

居家养老服务中心安全管理和应急预案

目 录

第一节 安全管理.....	2
一、指导思想.....	2
二、工作原则.....	2
三、工作目标及要求.....	3
第二节 应急预案.....	3
一、食物中毒应急预案.....	3
二、老人急病送医应急预案.....	5
三、老人发生猝死时应急预案.....	8
四、老人误吸、噎食应急预案.....	9
五、老人有自杀倾向或自杀时应急预案.....	12
六、老人坠床、摔倒时应急预案.....	14
七、老人外出或不归时应急预案.....	17
八、老人发生精神症状时应急预案.....	19
九、老人发生烧烫伤时应急预案.....	20
十、老人身故时应急预案.....	23
十一、火警火灾事故应急预案.....	25
十二、老人触电时应急预案.....	27
十三、停电和突然停电时应急预案.....	29
十四、停水和突然停水时应急预案.....	31
十五、院内泛水时应急预案.....	32
十六、发生台风、雷雨时应急预案.....	34

第三节 本地化服务及响应.....	36
一、本地化服务.....	36
二、应急响应.....	36
三、定期回访.....	39

第一节 安全管理

为了进一步规范社区居家养老服务部的正常平稳运作，有效降低和控制安全事故的危害，积极预防安全事故的发生，保障服务部在日常运作中的人身安全和财产安全，结合本居家养老服务部的实际情况，特制定以下安全工作预案。

一、指导思想

以落实科学发展观、构建和谐社会为统领，围绕零事故、无伤亡、保平安的目标，同时坚持“预防为主、积极处置”的方针，尽一切努力杜绝或减少居家养老服务部安全隐患及老年人身心健康等突发事件的发生，尽一切努力把损失降低到最低限度，创造一个安全、卫生、和谐的服务环境。

二、工作原则

（一）坚持以人为本，生命安全高于一切的原则，稳定压倒一切的原则。

（二）谁主管，谁负责的原则，预防为主，积极处置的原则。

（三）积极主动和及时、合法、公正处理的原则。

三、工作目标及要求

（一）通过对服务人员、服务志愿者、服务对象进行安全、自救自护教育，牢固树立安全责任意识，切实提高服务人员和服务对象的安全自我防护能力。

（二）完善风险防范制度及重大安全事故信息监测报告网络，定时定期对居家养老服务部进行安全巡查，做到及时发现、及时报告、及时处理，确保居家养老服务部各项工作的顺利开展。

