

T/LLF

辽宁省老年服务协会团体标准

T/LLF 004—2023

老年人集体活动应急管理规范

2023 - 04 - 28 发布

2023 - 05 - 28 实施

辽宁省老年服务协会 发布

目 次

前 言 III

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 基本原则 1

 4.1 保障安全原则 1

 4.2 切实可行原则 2

 4.3 集思广益原则 2

 4.4 突出重点原则 2

5 文化活动安全管理要求 2

 5.1 安全责任 2

 5.2 安全工作方案 2

 5.3 安全事项 2

 5.4 参加文化活动老年人要求 2

 5.5 大型文化活动组织条件 2

 5.6 安全许可制度要求 2

6 参观活动安全管理要求 3

 6.1 参观安全 3

 6.2 组织准备 3

 6.3 中途安全 3

7 旅游活动安全管理要求 3

8 体育活动安全管理要求 4

 8.1 组织者、承办方要求 4

 8.2 老年人要求 4

 8.3 体育活动要求 4

 8.4 体育活动器材、设备的安全要求 5

 8.5 体育活动场地的安全要求 5

 8.6 参加体育活动老年人健康要求 5

9 学习活动安全管理要求 5

10 安全工作方案与流程 6

 10.1 安全工作方案格式 6

 10.2 安全工作方案流程 6

11 安全救助管理要求 6

 11.1 安全预防 6

 11.2 安全救助管理 7

12 安全防险应急预案 7

12.1 应急组织机构.....	7
12.2 应急响应.....	7
12.3 突发疾病应急预案.....	7
12.4 摔倒事件应急预案.....	8
12.5 踩踏事件应急预案.....	8
12.6 火灾事件应急预案.....	8
12.7 恶劣天气防险应急预案.....	9
13 安全服务评价改进.....	10
13.1 评价原则.....	10
13.2 评价方法.....	10
13.3 满意度分析.....	11
13.4 改进事项.....	11
参 考 文 献.....	12

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。

本文件由辽宁省老年服务协会提出并归口。

本文件起草单位：辽宁省老年服务协会、辽宁省标准化研究院、辽宁中置盛京老年病医院、沈阳市小康时代艺术团、康贝佳口腔沈阳机构、沈阳市仁爱社会工作服务中心、沈阳市惠万民居家养老服务中心。

本文件主要起草人：周实、何文涛、邱学思、李春方、李重阳、张欣、杜国民、张晗、何占旭、姜娜。

老年人集体活动应急管理规范

1 范围

本文件规定了老年人集体活动的基本要求、发生突发事件的应急处理、集体活动服务标准的制定、实施、评价与改进的要求。

本文件适用于组织老年人开展集体活动时提供的安全服务和应急管理。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

应急

应对突然发生的需要紧急处理的事件。

3.2

应急管理

对突发公共事件进行预防、应对、恢复的过程。

3.3

应急预案

针对可能发生的突发公共事件，为迅速、有效、有序地开展应急活动，而预先制定的方案。

注：用以明确事前、事发、事中、事后的各个进程中，谁来做，怎样做，何时做以及相应的资源和策略等。

3.4

应急处置

突发公共事件发生后所采取的一系列的应急响应措施。

3.5

突发公共事件

突然发生的，造成或者可能造成严重损失的紧急事件。

3.6

风险

某一特定危险情况发生的可能性和后果的组合。

3.7

隐患

导致突发事件发生的诱因。

注：隐患是已经存在但还没有发生的不安全因素。风险可能发生，可能不发生。隐患不排除就一定发生。

4 基本原则

4.1 保障安全原则

4.1.1 制定安全工作方案，应从维护老年人权益，保障老年人健康与安全出发。

4.1.2 组织老年人集体活动时，组织者不以盈利为目的；参加者以自愿为原则，必要时可由参加者签署承诺书。

4.1.3 如果老年人在参加活动中出现意外发生纠纷，应协商解决；不能协商解决时，可通过法律解决。

4.2 切实可行原则

制定安全工作方案，应从实际出发定目标、定任务、定标准，做到切实可行。

4.3 集思广益原则

制定安全工作方案，应广泛听取各方意见，博采众长，多人参与，反对主观臆断。

4.4 突出重点原则

制定安全工作方案，应分清轻重缓急，突出重点，以点带面。

5 文化活动安全管理要求

5.1 安全责任

承办者对其承办活动安全负责，承办者的主要负责人为活动的安全责任人。

5.2 安全工作方案

承办者应制定活动的安全工作方案：

- a) 活动的时间、地点、内容及组织方式。
- b) 安全工作人员的数量、任务分配和识别标志。
- c) 活动场所消防安全措施。
- d) 活动场所可容纳的人员数量以及活动预计参加人数。
- e) 治安缓冲区域的设定及其标识。
- f) 入场人员的票证查验和安全检查措施。
- g) 车辆停放、疏导措施。
- h) 现场秩序维护、人员疏导措施。
- i) 餐饮卫生、环境卫生的查验。
- j) 应急救援预案。

