

平顶山市地方标准

《居家老年人助急服务规范》编制说明

一、工作简介

（一）任务来源

随着我国老龄化进程加快，老年人突发疾病、意外跌倒等紧急情况频发，对助急服务的需求日益迫切。国家《“十四五”国家老龄事业发展和养老服务体系规划》明确提出“完善老年人紧急救援服务网络”，民政部等部委也多次强调加强老年人应急服务能力建设。平顶山市作为老龄化程度较高的地区，亟需通过标准化手段规范助急服务，保障老年人生命安全，平顶山市民政局特申请制定平顶山市地方标准《居家老年人助急服务规范》。根据平顶山市市场监督管理局下发的《平顶山市市场监督管理局关于下达 2025 年平顶山市养老服务地方标准制修订计划的通知》（平市监办〔2025〕19 号），本标准予以立项，项目编号为 20250310008。

（二）起草单位

平顶山市民政局。

二、制定标准的必要性、可行性及意义

（一）必要性

随着平顶山市老龄化程度的不断加深，独居、高龄老人数量日益增多。这类老人在日常生活中遭遇突发紧急状况，如跌倒、突发疾病、意外事故等情况的概率相对较高。由于身体机能衰退和行动不便，他们在面对这些紧急情况时，往往难以迅速有效地自救或获得及时帮助。

助急服务作为老年人安全保障的最后一道防线，对及时挽救生命、减少伤害起着关键作用。然而，目前助急服务的内容、响应时间、服务流程等缺乏明确规范，导致服务质量参差不齐，无法充分满足老年人的安全保障需求，制定《居家老年人助急服务规范》迫在眉睫。但当前平顶山市养老服务体系中，助急服务存在定位模糊、衔接不畅等问题，与其他养老服务环节未能形成有机整体。制定统一的助急服务规范，有助于明确助急服务在养老服务体系中的位置和职责，加强各服务环节的协同配合，从而提升养老体系的完整性和系统性，为老年人提供更加全面、高效的养老服务。

（二）可行性

随着信息技术和智能设备的飞速发展，为老年人助急服务提供了更加便捷、高效的技术手段。例如，智能穿戴设备、紧急呼叫系统、定位技术等可以实现老年人紧急情况的实时监测、快速报警和精确定位，大大提高了助急服务的响应速度和救援效率。这些先进的技术手段已经在一些地区的助急服务中得到应用，并取得了良好效果。在制定助急服务规范时，可以充分考虑这些技术手段的应用，将其纳入标准体系，推动助急服务的智能化、信息化发展。养老服务机构、社区组织、助急服务企业等作为老年人助急服务的主要提供者，对规范助急服务市场、提升服务质量有着强烈的愿望和需求。在标准制定过程中，他们积极参与调研、讨论和意见反馈，为标准的制定提供了大量的一线信息和建议。同时，行业协会等组织也发挥着重要的桥梁和纽带作用，能够协调各方资源，推动标准的制定和实施。这种广泛的行

业参与积极性为标准的顺利制定和有效实施提供了坚实的群众基础。

（三）意义

通过编制《居家老年人助急服务规范》地方标准，将作为提升老年人生活安全与质量的关键举措。该规范明确助急服务流程、响应时间等，确保老人在突发疾病、意外跌倒等紧急状况下能迅速获得专业救援，有效保障生命安全，增强其安全感与幸福感。同时，规范助急服务市场，引导行业健康发展，提升服务质量与效率，促进助急服务标准化、专业化，也完善了养老服务体系，强化各环节协同，为应对人口老龄化提供有力支撑，推动社会和谐稳定。

三、编制过程介绍

（一）预研阶段（2024年10月—2024年12月）

2024年10月，平顶山市民政局结合工作实际，调研分析本市当前老年人助急服务现状，学习本省及外省老年人助急服务的先进经验，提出了具体的建议和方向，确立了《居家老年人助急服务规范》的立项意向。

