

10A_各項危機處理程序指引

(一) 危機類別

- a. 死亡(包括校內/外自殺、校內/外意外、被殺)
- b. 被綁架
- c. 離家出走
- d. 火警、不明氣體、發現炸彈
- e. 集體食物中毒或染病
- f. 學生情緒極度失控
- g. 有人闖入學校脅持人質
- h. 嚴重暴力事件 / 嚴重受傷

(二) 危機小組成員

校長、副校長、訓導主任、學生輔導老師、學生輔導人員、當事人班主任
一旦有危機發生，應召開危機小組會議，商討處理方法。

(三) 工作分配

#在校內發生事故適用

在「危機事件」一欄內，()代表有需要時才做該項工作。

註：未得校長同意，任何人不能代表校方發表言論。當校長不在時，校內任何人接到查詢或建議，只應耐心聆聽，將家長的查詢向校長反應，由校長決定如何作覆。

事項	負責人	職責及處理方法	危機事件
#處理傷者/當事人	空堂的主任 / 熟識當事人的老師	☺ 讓傷者得到救援和平伏傷者情緒。 ☺ 由合格急救老師為傷者施以急救；不可獨留傷者。	(a), e, f, h
#處理肇事現場	訓導主任/ 學生輔導老師	☺ 有需要時，報警求助。 ☺ 維持秩序 ☺ 場面控制、疏散及安頓目擊者 ☺ 指揮工友協助	(a), e, f, g, h
聯絡肇事學生家長	最先獲悉事件或在場發現事件的主任或班主任	☺ 通知家長到校、到醫院或警署等。 ☺ 留意家長的情緒及反應，有需要時給予協助。	a, b, c, e, f, h

事項	負責人	職責及處理方法	危機事件	
通知學校發展主任、校監及校董會	校長	<ul style="list-style-type: none"> ☺ 報告已啟動危機小組 ☺ 報告事發經過 ☺ 徵詢意見 	a, b, d, e, g, h	
通知本區訓育及輔導組支援督學、教育心理學家及信義會	學生輔導老師	<ul style="list-style-type: none"> ☺ 報告事發經過 ☺ 徵詢意見 ☺ 商討即時及善後工作 	a, b, d, e, f, g, h	
訊息發佈及交代	召開記者會/家長會	校長 (統籌) 副校長 (交待事件)	<ul style="list-style-type: none"> ☺ 危機小組預先商討發言稿內容及共識校方的立場，若情況不許可，則由校長與副校長商討。 ☺ 發言稿(附件四、五)(a 適用) ☺ 新聞稿(附件六) (a 適用) ☺ 接待傳媒(須集中一次向記者交代事件)，安排校內各老師、主任掛名牌，以資識別。 	a, (b), (d), e, f, g, (h)
	處理傳媒電話查詢	校長	☺ 校方未掌握事件基本資料前，暫不回答記者查詢。	
	處理警方查詢	首先接觸事件的老師/訓導主任/學生輔導老師	<ul style="list-style-type: none"> ☺ 事先收集各類證物如學生手冊、習作、週記或美勞作品等，以便警方查詢。 ☺ 班主任及書記協助 	a, b, c, (d), e, f, g, (h)
	處理家長查詢 (電話或個別到校查詢)	校長	<ul style="list-style-type: none"> ☺ 回答家長查詢 ☺ 有需要時，召開家長會 ☺ 各主任協助處理 ☺ 學生輔導老師及心理輔導組協作。 	a, (b), (d), e, g, (h)
	通知家長教師會 主席及副主席	副校長	☺ 交待事件	
	全校教職員	校長	<ul style="list-style-type: none"> ☺ 以電話通知老師，提早返校。 ☺ 安排全校教師會議(如有需要) ☺ 級訓育主任負責通知各級班主任 ☺ 彈性安排通知非班主任的人選 	a, (b), (c), e, (h)

