

義 守 大 學

個別諮商服務標準作業流程

文件編號：QP-08-07

版 本：6

制定日期：2009-03-31

修訂日期：2019-03-15

發 行 章：

核准	審查	製作

個別諮商服務標準作業流程	文件編號	版本	頁次
		1	1/2

- 目的：為提供完整個別諮商服務並保障學生求助的權利。
- 依據：台灣輔導與諮商學會諮商專業倫理守則。
- 範圍：全校學生及教職人員。
- 週期：每年度例行性工作。
- 流程圖：

責任者/單位	流程圖	使用表單/時程
申請人 諮商輔導組	<pre> graph TD A[個案求助] --> B[請個案填寫諮商服務預約表，個案管理員聯繫個案，約定晤談時間] C[教職員轉介] --> B D[測驗篩選] --> B E[其他] --> B B --> F[個案管理員向個案說明諮商流程，並進行初步評估] F --> G[個案管理員自行接案] F --> H[轉介樂輔教師、心理師] F --> I[結案] G --> J[結案] H --> K[樂輔教師接案] H --> L[心理師接案] K --> M[結案] K --> N[轉介心理師] N --> L L --> O[結案] </pre>	<p>線上個案轉介輔導申請單、線上個別晤談服務預約申請單</p> <p>個別晤談同意書、個案(初晤)紀錄表</p> <p>個案紀錄表、諮商輔導組業務量化</p> <p>個案紀錄表、諮商輔導組業務量化、危機個案通報表、生命安全契約、自殺(自傷或傷人)個案處置分級表</p>

個別諮商服務標準作業流程	文件編號	版本	頁次
		1	2/2

6. 內容：

6.1. 個案申請。

6.1.1. 個案來源：個案主動求助、教職員轉介、測驗篩選、其他。

6.1.2 個案管理員接獲個案申請後，與個案約定會談時間。

6.2. 個案預約

6.2.1 收到個案轉介輔導申請單，與轉介師長聯系後，與個案聯系，並預約晤談時間。

6.2.2 收到個別晤談服務預約申請單，與個案聯系，並預約晤談時間。

6.3. 個案評估。

6.3.1 個案初次前來時，個案管理員向其說明諮商流程及個別晤談同意書內容。

6.3.2 根據與個案訪談及諮商服務預約申請單中自我評估結果進行初步評估，以安排後續處遇。

6.4. 個案派案。

6.4.1 根據個案評估結果派案給專業輔導人員或樂輔教師接案。

6.5. 個案處理。

6.5.1. 負責人員進行心理輔導，必要時進行轉介。

6.5.2 保密原則：所有求助個案非因危及自己或他人生命和涉及法律責任之情況，談話內容應予以保密，非經個案同意或諮輔組判斷有立即通報之必要，不得對外公開。

6.5.3 通報原則：個案經評估為危機個案時，應予以校內通報，由輔導人員填寫「個案通報表」。校內通報對象為諮輔組組長、學生事務長、主任秘書、副校長及校長。若為緊急危機個案，須先行口頭報告。

