

國立彰化女子高級中學校園危機處理實施計畫

壹、依據：

- 一、部頒建立學生輔導新體制。
- 二、部頒營造友善校園實施政策方針。

貳、目的：

- 一、營造學生安全的求學環境，加強師生安全教育知能與應變能力。
- 二、正視人為或天然因素所造成的災害，積極宣導預防，建構有效的防衛機制，務期將災害減至最低，進而解除危機。
- 三、妥善運用社會資源，架構學校與社區的聯絡網路，建立義工服務制度，協助校園安全的維護，並為學生校外安危通報處置。

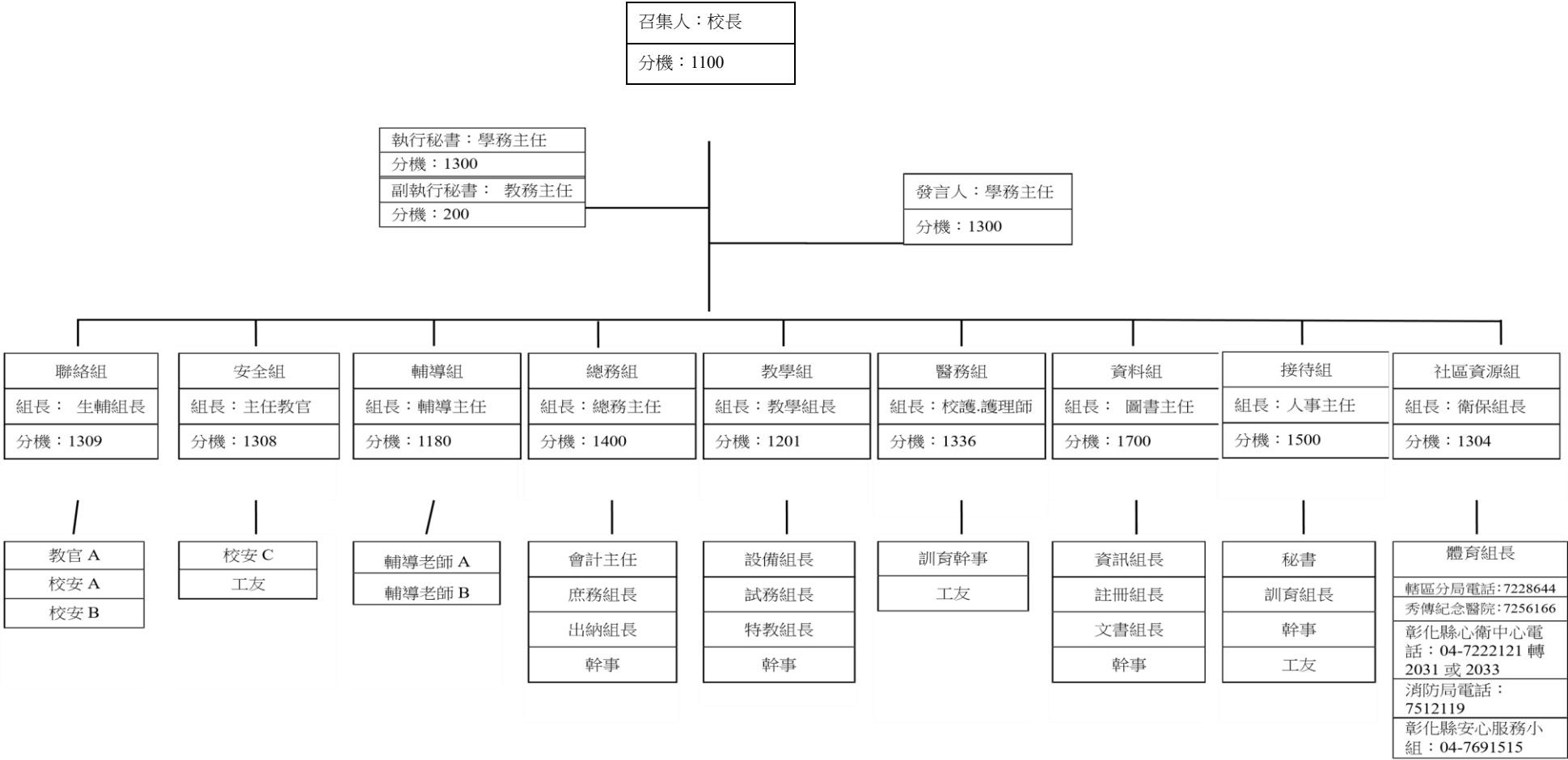
參、實施要點：

一、組織

國立彰化女中校園危機處理小組名冊

工作分組	職務	工作要點	聯絡電話
召集人	校長	綜理校園危機緊急事件處理指揮調度事宜	7240042-1100
執行秘書	學務主任	指揮危機處理小組全盤事宜	7240042-1300
副執行秘書	教務主任	協助危機處理相關事宜	7240042-1200
發言人	學務主任	擔任發言人	7240042-1300
總務組	總務主任	1. 隔離現場 2. 提供事件處理之各項支援 3. 申訴、仲裁、救助、賠償之協調處理 4. 有關危機事件之物品集中管理	7240042-1400
輔導組	輔導主任	1. 協助安置學生、心理輔導、減壓處置 2. 安心服務	7240042-1180
接待組	人事主任	校外相關人員及記者媒體之接待安排	7240042-1500
	秘書		7240042-1101
資料組	圖書館主任	蒐集、整理資料，危險紀錄，資料建立	7240042-1700
聯絡組	生輔組長	1. 通知上級單位、第一線相關處理人員、各處室主任 2. 校安通報 3. 聯絡學生家長	7240042-1309
安全組	主任教官	1. 事件現場處理 2. 安全維護暨當事者之保護 3. 人員緊急疏散 4. 斷絕事故源	7240042-1308
社區資源組	衛保組長	1. 聯繫社區資源單位提供諮詢服務或指導 2. 醫院、警察局、消防隊之聯繫 3. 協助申訴、仲裁、救助、賠償之協調處理	7240042-1304
教學組	教學組長	負責事件處理人員之調、代課事宜	7240042-1201
醫務組	校護	1. 進行當事人緊急醫務之處理 2. 傷患集中急救	7240042-1336
	護理師		7240042-1307

二、國立彰化女中校園危機處理小組組織圖



三、國立彰化女中校園事件危機處理各處室相關工作及分工事項

(一) 學務處相關人員（執行秘書、安全組、聯絡組、醫務組、社區資源組）

成員	工作內容
學務主任 (執行秘書)	1. 擬定危機處理計畫 2. 執行宣導教育／策略 3. 事件發生時指揮處理小組全盤事宜 4. 擔任發言人