（三）增强服务人员的应急处置能力及反应速度，熟练掌握应急处置流程。

（四）各居家养老服务部成立相应救援领导小组，负责本部的居家养老安全应急救援工作部署实施。

第二节 应急预案

一、食物中毒应急预案

（一）目的

为及时有效地预防、控制和消除突发食物中毒事件的危害，保障老人身体健康与生命安全，维护正常的社会秩序。

（二）操作流程

1.发现情况后立即向医护人员和行政总值班汇报，并通知院长及老人家属；

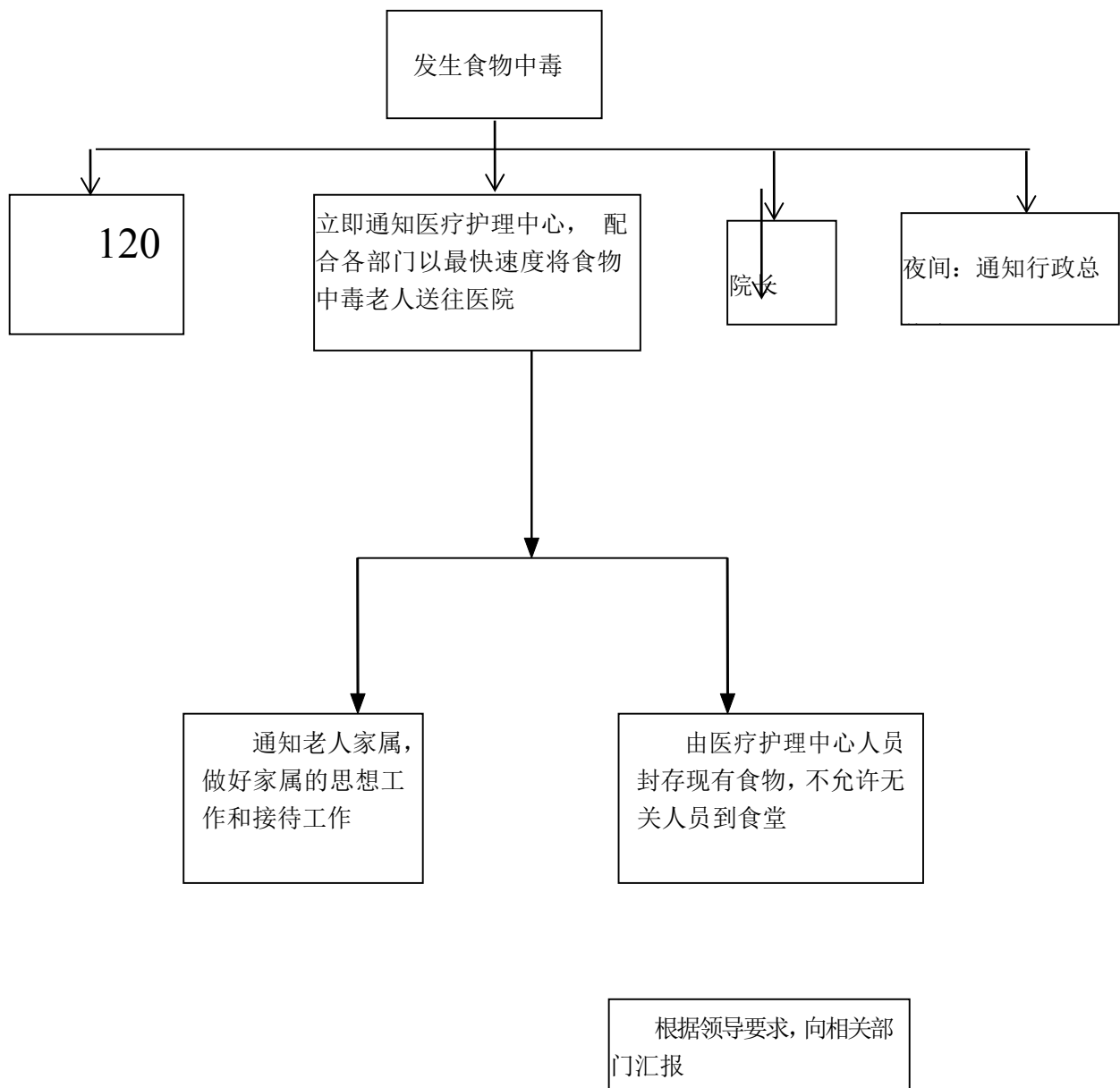
2.以最快速度将中毒人员送往医院；

- 3.由医护人员封存现有食物，无关人员不允许到食堂；
- 4.无关人员未经批准不准到医疗单位探视，以免影响治疗秩序；
- 5.根据院领导要求，分别向上级主管部门和防疫部门报告；
- 6.总结事故发生的原因并进行分析。

（三）注意事项

- 1.稳定老人及家属情绪，要求各类人员不以个人名义向外扩散消息，以免引起不必要的混乱；
- 2.如有个别家属来院探视，由护理中心做好家属的思想和接待工作；
- 3.如果有新闻媒体要求采访，必须经过院长同意，未经同意，任何单位和个人不得接受采访，以避免报道失实。

