

社會工作者註冊局

社會工作者工作守則實務指引

前言

《社會工作者工作守則》於一九九八年十月十六日首次刊憲生效。社會工作者註冊局制訂《社會工作者工作守則實務指引》的目的在於協助社工加深對《工作守則》的瞭解，並透過《實務指引》的具體條文使社工更能掌握《工作守則》的要旨及其演繹，從而遵守及落實《工作守則》所釐訂的準則。

《實務指引》並非《工作守則》的一部份，而只是一份參考文件。當註冊局處理社工是否違反專業操守時，不會單以有關行為是否符合《實務指引》，而作出裁決依據。然而，紀律委員會可中肯及適當地運用有關《實務指引》，包括分析所研訊的投訴個案等等。若紀律委員會在此情況下以《實務指引》作為參考，委員會將會考慮該個案的所有資料與事實根據，而不會因以《實務指引》作參考而使委員會的酌情決定權受限制。

由於紀律委員會在紀律研訊時可將《實務指引》作為參考，故此註冊局會盡量安排以確保社工獲知或取得最新版本的《實務指引》。若需要修訂《實務指引》，註冊局會先諮詢社工。註冊局並會於通過《實務指引》的修訂本後以各種方法通知社工。

《實務指引》作為一份參考文件，不能盡列所有可能的情況或照顧到每一個環節。社工於處理問題時應以《工作守則》為大原則，以《實務指引》為參考。為了向其服務對象^{註一}提供適切及專業的服務，社工應與時並進，緊貼可能不時修訂的香港法律。社工並因應當時情況，在考慮、平衡其服務對象的利益^{註二}及其他有關人士（包括家庭成員、機構、社群、社會等）的權益後，作出專業及負責任的判斷。

原則及實務

與服務對象有關

職責

1 社工首要的責任是向服務對象負責。

實務指引

- 1.1 除非其他人的安全及權利會受損害，否則應將服務對象的利益放在首位。
- 1.2 社工應在能力範圍內，根據個人的教育、訓練、在督導下取得的經驗及合適的專業知識及能力，向服務對象提供服務。
 - 1.2.1 社工若要試行新的工作方法及技巧，應告知其服務對象並獲其允許，更須取得其僱用機構及上級的認可。在任何情況下，即使已獲其服務對象允許，社工仍不能犧牲服務對象的利益。
 - 1.2.2 假如服務對象所面對的難題並非社工個人能力、或機構的資源與服務範圍所能解決時，應予適當轉介。
 - 1.2.3 如遇緊急情況，即使所需服務超乎機構的服務範圍，社工仍應予以處理，提供即時所需服務，並在有需要時作出轉介。
- 1.3 當社工知悉其個人原因及價值觀上的衝突，可能使提供的服務變得不適當或不足夠，或會對服務對象造成傷害時，應避免向該服務對象提供服務。
- 1.4 社工應盡量避免可能導致與服務對象利益衝突的關係及／或承擔。假如利益衝突可能發生或無可避免，社工應盡可能表明立場並將利益上的衝突知會服務對象，及使服務對象知悉他有要求終止或調動服務的權利。
- 1.5 除於特殊或非社工所能控制的情況外，社工應在轉職或調動工作崗位或終止服務時，小心考慮所有環境因素及將一切可能發生的不良影響減至最低，並作出恰當安排，以協助服務對象應變，及將工作交託給另一位同工。

文化意識

- 2 社工應認同其服務的社群在種族及文化方面存在差異。
- 3 社工應對其服務對象的文化熟悉和敏銳，並明白到他們之間在族裔、國家本源、國籍、宗教和習俗各方面的分別。

知情決定及自決

- 4 社工有責任讓服務對象知悉本身的權利及協助他們獲得適切的服務，且應盡量使服務對象明白接受服務所要作出的承擔與及可能產生的後果。

實務指引

- 4.1 社工應在提供服務初期，以切合服務對象背景及能力的方式，在可能範圍內，使他們知悉所接受服務的權利、義務、機會和風險。
 - 4.1.1 社工不應故意隱瞞或提供虛假資料，致使服務對象不能獲得應有的權益，或可能在未能掌握具體情況下，作出重要的決定。
- 4.2 社工應將自己的名字、職位、角色與及註冊社工的身份，正確地告訴服務對象。
- 4.3 社工應將投訴的途徑告訴服務對象，且絕對不應阻止服務對象向僱用機構或其他有關當局提出針對他們的投訴。
- 5 如果服務對象是在強制情況下使用服務，社工應向服務對象清楚說明他們的權利和權限，並協助他們盡量獲取最大的自主權。
- 6 因應服務對象在自決權方面的限制，社工應鼓勵服務對象盡量參與有關其目標、選擇和可獲得服務的決定。