6.6. 結果紀錄。

6.6.1 每次提供輔導後，接案人員填寫個案紀錄表與諮商輔導組線上業務量化。

6.7. 結案。

6.7.1 接案人員評估個案情況好轉，情緒狀況穩定後，予以結案。

6.8. 檔案留存。

6.8.1 個案紀錄留存於諮商輔導組，自學生離校起留存年限十年，十年後銷毀。

7. 表單：

7.1. 線上個案轉介申請單（附件一）

7.2. 線上個別晤談服務預約申請表（附件二）

7.3. 個別晤談同意書（附件三）

7.4. 個案(初晤)紀錄表（附件四）

7.5. 個案紀錄表（附件五）

7.6. 諮商輔導組線上業務量化（附件六）

7.7. 危機個案通報表（附件七）

7.8. 生命安全契約（附件八）

7.9. 自殺(自傷或傷人)個案處置分級表（附件九）

個案轉介輔導申請單（校本部使用）

*為必填，若無法得知之資訊，請填上「-」

一、轉介人資料*

姓名： 單位：
電話： 關係：

二、個案資料*

姓名： 性別： ▾
學號： 系級：
電話： 信箱：

三、問題類別與描述（複選）*

自我 生涯 情緒 感情 人際 家庭 課業 測驗 其他

四、緊急程度*

不明：無法判斷 輕度：個案尚且能夠承受 中度：個案作息受到影響 重度：個案可能自傷傷人

五、處理情形（複選）*

尚未介入處理 家長已經介入處理 導師已經介入處理 教官已經介入處理 其他

六、備註

諮商輔導組 行政個管/社會工作師 林庭宇 分機2236 信箱

傳送/Submit

個別晤談服務預約申請單(校本部使用)

您所填寫之資料僅用於本組個別晤談服務申請使用，若您同意，請填寫下列資料。

* 為必填

第一部分 基本資料

姓名* : 生日* : 西元 年 - 月 - 日

身分證字號* : 性別* : 1男 2女 3其他

學號* : 身份* : 部別* :

學院* : 科系* :

學制* : 年級* :

電話* : 地址* : E-mail* :

親密關係狀況 : 已婚 未婚

家庭關係狀況 : 父* : 母* : 父母婚姻狀況* : 兄 : 人 姊 : 人 弟 : 人 妹 : 人

緊急聯絡人 : 姓名* : 關係* : 電話* :

第二部分 需求評估

來源* : 擬談議題* : 自我 情緒 生涯 情感 人際 家庭 課業 其他

申請晤談議題或困擾之簡述 :

個人簡介 :

請用三個形容詞介紹自己 :

出生、發展、求學、就業.....等特殊經歷 :

人際概況 :

學習概況 :

可晤談時間* :