（四）食物中毒应急处理流程图



二、老人急病送医应急预案

(一) 目的

老人发生疾病时,工作人员能及时果断采取有效的措施,处理突发事件,降低损伤程度。

(二) 操作流程

1.当班人员发现或接收到老人突发疾病情况发生时，马上赶到现场，查看老人情况，同时立即通知医护小组进行急救（医生、护理主管、班组长），向行政总值班人员汇报；

2.经过评估小组决定

（1）老人病情允许，医护小组共同商量，采取适当的措施，并叮嘱员工如何进行照顾护理，同时做好同室老人安抚工作；

（2）老人病情情况紧急，工作人员配合医生就地进行抢救，根据医生、医护小组商量判断，拨打 120 急救派人陪同到医院治疗；

3.通知老人家属，做好沟通和安慰工作；

4.护理主管对相关责任人对整件事情进行详细了解、记录，向院长汇报；

5.老人从医院转回院后工作人员按照医嘱照顾老人（给老人准备营养汤）直至老人身体情况稳定；

6.对整件事情发生的进行分析、总结，学习。

（三）注意事项

1.密切观察老人生命体征的变化（呼吸、血压、脉搏、瞳孔等）；

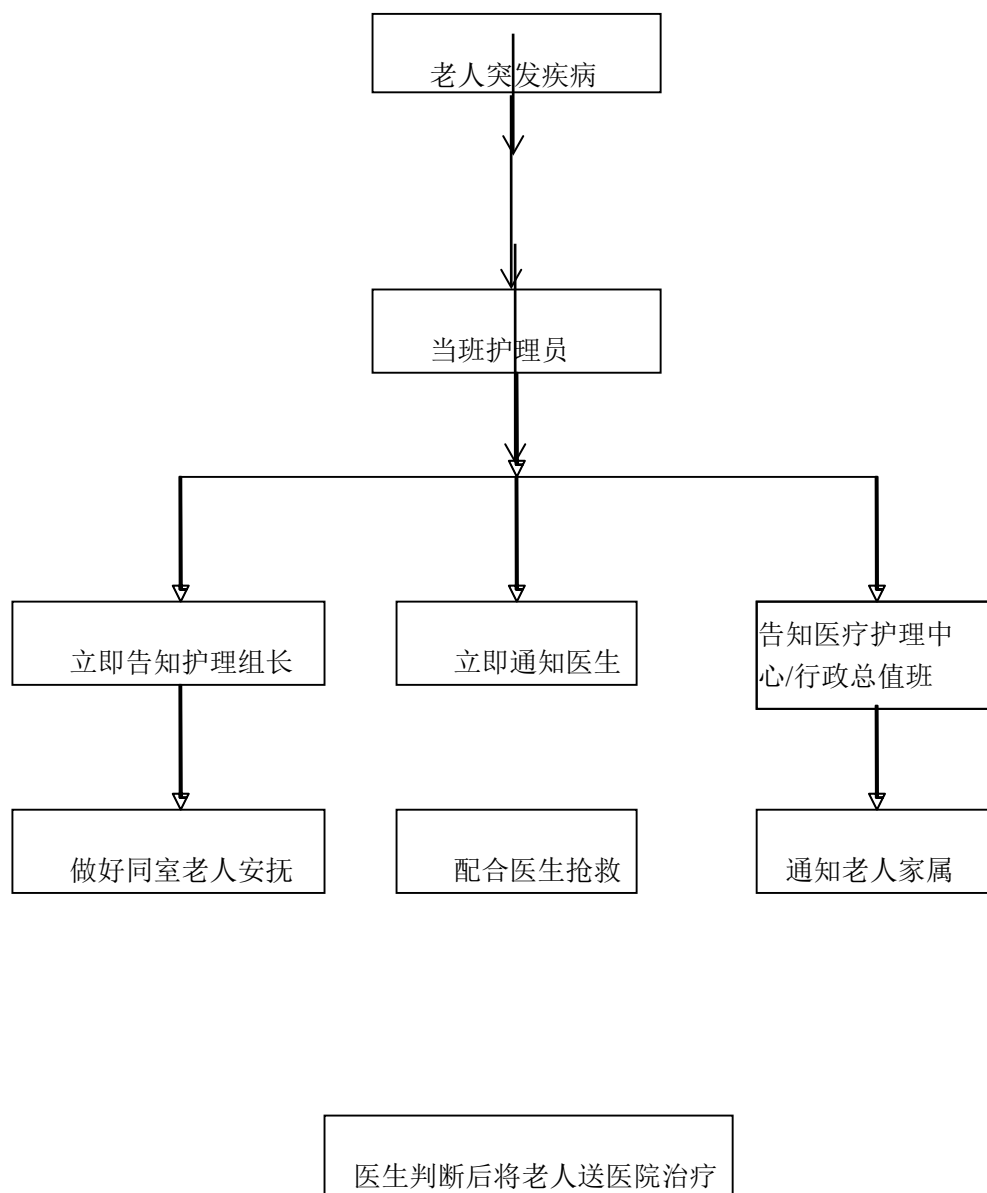
2.稳定老人、家属的情绪，要求每位员工不得以个人名义向外扩散消息，以免引起不必要的混乱；

3.如有家属来院探视，有护理部做好家属的思想和接待工作；

4.

如果有新闻媒体要求采访，必须经过院长同意，未经同意，任何人不得接受采访，以避免报道失实。

(四) 老人急病送医处理流程图



三、老人发生猝死时应急预案

（一）目的

老人突发猝死时，工作人员能及时果断采取有效的措施，处理突发事件，保障老人身体健康与生命安全，制定本预案。

（二）处置措施

1.发现或接收到老人突发猝死情况时，马上赶到现场，查看老人情况，立即通知医护小组（医生、护理主管、班组长）利用心脏拍击按摩、人工呼吸等急救措施就地抢救，向行政总值班人员汇报；