事項	負責人	職責及處理方法	危機事件
知會全校學生	校長	<ul style="list-style-type: none"> ☺ 校長利用早/午會通告全校學生 ☺ 講稿(附件三) (a 適用) ☺ 有需要時，進行特別班主任課。(附件九) (a 適用) 	a, (f), (h)
知會全校家長	校長	<ul style="list-style-type: none"> ☺ 發家長信(附件二)(由副校長代擬) 	a, (d), e, g, (h)
日常運作的改動	編時間表的主任 / 編代課的主任	<ul style="list-style-type: none"> ☺ 調動校內人手。 ☺ 編排各有關老師之代課事宜。 ☺ 調動上課作息時間表。 	a, (d), e, f, (h)
即時安排受事件影響的學生接受輔導	學生輔導老師 信義會	<ul style="list-style-type: none"> ☺ 輔導範圍包括與當事人有接觸的學生，例如同班同學、好朋友、一同參加興趣小組、居住於同一座大廈或同樓層的學生。 ☺ 把受事件影響的學生分為三至五組，班主任協助其中一組之輔導，若學生有異常之表現，須交由 SGT 跟進(包括其家人)。 ☺ 小組討論內容(附件八) 	a, e, (f), g, h
探訪慰問的安排	學生輔導老師	<ul style="list-style-type: none"> ☺ 到醫院或家中探望有關學生 ☺ 訂購花牌(不鼓勵其他學生合資購買) ☺ 安排老師參加禮儀(可派老師、校方代表聯同班主任一同出席，學生欲參加必須由家長陪同)，以表達校方對學生的關心。 	a, d, e, f, g, h
記錄/檢討工作	學生輔導老師	<ul style="list-style-type: none"> ☺ 向分區教統局匯報，提交詳盡報告。 	a, b, c, d, e, f, g, h
跟進及輔導相關人士	目擊事件的學生、教師等	<ul style="list-style-type: none"> ☺ 疏導及處理抑壓的情緒，提供支援。 ☺ 聯絡有關支援服務機構，以便開案及轉介教統局心理輔導組。 	a, d, f, g, h
	肇事學生家長		
	有不安情緒的學生、教師等		

(四) 事後工作

- (一) 在危機過後作整體的評估，訂定學校未來預防的工作。
- (二) 帶領其他教師更敏銳地去識別及處理被情緒困擾的學生。
- (三) 對個別受影響的班別，解釋及介紹自殺或事情的真相及讓有關學生宣洩他們的情緒。

教育局元朗區學校發展組：2437 7217	學生輔導學校發展主任： 高級學校發展主任： 學校發展主任：
警察熱線 元朗分區警署 天水圍分區警署： 深圳灣管制站報案中心 落馬洲支線管制站報案中心	電話：2527 7177 電話：3661 1680 傳真：2477 5963 電話：3661 1678 傳真：2446 6547 電話：3661 1682 傳真：3549 6205 電話：3661 1662 傳真：3404 6055
元朗警區警民關係組： 學校聯絡主任：	電話：傳真：
元朗警區反黑組：	電話：
救傷車	急救車電話：27353400 政府十字車召喚中心：27353355 聖約翰救傷隊免費救護車：27135555

(五) 處理程序**A. 處理學童自殺事件****【意圖自殺】**

1. 把該名學童帶到安靜的地方，由一位學生較熟悉的教師照顧他。
2. 通知校長、副校長 (如未能聯絡校長及副校長，請即通知校監)。
3. 用電話聯絡元朗區學校發展組及信義會社工，事後轉介心理輔導組尋求協助。
4. 聯絡家長。
5. 有需要時，對知道這事件的學生給予輔導。