5.3 安全事项

场所管理这应关注的安全事项包括但不限于：

- a) 保障活动场所、设施符合国家安全标准和安全规定；
- b) 保障疏散通道、安全出口、消防车通道、应急广播、应急照明、疏散指示标志符合法律、法规、技术标准的规定；
- c) 保障监控设备和消防设施、器材配置齐全、完好有效；
- d) 提供必要的停车场地，并维护安全秩序。

5.4 参加文化活动老年人要求

5.4.1 遵守法律、法规和社会公德，不应妨碍社会治安、影响社会秩序。

5.4.2 遵守活动场所治安、消防等管理制度，接受安全检查，不应携带爆炸性、易燃性、放射性、腐蚀性等危险物质或者非法携带枪支、弹药、管制器具。

5.4.3 服从组织方的安全管理。

5.5 大型文化活动组织条件

5.5.1 承办者是依照法定程序成立的法人组织或者其他组织。

5.5.2 活动的内容不得违反宪法、法律、法规的规定，不得违反社会公德。

5.5.3 具有符合本条例的安全工作方案，安全责任明确、措施有效。

5.5.4 活动场所、设施符合安全要求。

5.6 安全许可制度要求

5.6.1 大型活动应按照当地治安管理要求提出申请，获得安全许可后方可实施。

- 5.6.2 获得安全许可的文化活动, 承办者不应擅自变更活动的时间、地点、内容或者扩大活动规模。
- 5.6.3 获得安全许可的文化活动, 承办者取消活动的, 应在原定举办活动时间之前书面告知做出安全许可决定的机关, 并交回安全许可证。
- 5.6.4 获得安全许可的大型活动, 公安机关根据安全需要应组织相应警力, 维持活动现场周边的治安、交通秩序, 预防和处置突发治安事件, 查处违法犯罪活动。
- 5.6.5 活动举办过程中发生公共安全事故、治安事件的, 安全责任人应立即启动应急救援预案。

6 参观活动安全管理要求

6.1 参观安全

- 6.1.1 参观前应进行安全教育, 并由专人陪同, 保证安全。
- 6.1.2 应参观人员应严格遵守被参观方的各项规章制度。
- 6.1.3 参观前, 对口接待部门应通知相关单位做好各项安全准备工作。
- 6.1.4 参观者禁止携带易燃、易爆、危险化学品进入参观区域。
- 6.1.5 进入参观区域应有相应的防护措施。
- 6.1.6 接待方应做好相应车辆停放安排。
- 6.1.7 参观时应注意集体观念和时间观念, 注意集合时间, 保持与应急小组的联系, 不到没有安全保障和未开发的地方游玩。不应单独行动, 不应和陌生人发生冲突。
- 6.1.8 参观结束后参观者应将安全防护用品及时归还, 确保安全防护用品无损毁、无遗漏。
- 6.1.9 承办方与接待方应做好相应的应急预案。

6.2 组织准备

- 6.2.1 组织者应有高度的责任心, 对每位参观的老年人安全负责。
- 6.2.2 出发前应进行相关安全注意事项教育, 通报活动详细安排。包括目的地、活动的时间、线路、交通、住宿、内容等相关安排及注意事项。
- 6.2.3 禁止私自安排外出。如确需外出应在应急领导小组处报备。
- 6.2.4 应配带充足的常用药品, 如晕车药、感冒药、肠胃疾病药、创可贴等。

