

新北市校安通報案例彙編—國小組—意外事件

一、案例描述

小傑母親向媒體反應兒子已住院多天，校方至今不聞不問。

小傑母親表示課後班教師以『打球』作為完成作業的獎勵，小傑在帶球上籃過程中不小心自己絆倒，倒在地上，同學將他扶起，並跑回教室報告老師。老師僅口頭詢問，未至現場看小傑受傷狀況也未帶其至健康中心。小傑直到回家後因疼痛難耐才由母親送醫，檢查發現鎖骨嚴重斷裂，須緊急手術，醫生表示需休養半年才能繼續打球。

小傑母親打電話詢問導師意外發生的經過，導師表示不清楚，僅叮囑好好休養。隔天導師告知學務處小傑請假事由，學務處就將此事擱置而未探究。學校未在第一時間聯繫家長，加上小傑一連住院幾天，無人到醫院探訪，讓家長越想越生氣，於是轉而投訴媒體質疑學校漠視事件及不當處理。

二、案例解析

(一)責任歸屬問題：上課時間以『打球』作為完成作業的獎勵，遠離老師視線，發生意外事件，易發生傷害判斷失準及責任歸屬問題。

(二)學校合作分工機制問題：

1、課後班教師僅憑學生回應未要求學生至健康中心進行初步檢傷，且未於第一時間反映給導師或行政處室，錯失事件處理先機。

2、原班導師接獲家長通知意外事件，未告知校方家長對學生於課後發生意外的相關質疑，也未透過相關處室聯繫課後班教師了解及處理。隔日，學務處接獲級任導師通知學生請假事由，未詢問細節及發生經過，缺乏敏銳度，以至於校安通報及危機處理之判斷失當。

(三)校家溝通問題：

1、課後班教師未於第一時間聯繫家長，告知學生意外受傷情事。再者，導師及行政處室知悉事件發生，未能即時掌握意外發生經過以安撫家長情緒。

2、最後，學校在學生手術住院休養期間未持續關懷追蹤孩子狀況及提供所需之資源，態度漠然，致使家長不滿，轉向媒體投訴。

(四)媒體關注之因應：家長訴諸媒體，學校應啟動校園危機處理小組，指派發言人、擬定新聞稿、規劃採訪地點等以面對媒體。

三、處置作為

(一)行政處理程序

1、通報：

(1)進行校安通報

(2)三方行政通報：通知校長、教育局及駐區督學

2、調查

(1)還原意外發生之經過及肇事之原因。如有安排目睹學生協助調查，應告知受調查學生家長，並作調查紀錄，避免小傑家長自行詢問學生，衍生事端。

(2)由於受傷地點在學校，是否涉及校園場地安全問題？是否需立即調閱或保存監視器畫面？都需要在調查過程中釐清，以利後續若家長提請相關刑民事告訴時，學校可作進一步之處理。

(二)事件處理

1、親師溝通

(1)行政與家長：

本案已媒體曝光，依據「新北市各級學校處理校園偶發事件危機處理作業要點」，當需啟動危機處理小組進行相關處理程序，包括指派發言人、擬定新聞稿、規劃採訪地點等以面對媒體。此外，學校行政應立即聯繫家長並依下列原則溝通處理：

- a. 關懷學生狀況：關心學生傷病情形、醫療場所、處置階段及處理情形。
- b. 同理家長情緒：理解家長對孩子傷病狀況的不安、擔憂及焦慮；家長質疑學校處置不當的不滿、質疑及憤怒。
- c. 傾聽家長需求：請家長敘說事情始末，包含對學校處置質疑處，判讀家長情緒，及希冀的後續處理為何。
- d. 討論處理流程：討論重點在協助家長了解並釐清事發原因，並非規避學校相關人員責任等。
- e. 給予積極支持：除協助家長申請學生平安保險費或相關慰助金外，應評估小傑受傷返校後，有無其他教學資源、輔具或支持性環境之需求，並主動協助與安排。