【企圖自殺而沒有受傷】

1. 帶領學生到安靜的地方，由一位學生較熟悉的小組成員照顧他。
2. 通知校長、副校長(如未能聯絡校長及副校長，請即通知校監)。
3. 用電話聯絡元朗區學校發展組及信義會社工。
4. 聯絡家長。
5. 有需要時，對知道這事件的同學給予輔導。
6. 立即聯絡心理輔導組作緊急轉介。
7. 附註：當學生正想進行自殺時，要立刻採取行動，把他的自殺工具拿走，告訴他必須要做的事，例如：放下剪刀、離開窗台。

【企圖自殺而有受傷】

1. 給予學生適當的急救及照顧。
2. 通知校長、副校長(如未能聯絡校長及副校長，請即通知校監)。
3. 召救護車。
4. 若學生處於險境，應向警方求助。

5. 聯絡家長。
6. 通知元朗區學校發展組負責學生輔導的學校發展主任、本校之學校發展主任及信義會社工。
7. 輔導目睹事件經過的同學。
8. 輔導目睹事件經過而引致情緒不安的老師。
9. 應付傳媒

【自殺死亡】

在校內發生:

1. 通知校長、副校長(如未能聯絡校長及副校長，請即通知校監)。
2. 召救護車及通知警方。
3. 聯絡家長。
4. 通知元朗區學校發展組負責學生輔導的學校發展主任、本校之學校發展主任及信義會社工。
5. 輔導目睹事件經過的同學。
6. 輔導目睹事件經過而引致情緒不安的老師。
7. 向全校同學講述事件經過。
8. 應付傳媒。

在校外發生:

1. 通知校長、副校長(如未能聯絡校長及副校長，請即通知校監)。
2. 聯絡家長。
3. 通知元朗區學校發展組負責學生輔導的學校發展主任、本校之學校發展主任及信義會社工。
4. 輔導由於此事而引致情緒不安的學生及老師。
5. 向全校同學講述事件經過。
6. 應付傳媒。

B. 學生出現情緒不穩定或異常

1. 當教師發現學生有異乎尋常的表現(如一向沉靜好學的學生突然變得具滋擾性、破壞性、成績倒退；又或是活潑好動的學生突然變得沉默寡言、畏縮內向)時，應立即知會家長，找出原因，為受困擾的學生解決困難。
2. 如學生上課時，突然情緒失控，上課教師應保持鎮定，一方面安撫有關的學生，另一方面派班長通知危機小組的教職員，再匯同其他成員商量分工處理。
3. 未清楚學生受刺激的原因前，請教師小心言語，避免學生受刺激而造成反效果。
4. 教師切勿輕意答允學生不將其困難告訴其他人，以免延誤尋求援助。
5. 學生如有情緒不穩，上課教師切勿讓學生獨自一人，以策學生的安全。同時亦應盡快通知危機小組的任何一位教職員，以便跟進。
6. 備註：學校後門於上課時間內上鎖，以免學生擅自離校。

C. 突發性的自殺或傷亡事件

1. 教師立即通知校長、副校長或主任，以便召集小組成員分工處理。
2. 所有新聞界提出的問題，交由校長統籌處理。
3. 教師向學生及家長交待事件時，應根據指引小心處理。

