事故应急预案，转移疏散入住休养人员，并拨打 120 急救电话，做好接、领消防车计划，提前制定出消防车行走路线。
6.1.3　应积极配合消防部门和医疗部门对火灾现场进行防控，协助消防官兵组织营救。
6.1.4　做好灾后休养人员的生活安置工作。
6.1.5　事故处置结束后，做好起火原因调查，并制定排查和整改方案，做好火灾预防工作。

6.2　群体性食物中毒应急处置

6.2.1　发生群体性食物中毒事件时，应采取自救措施并向应急指挥领导小组报告，启动应急预案，拨打 120 急救电话将中毒人员送往医院，或等待医护人员到场救援。
6.2.2　将食物留样及其原料、有关器具、设备采取必要的保护措施，为事故调查处理提供真实的证据。
6.2.3　事件严重的应向相关行政主管部门报告，做好善后处置工作。

6.2.4　事故处置结束后，应对食物中毒事件进行总结整改，评估并完善应急预案。

6.3　传染病疫情应急处置

6.3.1　发生传染病疫情，应及时向应急指挥领导小组报告，同时上报所属地卫生防疫部门。必要时拨打 120 请求救援。
6.3.2　领导小组启动应急预案，组织各应急小组做好应急准备，进行人员疏散或隔离。
6.3.3　积极配合相关部门做好水源检测、机构内消毒隔离等措施，并做好善后处置。
6.3.4　疫情处置结束后，对疫情处置工作进行总结，完善应急预案。

6.4　常见老年人人身意外应急处置

6.4.1　老年人发生跌倒、坠床时应制动，立即报告机构内医护人员，伤情较重的应立即呼叫 120 入院治疗，记录事件发生的详情及经过，通知其家属，并报主管领导。
6.4.2　老年人发生心脏骤停时，立即就地抢救，并拨打 120 急救电话，持续抢救直到医护人员到来。
6.4.3　老人发生噎食时，应立即帮其清除口腔食物，通知机构内医护人员进行救治，发生心脏骤停的，按照 6.4.2 的步骤进行抢救，记录事件发生的详情及经过，通知其家属，并报主管领导。
6.4.4　老年人发生烫伤时，应尽快剪开、脱去热水浸渍的衣服，立即用自来水冲洗或浸泡在清水中或使用浸湿的毛巾湿敷，立即报告机构内医护人员进行烫伤创面的处理，伤情较重的应立即呼叫 120 入院治疗，记录事件发生的详情及经过，通知其家属，并报主管领导。
6.4.5　老年人发生走失时，应立即安排人员在机构内外进行寻找，通知主管领导并告知家属，限定时限内搜救无果的，应立即报警，协助警方做好后续工作。
6.4.6　老年人之间发生冲突出现受伤情况或老年人出现自我伤害时，应立即制止，组织机构内医护人员及时救治，了解事件发生原因，调解、安抚老人，分析事件发生原因，并做好防范措施，通知主管领导并告知家属事件经过，协商处理相关事宜。必要时与公安部门进行联系。
6.4.7　老年人受到外来侵害时，安全保卫人员应立即使用防爆器材阻止非法侵害，并拨打 110 报警，等待救援处理。

6.5　地震、台风、洪涝等自然灾害应急处置

6.5.1　发生地震、台风、洪涝等自然灾害时，应立即启动相应的应急预案，做好人员疏散和撤离工作，并积极配合相关部门做好救灾抢险工作及受伤人员的救治工作。
6.5.2　对受灾情况进行汇总，总结救灾工作，对应急预案进行评估和完善。