主任教官—教官 (安全組)	1. 發生事件現場之處理 2. 安全維護暨當事者之保護 3. 人員緊急疏散 4. 斷絕事故源 5. 參加主管會報，掌握危機處理進度 6. 向學生說明事情原委
生輔組長—教官 (聯絡組)	1. 將訊息通報上級單位及第一線相關處理人員、各處室主任 2. 通知家長、陪同家長進行後續事務處理 3. 校安通報 4. 參加會議，確實掌握危機處理進度
校護—護理師 (醫務組)	1. 事件當事人緊急醫務之處理 2. 傷患集中急救
衛保組長 (社區資源組)	1. 聯繫各社區資源單位提供諮詢服務或指導。 2. 協助申訴、仲裁、救助、賠償之協調處理。

(二) 輔導室

成員	工作內容
輔導主任 (輔導組長)	1. 帶領輔導教師進入班級現場，協助事件者班級學生安置〈若事發現場為校內〉 2. 會同學務處聯繫家長、家庭訪視 3. 參加主管會報進行安心簡報 4. 輔導室室務會議及工作分工 5. 安心演說：全校教職員工及學生〈若是校長則需提供資料〉 6. 參加班級任課教師會議 7. 主持班級道別活動 8. 相關工作人員的身心狀態檢核

輔導教師	輔導教師 A	1. 統整並提供事件者資料給發言人 2. 安心演說：事件者班級 3. 參加班級任課教師會議 4. 安心服務通報並準備相關事宜 5. 籌畫班級道別活動 6. 陪伴家長、支持導師 ₃ 7. 重要個案的心理創傷壓力檢核〈一個月後〉
	輔導教師 B	1. 預備安心文宣〈師生、家長〉 2. 視需要進行非事件者班級的安心演說 3. 協助安心服務相關工作 4. 協助班級道別活動相關工作 5. 陪伴家長、支持導師 6. 安心諮詢

(三) 總務處、人事室、會計室（總務組）

成員	工作內容
總務主任 (總務組長)	1. 協助擬定危機處理計畫 2. 參加主管會報，掌握危機處理進度 3. 協調事件處理之各項支援 4. 申訴、仲裁、救助、賠償之協調處理
組員 (會計主任、庶務組長、出納組長及幹事等)	1. 發生事件現場之隔離與處理 2. 危機處理所需之物品採購與保管 3. 避難場所規劃與設置 4. 設置紅色警戒啟動暗號 5. 教職員工差假管理 6. 危機處理各項經費核銷 7. 其他庶務工作

(四) 教務處相關人員（副執行秘書、教學組）

成員	工作內容
教務主任 (副執行秘書)	1. 協助危機處理相關事宜。 2. 規畫危機事件課務處理相關事宜。
教學組長 (教學組長)	1. 處理危機事件處理人員之調、代、補課事宜。 2. 處理危機事件學生、班級之停、調、補課事宜。
組員 (設備組長、試務組長、特教組長、幹事)	1. 協助處理危機事件處理人員之調、代、補課事宜。 2. 協助處理危機事件學生、班級之停、調、補課事宜。

圖書館、文書組（資料組）

成員	工作內容
圖書館主任 （資料組長）	檢核並記錄危機事件處理之概況和進度，且每日回報執行秘書。
組員 （文書組長、資訊組長、註冊組長、圖書館幹事）	蒐集、整理資料，危險紀錄，資料建立