D. 校內人士傷亡事件

1. 校長立刻與學校所屬的學校發展主任聯絡。學校發展主任將與一名教育心理學家一起前往探訪學校。
2. 在學校發展主任到達之前，學校迅速安排一次特別會議，知會所有教職員有關事件的情況。首先讓教職員分享他們本身的感受，然後再商討如何應付學生得悉噩耗後的反應。
3. 危機小組運作，該小組應在事發後的首數天，預留時間商討教職員對事件所關注的問題。
4. 所有新聞界提出的問題，交由校長/副校長統籌處理。
5. 工作小組負責接聽家長的來電，解答他們疑慮，並與有關的教師及學生會面。部分教師及學生或許會需要較長時間的輔助。
6. 把事件告知學生，以免他們因謠言或揣測而惶恐不安。
7. 工作小組成員作好準備，如班主任在通知學生或處理學生的情緒問題時遇到困難，隨時候命提供協助。
8. 教師在告訴學生有關事件之前，先向他們查詢，看看當中有沒有人認識死者的親屬，以及死者本人，以便在透露有關消息時，約略知道該特別留意那些學生的反應。
9. 向學生強調把他們的感受向教師表達的重要性。
10. 鼓勵學生如想多些談論自己的感受，應該約見教師或學生輔導主任。校方提供一處地方，讓學生與輔導人員會面及傾談。
11. 校方以書面把事情發生的經過、以及校方曾採取的行動，告知學生的家長。
12. 校長或學校的其他代表(例如：教師、輔導人員)，到死者家中進行探訪，向其家屬致慰問及提供援助。
13. 學校宜盡速恢復正常運作。校方可於校內舉行追悼會，藉以表明事情已告一段落。
14. 校方在日後舉行的教職員會議上，重新提醒職員如何處理危機問題及檢討有關的程序以及邀請職員提供建議，遇有同類悲劇再次發生時，如何改善處理的辦法。
15. 校方匯集有關資料，以供日後參考(例如為教師提供與學生談論關於「生命與死亡」的意義或書籍)。

E. 火警 / 爆炸 / 受不明氣體侵襲

1. 師生均需要保持鎮定。
2. 師生均切勿觸動任何電器開關或敲擊金屬物品，以免引起爆炸。
3. 在未清楚不明氣體的類別前，校方不使用中央廣播系統。
4. 在火警/受不明氣體侵襲時，校長、副校長及學生輔導主任負責指揮及儘早疏散學生。
5. 科任教師必須照顧正任教班別的學生，如無特別指示，不可擅離任教之班別。
6. 全體教師按校長、副校長、訓導主任、學生輔導主任或消防人員的指示(路線視乎當時實際的情況)帶領學生疏散到安全地點(如運動場或操場等)。

F. 傳染病的傳播

1. 教師如發現班內有數位同學同時染病，應立即通知校長、副校長或主任，以便召集小組成員跟進處理。
2. 教師應要求染病的同學立即看醫生，以免病菌蔓延。而為保持班房內空氣流通，將會暫停使用冷氣。
3. 備註：工友會定時清潔冷氣機，而危機小組組員亦會監察冷氣機清潔的情況。

G. 處理懷疑虐兒個案

1. 老師懷疑有學生被虐待，請立即通知校長、副校長。
2. 危機處理小組運作（立即通知訓導主任及學生輔導主任）。
3. 若了解事件後，覺得事件嚴重，通知教育局區域教育服務處，尋求意見。
4. 必要時，可向保護家庭及兒童課(FCPSU)諮詢(可不留任何資料)或正式轉介個案。
5. 保護家庭及兒童課(FCPSU)社工到校後，個案由他們跟進(校方及學生輔導主任角色會作支援及日後配合跟進服務)。
6. 處理個案過程中，FCPSU 或警方會諮詢學校有關職員。
7. 老師及學生輔導主任出席跨專業個案會議討論學生的福利事宜。
8. 如學生繼續回校上課，須密切留意該學生的進展，及通知負責社工有關學生的狀況和發展。

H. 處理學生校外活動意外事件程序

1. 活動出發前由領隊老師聯絡當地警署，並要清楚知道最近醫院的電話，若發生意外，可立即召救傷車。
2. 若有學生受傷，立即致電通知校長、副校長(如未能聯絡校長及副校長，請即通知校監)，告知意外性質、當時情況及學生姓名、班別等。
3. 如意外地點有救護站，應帶傷者到救護站急救(由有急救證書老師負責)。
4. 若學生受傷情況嚴重，由救護站 (如有) 人員代召救傷車，老師立即致電校方，告知傷者會送往哪間醫院。
5. 如現場無救護站，由領隊老師召救傷車，並陪同傷者到醫院。
6. 校方 (職員) 通知傷者家長前往醫院。
7. 當傷者家長到達醫院，老師扼要轉告情況後，可離開醫院。
8. 活動主任跟進事件並向校長匯報。

