

前言

在疫情肆虐及社會動盪期間，不少社工透過網上平台及電子科技媒體提供線上輔導服務，這包括：電子郵件、視像電話、視像會議、線上聊天室、網路群組交流平台及其他流動通訊應用程式等。然而，由於不同社工/服務單位應用資訊及通訊科技 (Information and Communications Technology, 英文縮寫 ICT)^I 器材和設備各有差異，本參考指引只能以提供網上輔導服務的大原則及關注要點供業界參考，未必可顧及個別服務的需要^{II}。本指引的重點在於促進社工對線上輔導及相關 ICT 應用中的可行性、安全性、實務考量及專業道德操守的了解，期望有助維護及提升線上輔導的相關標準。

專業指引

1. 應用資訊及通訊科技於社工服務須知

香港社會工作專科院為了回應社工界對應用 ICT 於社工服務所需的專業考量，特於 2020 年制定了《「應用資訊及通訊科技於社工服務」參考指引》^{III}，而有關指引亦適用於提供線上輔導的實務參考，當中分兩部份：

1.1 該指引第一部份為實務及風險評估，包括：

- ◇ 直接服務層面的考慮及服務單位；及 (P.1, 1.1 - 1.9 節)
- ◇ 機構層面的考慮。 (P.2, 2.1 - 2.6 節)

^I 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，因而漸漸融合成爲一個範疇。

^{II} 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按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。

^{III} 香港社會工作專科院 (2020). 「應用資訊及通訊科技於社工服務」參考指引

1.2 第二部份是關於使用 ICT 提供社工服務時須注意的事項及守則，其中概述了：

- ◇ 使用數碼資訊工具的勝任能力； (P.2, 1.1 - 1.4 節)
- ◇ 使用機構或個人的 ICT 器材和設備提供服務； (P.2-3, 2.1 -2.2 節)
- ◇ 應用 ICT 於社工服務的準備； (P.3, 3.1 - 3.3 節)
- ◇ 管理及儲存資料的保密措施； (P.3-4, 4.1 - 4.6 節)
- ◇ 線上收集及使用個人資料； (P.4, 5.1 - 5.2 節)
- ◇ 清楚劃分專業關係的界線； (P.4, 6.1 - 6.2 節)
- ◇ 與服務使用者作出線上服務協議； (P.4-5, 7.1 - 7.5 節)
- ◇ 保障情緒不穩或高危服務使用者的安全；及 (P.5, 8.1 - 8.3 節)
- ◇ 控制所發放資訊的用途、準確性及避免侵犯版權。 (P.5, 9.1 - 9.2 節)

2. 線上輔導勝任能力 (Online Counselling Competence)

社工提供線上輔導前，不但要確保有足夠措施保障線上服務運作暢順，並須裝備個人使用數碼資訊工具的勝任能力 (Digital Competence，參考 1.2)。更重要的是，必須評估及強化個人在線上輔導的勝任能力，以確保輔導的效能及保障服務使用者的利益。若社工在實體輔導及危機處理方面都未達專業水平的勝任能力，則難以期望他們提供具質素的線上輔導服務。社工必須具備提供線上輔導的基本勝任能力如下：

- 2.1 個案評估能力：能透過線上服務搜集和評估服務使用者的相關資料，以了解他們的輔導需要，並評估他們是否適合使用線上輔導。
- 2.2 線上輔導介入計劃及推行：能根據個案評估後的需要訂定、執行及修正輔導介入計劃，以恰當及專業手法為服務使用者提供輔導及回應他們的需要，並持續評估介入過程的效能。
- 2.3 危機處理及應變能力：須具備危機意識、危機評估及介入能力。遇到危急或突變時，能冷靜地作出有效應變，使用適當的資源或 ICT 以外的方法處理危機，並尋求專業的督導支援。
- 2.4 保持專業關係界線：須評估及注意可能影響專業關係的因素，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，並採取適當的措施保持專業的關係，避免資料自動轉移及/或外洩資料。
- 2.5 善用督導機制：須具備反思能力及持續改善的態度，善用定期督導以提升線上輔導的效能。如有不足之處，應接受相關的專業訓練。

3. 提供線上輔導的專業守則和道德操守

線上輔導並非接通音頻/視頻 (Video Call) 便可展開服務，當中涉及專業照顧責任、警告的責任、知情同意、私隱保密、服務質素保證及其他個別因素的考慮，社工及服務使用者均須有足夠的理解才可進行輔導。以下是一些線上輔導涉及的專業守則和道德操守重點：

3.1 照顧責任 (Duty of Care)