實務指引

- 6.1 社工應鼓勵服務對象發揮其自決及自主的能力。對幼童及智障人士，社工應尊重其權利，並尊重他們作出與其利益有關的決定的能力。

使用資料及保密原則

- 7 社工應尊重服務對象在保障私穩和保密個人資料方面的權利，除非其他法例特別是個人資料（私隱）條例（香港法例第 486 章）有所訂明。社工也應盡可能充分告知服務對象在某種情況下，保密性所受到的限制，蒐集資料的目的及資料的用途。

實務指引

- 7.1 受僱於某一社會福利機構的社工是該機構向服務對象提供服務的代理人，除非已獲指派處理某一個案或協助（包括督導）同工處理該個案，社工並無接觸其檔案的權利。
- 7.2 與同工分享資料，必須有目的地進行，例如這樣做是為了從同工處取得與個案有關的意見或支持。在機構內部會議中，分享資料必須在有目的和與專業交流有關的情況下進行。
- 7.3 當有需要讓非專業同工（例如打字員）接觸機密資料時，社工應採合理步驟去提醒他們需要把有關機密資料予以保密。假如社工認為這原則未獲遵行，應採合理行動去防止重蹈覆轍。個別社工應提高警覺，在有需要時須提醒各協作同工避免洩露機密資料。
- 7.4 當有充分證據顯示對服務對象或可能受其行為影響人士的安全或利益構成真確、迫切又嚴重的危機時，社工即使未有在事前取得服務對象同意，亦應採取其認為必須的步驟去通知有關的第三者。如有懷疑，諮詢有關人士，例如富經驗的同工和專業團體，將會是審慎的做法。至於社工應否將超越保密規限的情況知會服務對象，則須用常理去判定該危機會否惡化。
- 7.5 從認識服務對象人士徵集資料，而可能會揭露了服務對象正接受社工服務時，除非符合個人資料（私隱）條例（香港法例第 486 章）所訂的有關保障資料原則，社工應事前向服務對象取得知情首肯。
- 7.6 服務對象有權知道在他們的個案檔案內所收藏有關其個人或由其提供的資料，或因此而引發的資料，例如社工的意見、判斷、處理計劃等。服務對象亦可接觸其他不同來源的資料或因而引發的資料。除非其他法例特別是個人資料（私隱）條例（香港法例第 486 章）有所訂明，否則社工在行動前必須先取得服務對象知情首肯。要有充分證據顯示，若服務對象行使接觸資料權利，會危害服務對象或有關人士的安全或利益而亟待關注，該權

利始會受到限制。如服務對象的監護人欲索取有關服務對象的資料，必須先取得服務對象的知情首肯，同時，社工亦須判斷服務對象有否能力作出適當的決定及所作出的決定是否符合服務對象的利益。

- 7.7 在任何情況下，社工不應用任何儲存方法，繼續私自保留前服務對象的檔案或資料於任何紀錄上。
- 8 在公開個案資料時，社工應採取必要及負責任的措施，刪除一切可以識別個案中人士身份的資料，並應盡量事先取得服務對象及相關機構的同意。**

實務指引

- 8.1 除了在轉移或轉介個案情況下，所有足以識別服務對象的資料（例如：名字、地址、學校名稱或工作地點等）皆不能以任何溝通方式傳遞。
- 8.2 社工必須取得服務對象及社工的僱用機構知情首肯，始能將服務對象資料公佈，如社工認為服務對象沒有能力作出適當判斷，則社工必須取得其監護人的知情首肯。在向與服務對象並無緊密關係的人士（例如：鄰居、工作夥伴、校內教師等）提供個案資料時，社工對任何可能揭露服務對象身份的部份內容，應作合理刪除。如有必要公開服務對象個人資料，社工應先取得其同意，並就其是否有能力估計其決定的後果作一評定。
- 9 社工應採取預防措施，確保和維持透過電子媒介傳達至其他人士的資料的保密，並應盡量避免披露足以識別服務對象身份的資料。**
- 10 當社工透過電子媒介提供服務時，應告知服務對象有關該等服務的限制和風險。**
- 11 除非能確定私隱得到保障，否則社工不應在任何環境下討論機密資料。**