6.3 中途安全

- 6.3.1 交通安全: 乘坐交通工具时应听从指挥。乘车期间头部和手脚不能伸出窗外, 不应向车外乱扔杂物; 行李应放在专一的行李架上或行李箱内, 保持安全通道畅通。行李架上的物品应放好, 防止车辆行走时脱落伤人; 遇有突发事件应听从统一指挥, 临时停车时应记清车号和开车时间。同行人员上车后应注意邻近人员是否上车, 未到时应通知应急小组。
- 6.3.2 购物安全: 保管好自己的贵重物品, 不应不应将其交给陌生人看管, 不应不应携带大量现金。手机、钱包、贵重首饰等物品。在上下车、住宿、洗手等期间, 注意不应遗忘, 同行人员要相互提醒。
- 6.3.3 饮食安全: 少吃生冷食物、不吃过期食品、不吃未知的野果等食物、注意环境卫生、不乱丢杂物、禁止饮酒闹事。

7 旅游活动安全管理要求

7.1 旅游组织者应当加强旅游安全意识, 并做好如下工作:

- a) 成立旅游安全管理应急小组, 明确责任人;
- b) 了解旅游经营者是否贯彻执行安全和应急管理的有关法律、法规, 是否具备安全经营和突发事件应对能力;
- c) 了解旅游景点曾经发生的安全事故的情况;
- d) 参加旅游的老年人进行安全教育, 普及安全常识;
- e) 制定旅游突发事件的应急预案;
- f) 准备必要的常用药及安全防护用具。

7.2 发生旅游突发事件要立即启动突发事件应急预案并向主管部门报告如下内容:

- a) 事件发生的时间、地点、信息来源;
- b) 简要经过、伤亡人数、影响范围;
- c) 事件涉及的旅游经营者、其他有关单位的名称;
- d) 事件发生原因及发展趋势的初步判断;
- e) 采取的应急措施及处置情况;
- f) 需要支持协助的事项;
- g) 报告人姓名、单位及联系电话。

8 体育活动安全管理要求

8.1 组织者、承办方要求

- 8.1.1 组织单位的法人为第一责任人。组织者及承办方应树立强烈的安全责任意识,且掌握体育运动有关的安全知识,对参加体育活动的老年人要进行有关的安全教育,并具备突发事件的处置能力。
- 8.1.2 组织者及承办方对体育活动易发生安全事故的环节,应有全面的了解、掌握和应对策略。
- 8.1.3 在体育活动中容易发生的事故及其危害向老年人反复强调说明,要讲清动作要领、保护措施,并落实到参加活动的老年人。
- 8.1.4 活动前应根据活动内容认真检查运动场地和运动器材,做好活动前准备,消除各种隐患,如器材的牢固完好度,沙坑的松散度,游泳池水的深浅与清洁度等等。
- 8.1.5 组织者及承办方应及时了解参加活动的每一个老年人的健康体能历史和现实状况,活动时因人而异,忌一刀切。
- 8.1.6 如果分组活动,应事先勘察各分组、分项的场地,尽量做到互不干扰;划分好小组,落实好小组负责人、安全员;除加强巡视,全面关心,更应把握重点,对于易发事故、危险性较大的场地上的老年人应给予更多关心与指导。
- 8.1.7 进行游泳活动时,游泳池应按照深浅水域,配备持证上岗的救生员、卫生员。参加活动的老年人应事先作健康体验或身体情况报告,适者允许参加。
- 8.1.8 对违犯安全要求、纪律的老年人要坚决停止其活动。

8.2 老年人要求

- 8.2.1 应穿运动服和运动鞋。
- 8.2.2 为避免外伤事故的发生,老年人不得佩带证章、胸卡、手表、钥匙、小刀、饰物等硬质物品。
- 8.2.3 活动时要做到注意力集中,服从指挥,按要求参加各项体育活动内容。
- 8.2.4 体育活动时要以正确的方法使用体育活动器材、设备。
- 8.2.5 难度较大或带有一定危险的动作,须在教师指导和有人帮助、保护下完成活动内容,不得擅自做主,自行活动。
- 8.2.6 活动前要自行检查运动场地、器材等是否符合活动要求,如不符合,应及时向组织者或承办方提出或自行避开、更换等。
- 8.2.7 参加活动的老年人要有自我保护意识和能力,活动期间遵守活动纪律,不得私自离开活动区。