原則上，社工對服務使用者須承擔照顧的責任，有關責任是指社工在專業職責上應避免某些行動或疏忽對他人可能造成可預知的傷害或損傷。這代表社工須預測服務對象可能面對的危險，並採取合理而適當的措施預防傷害^{3,7}。照顧的責任包括但不限於以下關注點：

- ✧ 評估線上輔導是否最佳選擇？有沒有更好的方案？
- ✧ 線上輔導能否符合服務使用者的最佳利益及獨特需要？那是他/她的意願嗎？他/她是否適合使用線上輔導服務？
- ✧ 服務使用者是否有足夠的認知、能力及心理準備去使用線上輔導？
- ✧ 提供線上輔導時，能否確保符合社會工作價值、專業守則及香港法例行事，以保障服務使用者的利益及確保服務質素？

3.2 警告的責任 (Duty to Warn)

若社工評估服務使用者可能有即時或潛在危險，他/她有責任在適當時機向相關人士提出警告，務求預防或減低危害。有關警告的責任如下：

- ✧ 在提供服務前，社工須預測服務使用者接受線上輔導可能涉及的危險，做好保障安全的準備（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）並備有預防措施及方法處理有關危險（參閱《「應用資訊及通訊科技於社工服務」參考指引》第8節）。
- ✧ 如服務使用者在輔導過程中被評為高個案（如：自殘、自殺、傷人或被傷害等），須盡責作出適時適當的警告，並尋求更妥善的處理方案。
- ✧ 如決定為有關高危服務使用者提供線上輔導，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高危因素，以考慮是否需尋求 ICT 以外更好的方法協助他們。
- ✧ 確保獲取適切的專業督導支援，以作出專業的判斷。當服務過程中察覺服務使用者身處險境時，能專業地及時啟動保障服務使用者安全的措施，包括：召喚救傷車及/或報警。

3.3 知情同意 (Informed Consent)

為了保障服務使用者及社工雙方的利益，社工在提供線上輔導前，應為服務使用者提供有關服務的資料，確保他們知悉及明白線上輔導的安排，並取得他們同意使用有關服務。以下是獲取服務使用者知情同意的要點：

- ✧ 提供線上輔導服務的方式、好處和限制；
- ✧ 線上核實其個人身分及相關資料的方法（如：密碼、身份證）；
- ✧ 收集及使用個人資料的目的、方法、保存期及索閱程序；
- ✧ 管理及儲存資料的保密措施；
- ✧ 彼此須保持專業關係的界線；及
- ✧ 退出輔導服務的機制和程序。

***** 3

3.4 私隱保密 (Confidentiality)

社工提供線上輔導時，必須致力保障個人資料的私隱權。在確保於收集、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：

- ✧ 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。社工只會在保障人身安全及特殊情況下披露個人資料；
- ✧ 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；
- ✧ 讓服務使用者知悉線上輔導未必能百份百保障個人私隱，即使社工和服務使用者做足保密措施，亦可能無法避免第三者惡意入侵或其他網絡洩密的風險；及
- ✧ 如發現有洩密風險，應立刻採取補救措施，或與服務使用者協議轉用 ICT 以外的方法使用輔導服務。

3.5 質素保證 (Quality Assurance)

社工須運用可行和有效的方法評估線上輔導能否滿足服務使用者的需要，以保障他們的利益和確保輔導服務質素，這包括：

- ✧ 社工應制訂適當的線上輔導計劃及記錄方法，將輔導過程記錄在案，作為檢視 ICT 服務運作、評估線上輔導成效的基準及督導用途；
- ✧ 定期更新服務使用者的記錄，以反映其情況的變化；
- ✧ 收集及回應服務使用者和相關人士對社工的表現及線上輔導的意見；
- ✧ 須進行定期維護及檢測 ICT 器材和設備的性能，以確保線上輔導在不受干擾下可提供穩定、安全而可靠的服務；及
- ✧ 在督導、檢討及評估過程中若鑑定服務表現或質素有問題，應採取跟進行動。

4. 其他考慮

- 4.1 不同的 ICT 設備有不同的私隱設定及使用方法，如何選取那種線上平台較適合服務使用者的需要和保障他們的利益，可能直接影響線上輔導的專業質素和效能。
- 4.2 如身在香港的註冊社工想為在外國留學/工作的服務使用者提供線上輔導服務，該社工須說明服務上存在限制，包括但不限於：未能提供當地社會 / 緊急服務資源、轉介上的困難等。