（五）人事室、校長室（接待組）

成員	工作內容
人事主任 （接待組長）	危機事件校外相關人員、記者媒體之接待和場地安排。
秘書、訓育組長	協助危機事件校外相關人員、記者媒體之接待和場地安排。
校長室工友	協助接待危機事件校外相關人員及記者媒體。

四、緊急危機處理程序

事 件	工 作 內 容
（一）發生山難、交通事故、溺水、中暑等重大意外傷亡事件	1. 急救、送醫 2. 通知家屬 3. 通知相關衛生醫療單位處理 4. 校安通報、安心服務通報與申請
（二）發生傷害、勒索、搶劫、綁架、強暴等暴力事件	1. 傷患急救送醫 2. 迅速報警處理 3. 聯絡家屬 4. 校安通報、安心服務通報與申請
（三）發生吸食管制違禁品	1. 實施個別訪談 2. 通知家屬 3. 協調申請勒戒 4. 追查來源及流通管道 5. 校安通報

(四) 發生自我傷害事件 (自殺、自殘)	1. 傷患急救送醫 2. 通知家屬 3. 校安通報、安心服務通報與申請 4. 個別輔導建立個案 5. 轉介專業輔導人員
(五) 發生食物中毒、重大傳染疫情	1. 傷患急救送醫 2. 聯絡家屬 3. 通知相關衛生醫療單位處理 4. 校安通報、安心服務通報與申請
(六) 發生火警	1. 迅速疏散人員 2. 封鎖現場管制人員 3. 迅速滅火並通知消防單位 4. 搬移重要文件 5. 校安通報、安心服務通報與申請
(七) 發現可疑信件、疑似爆裂物、槍械、彈藥等危險物品	1. 封鎖現場，管制人員 2. 不碰觸、不移動、不張揚 3. 迅速報警處理 4. 校安通報
(八) 發生竊盜案件	1. 封鎖現場並派員看守 2. 報警處理 3. 校安通報
(九) 發生地震、颱風等天然災害	1. 迅速疏散人員至安全場所 2. 校安通報、安心服務通報與申請
(十) 發生師生衝突、罷課抗爭事件	1. 瞭解衝突原因並解決問題 2. 告知通報申訴流程 (如流程圖二) 3. 校安通報
(十一) 發生性侵害、性騷擾事件	1. 保護當事人 2. 告知危機處理模式 (如流程圖一) 3. 告知通報申訴流程 (如流程圖二) 4. 輔導轉介 (如流程圖三) 5. 當事人心理輔導與重建 6. 校安通報、113 通報