地标标准信息服务平台

附 录 A
（资料性附录）
养老机构常见危险源及一般控制措施

表A.1 养老机构危险源及控制措施清单

序号	危险源的分类	危险源过程及活动	可能导致的后果	控制措施
1	物理性危险	各类电器设备、线路、开关老化、破损、接地保护短路	火灾、触电	1.工作人员适时对各类电气设备、线路、开关、保险装置、接地保护等进行检查、维修和保养； 2.健全规章制度，严禁使用三无产品。
		使用明火蚊香、檀香、炭火	火灾	1.禁止使用明火； 2.工作人员监督检查。
2	心理、生理性危险	生理疾病	疾病	1.工作人员按工作流程巡视； 2.工作人员掌握必备的急救常识，机构配备常用急救药品；
		心理疾病	自伤、伤害他人	1.工作人员按工作流程巡视； 2.进行心理疏导； 3.进行保护性护理； 4.通知亲属进行心理疏导并及时就医。
		传染性疾病	疾病	1.初入住时需提供健康体检报告； 2.建立健康档案，每年至少一次体检，适时了解休养人员身体变化情况；
		突发疾病	眩晕、跌倒等	1.工作人员按工作流程巡视； 2.工作人员掌握一定急救常识； 3.配备常用的急救药品。
3	行为性危险	违规使用电器、私拉线路	火灾、触电	工作人员加强监督与巡查，禁止使用违规电器、私拉线路。
		吸烟、乱扔烟头	火灾等	1.禁止乱扔烟头； 2.禁止卧床吸烟； 3.公共场所张贴禁止吸烟标志； 4.工作人员加强监督及巡查。
		使用电器设备等	火灾等	1.杜绝使用三无产品； 2.掌握正确的操作方法； 3.按工作流程巡视房间。
		使用电梯	电梯事故	1.建立电梯安全操作制度； 2.由专业人员做好电梯维护保养工作； 3.做好警示和安全防护工作； 4.电梯日常运行按安全操作规程执行。

地方标准信息服务平台

表 A.1　养老机构危险源及控制措施清单（续）

序号	危险源的分类	危险源过程及活动	可能导致的后果	控制措施
3	行为性危险	他人虐待	受伤等	1.工作人员按工作流程巡视； 2.加强对老年人的关爱； 3.工作人员及时制止。
		外来侵害	受伤等	1.配备防暴器材； 2.门卫严格对入院人员进行登记，防止身份不明者进入机构。
		矛盾纠纷	意外伤害	1.工作人员及时调处矛盾并加以制止； 2.尽量避免有矛盾冲突的老年人一起活动； 3.联系亲属劝和调解。
		护理过程	骨折	1.加强工作人员技能培训； 2.注意工作力度及工作方法； 3.加强老年人自我防范意识。
		使用炭火	烫伤	1.禁止使用明火； 2.工作人员加强巡视； 3.加强老年人自我防范意识。
		使用开水	烫伤	1.禁止休养人员自行打开水； 2.加强对开水间的管理和服务； 3.加强老年人自我防范意识。
		坠床	受伤等	1.床边安装防护栏； 2.工作人员加强巡视； 3.增强老年人自我防范意识； 4.进行保护性护理。
		外出活动	受伤等	1.对老年人进行评估，不适宜外出者禁止外出； 2.门卫及工作人员加强管理与监督； 3.外出时需向工作人员请假； 4.熟悉生活环境； 5.制定个人姓名、住址、联系方式等内容的信息卡外出，随身携带通讯工具、必要时可佩戴定位设备。
		噎食	窒息、死亡等	1.了解老年人饮食习惯及身体状况； 2.食物宜软、宜小、宜碎，进食宜慢； 3.提供喂食的服务人员应按相关操作规范严格操作。

地方标准信息服务平台

表 A.1　养老机构危险源及控制措施清单（续）

序号	危险源的分类	危险源过程及活动	可能导致的后果	管理控制措施
4	环境性危险	机构内日常生活行动	摔伤、碰伤、溺水等	1.加强防跌倒意识，开展防跌倒知识和技能培训； 2.熟悉生活环境； 3.调整生活方式，使用辅助器具等； 4.衣着应舒适得体； 5.保持地面平整、干燥。过道、卫生间应安装安全扶手及厕用椅； 6.在有水源的地方设置警示标志； 7.在易滑地段铺设防滑垫； 8.适时对基础设施设备进行检查和维护。
		上下楼梯	摔伤、跌倒等	1.楼梯道处张贴警示标语及温馨提示； 2.楼梯道应安装双向扶手； 3.保持楼梯台阶整洁、干燥； 4.在必要的地方放置防滑垫。
		洗澡	摔伤、烫伤等	1.安装扶手、铺设防滑垫； 2.张贴温馨提示； 3.建立浴室管理制度和管理人员职责； 4.加强老年人自我防范意识。
		锻炼身体	眩晕、跌伤等	1.工作人员引导参加活动； 2.避免激烈的运动，时间不宜过长； 3.加强老年人自我防范意识； 4.注明健身方法，定期维护运动器材； 5.张贴健身器材的正确使用方法。
5	生物性危险	食物中毒：食堂供餐、零食	中毒	1.食品采购、储存、加工、制作和服务应严格按照相关规定执行； 2.增强老年人自我防范意识，避免外出购买不合格食品； 3.工作人员加强监督。
		用、服药品	中毒	1.按医嘱用、服药； 2.工作人员加强药品管理； 3.增强自我防范意识； 4.工作人员加强监督。

地方标准信息服务平台