星期 時段 0820-0910 0920-1010 1020-1110 1120-1210 1330-1420 1430-1520 1530-1620

星期 時段 0820-0910 0920-1010 1020-1110 1120-1210 1330-1420 1430-1520 1530-1620

星期 時段 0820-0910 0920-1010 1020-1110 1120-1210 1330-1420 1430-1520 1530-1620

【請儘量多填寫方便時段，以增加晤談媒合成功機會...】

晤談需求急迫性* : 低 中 高

第三部分 自我評估

請以近兩週之健康狀況填寫下列問題：

最近是否有情緒低落*： 否 是，低落程度（0-5分）：，說明：

*0為無情緒低落，5為情緒非常低落

最近是否有失眠現象*： 否 是，請簡述情形：

最近是否飲食不正常*： 否 是，請簡述情形：

最近是否身體不舒服*： 否 是，請簡述情形：

最近是否會常常缺課*： 否 是，請簡述情形：

最近是否有自殺念頭*：意念程度-必填（0-5分）： ▼，說明：

其他現象，請簡述情形：

*0為無自殺意念，5為自殺意念非常強烈

義守大學 學生事務處 諮商輔導組

個別晤談同意書

凡至本組接受個別晤談之學生，以下為相關之權利與義務，請詳細閱讀並簽名表示瞭解與同意：

- 一、**服務宗旨**：透過與經專業訓練的輔導人員一對一的互動，協助渴望自我認識與改變的您，藉由探索您自我世界中的認知、情緒與行為，進而達到自我成長與改變。
- 二、**晤談關係**：此晤談以一種合作關係進行，您是晤談過程中的主角，有權選擇晤談內容的方向與深度，但您真誠與開放的態度將是晤談成功的重要因素之一。
- 三、**免費服務**：本組對本校學生之諮商服務不收取任何費用。
- 四、**晤談時間**：
 1. 晤談以每次 50 分鐘、每週一次為原則，有特殊情形得加以調整。
 2. 原則上，晤談次數為 4-8 次為限（不含初晤），如有特殊需求可由晤談輔導員向行政個管員申請繼續晤談。
 3. **連續無故缺席兩次或連續請假三次**，本組得不再保留您的晤談時段。
- 五、**取消約談**：若因故無法前來晤談，請於**一個工作天前**以電話（**校本部**07-6577711轉2234；**醫學院**07-6151100轉3235）或親自前來本組取消並重新預約晤談時間。若屬臨時事故，請務必儘快聯絡本組。
- 六、**保密**：您的資料與晤談內容將以機密的方式處理與保管。於本組內僅個案資料管理員與接案輔導人員會接觸您的資料。若導師或其他人士申請調閱時，需取得您的同意後，才能向本組外之必要對象公開。惟下列特殊情境**除外**：
 1. 在**您有危及自己或他人之生命、自由、財產與安全的情況時**；
 2. **涉及法律規定通報責任**（如：**家庭暴力防治法、性侵害犯罪防治法、兒童及少年福利與權益保障法、學生輔導法、優生保健法**等等）。
- 七、**轉介晤談**：如有師長或家長轉介晤談，非經由您的同意或上述特殊狀況外，亦不透露晤談內容，但是否持續晤談及晤談次數得提供給轉介者。
- 八、**有始有終**：你有權利隨時終止晤談，但**請您先來做結案討論**。
- 九、**督導制度**：為增進您的福祉與提升服務品質，輔導人員會以資料匿名方式定期接受督導，討論晤談過程與技術。
- 十、本同意書一式兩份，一份由申請人自行保存，一份由本組保存。

我已詳細閱讀本同意書，確實瞭解內容後同意接受諮商輔導組的個別晤談服務。

申請人簽名：

接案輔導人員簽名：

初晤人員簽名：

初晤日期： 年 月 日

義守大學 學生事務處 諮商輔導組
個案紀錄表 (第 _____ 次晤談)

姓名		學號		輔導日期	
輔導人員		輔導方式	<input type="checkbox"/> 面談 <input type="checkbox"/> 電話聯繫 <input type="checkbox"/> 電子郵件 <input type="checkbox"/> 其他：_____		
輔導內容					
處置	<input type="checkbox"/> 預約下一次諮商時間：_____ <input type="checkbox"/> 結案 (請填寫結案報告) <input type="checkbox"/> 轉介其他輔導老師：_____ <input type="checkbox"/> 其他：_____				

勾選結案格後，請主動告知行政個管員，以加速安排等待個案晤談作業流程

(107) 諮商輔導組業務量化

選擇「其他」請於後方空白欄位填寫說明；
實施心理測驗請填寫測驗工具之名稱。

*為必填

*輔導日期： *起訖時間：

*輔導方式： 其他說明：

*出席情形： 其他說明：

*身分：

*來談者性別：

*個案來源： 校外轉介來源說明：

其他說明：

*學生姓名：

*學號/職號： 學院： 系級：

國籍： 其他說明：

學生類別： 其他說明：

諮商/輔導主題：

*主題一： 主題二： 其他說明：

測驗使用：

危機(當次)：

後續評估：

轉介服務： 其他說明：

輔導人員： 姓名：

備註：

傳送/Submit

義守大學 學生事務處 諮商輔導組
危機個案通報表

填寫日期：__年__月__日

姓名		系級		學號	
性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	聯絡電話		家長電話	
接案日期		輔導人員			
問題概述					
處理情形					
已通知者					
承辦人員	諮輔組組長	學務長	主任秘書		
權責副校長	資深副校長	校長			

義守大學 學生事務處 諮商輔導組

生命安全契約

本人_____，同意自民國____年____月____日至民國____年____月____日，
 不管在任何情況下，絕不會傷害自己（或他人），如果我有想傷害自己（或他人）的
 想法和衝動時，我可以先坐下來，找出心情不好的主要原因，做一些可以消除不安情
 緒的活動，打電話給可以協助我的人。