參考資料：

1. 香港社會工作專科院 (2020). 「應用資訊及通訊科技於社工服務」參考指引。 Retrieved from https://www.hkswa.org.hk/wp-content/uploads/2020/05/%E6%87%89%E7%94%A8%E6%95%B8%E7%A2%BC%E9%80%9A%E8%A8%8A%E7%A7%91%E6%8A%80%E6%96%BC%E7%A4%BE%E5%B7%A5%E6%9C%8D%E5%8B%99%E5%8F%83%E8%80%83%E6%8C%87%E5%BC%95_Academy@2020.pdf
2. Barsky, A. (2020). *Ethical Exceptions for Social Workers in Light of the COVID-19 Pandemic and Physical Distancing*. Retrieved from <https://www.continued.com/social-work/articles/social-work-in-digital-age-39>
3. Australian Association of Social Workers (2010). *Code of Ethics 2020*. Retrieved from <https://www.aasw.asn.au/document/item/1201>
4. Australian Association of Social Workers (2016). *Ethics and Practice Guideline – ‘Providing social work services online / remotely’*. Retrieved from <https://www.aasw.asn.au/document/item/6473>
5. Australian Counselling Association Inc. (2019). *Guidelines for Online Counselling and Psychotherapy*. Retrieved from <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKewjK5oPo6OHOAhV2yosBHe2aCAYQFjAAegQIhHAB&url=https%3A%2F%2Fwww.theaca.net.au%2Fdocuments%2FGuidelines%2520for%2520online%2520counselling%2520and%2520psychotherapy.pdf&usg=AOvVaw3alOyJzOQGmAUff1961jsk>
6. American Psychological Association (2013). *Guidelines for the Practice of Telepsychology*. Retrieved from <https://www.apa.org/practice/guidelines/telepsychology>
7. American Psychological Association (2017). *Ethical Principles of Psychologists and Code of Conduct, including 2010 and 2016 amendments*. Retrieved from <http://www.apa.org/ethics/code/index.aspx>
8. British Association of Social Work (2020). *Digital Capabilities: Ethical Considerations for Social Workers*. Retrieved from <https://www.scie.org.uk/social-work/digital-capabilities/ethical-considerations/social-worker-considerations>
9. British Columbia Association of Clinical Counselors (2020). *Remote Counseling Tools: A Decision-making Guide*. Retrieved from <https://bc-counsellors.org/wp-content/uploads/2020/03/BCACC-digital-platforms.pdf>
10. British Psychological Association (2021). *Guidance for Psychological Professionals Working in NHS Commissioned Services in England during the Covid-19 Pandemic*. Retrieved from <https://www.bps.org.uk/sites/www.bps.org.uk/files/News/News%20-%20Files/Guidance%20for%20Psychological%20Professionals%20during%20Covid-19.pdf>
11. ContinueD.com (2020). Edited transcript of the webinar “Social Work in the Digital Age: Ethics and Risk Management Challenges presented by Frederic G. Reamer.” Retrieved from <https://www.continued.com/social-work/articles/social-work-in-digital-age-39>
12. Reamer, F. G. (2015). Clinical Social Work in a Digital Environment: Ethical and Risk-Management Challenges. *Clinical Social Work Journal*, 43(2), 120–132. <https://doi.org/10.1007/s10615-014-0495-0>
13. Reamer, F. G. (2020). *Tele-Social Work in a COVID-19 World: An Ethics Primer*. Retrieved from https://www.socialworktoday.com/news/eoe_0420.shtml
14. National Association of Social Workers (2017). *NASW, ASWB, CSWE, & CSWA Standards for Technology in Social Work Practice*. Retrieved from https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKewiy5_Pi-droAhWUqYKHVrC2gQFjACegQIMRAD&url=https%3A%2F%2Fwww.socialworkers.org%2Fincludes%2FnewIncludes%2Fhomepage%2FPRA-BRO-33617.TechStandards_FINAL_POSTING.pdf&usg=AOvVawOM8ut2yDr1pdhr55AtGH9u
15. National Association of Social Workers (2020). *8 Ethical Considerations for Starting a Telehealth Practice*. Retrieved from <https://naswcanews.org/8-ethical-considerations-for-starting-a-telehealth-practice/>
16. New Zealand Psychologists Board (2012). *The Practice of Telepsychology*. Retrieved from http://www.psychologistsboard.org.nz/cms_show_download.php?id=244
17. Strong Bonds Jesuit Social Services (2009). *Professional Issues: Confidentiality and Duty of Care Issues*. Retrieved from <http://www.strongbonds.jss.org.au/workers/professional/confidentiality.html>