8.3 体育活动要求

- 8.3.1 老年人进行体育活动时,活动辅导教师是体育活动安全的第一责任人。应树立强烈的安全责任意识,并且掌握体育运动有关的安全知识,对老年人进行有关的安全教育,具备事故处置能力。
- 8.3.2 老年人应按规定的时间、活动内容领取器材,到相应或指定的活动场(所)地进行体育活动。
- 8.3.3 体育活动应分成若干个小组,在组长带领下,根据活动项目内容、要求在指定的区域内开展活动。
- 8.3.4 参加体育活动的老年人应认真按照各项活动要求进行活动,自觉遵守体育道德和各项体育运动规则。
- 8.3.5 分散活动前先集中作好活动安排,强调安全注意事项。不到有危险的场地活动,不使用有危险的器材设备,不做有危险的动作。
- 8.3.6 活动全过程教师应在场,不得离开,要加强巡视、检查、指导,对于负责易发事故的体育活动

项目组或区域给予更多的关心。

8.3.7 活动结束后，亦应整队集合，清点人数，进行讲评，检查安全情况，做到善始善终，使体育活动始终置于老师有组织、有领导的情况下有序进行。

8.3.8 对违犯安全要求、纪律的老年人要及时告诫，甚至停止其活动。

8.4 体育活动器材、设备的安全要求

8.4.1 场地、器材设备要符合体育活动的安全标准要求。

8.4.2 要对器材、设备进行安全检查，对存在安全隐患的要及时报修、更换。

8.5 体育活动场地的安全要求

8.5.1 运动场地与设备应符合卫生要求，以安全可靠、有利于体育活动为原则。器材和设备设施要与老年人的年龄、特点相适应，应符合体育活动安全和体育卫生标准要求。

8.5.2 沙坑应翻松。不得混有致伤性杂物，不应有积水。投掷项目的投掷区，应与其他运动场地分开，并保持足够的距离。球栏、单双杠等固定器械，应无锈斑、发霉、松动、破损、断裂等情况，发现不牢固的地方应及时清理、调换或修理，或重新购置。

8.5.3 游泳池应符合有关安全、救生和卫生等要求。在使用游泳池前，要对其内部进行周密的勘验检查，确保池内无杂物、水池墙壁没有尖硬物品，然后做好消毒工作，在保证卫生条件许可下及时填充和泄放水源。

8.6 参加体育活动老年人健康要求

8.6.1 体温增高的急性疾病不得参加体育活动。

8.6.2 各种内脏疾病（心、肺、肝、肾和胃肠疾病）的急性阶段不得参加体育活动。

8.6.3 凡是有出血倾向的疾病，如肺及支气管咳血、鼻出血、伤后不久有出血危险、消化道出血后不久等疾病不得参加体育活动。

8.6.4 恶性肿瘤患者不得参加体育活动。

8.6.5 患有心脏病、高血压等疾病禁止参加长跑等剧烈体育活动项目。

8.6.6 其他体育活动禁忌的疾病患者，不得参加体育活动。

9 学习活动安全管理要求

9.1 承办者负责学习活动安全，主要负责人为活动安全责任人。

9.2 承办者应当制订学习活动的安全工作方案：

- a) 活动的时间、地点、内容及组织方式；
- b) 安全工作人员的数量、任务分配和识别标志；
- c) 活动场所消防安全措施；
- d) 活动场所可容纳的人员数量以及活动预计参加人数；
- e) 治安缓冲区域的设定及其标识；
- f) 入场人员的身份查验和安全检查措施；
- g) 车辆停放、疏导措施；
- h) 现场秩序维护、人员疏导措施；
- i) 餐饮卫生、环境卫生的查验；
- j) 应急救援预案。

9.3 场所管理者应注意的安全事项包括但不限于：

- a) 保障活动场所、设施符合国家安全标准和安全规定。
- b) 保障疏散通道、安全出口、消防车通道、应急广播、应急照明、疏散指示标志符合法律、法规、技术标准的规定。
- c) 保障监控设备和消防设施、器材配置齐全、完好有效。
- d) 提供必要的停车场地并维护安全秩序。

9.4 参加学习活动的老年人应遵守下列规定：

- a) 遵守法律、法规和社会公德，不得妨碍社会治安、影响社会秩序；

- b) 遵守活动场所治安、消防等管理制度。

10 安全工作方案与流程

10.1 安全工作方案格式

- 10.1.1 标题：工作方案标题由单位、事由、文种三要素构成。
- 10.1.2 署名：署名列在标题之下、正文之上的特定位置。
- 10.1.3 正文部分：
 - a) 引言与导语。引言要求简明扼要地说明预案或方案的制订的目的、意义和依据；
 - b) 基本情况的说明。集体活动的时间、地点、方式等要明确；
 - c) 对相关活动、相关安全工作按阶段或进程做具体的部署安排。包括各阶段工作的内容、基本任务目标、由谁负责、存在安全隐患、主要措施手段、步骤方法、相应的安排与要求，包括人力、财力、物力的组织安排和部署等；
 - d) 对相关问题的处理与解决办法；
 - e) 制定检查考核项目及标准，考核办法及奖惩。