2.老人病情情况紧急，工作人员配合医生就地进行抢救，根据护小组商量判断，拨打 120 急救派人陪同到医院治疗；

3.通知老人家属，做好沟通和安慰工作；

4.护理主管要求相关责任人对整件事情进行详细调查取证，记录，向院长汇报；

5.医院医生出具了死亡证明书时，协助医护人员了解家属是否需要其他协助如殡仪馆服务等；

6.总结：对整个事件的发生情况进行分析、总结。

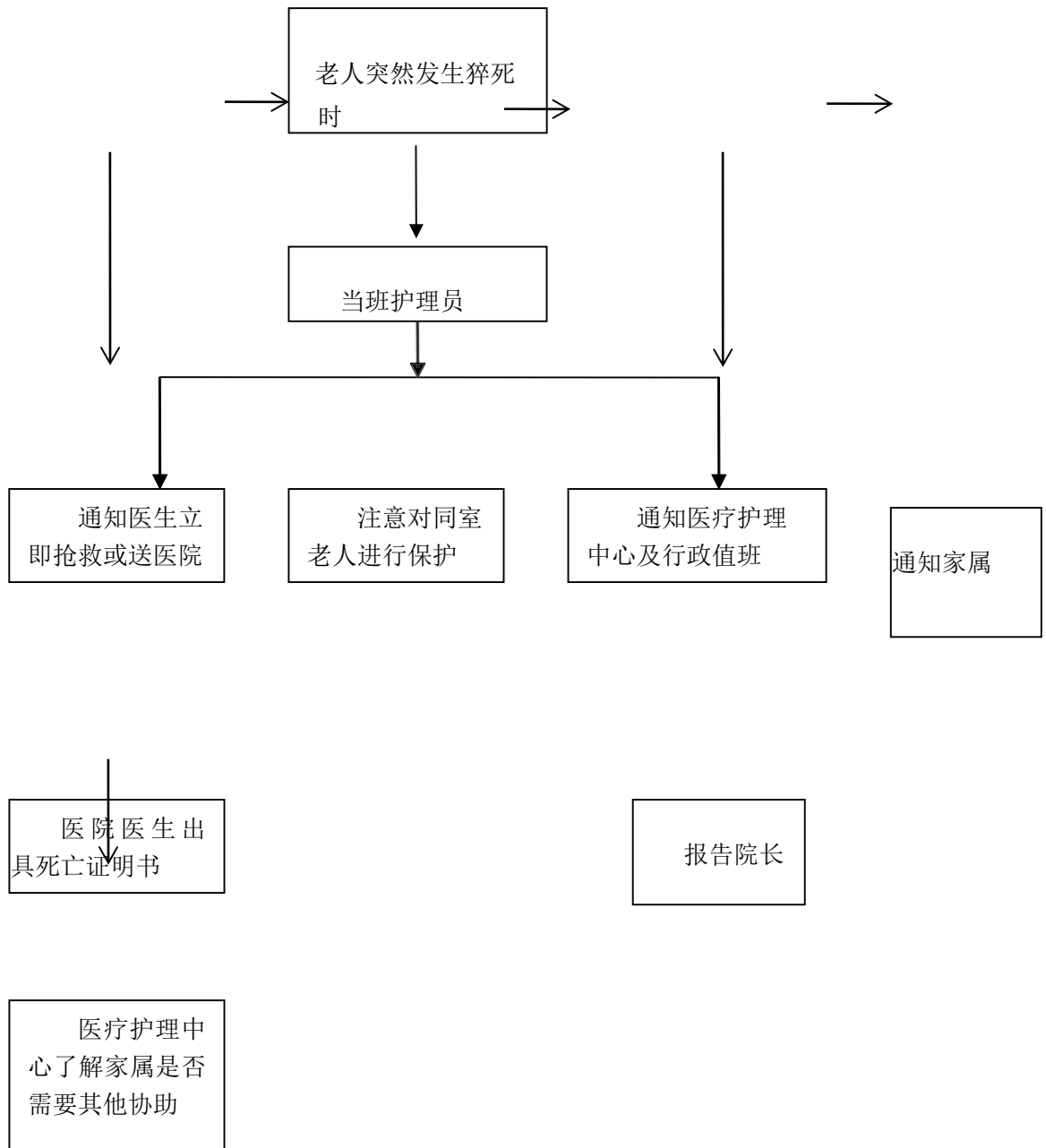
（三）注意事项:

1.稳定老人、家属情绪，要求每位员工不得以个人名义向外扩散消息，以免引起不必要的混乱；

2.如有家属来院探视，有护理部做好家属的思想工作和接待工作；

3.如果有新闻媒体要求采访，必须经过院长同意，未经同意，任何人不得接受采访，以避免报道失实。

(四) 老人发生猝死时处理流程图



四、老人误吸、噎食应急预案

(一) 目的

为了在老人发生误吸、噎食等意外事故时，工作人员能果断采取积极有效的急救办法，挽救老人性命，保障老人健康。

（二）操作流程

1.当班人员发现老人有误吸、噎食情况发生时，要立即使用“余气冲击法”或将老人处于俯卧位，叩击背部，刺激喉部，尽可能排出吸入物，抢救老人生命；

2.同时，要其他工作人员帮忙通知医护小组，（医生、护理主管、护理组长）向行政总值班人员汇报，医护小组共同帮忙老人及时清理老人口腔内吸入物、呕吐物等；

3.医护小组商量决定：

（1）老人情况已经稳定，医生对老人身体情况进行检查，叮嘱当班人员应该注意事项；

（2）如果老人情况比较严重，必要时，立即拨打 120，并派人陪同送医院进行治疗；

4.与老人家属联系，做好沟通工作；

5.护理主管要求相关责任人对整件事情进行取证调查，记录，向院长汇报；

6.老人从医院转回院后，医护小组结合医嘱给出正确照顾老人的方法，（给老人准备营养汤）直至老人身体情况稳定；根据老人的实际吞咽情况，给予相应的饮食方法；

7.对整个事件进行分析、总结，再学习，尽量避免类似事情再次发生。

（三）注意事项

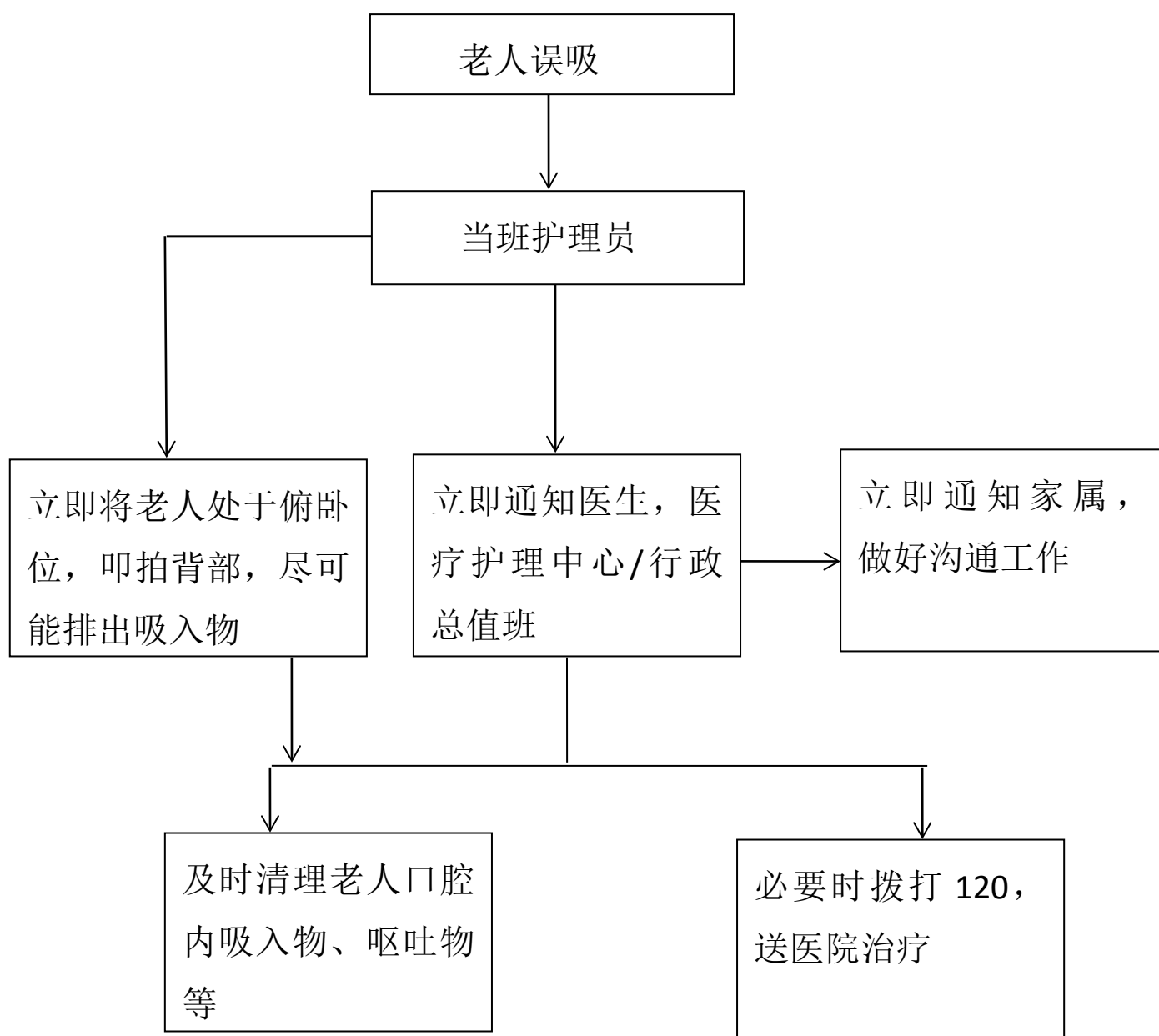
- 1.第一时间发现情况的员工要争分夺秒立即抢救老人；
- 2.