五、平時宣教：

(一) 校園安全教育宣導

(二) 糾察組織訓練

(三) 各項演練

(四) 暢通通報系統

六、重大事件發生時處理原則：

(一) 傷患急救送醫

(二) 循通聯網路通報校長及執行秘書

(三) 確實做好人員管制

(四) 通知家屬以便協調處理

(五) 通知警政、消防、衛生相關權責單位協助處理

(六) 校安通報

(七) 安心服務通報與申請 (八) 非經同意不隨意對外發表意見，避免不必要困擾。

七、校園危機處理作業流程（如附件二）

肆、檢討與改進 一、平

(一) 於每學期結束前召開檢討會，對於校園危機管理作通盤檢討，有缺失檢討改進。

(二) 落實安全教育及各項演練，建立學生個人防衛機制，減輕災害帶來的損失。

(三) 健全學生心理，適時溝通與輔導，導正偏差行為，避免不必要的傷害。

二、事件發生後

(一) 針對危機消弭問題，正視校園潛在的危機，加強宣導與溝通，尋求正確解決之道。

(二) 保護當事人避免二次傷害，適時輔導與心理重建，協助學生迎向未來。

(三) 即時針對危機事件相關人員實施減壓輔導、安心諮詢…等之安心服務，加強心理支持，降低其心理恐懼、焦慮、壓力與不安，建構個人正向面對問題的態度。

伍、獎懲

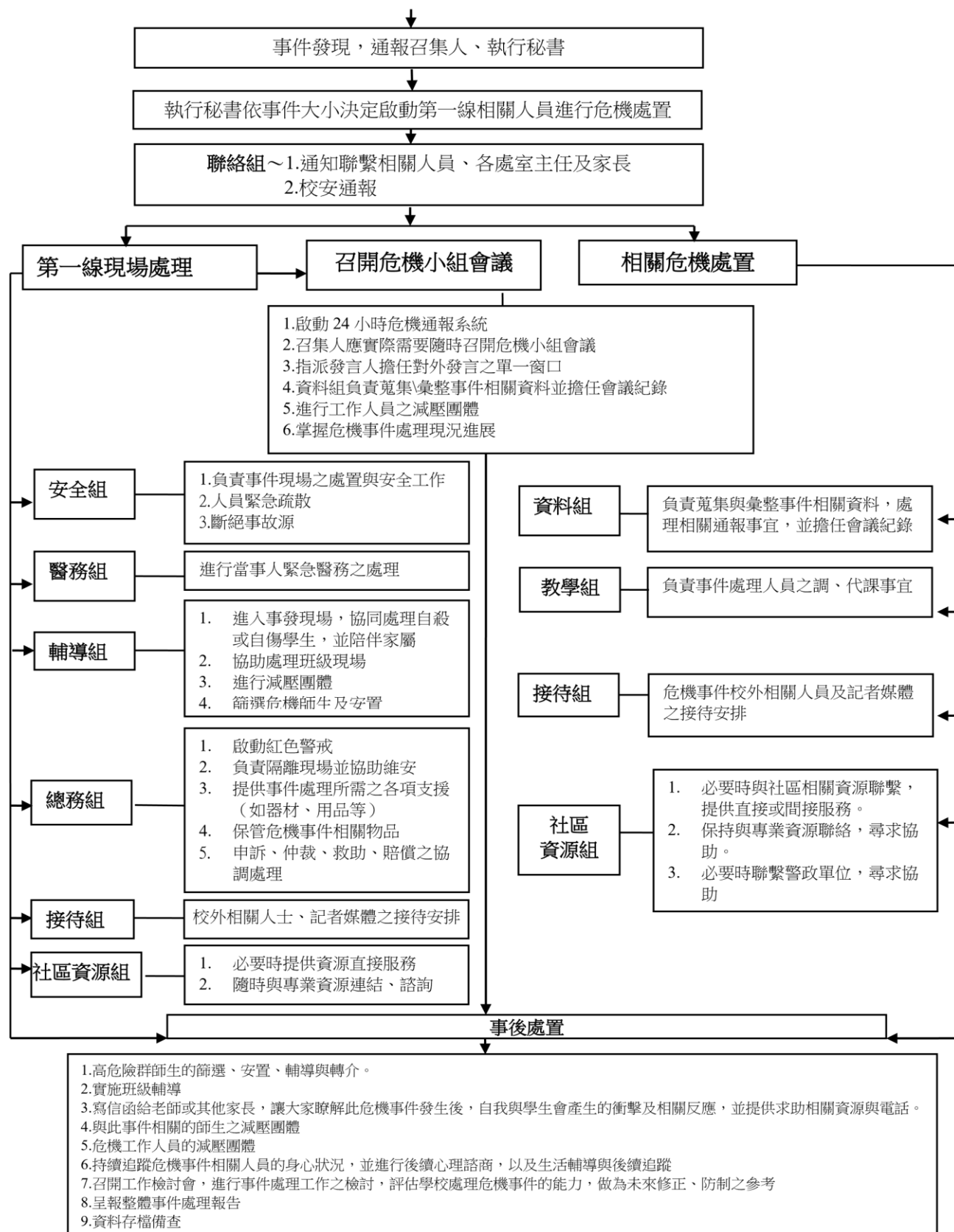
一、相關人員依職責辦理相關業務，實施成效列入年終考核參考。

二、辦理業務績效卓越者，依公職人員獎懲辦法提報獎勵。

陸、本計畫經行政會報通過，陳校長同意後實施，修正時亦同。

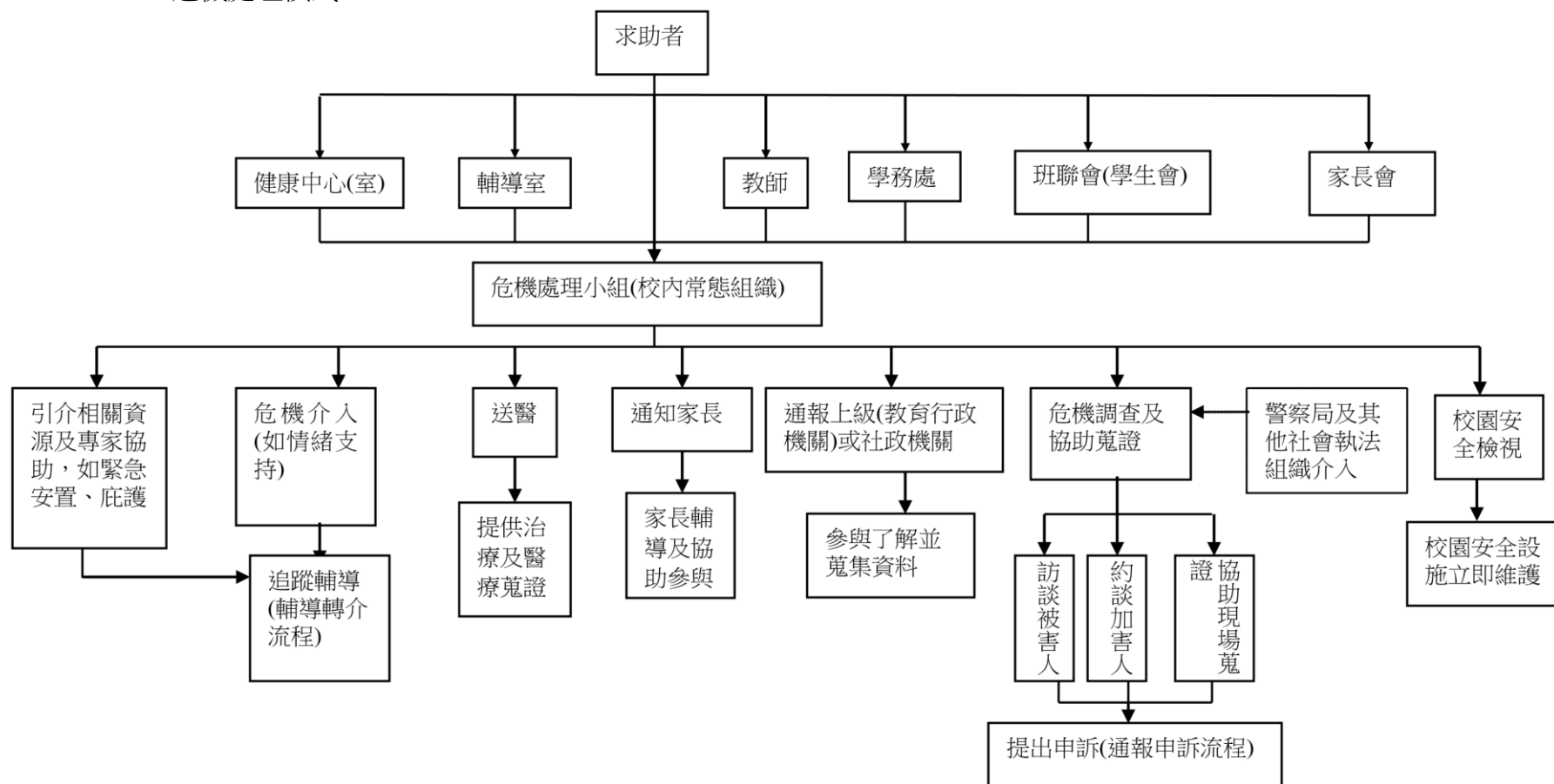
國立彰化女中校園危機處理作業流程

校園危機事件發生



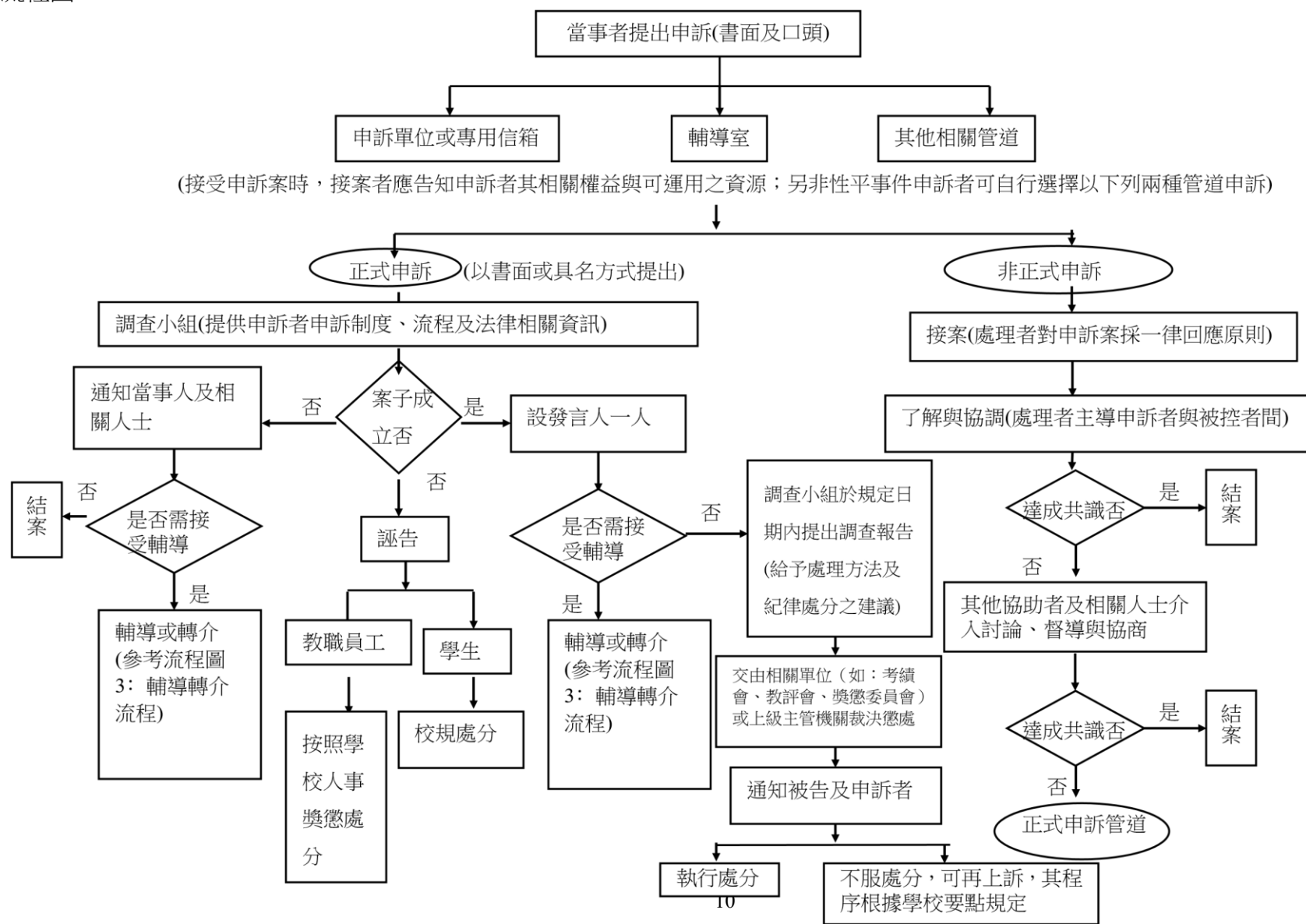
流程圖

1: 危機處理模式



2 - 通報申訴流程

流程圖



