



遙距心理服務

使用者指南

2021 年 6 月

遙距心理服務是什麼

遙距心理服務意指透過遙距通訊科技提供的心理服務。主要通訊途徑包括電話或電腦。遙距心理服務迅速在全球普及，應用於諮詢、評估、治療、督導、培訓、訓練、教學和會議等心理服務範疇。

傳統心理服務一般以面對面形式、於具私隱和安全保障的面談室內進行。在未能或不建議提供面對面的心理服務時，服務提供者便可能透過遙距的方式提供服務。然而，服務使用者不應該假定遙距心理服務能完全代替傳統的面對面服務，或假設它一定具安全保障和有效性。這篇服務使用者指南旨在協助你了解和考慮是否接受有關遙距心理服務。

遙距通訊和遙距心理服務的特點

時至今日，大眾十分習慣使用電話或電腦進行不同形式的溝通：

- 短訊（書面文字或符號）
- 電話交談或錄音（聲音）
- 照片
- 視像通話或短片（聲音及移動影像）

新的通訊科技固然使我們的生活變得更舒適，但亦可能會引起溝通上的誤會和困惑。此外，若不慎使用這些設備，我們的個人資料及對話內容便有機會外洩，甚至被他人濫用。這些損失和傷害可以是嚴重並持久的。

傳統面對面心理服務的安排確保了相互溝通是完整、安全且受尊重的。實體面談室的設計必須保護和尊重你的私隱，亦會安排適合的支援人員提供協助。在面對面的接觸中，心理服務提供者會全面了解你所關注的問題，亦能提供明確清晰的建議。

在那些情況下遙距心理服務可能使你受益

遙距心理服務在這些情況或考慮下，可替代傳統面對面心理服務：

- 社交距離要求
- 地理位置或交通上的阻隔
- 身體健康限制（例如行動不便）
- 日程安排困難
- 安全理由
- 財政原因
- 面對面的接觸帶來心理困擾

在那些情況下遙距心理服務可能出現問題或帶來困擾

遙距心理服務在這些情況下可能出現問題或帶來困擾：

- 雙方任何一方在使用上過於隨便或草率大意
- 你不能確定自己正在跟誰交流或透露個人資料
- 你內心的想法和感受未能夠完全表達出來或被觀察得到
- 未能及時澄清的信息可能會引起誤解
- 信息傳送或科技問題干擾溝通
- 黑客惡意入侵或資訊被他人盜取
- 電子儲存的私隱資訊或秘密資料被不小心遺失或披露
- 在你發生緊急情況時心理服務提供者不能臨場處理
- 遙距心理服務並不在你的醫療保險或僱員援助計劃的保障範圍內
- 你需要的某項特定遙距心理服務並未被證實為有效或不被業界認可

遙距心理服務的「應該」和「不應該」

所有心理服務提供者有責任事先告訴你遙距心理服務可能帶來的好處，局限和風險。在服務開始之前，他們應該準備一份**知情同意書**給你閱覽和簽署。這份清單可能幫助你作出明智的決定：

應該：

- 詢問服務提供者有關他/她在遙距心理服務方面的能力和經驗
- 詢問服務提供者遙距心理服務以外的其他選擇，特別在緊急情況時
- 詢問服務提供者有關他/她為你使用遙距心理服務的計劃或期限
- 詢問服務提供者關於他/她在使用遙距心理服務上的局限和規則
- 詢問服務提供者有關他/她遙距心理服務的收費方法

- 與服務提供者商討為你提供遙距心理服務的最佳及替代平台或媒介(軟件、訊息、電話交談、視像通話等)，尤其在網絡信息傳送發生故障時的安排
- 向你的保險公司或僱員援助計劃查詢遙距心理服務是否屬受保範圍
- 盡量使用一部只有你有完全控制權的電話或電腦
- 確保電力供應充足以及網絡傳送訊號夠強
- 確保你身處的場所具私隱性；你不會受到阻礙、被分心或被打擾
- 確保你按照預約時間接受服務；謹記設定預約提示
- 在鏡頭前恰當地穿戴和表現自己，如同你跟服務提供者面對面接觸時一樣
- 假如你使用鏡頭，要朝正面打燈，使你的面部表情清晰可辨
- 你要準備需坦誠告訴服務提供者你正身處的地點(地址)、健康狀況、面臨的風險等
- 盡量清楚和全面地表達你自己；尤其是有關你的想法和感受
- 在你的電腦或電話上，安裝並啟動安全和私隱設定

不應該：

- 使用未經加密的公共互聯網作連接
- 向他人，包括服務提供者透露個人密碼
- 在接受遙距心理服務時，同時進行其他活動(進食、運動、做家務、旅途中等)
- 用隨便的心態看待遙距心理服務
- 在未與服務提供者商討之前，發送具敏感性的影像、短片或語音留言
- 當你開始不確定服務提供者的身份和真實性，仍然繼續接受其服務
- 在未獲得服務提供者同意前，邀請其他人加入你的遙距心理服務
- 在未獲得服務提供者同意前，將遙距心理服務的過程錄音、錄影或轉發他人

兒童或特別服務使用者

- 兒童必須事先向家長或照顧者徵詢意見後，才可使用遙距心理服務
- 照顧者必須幫助兒童遵照以上提及的「應該」和「不應該」規則
- 智力障礙人士亦必須獲得協助，確保接受服務時能遵照以上提及的「應該」和「不應該」規則
- 需要情緒支援的人士必須明白遙距心理服務不能提供緊急回覆或臨場幫助；他們應預備在緊急情況時前往就近的緊急服務
- 不想在面對面心理服務現身的使用者必須明白遙距心理服務的局限，以及某些評估和介入服務並不能經由遙距心理服務提供

跨國的遙距心理服務

- 香港現時沒有特定法例規管遙距心理服務，倘若服務提供者或服務使用者在服務期間身處外地，例如正在海外工幹、旅遊、探親、移民等，有可能要受當地有關心理服務的法例規管。服務提供者有責任先釐清跨國遙距心理服務的合法性或限制。服務使用者亦需要盡早聲明自己身處那個國家或地方，以便服務提供者作出合法安排。

關於我們

香港心理學會成立於 1968 年，是非謀利學術團體和專業協會，致力促進香港的心理學發展及維持心理學專業的水平 and 操守。時至今日，香港心理學會有超過二千名會員，約半數是專業心理學家。香港心理學會有一套專業守則規範所有會員的操守。如會員有違反專業守則可受紀律調查或處罰。

聯絡我們

如對香港心理學會有任何查詢或投訴，可閱覽本會網頁

www.hkps.org.hk，電郵 admin@hkps.org.hk 或去信 香港 九龍 紅磡 都會道10號 都會大廈1211 室。 傳真號碼：(852) 28521776。

香港心理學會議會

2021 年 6 月