10.2 安全工作流程

- 10.2.1 建立安全责任制。应该建立安全责任制度，形成安全保障体系。在组织老年人集体活动时都要有相应的管理人员，明确各关节、各岗位的安全责任。在活动中，组织者与承办方都应有安全承包指标，明确各自应付的主要责任与奖惩事项。
- 10.2.2 安全教育。在组织老年人集体活动前，要进行安全教育，安全教育内容要有针对性，要建立安全教育资料档案，在安全教育登记表上，教育者和被教育者均应由本人签字。
- 10.2.3 安全工作预案。在组织老年人集体活动中，要有确保安全工作方案。工作方案应坚持“安全第一，预防为主”的方针，制定出有针对性、时效性、实用性的安全工作预案。
- 10.2.4 特种作业持证上岗。在组织老年人集体活动时，有些安全保障操作、实施人员属于特种职业，应该按相应的要求持证上岗。
- 10.2.5 审批安全制度。组织老年人集体活动应避免各种风险，如果有些活动存在风险，应建立审批制度。承办方或者具体工作人员要向组织方提出书面说明，组织者根据具体情况确定是否可行。
- 10.2.6 检查安全制度。在组织老年人集体活动前、活动中、活动后，都要有专门的人员进行安全检查。检查安全制度、检查安全记录、检查是否有安全隐患、并要求安全整改及检查整改措施、整改情况应有复查记录，活动结束后应该有安全总结，发现问题，应及时调整安全责任制度。

11 安全救助管理要求

11.1 安全预防

11.1.1 防跌倒

- 11.1.1.1 老年人附近贴上易跌倒标志。
- 11.1.1.2 室内及行走道路整洁、干净、宽敞，地面无水渍。
- 11.1.1.3 帮助老年人熟悉环境，加深对方位、布局和设施的记忆。
- 11.1.1.4 卫生间浴室内应装坐便器，并设有扶手。
- 11.1.1.5 老年人的用床尽量有床挡等必要保护措施。
- 11.1.1.6 鞋、衣裤的尺寸适宜，穿防滑鞋。
- 11.1.1.7 物品放在容易取放处。

11.1.2 防坠床

- 11.1.2.1 应使用床挡，如无床挡时，要在床旁用椅子护挡。
- 11.1.2.2 加强老年人自防意识，穿衣合体，避免猛回头、急转身、猛起身等动作。

11.1.3 防误吸、误食

- 11.1.3.1 要及时发现误吸、误食，现场抢救，及早取出异物尤为重要。
- 11.1.3.2 进食环境安静，光线良好。
- 11.1.3.3 进食应细嚼慢咽，缓慢进食，集中精力。
- 11.1.3.4 若出现恶心、呕吐，要暂停进食。
- 11.1.3.5 出现呛咳等紧急情况要立即停止进食，并立即与医护人员取得联系。

11.1.4 其他

组织老年人集体活动时，安全防范应予以高度重视，包括老年人自杀、自伤、吃药、走失等方面都应有相应的应对措施，以确保老年人的安全与健康。

11.2 安全救助管理

- 11.2.1 应对老年人进行安全知识教育，教育时要耐心细致、深入浅出，提高其对确保场所安全稳定和加强自我保护意识的重要性的认识。
- 11.2.2 应对老年人进行安全检查，不能随身携带危险品。
- 11.2.3 应对老年人活动环境做好安全检查，防止意外发生。
- 11.2.4 如果发现老年人有传染病，要及时隔离，防止交叉感染。同时与医护人员联系，做好相应处置。
- 11.2.5 为老年人服务的工作人员应具备一定的专业知识及高度的责任意识。
- 11.2.6 老年人发生意外，要现场进行合理处置，启动相应的应急预案。

12 安全防险应急预案

12.1 应急组织机构

- 12.1.1 应急组织体系。成立应急领导小组，负责平时的应急准备，统一领导应急处置工作。
- 12.1.2 应急领导小组职责。负责在组织老年人集体活动时突发意外的预防、应急处置工作，一旦发生意外情况，立即启动相应的应急预案。