3: 輔導轉介流程



國立彰化女中校園事件危機處理工作時程表

平時	事件發生時	事件發生 12 小時內	事件發生 24 小時內
<u>預防宣導</u> 1. 擬定危機處理計畫 2. 執行宣導教育/策略 3. 設置紅色警戒啟動暗號	● <u>接獲訊息</u> 1. 得知訊息，簡短摘要事件（含事、人、地、時） 2. 立即通知危機聯絡小組 ● <u>聯絡通知</u> 1. 通知校長、執行秘書、各處室主任 2. 依執行秘書指示，聯絡第一線相關人員 ● <u>事件處理</u> 1. 即刻前往事件現場，瞭解狀況並及時處理 2. 通知家長，陪同家長進行後續事務處理 3. 若事發現場在校內，則輔導人員需進入事件者班級進行安置 ● <u>啟動危機處理機制</u> 1. 召開主管會報，每日均需召開，以確實掌握危機處理進度 2. 安心服務簡報 3. 擬定新聞稿 ● <u>通報</u> 1. 校安通報	● <u>事實宣布</u> 1. 若事件發生在中午前，則在放學前；中午後則在第二天朝會時 2. 地點：宜選擇室內場所 3. 向全校師生宣布事件樣貌 4. 進行默哀、祈福或相關活動 5. 安心演說 ● <u>召開全校教職員工會議或導師會報</u> 1. 說明目前學校危機處理進度及未來 72 小時內即將進行之各項危機處理工作項目 2. 說明「致家長函」內容、協助導師瞭解「重大壓力後的壓力症狀」，以及早區辨特殊個案 3. 發放「安心文宣」，教導導師協助學生走出意外的陰影 4. 說明「導師協助事項」	● <u>發放「致家長函」</u>全校學生每人發放乙份，請家長注意學生的壓力症狀反應 ● <u>召開班級任課教師會議</u> 1. 瞭解事件後課程進行需注意事項 2. 注意學生的心理創傷壓力症狀反應 ● <u>舉辦班級座談</u> 1. 輔導教師與導師進入班級進行初步減壓活動或安心演說 2. 活動預告：簡介學校即將進行的「減壓團體」及「班級道別活動」，減少學生的不確定感，並且避免謠言的發生

