8.1 各項危機處理程序

1)第一時間處理下列事項：

(一)處理情緒不穩定、有自殺或傷害身體傾向的學生，免其因一時衝動，做出無法彌補的憾事。

(二)當突發性傷亡事件發生後，處理事件及安撫其他學生的不安情緒。

(三)當學校發生火警或受到不明氣體侵襲時，將學生疏散到安全地方。

2)緊急事件工作

(一)當危機事件發生、應立即召集所有可出席的小組組員，商量如何處理及分工。

(二)處理及照顧自殺或受傷師生。

(三)關注校內其他學生及老師對事件的反應。

(四)與外界聯絡。

事項	負責人	備註
處理傳媒查詢	校長、副校長	● 校方代言人 ● 接待傳媒(先由副校長接待)
處理警方查詢	校長、副校長	● 事先收集各證物以便警方查詢 ● 須事先預備校務會議紀錄以便警方閱覽
處理一般家長查詢	校長、副校長	● 回答家長查詢
安排全校老師會議	副校長	
安排受事件影響的學生接受輔導	學生輔導主任	
知會全校學生	副校長、 訓導主任	● 以中央廣播或周會通告全校學生
知會學生家長	副校長	● 草擬家長信(包括新聞稿)
探訪慰問的安排	學生輔導主任	● 探訪有需要的學生及家人，以表達校方的關心
記錄/檢討工作	學生輔導主任	● 向教育局深水埗區學校發展組匯報，提交詳盡報告 ● 進行跟進及檢討會議
日常運作的改動	副校長	● 調動校內人手 ● 編排各有關老師之代課事宜 ● 調動上堂作息時間
輔導轉介	學生輔導主任	● 聯絡有關支援服務機構，以便轉介教育局心理輔導組 ● 聯絡校本教育心理學家

3)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。

教育局西貢區學校發展組	電話：3698 4206 / 傳真：2783 0354
警察熱線 西貢分區警署 將軍澳分區警署	電話：2527 7177 電話：2792 1279 / 傳真：2791 5129 電話：2704 0430/ 傳真：2706 1332
香港警務處 觀塘(將軍澳)*警民關係組*	 電話：2709 8217 傳真：2709 3489
香港消防處 西貢消防局 寶琳消防局	 電話：2792 1553 / 傳真：2792 4191 電話：2701 0989 / 傳真：2701 0989
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

4)處理程序
(一) 處理學童自殺事件

【意圖自殺】

- 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。
- 通知校長、副校長。
- 用電話聯絡西貢區學校發展組，事後轉介心理輔導組尋求協助。
- 聯絡家長。
- 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】

- 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。
- 通知校長、副校長。
- 用電話聯絡西貢區學校發展組及聖公會小學輔導服務處。
- 聯絡家長。
- 有需要時，對知道這事件的同學給予輔導。
- 立即聯絡心理輔導組作緊急轉介。
- 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】

- 給予學生適當的急救及照顧。
- 通知校長、副校長。
- 召救護車。

- 若學生處於險境，應向警方求助。
- 聯絡家長。
- 通知西貢區學校發展組。
- 輔導目睹事件經過的同學。
- 輔導目睹事件經過而引致情緒不安的老師。
- 應付傳媒。

【自殺死亡】

<u>在校內發生：</u>

- 通知校長、副校長。
- 召救護車及通知警方。
- 聯絡家長。
- 通知西貢區學校發展組。
- 輔導目睹事件經過的同學。
- 輔導目睹事件經過而引致情緒不安的老師。
- 向全校同學講述事件經過。
- 應付傳媒。

<u>在校外發生：</u>

- 通知校長、副校長。
- 聯絡家長。
- 通知西貢區學校發展組。
- 輔導由於此事而引致情緒不安的學生及老師。
- 向全校同學講述事件經過。
- 應付傳媒。

(二)學生出現情緒不穩定或異常

- 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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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。

(三)突發性的自殺或傷亡事件

- 教師立即通知校長或主任，以便召集小組成員分工處理。

- 所有新聞界提出的問題，交由校長統籌處理。
- 教師向學生及家長交待事件時，應根據指引小心處理。

(四)校內人士傷亡事件

- 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。
- 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。
- 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。
- 所有新聞界提出的問題，交由校長／副校長統籌處理。
- 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。
- 把事件告知學生，以免他們因謠言或揣測而惶恐不安。
- 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。
- 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。
- 向學生強調把他們的感受向教師表達的重要性。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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)。

(五)火警 / 爆炸 / 受不明氣體侵襲

- 師生均需要保持鎮定。
- 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。
- 在未清楚不明氣體的類別前，校方不使用中央廣播系統。
- 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。
- 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。
- 全體教師按校長、副校長、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(如禮堂或操場等)。

(六)傳染病的傳播

- 教師如發現班內有數位同學同時染病，應立即通知校長或主任，以便召集小組成員跟進處理。
- 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。
- 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。

(七)處理懷疑虐兒個案

- 老師懷疑有學生被虐待，請立即通知校長、副校長
- 危機處理小組運作(立即通知學生輔導主任)
- 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。
- 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
- 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)
- 處理個案過程中，FCPSU 或警方會諮詢學校有關職員。
- 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。
- 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。

(八)處理學生校外活動意外事件程序

- 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。
- 若有學生受傷，立即致電通知校長、副校長，告知意外性質、當時情況及學生姓名、班別等。
- 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)。
- 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。
- 如現場無救護站，由領隊老師召救傷車，並陪同傷者到醫院。
- 校方 (職員) 通知傷者家長前往醫院。
- 當傷者家長到達醫院，老師扼要轉告情況後，可離開醫院。
- 活動主任跟進事件並向校長匯報。

(九)學校如何處理食物中毒事件

- 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，請即通知校監及聖公會小學監理委員會)。
- 危機小組運作。

- 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) 。
- 通知受影響學生家長，學生將送到某間醫院。
- 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。
- 安排部份老師到醫院探望受影響同學。
- 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。
- 處機應變小組及總務組進行檢討。

(十)學校處理炸彈警報

- 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。
- 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。

(十一)遇交通意外之處理

- 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。
- 按需要報警及召救護車，並即時致向校長報告意外的情況。
- 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。
- 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。
- 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。
- 教職員切記避免與肇事司機爭執或對意外作出任何承諾。
- 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。

(十二)受到襲擊處理

- 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
- 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
- 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

- 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
- 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 學校危機處理- 教育局
https://www.edb.gov.hk/tc/teacher/crisis-management/about-crisis-management/index.html