12.2 应急响应

- 12.2.1 发生意外情况时，工作人员要及时冷静处置，及时向应急领导小组报告，并联系医护人员、救援人员迅速到场。
- 12.2.2 医护人员、救护人员根据现场状况及老年人身体状况做出初步判断，并做出相应的紧急处置。
- 12.2.3 采取一切措施保证老年人的生命安全，维持老年人的基本生命体征，监测老年人的生命体征并做出详细的记录，为进一步救治赢得宝贵的时间。
- 12.2.4 工作人员和医护人员在处理妥善后填写处理报告并上报上级领导。
- 12.2.5 要及时与家属取得联系，做好善后处理。
- 12.2.6 应定期或不定期的组织工作人员就应急预案进行培训和演练。
- 12.2.7 不断总结应急响应中发现的问题，不断完善应急预案。

12.3 突发疾病应急预案

老年人在集体活动时突发疾病，工作人员要及时冷静处置，并联系医护人员迅速到场。几种常见突发疾病应急措施：

- a) 心绞痛。发生心绞痛应立即将老人扶起，让其舌下含服硝酸甘油或速效救心丸，多可缓解；
- b) 脑梗塞。当老年人夜间出现肢体麻木、口角歪斜、肢体不能活动时应想到可能发生脑梗塞，不应晃动老年人，否则有可能导致栓子脱落引起其他并发症。处理方法是保持安静，立即给予溶解栓子的药物；
- c) 哮喘发作。哮喘发作时可给氨茶碱，或使用舒喘宁喷雾剂等；
- d) 急性腹痛。对于因胆结石和肾结石引发的腹痛，应立即变换体位，同时在医生指导下按摩穴位缓解疼痛。胃溃疡病人则服用解痉药缓解症状；
- e) 痛风发作。可选用消炎痛等药物缓解；
- f) 尿潴留。发生急性尿潴留，可用热水袋或炒热的盐包热敷小腹部缓解。

12.4 摔倒事件应急预案

12.4.1 发现老年人跌倒，不应急于扶起，依据不同的地点、不同的环境，不同的人群，要分情况进行处理。有的在密闭环境中跌倒，有的在公共室内区域，有的在室外跌倒。有雨天、雪天跌倒、障碍跌倒。不同病症跌倒：血糖、血压、心肌梗、脑梗等症状。

12.4.2 处理流程：

- a) 工作人员要随时关注老年人的行踪状况，无论在室内还是室外都要第一时间发现老年人摔倒；
- b) 发现老人跌倒，要第一时间赶到现场，或电话通知相关人员就近赶到现场，并上报；
- c) 初步判断跌倒原因：观察周围是否有障碍物、路面是否湿滑等，如果排除外力跌倒原因就可能是内因疾病引起跌倒；与老人沟通，判断老人是否清醒，进一步判断老人跌倒的原因；
- d) 判断原因后再次上报现场情况，包括老人身体症状，初步询问原因等。等待应急小组人员和医护人员到现场；
- e) 在应急处理时，如果环境危险，首先排除环境危险，如开窗通风、断电；方可急救老人；在室外跌倒，依据天气情况，可采取为其遮雨、挡风、遮阳、保暖等措施；非专业医护人员尽量不应去挪动老人，避免造成老人二次伤害；如在室外发现老人跌倒，依据严重性情况，在周围设置提醒标识；维护秩序，避免人群围观；
- f) 在事后处理时要持续关注老人伤势的恢复情况，查找跌倒危险因素，评估跌倒风险，制定改善措施及维修方案；同时配合好医护人员，随时做好急救绿色通道的开通。

12.5 踩踏事件应急预案

12.5.1 基本要求。老年人在集体活动时突发踩踏事件，工作人员要及时冷静处置并联系医护人员迅速到场。

12.5.2 报告制度。踩踏事故发生后要及时报告，同时立即启动应急预案，并在事故处理中根据实际情况建立定时报告制度。

12.5.3 救援措施。应急领导小组按照预案方案，各就各位，组织救援行动，初步摸清情况，彻查事故原因。

12.5.4 医疗救援。发生较严重的拥挤踩踏安全事故，应立即向就近医疗机构发出医疗求援，并拨打“120”医疗抢救电话。及时将受伤人员送到医院抢救，主动向医疗人员报告发病情况，做好秩序维护等工作。