(2)教師與家長：

建議行政評估教師及家長狀況後，視情況陪同及協助課後班教師及級任導師與家長聯繫，依上述原則進行溝通，關懷學生、同理家長，同時向家長說明學生休養期間相關學習注意事項，教師皆會盡力協助，讓家長放心。

(3)行政與教師

協助課後班教師及導師了解其輕忽之處，並指導教師處理因應措施，以做好損害控管，避免因後續親師溝通不良衍生新的問題。

2、教師班級經營

(1)課後班教師部份：

課後班教師主要工作之一為協助指導學生完成回家作業，以『打球』作為獎勵增強方式，較易衍生爭議，且學生離開教室後之行為較無法掌握，教師未能完全顧及所有學生，應請教師即刻調整並盡量避免有此獎勵方式，並要求學生受傷務必由師長確認學生狀況，請健康中心協助判斷處理，並於第一時間回報，以即時掌握情況。

(2)級任班導師部份：

該生復原期較長，相關學習及班級工作須調整甚或請同學協助，導師宜加強安全宣導，並關注學生健康復原及學習情形，並透過適當班級經營技巧，讓受傷學生能與同學正常學習。

3、輔導系統合作

(1)學習輔導部份：

學生因受傷手術住院，術後亦須休養，部份學習課程恐受影響，應讓相關科任教師知悉此事，在不影響健康及復原的情況下協助學生順利學習。

(2)心理輔導部份：

避免受傷學生回校後恐承受之心理壓力，宜透過相關輔導系統了解學生是否因此案衍生負面情緒，並給予支持。

四、精進作為

(一)行政支持

行政宜建立簡便而清楚的標準作業流程，方便教師處理：

- 1、檢傷分級單之建置：學生在校受傷或疑似受傷，除送健康中心處理外，可利用檢傷分級單貼於聯絡簿通知家長，可減少家長疑慮及誤會。（參考新北市國小學輔工作 SOP 手冊-緊急傷病處理作業流程）

- 2、落實學生請假程序：依據「新北市公私立國民中小學學生請假及出缺勤管理規定」，學生請假有規定之相關流程，依請假之原因及日數有不同之准假權限，依程序處理，行政處室即可發現學生請假原因，後續進行相關通報及緊急處理，應可減低家長不滿情緒。

(二)輔導網絡建構

- 1、教師輔導溝通網絡：協助建構級任導師與科任教師、課後班教師、社團教師等聯繫溝通網絡，將有效讓班級各類教師了解學生狀況並解決問題，更能降低溝通上的誤會。
- 2、學生輔導支持系統：對於受傷學生之學習扶助、處置及相關軟硬體措施之借用與支持，宜建構完善且實用之辦法，不但可改善學生學習、舒緩學生壓力，也可消弭家長疑慮、減輕教師負擔。

(三)預防宣導

安全教育之重點即在「增加保護因子、減少危險因子」。學校可進行環境檢視，減低可能致使學生發生意外的危險因素，並建構完善且即時的處理程序，在意外發生後能進行迅速且有效的處置，最後藉由安全輔導網絡溝通與支持，俾能完善校園安全的實施。

五、小小提醒

- (一)學生在校發生意外突發事件，應派員陪同至健康中心進行初步處理。
- (二)無論行政或教師面對意外事件，均應嚴謹看待，掌握時機避免衍生事端。
- (三)需精準掌握意外事件的發生經過及相關人事物。
- (四)以學生安全為主要考量，持續關懷家長及孩子狀況。
- (五)平時落實安全教育宣導，透過課室巡堂，掌握班級活動情形。同時叮嚀教師上課時間「學生在哪，老師就在哪裡」。
- (六)可藉由研習課程與訴訟案例知悉，教師之權利義務與法律責任，以降低及避免教師之訴訟風險與管教爭議。