稳定老人、家属情绪，要求每位员工不得以个人名义向外扩散消息，以免引起不必要的混乱；

3.如有家属来院探视，有护理部做好家属的思想工作和接待工作；

4.如果有新闻媒体要求采访，必须经过院长同意，未经同意，任何人不得接受采访，以避免报道失实。

（四）老人发生误吸时的应急处理流程图



五、老人有自杀倾向或自杀时应急预案

（一）目的

老人有自杀倾向或自杀时，能及时采取有效措施，保障老人安全，降低损伤程度。

（二）操作流程

1.老人有自杀倾向时

（1）立即报告医护小组，检查、没收私藏药品，锐利危险物品等；

（2）告知老人家属 24 小时监护，不得离开；

（3）密切观察老人心理变化，及时做好疏导、沟通工作；

（4）查找老人自杀原因，护理主管及社工跟进，做好老人心理护理；

2.发现老人自杀时

（1）立即通知医护小组，赶赴现场就地抢救，向行政值班人员汇报；

（2）保护现场；

（3）必要时，医护小组商量拨打 120 急救电话，派人送老人到医院进行治疗；

（4）通知公安部门到场；

（5）通知老人家属，做好老人家属沟通、安慰工作；

3.事后处理

（1）护理主管对相关责任人对整件事情进行详细了解、记录，向院长汇报；

（2）

老人从医院转回院后工作人员按照医嘱照顾老人，直至老人情况稳定；

（3）社工跟进，继续密切观察老人情绪变化，做好疏导、沟通工作；