I. 學校如何處理食物中毒事件

1. 老師懷疑有大量學生食物中毒，立即通知校長、副校長(如未能聯絡校長及副校長，請即通知校監)。
2. 危機小組運作。
3. 若了解事件後，覺得事件嚴重，先召救護車到場照顧學生(之後可根據情況，向食物及環境衛生署投訴，熱線電話：2868 0000 或 衛生督察：21585141)。
4. 通知受影響學生家長，學生將送到某間醫院。
5. 老師應記錄食物來源、病發時間及留下學生食物殘渣，以便將來進行化驗。
6. 安排部份老師到醫院探望受影響同學。
7. 如同學回校上課後，須密切留意該學生身體狀況，按情況協助學生復課。
8. 處機應變小組及總務組進行檢討。

J. 學校處理炸彈警報

1. 學校如接獲炸彈警報，除非經調查後有足夠理由相信警報只屬惡作劇，否則應慎重處理。在任何情況下，校方任何人員均不應嘗試接觸或自行處理可疑物件。
2. 接獲炸彈警報後，校長應評估情況，並立即通知警方。警方會指示校方是否須把學生撤走，以便在校舍內進行搜查。

K. 遇交通意外之處理

1. 若遇上交通意外，教職員必須保持鎮定，並且立刻查看學生有否受傷，並予以安慰。
2. 按需要報警及召救護車，並即時致向校長報告意外的情況。
3. 在場教職員有責任保持意外現場的一切證據。未得到警務人員的准許下，任何人不得隨意移動或改變車輛的任何部份。
4. 警方到場後，教職員協助肇事的司機按警方指示將車輛停泊路旁，以免阻礙交通。
5. 教職員必須記錄肇事司機之姓名、身份證號碼（核對證件）、車輛號碼、聯絡地址及電話等資料，亦要記下警員編號，以便跟進工作。
6. 教職員切記避免與肇事司機爭執或對意外作出任何承諾。
7. 將事故記錄在案，並將副本呈交校方，及有需要時通知保險公司。

L. 受到襲擊處理

1. 評估受影響的程度：蒐集及澄清有關危機事件的資料，評估危機事件嚴重程度及受影響的人數，辨別出校內是否有遇害者、目擊者及其數目，評估是否需要校外支援。
2. 啟動學校危機處理小組：協調校內外的資源，迅速應付危機，訂定危機處理的應變計劃：確保所有學生及教職員的安全，確保發放的消息一致，以免流言四散，提供情緒支援，幫助受困擾的師生，透過有效的危機應變，促進師生的個人成長。
3. 召開職員大會：向校內所有教職員交代有關事件，並澄清他們對事件的疑問，解釋危機處理小組所擬定的應變計劃，並落實執行的時間、步驟及分工，穩定教職員的情緒，並為有情緒困擾的教職員提供支援。
4. 安排特別班主任課：為學生提供一個安全及熟悉的環境，鼓勵學生以積極正面的態度面對襲擊事故，按不同年紀學生的需要，安排適切的輔導，協助學生把悲傷轉化為正面積極的行為，識別受事件困擾的學生，安排他們接受學校輔導人員的跟進。
5. 檢討危機處理及統籌各項跟進的工作：檢討危機處理的安排、遇到的困難及可改善的地方，教師簡報學生對事件的反應，提醒教師觀察受情緒困擾的學生，討論短期跟進計劃，因應學生的需要，計劃全校性的教育，識別關於危機處理的教師培訓需要。

參考資料

- 1)教育局 2010 本局向學生及家長提供的服務→服務→危機處理
<http://www.edb.gov.hk/index.aspx?nodeID=2316&langno=2>
- 2)教育局 2005《學校危機處理電子書》
<http://www.edb.gov.hk/index.aspx?nodeID=2317&langno=2>