

DB4104

平 顶 山 市 地 方 标 准

DB4104/T XXXX—2025

居家老年人助急服务规范

（征求意见稿）

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

2025 - XX - XX 发布

2025 - XX - XX 实施

平顶山市市场监督管理局 发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本要求	1
4.1 服务组织	1
4.2 服务人员	1
4.3 服务设备	2
5 服务流程	2
6 服务内容与要求	2
6.1 家庭呼救助急	2
6.2 机构服务和入户服务过程中突发事件助急	2
7 服务评价与改进	3
参考文献	4

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由平顶山市民政局提出并归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

居家老年人助急服务规范

1 范围

本文件规定了居家老年人助急服务的基本要求、服务流程、服务内容与要求、服务评价与改进。本文件适用于平顶山市域内的居家老年人助急服务。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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

GB 38600—2019 养老机构服务安全基本规范

DB41/T 2671 养老护理员培训规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

助急服务

服务组织针对危及老年人生命健康和安全的突发状况提供紧急救援的辅助性活动。

4 基本要求

4.1 服务组织

4.1.1 服务组织应符合 GB/T 29353、GB 38600 的相关规定执行。

4.1.2 服务组织配备的管理人员、客服人员和设备维护人员应与服务业务量相匹配，符合 DB41/T 2671 的要求规定。

4.1.3 呼叫服务系统应具有接入、排队、语音交互、坐席服务和录音功能等。

4.1.4 应制定相应的应急服务管理制度、行为规范和绩效考核指标等。

4.1.5 应根据老年人的需求制定助急服务方案，内容包括服务人员、服务时间及地点、服务内容、服务流程、服务要求、检查程序和要求等。

4.1.6 应对老年人或监护人进行紧急呼叫设备使用、逃生自救知识的培训，告知老年人呼救流程、发放救援人及常用联系人联系方式。

4.1.7 应了解和掌握居家老年人的健康情况和基本情况，并取得其监护人的联系方式。

4.2 服务人员

4.2.1 应具备应对突发事件的能力，组织服务人员定期接受应急救援、应急救护相关技能的培训、演练、考核。

- 4.2.2 应具备救援辅助性的能力。
- 4.2.3 应熟记医疗急救 120、火警 119、公安 110 等专业救援机构的电话号码。
- 4.2.4 应掌握处理突发事件的急救知识和技能。
- 4.2.5 应急服务期间，服务人员要做好自身安全防护。

4.3 服务设备

- 4.3.1 应配备呼叫设备、消防器材、急救用品等。
- 4.3.2 应急服务设备和用品应定期进行保养、更新。

5 服务流程

服务流程应包含：

- a) 接通呼救者呼入电话；
- b) 根据呼救者需求生成派工单；
- c) 发送短信通知服务人员；
- d) 服务人员实施服务；
- e) 服务人员完成服务后按要求上报完工；
- f) 编写应急服务情况概要及总结。

6 服务内容与要求

6.1 家庭呼救助急

- 6.1.1 服务组织在工作期间内接受呼救者的呼救信息或发现紧急情况时，应快速确认呼救地点、呼救人员身份、出现的状况和诉求。
- 6.1.2 服务人员根据突发状况，应立即联系相应医疗、公安、消防、物业等机构。
- 6.1.3 协助老年人通知其家属或监护人。
- 6.1.4 服务人员赴现场，在专业救援人员未到来之前对老年人进行安抚并采取相应的措施。
- 6.1.5 服务人员应配合医疗、公安、消防、物业等机构开展现场应急救援工作。

6.2 机构服务和入户服务过程中突发事件助急

- 6.2.1 当老年人在服务机构或入户服务过程中遇到突发安全事件时，服务人员应根据状况立即联系相应公安、消防、物业等机构。
- 6.2.2 当老年人在服务机构或入户服务过程中突发健康状况时，如跌倒、噎食和突发疾病等，服务人员应根据状况，立即联系医疗机构。
- 6.2.3 服务组织应视情况通知家属或监护人。
- 6.2.4 服务人员应在专业救援人员未到来之前对老年人进行安抚并采取相应的措施，视情况确认老年人的受伤或健康状况，如有无意识、有无呼吸以及测量血压、脉搏、体温等。
- 6.2.5 服务人员应尽量防止二次伤害的发生。
- 6.2.6 救急单位到来后，服务人员应与其沟通，告知所掌握的老年人的基本情况、突发事件性经历等，协助救急单位了解基本情况。
- 6.2.7 服务人员应配合医疗、公安、消防、物业等机构开展现场应急救援工作。

7 服务评价与改进

- 7.1 呼救信息响应率应达到 100%。
- 7.2 收集呼救用户反馈意见，综合评估应急服务成效，并及时备案。
- 7.3 对于重大事件，服务组织应撰写应急服务情况概要及总结，并持续改进，提高服务对象满意度。

参 考 文 献

- [1] 《中共中央 国务院关于深化养老服务改革发展的意见》
 - [2] 《关于推进养老服务发展的意见》
 - [3] 《平顶山市养老服务高质量发展三年行动计划（2025-2027年）》
 - [4] 《养老机构管理办法》（民政部令第66号）
 - [5] GB/T 33169—2016 社区老年人日间照料中心设施设备配置
 - [6] GB/T 35796—2017 养老机构服务质量基本规范
 - [7] MZ/T 133—2019 养老机构顾客满意度测评
 - [8] MZ/T 187—2021 养老机构岗位设置及人员配备规范
 - [9] MZ/T 215—2024 养老机构设施设备配置
 - [10] MZ/T 219—2024 居家与养老机构适老产品配置要求
 - [11] DB11/T 1598.6—2018 居家养老服务规范 第6部分：助急服务
-