（4）必要时，经过家属同意采取一定的强制措施，防止类似事情再发生；

（5）对整个事件的发生进行具体分析、总结，学习。

（三）注意事项：

1.老人有自杀倾向时，要及时联系老人家属，共同帮助老人解开心结，解决老人的困惑问题；必要时，请家属带老人到专业医院进行心理治疗；

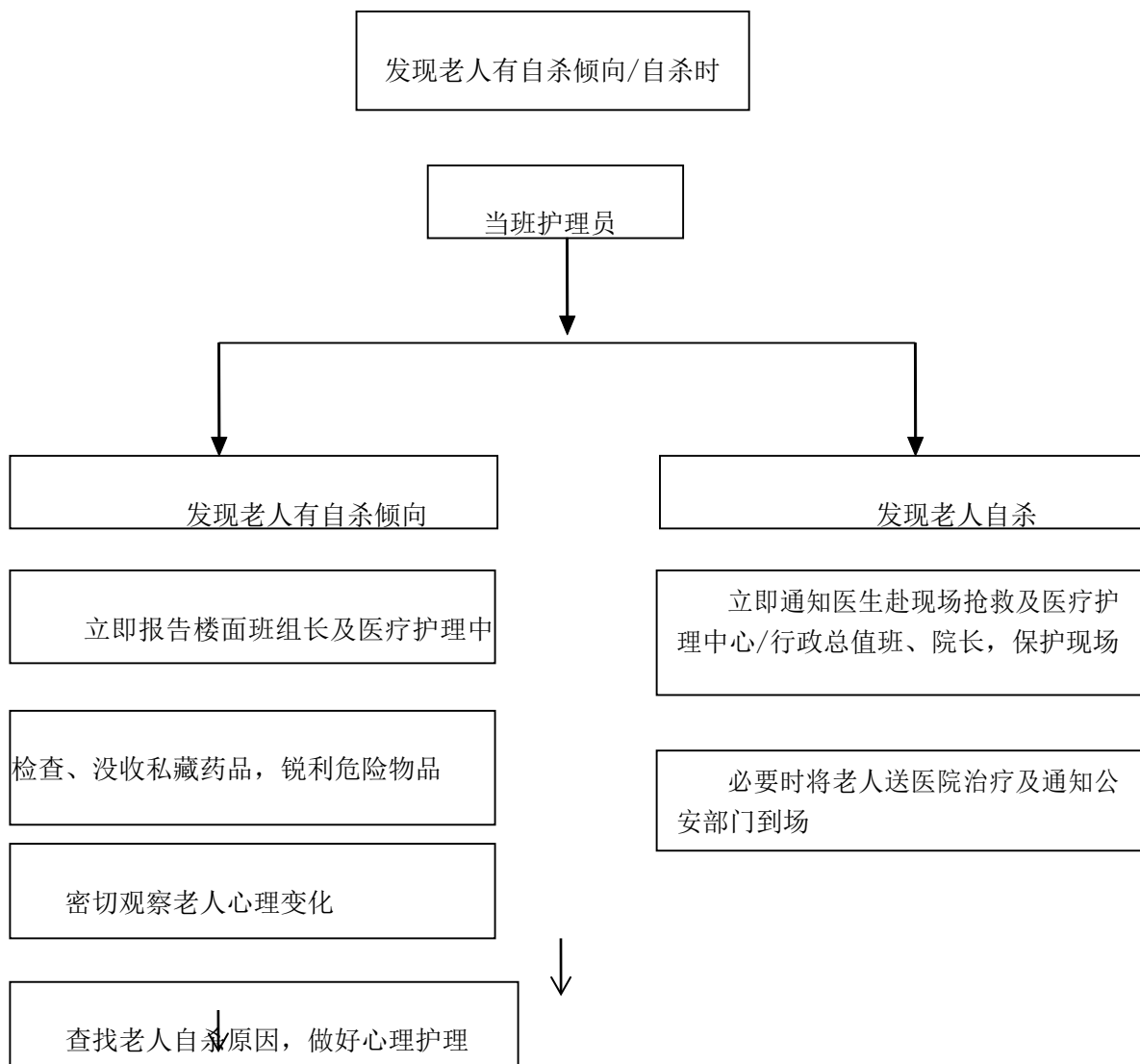
2.第一时间发现老人自杀的员工要争分夺秒立即抢救老人；

3.稳定老人、家属情绪，要求每位员工不得以个人名义向外扩散消息，以免引起不必要的混乱；

4.如有家属来院探视，有护理部做好家属的思想和接待工作；

5.如果有新闻媒体要求采访，必须经过院长同意，未经同意，任何人不得接受采访，以避免报道失实。

（四）老人有自杀倾向或自杀时的应急流程图



六、老人坠床、摔倒时应急预案

(一) 目的

为了在老人发生坠床、摔倒等意外事故时，工作人员能及时采取科学、有效的措施，正确处理突发事件，避免引起不必要的损伤，保障老人身体健康与生命安全，制定本预案。

(二) 操作流程

1.当班人员发现或接收到老人坠床、摔倒等情况发生时，马上赶到现场，查看老人情况，同时立即通知医护小组，（医生、护理主管、班组长），向行政总值班人员汇报，对老人生命体征进行初步检查（心跳、血压、疼痛情况等）；