	2. 通報「彰化縣校園事件危機處理安心服務小組」，並申請入校服務		
--	----------------------------------	--	--

事件發生 72 小時內(最遲一週內)	事件者的告別式前後	事件處理完成後一週內至三個月內
● <u>教職員工減壓團體</u> 「彰化縣校園事件危機處理安心服務小組」針對受到衝擊的教職員進行專業人員的會談輔導、抒解事件中的心理壓力，以減少事件對於團體士氣的影響，並降低心理創傷的嚴重性 ● <u>學生減壓團體</u> 「彰化縣校園事件危機處理安心服務小組」入校為事件者班級進行專業人員的小團體輔導、抒解事件中的心理壓力，降低心理創傷的嚴重性 ● <u>安心諮詢</u> 事件倖存者或事件者好友的心理急救，降低心理創傷的嚴重性	● <u>班級道別活動</u> 1. 通常於事件者告別式前一天的第四節課 2. 以班級輔導形式為事件做「Ending」 3. 在班級中進行以學生為主的小型「道別活動」，協助學生向事件者道別 4. 事件者的課桌椅搬離班級 ● <u>班級其他事件處理</u> 1. 班級或校內其他學生參加事件者告別式 2. 協助事件者家長處理在校相關事務	● <u>校長的一封信</u> 1. 事件處理完成後一週內 2. 校長分別以「全校教職員工」、「家長」及「學生」為對象，內容則是以此次事件處理過程經驗，與師、生、家長共勉，期望全校能重新得力、重新出發 ● <u>壓力反應檢核</u> 1. 「重大事件後的壓力症狀」反應檢核 2. 事件後一個月 3. 輔導教師針對有心理創傷壓力症狀反應學生進行檢核，以掌握需追蹤輔導的個案 ● <u>特殊學生追蹤輔導</u> 1. 事件後三個月內 2. 心理創傷壓力症狀反應個案持續追蹤輔導 3. 對於心理創傷壓力症狀反應超過一個月還無法改善之個案需考慮轉介