12.5.5 联系家人。发生较严重的拥挤踩踏事故后，应及时与老人家属取得联系，如实说明情况，做好家人安抚工作，防止过激行为发生。设立家人联络处，及时解答家属提出的问题，力所能及的为家属做好服务工作，妥善处理相关问题。

12.5.6 人员调度。事故应急处理人员由应急领导小组组长统一调度，必要时可向卫生、公安部门申请支援，帮助处理事故。明确分工，落实责任、听从指挥、确保到位。

12.5.7 信息公开。保障家属在事故发生和处理过程中的知情权，及时、准确做好信息公开，并如实向上级部门汇报，不瞒报、谎报。对一些谣传也要及时澄清，避免不必要的误解。

12.5.8 查明事故原因。查清事故发生原因，反思事故处理过程中存在的问题，追究相关人员责任，完善应急处置方案。

12.6 火灾事件应急预案

12.6.1 火灾的发现。火灾的发生一般会出现：烟、味、光等现象，任何人发现火情后，都应迅速做到以下事项：

- a) 迅速判明起火位置，起火性质（电器、油火、物品）火势情况，报告应急小组；
- b) 迅速利用附近的消防器材灭火，阻止火势蔓延；
- c) 根据现场最高指挥员的指令，拨打消防火警专用电话 119 通知消防队支援灭火；
- d) 报告火情时应报明火警具体位置，火势情况和自己的身份，报告词语应迅速、准确、清楚。

12.6.2 消防灭火方法和注意事项：

- a) 坚持先救人，后灭火的原则；
- b) “火警就是命令”，所有人无论在任何场所发现火情，都应勇敢迅速地使用附近的消防器材或灭火物品扑灭火灾；

- c) 应急领导小组的成员既是灭火责任人，又是现场指挥员，应迅速组织扑灭火灾，将火灾控制在起火阶段；
- d) 消防灭火时，首先应关闭排风机、鼓风机、餐厅空调开关，切断火源，根据火势情况切断电源，关闭防火门，防止火势蔓延；
- e) 正确使用消防器材，迅速有效地扑灭火灾，一般火灾采用灭火器喷射灭火，较大火灾应用高压水龙喷射灭火，但要切记，油锅着火或电器着火，严禁用水灭火，以免油锅溢出散布火苗扩大火灾面积或损坏电器；
- f) 工作人员应懂得“三懂三会”。三懂（懂得哪些是不安全火险隐患、懂得火灾预防措施、懂得扑救初起之火的方法）。三会（会报警，会使用各种消防器材、会扑救初起之火）。

12.6.3 疏散方法和注意事项：

- a) 现场火势较大，无法控制，可能危及到人员安全，应组织人员疏散；
- b) 应急领导小组根据火情及现场状况，下达疏散指令，并组织人员安全疏散；
- c) 疏散应统一指挥，统一组织，有秩序地进行，防止混乱，防止遗漏，应确保老年人生命财产安全；
- d) 疏散后，应关闭所有的门窗和防火门，关闭所有电源灯光、电器设备，熄灭所有的炉火和烟头；
- e) 应利用最近的疏散门把重要物资搬离火灾现场；
- f) 发生人员伤亡要立即联系就近医护人员或“120”来抢救，严重者送往医院治疗。

12.6.4 核实上报。根据事故发展情况核实清楚后，向上级领导汇报。上级领导接报后，要迅速处理，必要时赶往现场或以其它适当方式领导抢救工作。

12.6.5 抢救结束后的处置：

- a) 事发 12 小时内写出事故书面报告，及时将事发经过、原因分析、处理结果及整改措施形成正式报告，报上级领导；
- b) 保护好现场以便调查火灾原因；
- c) 事故处理完毕后，要总结此次火灾应急抢救工作的经验教训，同时提出改进意见，完善预案。

