

辅导员应对学生突发重大疾病工作案例

刘海南

黑龙江工业学院，黑龙江 鸡西 158100

DOI:10.61369/MEC.2025020004

摘 要： 处理好高校学生突发重大疾病事件直接关系到学生的生命安全、学校的正常运行、维护校园的安全稳定及学校教育管理工作的开展的有效程度，本文以辅导员处置一例机械专业学生许某在学校内突发重大疾病事件为例，详细论述该生的事发过程、应急处置及后期管理工作开展情况，在此基础上分析其在突发事件处置过程中存在的重点问题与难点问题，并对其进行剖析，总结归纳了“快速响应－专业处置－人文关怀－长效预防”四个阶段的工作方法，为高校辅导员提供危前预警、危中管控、危机应急处置、危后联动、危机衍生问题处置以及从头预防的工作路径，就高校辅导员如何做好突发事件应急处置、加强高校的校园安全工作提出相应的对策建议。

关 键 词： 辅导员；突发重大疾病；应急处置；案例研究；高校管理

Cases of Counselors Dealing with Students' Sudden Major Illnesses

Liu Hainan

Heilongjiang University of Technology, Jixi, Heilongjiang 158100

Abstract： The handling of sudden major illness incidents among college students is directly related to the students' life safety, the normal operation of the school, the maintenance of campus safety and stability, and the effectiveness of the school's educational and management work. This article takes the case of a student majoring in mechanical engineering, Xu, who suddenly suffered a major illness incident on campus, handled by a counselor as an example. This paper elaborates in detail on the incident process of the student, the emergency response and the implementation of subsequent management work. On this basis, it analyzes the key and difficult problems existing in the process of handling the emergency, and analyzes them. It summarizes and summarizes the working methods of the four stages of "rapid response – professional handling – humanistic care – long-term prevention". Provide college counselors with working paths for pre-crisis early warning, in-crisis control, emergency response to crises, post-crisis linkage, handling of problems derived from crises, and prevention from the very beginning. Put forward corresponding countermeasures and suggestions on how college counselors can do a good job in emergency response to unexpected incidents and strengthen the safety management of colleges and universities.

Keywords： counselor; sudden major illness; emergency response; case study; university management

一、案例简介

（一）事件背景与学生基本情况

许某，男，21岁，黑龙江工业学院机械工程学院2020级机械设计制造及其自动化专业学生，籍贯黑龙江省哈尔滨市双城区人。性格较内向、学习态度端正，平时表现较好，无明显异常行为，2023年8月24日，结束暑假从家中返校，同学反应返校第二天出现发热症状（体温在37.5～37.8℃），无其他症状，认为是“普通感冒”，没有引起重视。于8月26日按同学建议至校医院就诊，医生确诊为“上呼吸道感染”，为其开了感冒颗粒等药并让其休息。

（二）病情发展与关键时间节点

8月27日：体温升至38.2℃，头痛加重并伴有轻度恶心感。按校医意见前往上级医院进行进一步检查，于当天下午15点左右

由两名同学陪送到达鸡西市矿总院就诊。

8月28日：完成了头部CT及血常规、血生化等检查，没有发现颅内器质性病变的异常，考虑为“病毒性感冒”，给予连花清瘟胶囊、布洛芬混悬液等口服药后告知留院观察，如出现病情加重等情况要立即复诊。

8月29日：凌晨5时17分，同寝室同学发现其在熟睡状态下突发全身抽搐、口吐白沫、意识丧失等现象，且约2分钟后抽搐停止，但一直未醒来。第一时间拨打120急救电话、向辅导员刘老师手机拨打电话及将许某头偏至一侧，及时清理口腔内分泌物并保持呼吸道通畅。

（三）初期处置与紧急送医

当辅导员接到紧急电话后马上做出三个安排：一是指令班长张某立刻前往寝室，组织同学们维持现场秩序，同时要保证好患者的隐私；二是给学院主管学生工作的领导打电话简要说明

情况；三是尽快赶到学生寝室。5:32分左右刘老师到达了现场，但是这个时候120还没到，发现许某依然没有意识，呼吸比较微弱，体温38.5度，辅导员刘老师立即确保现场无危险源并做好安全隐患排除，安抚现场人员情绪；对病人现场进行紧急观察、查体并检测呼吸循环，做好相关记录。稳定现场人员的情绪，避免相互间引起恐慌。5:45分的时候120到达，接管许某并送到医院急诊抢救，在急救的过程当中需要家长来履行监护人的职责。在此过程中辅导员刘老师一方面和两位学生与医护人员一起把许某送往医院，另外一方面及时地联系学生的家长。