2024年12月，标准起草组着手开始搜集、查阅相关国家政策、科研文献、资料及标准查新工作，论证标准立项的可行性，并形成标准框架。

（二）申报阶段（2025年1月—2025年2月）

2025年1月—2月，《居家老年人助急服务规范》标准草案编制完成后，起草组将申报材料装订后向平顶山市市场监督管理局提交。

（三）立项阶段（2025年3月）

2025年3月，平顶山市市场监督管理局下发了《平顶山市市场监督管理局关于下达2025年平顶山市养老服务地方标准制修订计划的通知》。

（四）起草阶段（2025年3月—2025年4月）

标准制修订计划下达后，标准起草组进一步完善标准草案，多次召开标准研讨会，逐章逐条讨论标准文本，并且从不同角度提出了具备科学性、实用性和可操作性的修改意见。并在前期调研的基础上，共同研究形成标准征求意见稿，并形成标准编制说明。在官方平台等多种媒介以及定向发布标准征求意见的通知，开启征求意见。

四、制订标准的原则和依据，与现行法律法规和标准的关系

（一）制定原则

本文件按照 GB/T 1.1-2020 给出的规则进行编写。编制过程中，参考了相关国家标准、地方标准和法律法规的要求，充分收集现有行业资料，力求以实事求是的原则使标准具有科学性、先进性。本标准的制定依据以下原则：

1.适用性原则

本文件中规定的内容应当立足当前老年人助急服务现状，所规定的内容既符合国家政策及规范性文件要求，又要满足实际，为全市的老年人助急服务提供规范性指导。

2.先进性原则

标准起草工作组长期以居家老年人助急服务的需求为基础，在总结养老机构服务纠纷处理工作取得的经验和存在问题的基础上，进行

充分的研究、调研和论证，确定标准的主要内容。

3.统一性原则

本文件制定与现行的法律法规和国家标准相一致。符合国家、河南省以及平顶山市出台的法律法规、政策文件有关要求。

4.规范性原则

多次召开标准编写研讨会，起草组就标准的框架、结构、内容广泛讨论，发表意见，标准的格式、结构和内容的编制符合 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。

（二）制定依据

- 1.《中华人民共和国标准化法》；
- 2.《关于印发“十四五”健康老龄化规划的通知》（国卫老龄发〔2022〕4号）；
- 3.《中共中央 国务院关于深化养老服务改革发展的意见》；
- 4.《平顶山市养老服务高质量发展三年行动计划（2025—2027年）》；
- 5.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。

五、主要条款的说明，主要技术指标、参数、实验验证的论述

（一）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。

（二）规范性引用文件

本文件的规范性引用文件为：

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

（三）术语和定义

本章给出了“助急服务”的定义。

（四）基本要求

本章规定了服务组织、服务人员、服务设备方面的内容。

（五）服务流程

本章给出了服务流程中呼入电话、生成派单、通知人员、实施服务、编写总结方面内容。

（六）服务内容与要求

本章给出家庭呼叫助急、机构服务和入户服务过程中突发事件助急方面的内容。

（七）服务评价与改进

本章分别阐述了呼救信息响应率、搜集反馈意见、情况总结的内容。

六、标准中如有涉及专利，应有明确的知识产权说明

本文件不涉及专利。

七、采用国际标准或国外先进标准的，说明采标程度，以及国内

外同类标准水平的对比情况

本文件没有采用国际标准或国外先进标准。

八、重大意见分歧的处理经过和依据

本文件在起草过程中，未出现重大意见分歧。

九、贯彻标准的措施建议

（一）大力推广宣传贯彻

1.官网发布

标准发布后，平顶山市民政局对标准实施令的发布进行通知，并通过各渠道下发至相关学习者，保证各大类具备老年人助急服务的机构、组织均已接收。

2.实地宣传

选取组织老年人助急服务的养老机构进行为期一天的宣传，并对当前服务现状进行对标检查，在检查中培训，从而在培训的过程中提高养老机构或组织的标准化意识。

3.图解展示

制作标准内容的图解版，将图解版以纸质或电子的形式发送至各个相关单位、相关企业。以图解版的形式进行上墙宣传、宣传册宣传，并通过图解版促进学习。

4.线上宣贯

以图解版为主要展示内容，通过平顶山市民政局官方公众号等方式对标准内容以简单、鲜明的形式进行展示，起到宣贯作用。

5.文字宣传

以标准文本为主要展示内容，通过官方媒体对标准内容进行宣传。

（二）积极开展检查改进

建立监督检查改进制度。养老机构在标准实施过程中，对发现的问题或者相关建议进行及时反馈，以便改进和完善。

标准起草工作组

2025年3月