

國立中山大學內部監督稽核報告

受稽核單位	學生事務處諮商與健康促進組(原諮商與職涯輔導組)	稽核日期	111年4月14日(四)
稽核種類	年度稽核	稽核地點	行政大樓 4006 會議室
案件編號	110-年稽-02		

項次	查核項目	稽核結果	稽核建議	缺失佐證資料
一	內部控制作業項目 學-諮-01 精神疾病及自我傷害 個案危機處理	完 備 <input type="checkbox"/> 不完備 內控流程不完整 <input type="checkbox"/> 欠缺內控有效性 <input type="checkbox"/> 其他缺失 <input checked="" type="checkbox"/>	一、精神疾病患者除自我傷害行為外，亦常發生傷害他人行為之情況。建議增加傷人個案之危機處理機制。如：流程圖第二階段現場處理中，{研判立即送醫指標－評估是否有自傷或傷人之虞}之內容，自傷的指標較明確具體，傷人的指標請等同自傷的指標，具體列出。如有此相關案主，可能考慮是否送醫外，需考慮是否讓警察介入？另外，請考量是否增加對於潛在被害者的處理流程。 二、有鑒於學校積極邁向國際化後，外籍生人數增加，建議儘速建立具外語溝通能力之外籍生諮商人才清單，以為因應。	部分稽核人員提供佐證資料請參閱附件。

- 三、有關流程圖中現場處理：依指標研判是否立即送醫，所指”指標”是否僅符合其中之一或需多項以上才送醫？是否有確實列入現場處理人員之訓練職能之一，倘無法判定時之支援做法為何？建議釐清。
- 四、危機處理小組主要成員是否為常態性設置？基本成員包含哪些人？建議於作業程序說明中釐清。
- 五、依流程圖所示，無論是否送醫，是否學務處都會聯繫並組成危機處理小組？需啟動者建議明確，以利權責分工，另啟動時程並未有要求，建議能依事件嚴重程度而有區隔。
- 六、依流程圖所示之現行處理模式，第三階段因涉及各單位分工及權責，針對案件處理資訊之聯繫與整合，如何達到快速且有效率，同時維護個資安全，建議進一步研擬強化流程。
- 七、建議系統性建立案件處理日誌及檢討可改善之處，以作為未來事件處理之經驗留存及交接，如已有建立，請提供歷年處理案件名稱清冊。

- 八、精神疾病與自我傷害個案設計在同一之危機處理流程，原因為何？精神疾病涵蓋面如何界定？校安人員是否有足夠的專業能力判斷精神疾病患者？請予釐清。
- 九、作業程序中第二點中所提的指標，建議應在流程中羅列，以與流程圖之研判立即送醫指標一致。
- 十、作業程序中指標 3~6 項內容中之校安人員（值班人員）是否可以在當時立刻判定？
- 十一、作業程序中三、(二) 1 中「召開危機處理小組：視學生個案嚴重度通知相關單位派員協助」，嚴重度的標準如何界定？請予以釐清。
- 十二、作業程序中三、(二) 中之「2 提供緊急臨時住宿安排」建議納入流程圖中。作業程序與流程圖中內容應有一致性，以免遺漏細項。
- 十三、以往曾發生接受諮商輔導得學生，離開諮商輔導處所後去自殺的事件，如依現有流程圖經評估不須送醫，當下如何因應處理？

			<p>十四、建議針對以往處理案件，檢視目前內控作業及流程圖，適時做滾動式修正，以維持內控作業之有效性。</p> <p>十五、依目前流程圖，經評估需送醫者之流程，建議考量是否亦應通知該學生導師。</p>	
--	--	--	--	--