二、分析与处置措施

（一）事件性质界定与处置原则

本案例属于典型的高校突发疾病类安全事件^[1]，具有以下特点：①突发性强，从普通感冒症状迅速恶化为昏迷抽搐，超出常规疾病发展预期；②危险性高，患者出现意识丧失、抽搐等神经系统症状，存在生命危险；③处置时效性要求严格，每延迟一分钟救治都可能增加不可逆脑损伤风险。基于此，处置工作遵循以下原则：

生命至上原则：将保障学生生命安全作为首要任务，一切措施围绕抢救生命展开。

快速响应原则：建立分钟级响应机制，确保信息传递、人员到位、措施实施的高效性。

协同联动原则：整合学校、医院、家庭、社会资源，形成处置合力。依法依规原则：在处置过程中严格遵守《高等学校校园安全管理规定》《学生伤害事故处理办法》等法律法规，确保行为合法合规。

人文关怀原则：在紧张的救治过程中，兼顾学生及家长的情感需求，体现教育温度。

（二）分阶段处置措施详解

1. 现场控制与紧急响应阶段（事件发生后0-2小时）

前期调度与秩序维护^[2]：辅导员在接到报警电话的3分钟内，下达学生干部调度指令给班长：“①禁止无关人员进入寝室，保持好现场的状态；②安抚好寝室室友的情绪，防止大家过于恐慌导致发生意外情况；③联系寝室室内其他同学了解情况，并收集整理许某近几日活动情况、饮食情况等。本例中，班长张某接到电话后，5分钟之内就迅速到达现场，立即组织值班宿舍的学生干部协助自己组建了警戒圈，有效的维持了现场秩序。

现场评估与初步急救：辅导员先用“看、听、问、测”的方式快速对事件进行初步判断。①查看患者面色、呼吸、肢体等情况。②听患者是否还有异常呼吸音或呻吟。③询问目击者事故发生的整个过程。④利用随身携带的电子体温计及血压计及时测量患者的基础生命体征情况。

分级汇报与预案启动：为了便于老师进行现场评估，在现场过程中同时按学校突发事件报告制度执行：一级是由辅导员将情况及时向本学院主管学生工作领导报告（叙述事件发生的时间、地点、初步症状和已经开展的措施）。二级是15分钟内以短信的

方式向学生处值班室报备。三级是在30分钟之内形成简要的书面材料（也可直接发送到相关老师的手机）并通过OA系统报送分管校领导。学校接到信息后立即启动《学生突发重大疾病应急处置预案》。

2. 医疗救治与家校协同阶段（事件发生后2-24小时）

家长沟通的策略与技巧：辅导员联系家长方式为“渐进式告知法”：第一次打电话以平和的语气告诉许某突发疾病，已经联系120送医，正在进行抢救，请家长马上来，不要说“病危”、“没治了”之类的话，引起家长精神崩溃；第二次等到在去医院的路上，在15分钟之内告诉家长当时的处在什么阶段，比如：“已经到了医院急诊科，我们在做检查”，家长可以感受到整个事情是在进行中，并不会中断；第三次家长快到医院时，跟医生一起把诊断书拿出来讲给家长听，并把这些话简化成通俗的语言，做好家长的思想工作，不必用专业术语干扰家长的理解。案例中，许某父亲接到通知后，情绪十分激动，接连不断地问“人到底能不能治好”，辅导员十分镇定，一遍遍地说“还在抢救，医生一直在抢救，我们一直都在身边陪着，你们抓紧时间过来”。

全程陪诊、无缝对接：从进入医院开始就由辅导员全程陪同家长直至入住ICU，①在询问医护人员收集之前身体状况时，如没有什么过敏史、手术史等（让辅导员通过问家长获得）以及最近是否还有什么用药的情况等；②帮助办理挂号费、检查费等相关一切入院事项；由于着急，把检查费提前垫付了。③在患者面前充当好“疏通员”，向医患沟通搭建桥梁。与医务人员建立沟通联络通道，每小时联系家属一次并反馈进展。在许某进入ICU后，辅导员主动对接了ICU的护士长，并且了解了日常探视的时间还有注意事项等内容，并把这些都整理为《ICU陪护须知》，让其家属能够及时了解到陪护的要求以及注意事项。

