

「應用資訊及通訊科技於社工服務」參考指引



面對數碼資訊科技不斷創新的時代，加上香港近期掀起的新興社會問題、社會運動和新冠肺炎肆虐，令社會工作者開始意識到似乎沒有理由將自己局限於傳統的助人方法。

當現實情況限制了社工與服務使用者的直接接觸，不少社工嘗試透過電子郵件、線上聊天室、網路群組交流平台、視像電話及其他流動通訊應用程式提供線上服務。然而，由於不同服務單位／社工應用資訊及通訊科技（Information and Communications Technology, 英文縮寫 ICT）【註 1】器材和設備的目的不盡相同，本參考指引只能以大原則及關注要點為主，未必可照顧個別服務的情況【註 2】。在使用 ICT 相關器材及設備提供社工服務時，社工有否考慮過：

1. 實務及風險評估

1. 直接服務層面的考慮

- 1.1 使用 ICT 是否當前最好的服務方法？在甚麼情況下不宜透過 ICT 器材和設備提供服務？
- 1.2 能否如傳統手法般，在尊重社會工作價值和原則，及遵守所有專業守則與道德操守下，提供專業的社會工作服務？
- 1.3 社工及服務使用者應用 ICT 的能力如何？如屬新穎高端技術，會否因為技術或器材因素而削弱或控制了彼此的參與？
- 1.4 服務使用者有否因個人條件的限制（例如：數碼科技能力有限、欠缺 Wifi 和流動數據等）而未能使用線上服務，以致被拒諸門外，不能公平及適時地獲取服務？
- 1.5 社工使用私人手提電話、電腦、電子產品及相關的帳戶去提供服務有甚麼後果？
- 1.6 在提供服務前，有否讓服務使用者知悉使用 ICT 器材和設備接受社工服務的好處和限制？
- 1.7 如透過一般通用的社交平台接觸服務使用者（如：WhatsApp、Facebook、Instagram 等），應如何劃分專業關係與個人朋友關係的界線？
- 1.8 如何防止服務使用者進入社工的私人社交平台？
- 1.9 如何在網上核實服務使用者的身分及相關資料？
- 1.10 基於視訊可見的畫面有限、音頻及光暗差異、及視訊傳送的不穩定性，社工未必能全面看到服務使用者整體的身體語言，社工須考慮如何確保專業評估不受視訊的影響？

2. 服務單位或機構層面的考慮

- 2.1 服務單位或機構有否制訂線上服務的**服務範疇 (Terms of Service)**?如何讓服務使用者知悉有關服務?有甚麼好處和壞處?有甚麼限制?
- 2.2 受僱機構會否授權社工使用**ICT**器材和設備提供服務?
- 2.3 受僱機構會否授權社工使用私人的**ICT**器材、設備和帳戶去提供服務?
- 2.4 如何確保服務的**保密原則**?包括:如何防止未獲授權的錄音 / 錄影?如何確保未獲社工授權的人(在避開鏡頭下)參與線上服務?如何確保資料不會上載雲端、轉發至不同網絡、甚至直播?又如何確保電腦及應用程式不會被第三者入侵?
- 2.5 由於科技發達,線上服務較傳統社工手法在社工不知情下被截圖或偷錄的機會較大,亦較容易透過科技剪接而將對話及畫面扭曲或錯誤演繹。機構須考慮這會否增加被投訴或保險索償的風險?
- 2.6 保險公司的**專業保險 (Professional Indemnity Insurance)**及**公眾責任保險 (Public Liability Insurance)**有否涵蓋透過**數碼資訊工具**所提供的**社工服務**?

II. 使用 ICT 提供社工服務時的注意事項及守則

1. 使用數碼資訊工具的勝任能力 (Digital Competence)

社工須評估個人使用**ICT**器材和設備的勝任能力,包括:

- 1.1 使用**ICT**器材和設備的**知識與技巧**(如:電腦系統、手機應用程式、互聯網及電訊網絡等);
- 1.2 **網絡風險管理**(指在傳輸、儲存、使用或處理數據的過程中所產生的任何風險,包括:違規洩露、數據損失、濫用和在未獲授權下存取數據及其他法律責任等);
- 1.3 應用**ICT**器材和設備於不同範疇**社工服務**的**專業技能**(如:個案工作、小組工作、社區工作、研究及教學等);及
- 1.4 提供線上服務的**守則和道德操守**(須參考社會工作註冊局的《註冊社會工作者工作守則實務指引》,線上服務與傳統社工服務無異)。

2. 使用機構或個人的 ICT 器材和設備提供社工服務

在提供線上服務前,社工及機構應決定由誰提供線上服務所需的**ICT**器材和設備,包括:手提電話、電腦、程式軟件、帳戶、**Wifi**和流動數據等。

- 2.1** 一般而言，社工應使用受僱機構所提供的 **ICT** 器材和設備提供服務，而機構亦須提供相關的指引及專業督導。
- 2.2** 如機構情況不許可，未能提供所需的 **ICT** 器材和設備，社工須獲得機構授權才能使用私人手提電話、電腦、帳戶或其他器材提供服務。在這情況下，機構必須備有相關的指引，評估當中涉及的風險、責任和後果，尤其是須確保社工提供線上專業社工服務的勝任能力、社工與服務使用者之間保持專業關係界線（**Professional Boundary**）及保障服務提供者及服務使用者雙方的私隱，並提供相關的專業督導。