立約人：_____

輔導人員：_____

立約日期：____年____月____日

<ul style="list-style-type: none"> ◆ 找出讓自己心情不好的原因，運用認知紀錄表。<事件、想法、感受> ◆ 做一些可以消除不安情緒的活動： <ul style="list-style-type: none"> ■ _____ ■ _____ ■ _____ ◆ 我可以連絡的親友及電話： <ul style="list-style-type: none"> ■ _____ 電話：_____ ■ _____ 電話：_____ ■ _____ 電話：_____ 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 找出讓自己心情不好的原因，運用認知紀錄表。<事件、想法、感受> ◆ 做一些可以消除不安情緒的活動： <ul style="list-style-type: none"> ■ _____ ■ _____ ■ _____ ◆ 我可以連絡的親友及電話： <ul style="list-style-type: none"> ■ _____ 電話：_____ ■ _____ 電話：_____ ■ _____ 電話：_____
<ul style="list-style-type: none"> ◆ 上班時間： <ul style="list-style-type: none"> ■ 諮商輔導組：(07)657-7711#2231-2235 (07)657-7012 ◆ 24 小時專線： <ul style="list-style-type: none"> ■ 校安中心：0911-885115 ■ 安心專線：0800-788-995 ■ 生命線：1995 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 上班時間： <ul style="list-style-type: none"> ■ 諮商輔導組：(07)657-7711#2231-2235 (07)657-7012 ◆ 24 小時專線： <ul style="list-style-type: none"> ■ 校安中心：0911-885115 ■ 安心專線：0800-788-995 ■ 生命線：1995

自殺(自傷或傷人)個案處置分級表

程度	自殺	自傷或傷人	處理層級	處遇建議
一級	A 目前有自殺意念，但無自殺企圖及病史。	有自傷或傷人意念，但無企圖及病史	諮商輔導組 (輔導人員)	由輔導人員持續約談追蹤。
	B 1. 無論有無自殺企圖及行為之病史，但持續有自殺意念。 2. 曾有自殺行為，但目前無自殺意念。	已自傷或有病史，但無生命危險。	諮商輔導組 (組長)	1. 諮商輔導組列入內部通報，採取個案關懷追蹤管理。 2. 除諮商輔導組諮商外，輔導個案接受治療。 3. 除輔導人員外，周邊輔導人員保持被動關注，不主動介入。 4. 輔導人員與個案關係穩定時，可簽訂生命安全契約。
二級	已嚴重威脅要自殺，但無立即之危險。	連續自傷或傷人，但無生命危險。	父母、學務長、系主任、導師、系教官、相關行政單位、周邊同儕好友	1. 以半強制方式，輔導或陪同個案接受治療。 2. 輔導人員與醫生保持連繫。 3. 召開個案聯合輔導會議，進行周邊輔導工作主、被動角色分工。 4. 輔導員與個案簽訂生命安全契約。
三級	1. 有強烈之自殺行動、自殺計畫。 2. 有立即自殺之危險。	連續自殺或傷人，有生命危險。	父母、校長、學務長、校安中心、系主任、導師、系教官、相關行政單位、周邊同儕好友	1. 移交家長監護人。 2. 若家庭功能喪失，列為 24 小時學校看管關懷。 3. 強制送醫處理。
四級	1. 已有自殺行為(未遂或已遂)。 2. 其他可能受媒體關注之自我傷害事件。	已連續自傷或傷人，已造成生命危險。	父母、校長、學務長、校安中心、系主任、導師、系教官、相關行政單位、周邊同儕好友	1. 自殺未遂：注意其他高關懷群是否受影響；安排心理師進行後續心理治療，預防再度自殺；針對家長進行預防再自殺教育。 2. 自殺已遂：對校內相關單位公開說明與教育輔導、家長聯繫協助及哀傷輔導，並通報轉介。 3. 危機工作人員減壓處理。