國立彰化女中校園危機處理作業記錄

事件簡述		二年級某女學生於○月○日上午 9 點 50 分左右在教學大樓頂樓欲跳樓，有自殺意圖。		
事件處理過程說明				
日期	處理單位	處理時間	處理措施	備註
第一天 ○/○	安全組	09：50 09：52	1、09：50 得知訊息，簡短摘要事件(含事、人、地、時)。 2、立即通報執行秘書，並趕往事件現場了解狀況並及時處理。	
	執行秘書	09：52 09：52 09：55	1、立即啟動第一線相關人員進行危機處理。 2、指揮危機聯絡小組成員分工通報校長、告知第一線危機處理相關人員及各處室主任 3、趕往事件現場了解狀況並及時處理。	
	聯絡組	09：55 14：00	1、分工通知第一線危機處理相關人員、各處室主任及家屬。 2、進行校安通報。	
	總務組	09：56 09：57	1、啟動紅色警戒暗號 2、事件現場維安。	
	醫務組	09：56	*接獲通知立刻準備相關器材(醫療箱、擔架)至現場待命。	
	輔導組	09：58 10：00 14：00	1、輔導主任趕往事件現場協助輔導處理。 2、由於事發現場在校內，輔導教師進入事件者班級進行安置。 3、通報「彰化縣校園事件危機處理安心服務小組」並申請入校服務。	
	校長	12：00 16：30 17：00	1、召開危機處理小組會議 2、放學前，於活動中心，召集全校師生，公布事實真相、默哀並做安心演說。 3、召開全校教職員工會議。	
	課務組	10：10	處理事件處理人員之調、代課事宜。	
	接待組	10：00 10：30	1、接獲訊息立即通報 119。 2、事件者家長之接待與陪同協助。	
	資料組	10：20 10：20 12：00	1、收集並彙整事件發生相關資料，並供發言人撰擬新聞稿參考用。 2、紀錄並檢核本事件處理的作業概況。 3、擔任危機處理小組會議紀錄。	
	社區資源組	18：00	法律或社區資源的邀請與介入。	

註：每日紀錄並呈報召集人與執行秘書，以利掌控危機事件處理現況和進度。

資料組

執行秘書

校長

國立彰化女中校園事件危機處理檢核表

時間	工作內容	主辦單位	執行情形
事件 (將) 發生時	1. 得知訊息，簡短摘要事件（含事、人、地、時）。	教官室	☐ 已執行 ☐ 未執行，因
	2. 立即通知校長、執行秘書。	教官室	☐ 已執行 ☐ 未執行，因
	3. 危機聯絡小組分頭聯繫通知第一線相關處理人員及各處室主任。	聯絡小組	☐ 已執行 ☐ 未執行，因
	4. 啟動紅色警戒暗號（視情況啟動）	總務處	☐ 已執行 ☐ 未執行，因
事件發生接獲 訊息後	1. 即刻前往事件現場，瞭解狀況並及時處理	安全組及 相關人員	☐ 已執行 ☐ 未執行，因
	2. 通知家長，陪同家長進行後續事務處理	教官室導 師	☐ 已執行 ☐ 未執行，因
	3. 若事發現場在校內，則輔導人員需進入事件者班級進行安置。	輔導室	☐ 已執行 ☐ 未執行，因
確定狀 況後	* 召開主管會報（每日均需召開）：		已執行項目：
	1. 啟動危機處理機制~掌握危機處理進度	校長	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3
	2. 安心服務簡報	輔導室	未執行項目：
	3. 擬定新聞稿	發言人	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 因
進入危 機處理 機制後	通報：		已執行項目：
	1. 校安通報	教官室	☐ 1 ☐ 2
	2. 通報「彰化縣校園事件危機處理安心服務小組」並申請入校服務	輔導室	未執行項目： ☐ 1 ☐ 2 因
事件發生後半 天內	事實宣布：（地點宜選擇室內場所）		已執行項目：
	1. 向全校師生宣布事件樣貌	校長或學 務主任	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3
	2. 進行默哀、祈福或相關活動		未執行項目：
	3. 安心演說		☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 因
	※若事件發生在中午前，則在當天放學前；中午後則在第二天朝會時。		
事實宣 布後	召開全校教職員工會議或導師會報		已執行項目：
	1. 說明目前學校危機處理進度及未來72小時內即將進行之各項危機處理工作項目。	校長或學 務主任	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4
	2. 說明「致家長函」內容，協助導師瞭解「重大壓力後的壓力症狀」，以及早區辨特殊個案。		未執行項目：
	3. 發放「安心文宣」，教導導師協助學生走出意外的陰影。		☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 因