保险与费用处理：救治期间同步了解许某居民医疗保险，并指导家长准备好医保报销资料（例如：诊断证明书、费用清单、出院小结等），以便后期有可减少费用或可报销之需。

3. 持续关怀与后续管理阶段（事件发生24小时后至康复）

学业与学籍管理支持：许某病情好转后，辅导员根据医生意见、家长的意愿，帮其进行了学籍异动。一是帮其填写了《学生休学申请表》，并将相关材料（包括医院开具的疾病诊断证明书，住院病历复印件）送至教务处，请教务处代为办理学生休学及申请从家里带教材等相关事宜；二是同教务处沟通协调后给许某办理课程免修、考试缓考等手续；三是制定学习跟进计划，让班级学习委员负责把各门功课的课件、作业等资料发给许某，在他休学期间，辅导员每个月与学生谈一次话，了解他的身体状况及学习需要，使得许某在休学期间也得到学校的支持。

心理疏导与群体干预^[3]：事件使同寝室和同班同学受到了一定的影响，为了他们的心理健康，在辅导员老师带领下开展三级心理干预^[4]：①直接受到影响的学生（宿舍室友）开展1对1的心理疏导工作，邀请学校心理咨询中心的专业教师对本人及舍友进行团体指导、开展放松训练和情绪宣泄活动；②组织班级召开“生命教育主题班会”，讲解急救知识以及与案发现场有关联的实例，正确引导同学对突发疾病的认识；③成立“朋辈支持小组”，

由心理委员负责平时开展与受惊吓学生的谈心谈话工作^⑤，并做记录，做到早发现、早处理可能出现的问题。

信息发布与舆情管控：在事件处置过程中严格按照“一个口径、及时发布”的要求做好舆论引导工作：一是第一时间在学校官方微博上发布“许某某同学痊愈，脱离生命危险、转至普通病房”的官方信息，并将此信息发布在班级微信群、QQ群，做到越早越好；二是由专人负责学生家长和学生提出的问题，给予统一解答口径；三是加强对学校论坛及微博等网络阵地的关注，随时做好相关话题的监控和引导，杜绝出现任何负面舆情。

三、案例后续工作

（一）康复跟踪与返校评估

许某于2023年10月15日出院，出院诊断是“病毒性脑炎、继发性癫痫”，出院医嘱要求其回家休养3个月，要定时按量服药，不可劳累过度，不可情绪激动。辅导员对其进行“一人一档”的康复跟踪。

月度随访制度：每月利用电话或者视频的方式，向许某以及家长了解她的身体恢复情况、用药依从性以及心理状态等，并且要将每个月所了解到的情况都详细地记入《康复跟踪记录表》之中。

返校评估流程：2024年9月，许某申请返校复课，通过辅导员协调医院、心理咨询中心、教务处成立评估组完成：①验收医院出具的《复学证明》，确认其身体情况符合复学要求；②心理评估，排除有无焦虑、抑郁等情绪障碍。

特殊关怀措施：考虑到许某需要长期服药，辅导员经过与后勤部门沟通后，帮助许某调串了寝室（方便按时吃药休息）。

（二）费用结算与保险理赔

医疗费用清算：辅导员协助家长整理报销材料，指导其完成医保现场报销和商业保险线上理赔流程。

（三）安全教育与应急演练

专题教育活动：结合本校学生出现口腔溃疡、腮腺炎、荨麻疹等情况这一典型事件，组织开展好“大学生常见疾病预防与应急处置”系列教育活动：一是邀请医院急诊科医生到学校开展“校园急救知识讲座”，重点讲授高热惊厥、癫痫发作等急症现场急救方法；二是组织全体学生观看《校园突发疾病应急处置示范片》，运用实景再现的方式让师生加深印象。

四、案例处理效果

（一）学生康复与发展情况

许某经过系统治疗和休养，已完全康复，于2024年9月顺利返校复课，在辅导员及同学的帮助下，许某逐渐摆脱低落的情绪，学习状态日渐向好。许某及家长对我校工作十分满意，表示“从发病住院、回家休养直至今天重回课堂上学，一直都是老师和学校的悉心指导与关怀，让孩子、家庭都实实在在地感受到家的温暖；而作为辅导员老师，如同对待自己孩子一样地关注病中的