2.经过评估小组商量决定

（1）老人病情允许，医护小组共同检查老人受伤情况，采取适当的措施，并叮嘱员工如何进行照顾护理；

（2）老人病情有变化，情况紧急，工作人员配合医生就地进行适当抢救，立刻拨打 120 急救派人陪同到医院治疗；

3.通知老人家属，做好沟通和安慰工作；

4.护理主管要求相关责任人对整件事情进行调查取证，记录，向院长汇报；

5.老人从医院转回院后工作人员按照医嘱照顾老人（给老人准备营养汤）直至老人身体情况稳定；

6.总结：对整个事件的发生情况进行详细分析、总结，日常工作中开展进一步学习，尽量预防类似事情发生。

（三）注意事项

1.发现情况时，如老人疼痛厉害，严禁随意搬动老人；

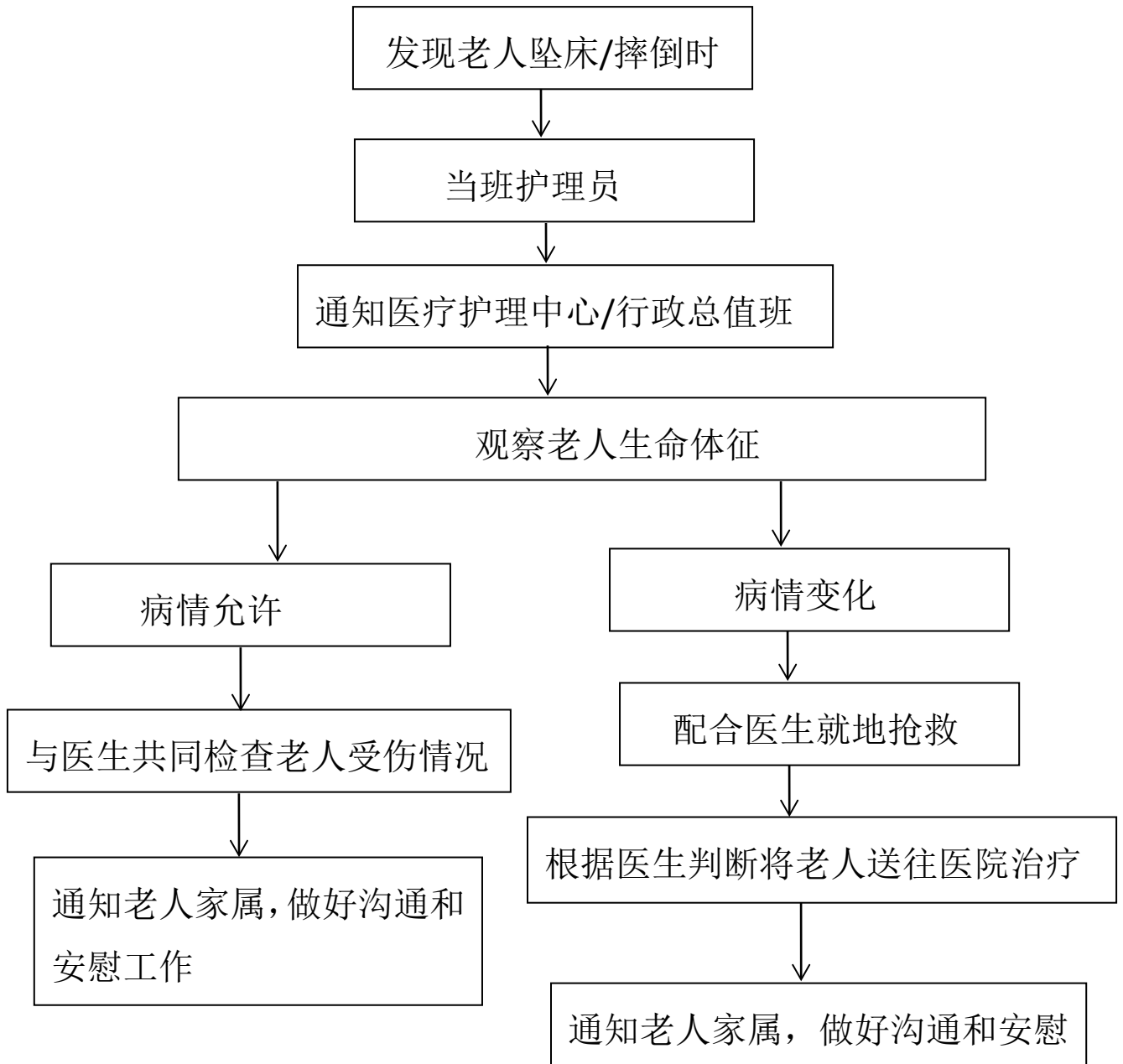
2.老人没有去医院治疗的，工作人员要随时观察老人病情变化；

3.稳定老人、家属情绪，要求每位员工不得以个人名义向外扩散消息，以免引起不必要的混乱；

4.如有家属来院探视，有护理部做好家属的思想工作和接待工作；

5.如果有新闻媒体要求采访，必须经过院长同意，未经同意，任何人不得接受采访，以避免报道失实。

(四) 老人坠床/摔倒时的应急流程图



七、老人外出或不归时应急预案

(一) 目的

在老人发生外出或不归时，能及时找到老人，保障老人生命安全，尽量减少老人损伤

（二）操作流程

1.当发现老人外出或不归时，立即通知医护小组，向行政总值班汇报；

2.从门卫处查看老人外出记录（门卫处老人外出登记、摄像记录等），询问相关工作人员老人外出原因及具体情况，尽可能搜集更多信息寻找老人；

3.到小区内寻找老人，查看小区门口录像、询问小区附近人员等，查找老人去处；

4.联系老人家属，寻找老人，上报请求有关部门协助寻找老人

（1）老人返回院里后，查看老人身体情况。按有关规定对整个事件进行处理；

（2）老人确属不归的，由医护小组对老人的物品进行保管，清点；立即上报有关部门；

5.安抚老人及家属情绪，做好疏导、沟通工作；

6.护理主管对整个事件进行调查，分析事件发生的原因，进行员工学习、培训等，采取适当措施，严谨类似事件再次发生。

（三）注意事项：

1.老人返院后，对老人进行身体、精神等方面评估，根据老人实际情况确定老人以后能否自行外出；

2.

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。

如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/435220044310011132>