3. 應用 ICT 於社工服務的準備

社工在提供服務前，須評估服務使用者能否善用 **ICT** 器材和設備所提供的服務，並確保線上服務過程能順利推行，這包括：

- 3.1** 服務使用者的客觀因素，這包括：服務對象的網齡、文化背景、教育程度、經濟條件、以及居住環境等，導致他們欠缺技術、可用而又安全的**ICT**器材和設備、以及在保障私隱下使用線上服務。
- 3.2** 讓服務使用者知悉使用**ICT**器材和設備提供社工服務的好處和限制（例如：社工並不能全天候回覆、服務具時限性，社工須以專業身份提供服務），讓他們決定是否使用該等線上服務或另尋他法，並盡力確保服務對象獲取適切的服務。
- 3.3** 在確保服務過程不受干擾或中斷的前提下，社工須評估所用的**ICT**器材和設備有穩定的接收功能，不受其他干擾。然而，機件、網絡及應用程式仍難免會發生故障。社工必須備有應變方案，令服務影響減至最低，並預早讓服務使用者知悉有關方案，盡力避免中斷服務。若處理緊急情況時出現故障，社工應考慮後備方案，包括：直接接觸服務使用者、接觸其他經授權下可接觸的聯絡人或作出轉介。

4. 管理及儲存資料的保密措施

社工提供線上服務時，必須致力保障個人資料的私隱權，在確保在收集、使用、保留、轉移及查閱個人資料方面的政策及常規均符合《個人資料（私隱）條例》規定的前提下，須採取以下措施：

- 4.1** 在提供線上服務前，應申明社工及服務使用者雙方均有責任確保**ICT**器材、設備及相關資料的保密性，社工應提醒服務使用者須使用能保障私隱的房間或場所接受服務；
- 4.2** 須因應不同的**ICT**器材和設備制訂不同的保密方法，包括：密碼、防火牆、通訊軟件的私隱設定、加密檔案及防毒程式等；
- 4.3** 另須使用點對點全面加密（**End-to-end encryption**）的軟件裝備，即除了對話雙方外，

連軟件公司也不能提取當中的資料數據；

- 4.4 需注意使用可靠的數碼網絡供應商及非公用的伺服器（Closed server）以管理及儲存資料。
- 4.5 須為電腦／手機及提供線上服務的ICT器材和設備設定密碼，並定時更新密碼；以及
- 4.6 一旦相關的器材和設備損壞或遺失，而當中包含服務使用者個人資料，須設立申報機制，有需要時需報警備案。

5. 線上收集及使用個人資料

社工或會透過網上問卷、網頁及其他電子工具收集服務使用者的個人資料。在收集服務使用者的個人資料前，必須注意：

- 5.1 應取得服務使用者同意，讓他們知悉線上核實其個人身分的方法（如：密碼、身份證），並告知收集個人資料的目的，與及如何使用、管理及索取他們的個人資料。
- 5.2 除危機情況外，社工應避免在未獲取同意下以網上搜索器去收集服務使用者的個人資料，以免被未經核實的資料影響專業判斷。

6. 清楚劃分專業關係的界線

社工使用 ICT 提供服務時，須評估及注意可能影響專業關係的因素，並採取適當的措施保持專業的關係，這包括：

- 6.1 社工必須分清楚私人網絡帳戶與工作上不同數碼網絡帳戶之間的互聯關係，避免自動資料轉移及外洩資料；及
- 6.2 留意數碼網絡程式間的互相聯繫及公開程度，可能讓服務使用者接觸到社工網絡上的私人空間（如：網誌、Facebook 及 Instagram 等），並得悉社工私下的言行舉止與其專業形象有別，他們或會因而改變對社工原有的觀感。使用 ICT 提供服務的社工需注意網絡互通對其專業形象可能帶來的潛在影響。

7. 與服務使用者作出線上服務協議

為了保障服務使用者及服務提供者雙方的利益，社工在提供線上服務前應與服務使用者作出服務協議，讓服務使用者知悉及明白：

- 7.1 提供線上服務的方式、好處和限制，並同意使用有關服務；
- 7.2 社工及服務使用者雙方均有責任確保 ICT 器材、設備及相關資料的保密性。社工只會在保障人身安全及特殊情況下披露個人資料；