许某，亲自垫付看病所需费用、陪伴就医检查、监督病人按时服药，并且不忘电话联系病人，询问情况，处处体现了学校对学生的关心与关爱。

（二）校园安全与稳定维护

本次事件的妥善处置，有效避免了因学生突发疾病引发的安全事故和舆情危机，维护了校园的正常教学秩序。通过事件处置过程中的信息公开和后续的安全教育活动，全体师生的安全意识和应急能力得到显著提升。

（三）工作能力与制度完善

参与此次事件处置的所有辅导员和学校管理老师受益匪浅，辅导员刘老师事后说：本次事件让我对做好学生“守护者”应具有强烈的责任意识及正确的应急处置方法有了更深刻的认识；回想起最初手忙脚乱到最后一切井然有序，在于平时学校应急培训、较完善的应急处置预案。

五、案例经验和启示

（一）构建“三位一体”应急处置体系

事前预防体系：建立学生健康动态监测机制。①新生入学前，进行一次全面体检，每人建立一套完整的个人健康档案；②定期组织健康知识教育、健康宣传教育讲座等，增强学生的自我保健意识；③发挥学生干部和寝室长“哨兵”作用，建立“日报告、零报告”制度，及时上报学生身体健康状况。由此可见，如果许某返校初期发现有低烧现象能得到广大同学和学校的充分关注，可能就更早地查清病因、及早治疗，不至于出现如今这般的情况。

事中处置体系：建立专业化的应急处置队伍，包括组建由辅导员、校医、心理咨询师、保卫人员等组成的应急处置小组，并定期开展联合演练；完善“校-院-班”三级应急响应体系，制定预案并明确各层级各部门的职责分工、信息报送途径；与当地医院建立绿色救治通道，打通病患就诊、抢救的各个环节，争取黄金救助时间。此次医院为许某开通的“绿色通道”使得其检查和治疗等候时间大为缩减。

事后总结体系：建立突发事件“一案一总结”制度，即：在事件处置结束1周内组织人员召开总结会，总结分析事件处置过程中的经验和不足；把典型案例编入辅导员培训教材，把典型案例选入岗前培训、在职培训的必修课程；根据事件处置情况和总结结果，不断对应急预案和规章制度进行修改完善，提高事前预防与处置的能力水平。

（二）提升辅导员五大核心处置能力

快速研判能力：辅导员需要掌握最基本的医学常识以及相关的风险评估知识，在第一时间能够分辨出事件的性质与危害，并提供后续工作的参照及依据，因此，希望学校能够定时组织辅导员前往红十字会参加救护相关课程，考取红十字会急救员证。

沟通协调能力：紧急情况下辅导员要与学生、家长、医生、学校领导等多方面的主体进行沟通交流，良好的沟通至关重要。对于沟通，有三点注意：一是准确的语言表达，不能产生歧义；

二是考虑对方的感受，知晓对方内心的焦虑和担忧；三是坚持原则性与灵活性相结合的原则，在法律法规允许的范围内解决问题。

资源整合能力：辅导员需善于利用校内外资源，汇聚处置合力：①校内资源——学生处、教务处、后勤处、心理咨询中心等职能部门共同配合；②校外资源——医院、公安、家长工作单位等社会力量的共同作用。

心理抗压能力^[6]：突发事件处置时，易导致辅导员心理失衡而出现较大的心理压力，所以要增强自己的抗压性与情绪调适能力。而学校应该通过定期开展心理辅导、减压工作坊等辅导员心理健康的支持方式予以配合和支持。

依法依规处置能力：辅导员要增强法制观念，在操作过程中要严格按照法律和相关规定办事，做到依法办事，规范操作。

参考文献

[1] 张建, 李承明. 大学生突发重大疾病伤害的应对与处理 [J]. 教育教学论坛, 2017, (24): 64-65.
[2] 逯越琛. 当代大学生校园突发事件探究及辅导员处置办法探究 [J]. 青春岁月, 2015, (21): 125.
[3] 梁敏捷. 大学生突发事件的特点及辅导员处置能力提升探析 [J]. 湖北函授大学学报, 2013, 26(09): 26-27.
[4] 推进学校安全工作维护校园和谐稳定 [J]. 平安校园, 2015, (24): 6-7.
[5] 胡伟鹏. 高校辅导员心理工作案例概况研究 [J]. 心理月刊, 2024, 19(02): 51-55. DOI: 10.19738/j.cnki.psy.2024.02.014.
[6] 王凤婷, 刘泽文. 大学生心理危机预防与干预体系的实践与探索——高校辅导员工作案例分析 [J]. 山西青年, 2024, (05): 187-189.