※未來有關管理及績效重大挑戰之預警性意見(含行政興革建議事項)：

- 一、案件（包括心理及健康）處理日誌之建立對於諮商輔導業務相當重要，建議諮健組應儘速建立機制。
- 二、目前本校正致力於校園雙語化之推動。惟本校可提供外籍生諮商者，目前僅有一位兼任諮商心理師，建議諮健組對於人力之延攬宜考量校務之發展趨勢。
- 三、諮商輔導人力(包括專、兼任心理師及精神醫師)宜確實呈現其年度執行成效（包含三級預防之成效），並應建立分析機制。
- 四、諮商心理輔導學生志工之建立是心理諮商網路重要的一環。建議應建立同儕輔導志工團體及年度培訓機制。另外，諮商心理師及導師之心理諮商成長機制亦宜有年度規劃，以提昇輔導知能。
- 五、對於轉學生、復學生及身心障礙資源生之輔導機制應列為內部控制項目，建立內部控制作業及機制（SOP）
- 六、以往曾發生接受諮商輔導的學生，離開諮商輔導處所後仍去自殺的事件。如依現有流程圖經評估為不須送醫，當下需如何因應前述事件之處理？
- 七、諮商與健康促進組於111年2月1日剛完成組織調整，組內人員間之適應與磨合至為重要。
- 八、因應本校半導體、國際金融研究學院及後醫系新設立，宜未雨綢繆，將新設立單位之學生納入現有諮商輔導體系。
- 九、近期諮健組有2名護理師先後離職，其實際原因為何？諮健組宜研擬留才作法。
- 十、關於本校學生自我傷害事件個案，有接受輔導紀錄與無接受過輔導紀錄學生是否有作統計？其比例為何？
- 十一、建議強化學校、家庭及同儕對需關懷輔導個案之支持與協助。
- 十二、建議考量對外爭取經費計畫業務與核心績效之關聯性，以避免因額外負擔影響諮商成效。
- 十三、因應資通安全管理法施行細則、教育體系資通安全暨個人資料管理規範，資訊安全及個人資料文件、系統之保密作為備受重視，單位保存之資料與紀錄為本校重要資料者，為符合資安防護及個資保護之精神，建議事項如下：

資訊安全部分

- (一)新進人員需落實簽立資訊安全保密切結書，了解資安保密職責。
- (二)個人電腦存有各項資訊(含機敏資料)及文件等，應妥善保管並落實個人電腦保護措施，以避免遭受入侵而導致資料外洩。
- (三)避免使用即時通訊軟體傳輸含機敏資料或個人資料檔案。以電子郵件的方式傳送含機敏資料或個人資料檔案時應予以加密。
- (四)宜更落實人員離(調)職應落實業務交換，含資訊(含機敏)資料、文件等，以利業務持續運作(如填寫離(調)職人員移交表單)。
- (五)電腦或相關設備如需報廢或移轉他用時，應確實刪除該設備所儲存之資料與檔案。
- (六)人員離職應克盡資訊安全保密職責，禁止散播本校資訊(含機敏)資料、文件等，以防資料外洩。

個人資料保護部分

- (一)新進人員需落實簽立個人資料保密切結書，了解個資保密職責，處理含個人資料時，應依據「個人資料保護法」及相關規定審慎處理，不私自蒐集或洩漏業務資訊，非公務用途嚴禁調閱使用。
 - (二)個人資料之調閱宜經申請並核准，且記錄其調閱身分及行為，調閱紀錄或傳輸行為加以記錄流向備查。
 - (三)內部傳遞或與外部機關交換個人資料時，應選擇可靠且具備保密機制之傳遞方式，如於實體文件封袋加上彌封或對資料檔案壓縮加密。
 - (四)宜更落實執行個人資料盤點，以利掌握單位個資數量(如資料盤點表)。
 - (五)宜更落實執行風險評鑑，以利知悉個資事件發生之風險值(如風險評鑑彙整表)。
 - (六)人員離職應克盡個人資料保密職責，禁止散播本校個人資料、文件等，以防人員資料外洩。
- 建議同仁可參加資安及個資相關研討會以提升新知。