- 7.3 收集及使用個人資料的目的、保存期及索閱方法；
- 7.4 線上核實其個人身分及相關資料的方法；及
- 7.5 彼此須保持專業關係的界線。

8. 保障情緒不穩或高危服務使用者的安全

須評估情緒不穩或高危服務使用者是否適合透過 ICT 使用社工服務，並採取適當的措施盡力保障他們的安全。例如：

- 8.1 因應不同服務的性質訂定臨床排除準則 (Clinical Exclusion Criteria)，即評估有哪些服務使用者不宜以 ICT 方法提供直接的臨床服務(Clinical Service)或輔導介入，當中的排除因素可包括：
 - a. 有自殺、自毀傾向者、暴力傷人傾向者；
 - b. 身處危機狀況或危險環境者；
 - c. 容易情緒極度失控者；
 - d. 較嚴重的精神病患／認知失調者；
 - e. 受藥物或酒精影響神智者；
 - f. 較複雜的夫婦或家庭個案；及
 - g. 其他高危個案等。
- 8.2 如經評估後仍決定為有關服務使用者提供 ICT 服務，雙方須協議在有需要時，服務使用者必須同時接受直接接觸的實體服務。另社工須持續評估服務對象的排除因素，以考慮使用 ICT 以外更好的方法協助他們。
- 8.3 在提供線上服務前，社工要做好保障安全的準備，例如：盡量確保服務使用者身處安全環境、在家中或有獨立私人空間的地方，並在連線前先獲取服務使用者的緊急聯絡人名稱、關係和聯絡方式；以及區內緊急支援服務的聯絡電話。此外，要確保獲取適切的專業督導支援。當服務過程中察覺服務使用者出現情緒不穩時，社工須及時啟動保障服務使用者安全的措施。

9. 控制所發放資訊的用途、準確性及避免侵犯版權

- 9.1 社工發放或轉發任何數碼電子訊息前，必須確保其準確性。雖然社工未必能控制他人如何使用所發放的電子資訊，亦無法避免該等訊息被修改、被誤解或被錯誤引述，但當發現這些情況時，必須盡力予以修正或澄清。
- 9.2 社工須注意在互聯網上的文字資料、網頁、圖片、視頻及音樂等除已過著作權保護期的情況外，基本上都是屬於網頁版主／創作人享有著作版權的作品。因此，在互聯網空間，若社工在未獲網頁版主／創作人的授權而作出轉載，很可能會冒上侵權的風險。故此，社工在轉載相關資料前，必須取得網頁版主／創作人的授權。

備註：

【註1】：資訊及通訊科技（Information and Communications Technology，英文縮寫 ICT）是資訊科技及通訊科技的統稱。資訊科技主要指資訊和通訊載體資料的管理及傳輸方式；而通訊科技則指訊息傳播的傳送方法和技術。隨着數碼科技不斷發展，這兩種科技變得密不可分，因而漸漸融合成為一個範疇。

【註2】：本指引只供參考，未盡完善。由於 ICT 發展迅速，不同服務單位在使用相關的器材和設備時有著不同的目的，加上服務使用者又有個別差異，須處理的問題亦各有不同程度的複雜性，社工須自行決定本指引的應用性及接受僱機構的指示去提供線上服務，以符合社會工作者註冊局的《註冊社會工作者工作守則實務指引》的要求。

參考資料

1. Australian Counselling Association, Inc. (2019). **Guidelines for Online Counselling and Psychotherapy.**
<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiK5oPo6OHOAhV2yosBHe2aCAYQFjAAegQIHhAB&url=https%3A%2F%2Fwww.theaca.net.au%2Fdocuments%2FGuidelines%2520for%2520online%2520counselling%2520and%2520psychotherapy.pdf&usq=AOvVaw3alOyJzOQGmAUffl961jsk>
2. British Association of Social Work (2020). **Digital Capabilities: Ethical Considerations for Social Workers.**
<https://www.scie.org.uk/social-work/digital-capabilities/ethical-considerations/social-worker-considerations>
3. British Columbia Association of Clinical Counselors (2020). **Remote Counseling Tools: A Decision-making Guide.** <https://bc-counsellors.org/wp-content/uploads/2020/03/BCACC-digital-platforms.pdf>
4. British Psychoanalytic Council, Association of Clinical Psychologist, UK Council for Psychotherapy, et al. (2020). **Guidance for Psychological Professionals During COVID-19 Pandemic.**
<https://www.bps.org.uk/sites/www.bps.org.uk/files/News/News%20-%20Files/Guidance%20for%20Psychological%20Professionals%20during%20Covid-19.pdf>
5. National Association of Social Workers (2017). **Standards for Technology in Social Work Practice.**
https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiY5_PI-droAhWULqYKHVlrC2gQFjACegQIMRAD&url=https%3A%2F%2Fwww.socialworkers.org%2Fincludes%2FnewIncludes%2FhomePage%2FPRA-BRO-33617.TechStandards_FINAL_POSTING.pdf&usq=AOvVaw0M8ut2yDr1pdhr55AtGH9u
6. 私隱專員公署、新加坡個人資料保護委員會(2019). 《資訊及通訊科技系統的貫徹數據保障設計指引》(Guide to Data Protection by Design (PbD) for ICT Systems)
https://www.pcpd.org.hk//tc_chi/resources_centre/publications/files/Guide_to_DPbD4ICTSystems_May2019.pdf