12.7 恶劣天气防险应急预案

12.7.1 恶劣天气。恶劣天气系指暴风、暴雨、雷电、大雾、大雪、高温等。

12.7.2 应急处理目标：

- a) 组织老年人集体活动应密切注意天气预报，避免遭遇恶劣天气；
- b) 如果意外遭遇恶劣天气，要能快速、及时、妥善的处理这一突发事件，切实避免恶劣天气安全事故的发生；
- c) 恶劣天气预报或突发后，所有工作人员要及时到位、各负其责，做好安全工作，发现问题及时报告并妥善处理；
- d) 恶劣天气预报或发生，要及时停止一切活动，并了解老年人家庭居住地等相关信息，跟家属做好联系，确保老年人安全回家或安全避险；
- e) 恶劣天气预报或发生时，要做好老年人保护工作，关好电源、门窗、煤气、水管等设施，防止交通、溺水、过电、摔伤等伤害事故发生；
- f) 下雪后，要及时清扫。雨后积水要及时排除；保证主要干道清洁畅通，雪天不得把冰雪带入楼内，以防摔伤。对楼梯、路面要采取安全防滑保障措施；
- g) 对于突然降温天气，要做好老年人的保暖安排；
- h) 事故发生初期，现场人员应积极采取自救措施，防止事故的扩大；
- i) 遇重大灾害，可适时请求社会各方面力量参与事故救援工作。

12.7.3 事故报告：

- a) 在第一时间立即将所发生的事故情况报告给应急领导小组，应急领导小组也要向上级主管部门报告；
- b) 事故发生后，迅速采取必要措施抢救人员和财产，并及时将情况进行汇报；
- c) 事故结束后要及时总结经验教训并完善原预案。

13 安全服务评价改进

13.1 评价原则

13.1.1 权威性

安全服务评价是一项国家正在建立并逐步完善，旨在从根本上控制、消除事故隐患，促进安全工作的有效制度。安全服务评价为今后的安全工作监督管理提供科学依据。这些都体现了安全服务评价的权威性。

13.1.2 科学性

安全服务评价涉及学科范围广，影响因素复杂多变。在开展安全评价的全过程中，应依据科学的方法、程序，以严谨的科学态度全面、准确、客观地进行工作，提出科学的对策措施，做出科学的结论。

13.1.3 公正性

评价结论是被评价项目的决策依据、设计依据、能否安全运行的依据。因此，对于安全服务评价的每一项工作都要做到客观和公正。

13.1.4 严肃性

安全服务评价须以国家和地方有关安全的方针政策、法规、标准、规定等为依据，安全服务评价的效果直接涉及到老年人的健康与生命安全。因此，安全评价是一项十分严肃的工作，评价单位和评价人员应以强烈的责任心和事业心进行安全服务评价工作。

13.1.5 针对性

各类评价方法都有特定适用范围和使用条件，因此要有针对性地选用评价方法，最后要提出有针对性的、操作性强的对策措施，对被评价项目作出客观、公正的评价结论。

13.1.6 综合性

在评价时要进行综合考虑各种因素与影响。一般需要采用多种评价方法，取长补短。

13.1.7 适用性

系统分析和评价方法要适合具体情况，即具有可操作性。方法要简单，结论要明确，效果要显著，这样才能为人们所接受。

13.2 评价方法

13.2.1 评价方式主要有组织自评、外部组织测评的方式。其具体方法包括：

- a) 观察；
- b) 测量；
- c) 查阅资料；
- d) 对比分析；
- e) 抽样调查；
- f) 交流提问；
- g) 问卷调查；
- h) 随即体验。

13.2.2 确定评价的方式和主体。

13.2.3 评价主体确定评价要素及其相应指标。

13.2.4 采集评价对象的数据和信息。

13.2.5 利用相关数据和信息开展初评。

13.2.6 确定评价结果。

13.2.7 形成评价报告。评价报告一般可包括评价依据、评价人员、评价时间、评价简要过程、各分项指标评价结果、总体结论、存在问题和处理建议等。

13.3 满意度分析

13.3.1 实施步骤

- 13.3.1.1 制订相关调研方案。常使用问卷调查法和访谈法进行。
- 13.3.1.2 制作调查问卷。根据社会调查基础要求制作调查问卷。
- 13.3.1.3 发放调查问卷。使用抽样调查方法。
- 13.3.1.4 整理研究各项调研数据。
- 13.3.1.5 进行数据分析。使用计算机对已有的数据进行归纳整理，制作数据图表。
- 13.3.1.6 撰写调研报告。

13.3.2 分析报告

- 13.3.2.1 基础情况。
- 13.3.2.2 统计表格。
- 13.3.2.3 存在问题。
- 13.3.2.4 改进建议。

13.4 改进事项

- 13.4.1 总结安全服务存在的问题。
- 13.4.2 找出安全工作产生问题的原因。
- 13.4.3 有针对性地提出安全服务的改进措施。

参 考 文 献

[1] 应急管理部关于印发《应急管理标准化工作管理办法》的通知（中华人民共和国应急管理部 应急〔2019〕68号）