	4. 說明「導師協助事項」		
--	---------------	--	--

時間	工作內容	主辦單位	執行情形
事件發生後 24 小時內	1. 發放「致家長函」	學務處	☐ 已執行 ☐ 未執行，因
	2. 班級任課教師會議	教務、學務、輔導	☐ 已執行 ☐ 未執行，因
	3. 班級座談	輔導室、導師	☐ 已執行 ☐ 未執行，因
事件發生後 72 小時內，最遲於一週內	1. 教職員減壓團體或座談	安心服務小組	☐ 已執行 ☐ 未執行，因
	2. 學生減壓團體	安心服務小組	☐ 已執行 ☐ 未執行，因
	3. 安心諮詢	輔導室、安心服務小組	☐ 已執行 ☐ 未執行，因
事件者告別式前天的第四節課	進行「班級道別活動」	輔導室、導師	已執行項目： ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 未執行項目： ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 因
	1. 以班級輔導形式為事件做「Ending」		
	2. 在班級中進行以學生為主的小型「道別活動」，協助學生向事件者道別。		
	3. 事件者的課桌椅搬離班級		
事件者的告別式前後	1. 班級或校內其他學生參加事件者告別式	學務處教務處	已執行項目： ☐ 1 ☐ 2 未執行項目： ☐ 1 ☐ 2 因
	2. 協助事件者家長處理在校相關事務		
事件發生後一週至一個月內	專題講座	安心小組	已執行項目： ☐ 1 ☐ 2 未執行項目： ☐ 1 ☐ 2 因
	1. 家長如何協助子女面對同學意外死亡的心情調適		
	2. 全校教職員工輔導知能講座—如何協助學生（或自己）走出意外的陰影		
事件處理完成後一週內	校長的一封信： 給「全校教職員工」、「家長」及「學生」	校長	☐ 已執行 ☐ 未執行，因
事件後一個月	「重大事件後的壓力症狀」反應檢核	輔導室	☐ 已執行 ☐ 未執行，因
事件後三個月	特殊學生的追蹤輔導	輔導室	☐ 已執行 ☐ 未執行，因

彰化縣高級中等學校校園事件危機處理安心服務小組入校服務申請單

學 校					
地 址					
聯 絡 人		單 位		職 稱	
聯絡電話		行動電話		e-mail	
危 機 事 件 說 明					
(請就人、事、時、地、物說明事件發生經過及目前處理狀況，以利本小組成員迅速了解)					
減壓對象	☐ 學生	☐ 教職員工	☐ 家長	☐ 其他	
人 數					
與當事人之 關係					
動機與期待					
預定時間 (1.5~3 小 時)	(1) 年 月 日 星期 時 分 至 時 分 (2) 年 月 日 星期 時 分 至 時 分				
可提供器材	☐ 與參加人數相符之 12 色彩色筆或蠟筆 ☐ A4 空白紙每人 6 張				
交 通	☐ 自行前往 (請安排停車位) ☐ 專車接送				
備 註	※請詳細填妥上述資料，本小組將儘速為您處理，並保留申請核准與否之權利。 ※如需本小組成員自行前往，請附上交通路線圖資料。 ※本申請單請於活動前二天 e-mail 至秀水高工並電話確認以利作業安排。 ※聯絡人：輔導室黃麗娟主任；聯絡方式 TEL：(04) 7691515，FAX：(04) 7697901 e-mail：se3701@ms01.ssivs.chc.edu.tw ※請貴校協助安排團體進行場地，以不受干擾、有桌椅並備有白板或黑板之教室或會議室為宜。人數如超過 12 人，請先以 8~12 人分組，並提供分組名單及座位表。請指派輔導教師或導師在場協助。 ※基於保密原則，請尊重成員的隱私權，團體進行中嚴禁攝影。如需活動照片，由本小組負責拍攝提供。 ※煩請貴校聯絡人於團體結束後兩週內回傳服務回饋表 (如附件)，謝謝！				

彰化縣校園事件危機處理安心服務小組入校服務回饋表

學 校					
地 址					
填表人		單 位		職稱	
聯絡電話		行動電話		e-mail	
填表日期	年 月 日 距減壓團體實施時間 日				
一、本小組所提供的服務對貴校在處理危機事件上的影響或幫助是什麼？ （例如對個人、對輔導對象、對家長或同仁等。） 二、對服務流程或本小組的建議 三、後續追蹤輔導需求評估（本小組將根據您的需求再以電話與您聯繫確認） （一）（希望再安排一次減壓團體服務， 您的期望是 （二）（希望安排專業輔導人員入校為本危機事件需進一步協助的個案提供個別晤談服務（本服務需先評估貴校輔導資源以決定是否提供協助）					
備 註 ※請填妥上述資料並於團體結束後兩週內，e-mail 至秀水高工，以利本小組檢討校園處理種子小組執行成效，作為改進之參考，謝謝！ ※聯絡人：黃麗娟；聯絡方式 TEL：(04) 7691515， e-mail： se3701@ms01.ssivs.chc.edu.tw					