實務指引

- 11.1 社工不應在公眾地方，討論機密資料。
- 11.2 如果服務對象不聽從社工的勸喻而公開討論其本人個案的內容，社工有責任警告該服務對象有關風險及可能出現的後果。
- 12 當法律程序在進行中，社工應在法律容許的範圍內，保護服務對象的機密資**

料。

實務指引

- 12.1 除非其他法例特別是個人資料（私隱）條例（香港法例第 486 章）有所訂明，否則若警方要求社工提供有關其服務對象的個人資料，社工應先取得服務對象的知情首肯。在有需要時，社工應作出專業判斷，衡量提供資料會否危害服務對象或其他人士的人身安全或利益。如警方有搜查令，則社工須與警方合作，提供基本及必要的資料，或視乎需要，例如就應否提出申請暫緩該搜查令但又不曾阻差辦公，尋求法律意見。
- 12.2 除非其他法例特別是個人資料（私隱）條例（香港法例第 486 章）有所訂明，否則如法庭或經法律授權的機構指令社工，在沒有得到服務對象的同意下，披露機密或因社工的身份而獲得的資料，而披露該等資料又可能會損害服務對象，社工應向該法庭或該機構要求或申請撤回有關指令、盡可能收窄該項指令所涉及的範圍、或密封該等紀錄，不讓公眾人士查閱。

利益衝突

13 社工不得濫用與服務對象的關係，藉以謀取私人的利益。

實務指引

- 13.1 當服務與專業關係已不再需要或已與服務對象的需要或利益脫節，社工應終止該服務或關係。
- 13.2 社工不得利用專業關係以獲取財物上的收益。
- 13.3 社工不得運用專業關係謀取政治利益。
- 13.3.1 社工不得影響服務對象，使其投票給自己或其所屬政治團體的候選人。
- 13.3.2 社工應採取步驟使其僱用機構在接受政治人物或政黨贊助、服務或協助時，採用一視同仁的政策及程序。
- 13.3.3 社工不得運用與服務對象的關係，徵用他們在自己或所屬的政治團體的政治選舉運動中充任義工。

13.4 如因處理任何個案而可能導致利益衝突，社工為保障服務對象的利益，應考慮抽身引退及另作服務安排。

13.4.1 當社工發覺有移情（transference）及反移情（counter transference）的情況，而這些情況有可能妨礙其提供服務或損害雙方的工作關係時，他們應作出安排，轉介服務對象予另一位社工。

13.4.2 社工應盡可能避免向存有親密、家屬、私人、商業或政治關係的人士提供服務。

性關係

14 在任何情況下，不論是經雙方同意或以強迫方式，社工不應與服務對象進行任何涉及性的活動或性接觸。

實務指引

14.1 社工不應與服務對象性交。

14.2 社工不應撫摸或用任何方法刺激服務對象的性器官。

14.3 如社工在執行其專業職務時，需要察看其服務對象身體的私隱部位，有關機構應安排第三者在場。

15 社工不應為過去曾與其本人有性關係的人士提供臨床服務。

持續提供服務

16 如服務需要收費，社工應盡量使服務對象不會因經濟能力而不能及時獲取所需要的服務。

實務指引

16.1 社工應採步驟盡可能促使其僱用機構設立另類資助或免繳政策，且訂立政策及程序去檢討難以負擔的服務收費。

16.2 當服務對象在繳費方面遇到困難時，社工應評估有關個案，盡可能取得其

僱用機構批准，免繳服務收費，或為服務對象尋找另類資助。

- 16.3 若服務對象已表明無力繳費，社工應評估服務對象是否急需服務。如屬急需，社工應立即處理，並盡可能提供服務。如非急需，社工應提供有關合適的服務和資源的資料，及在需要時予以轉介。

收費措施

- 17 社工應制訂及維持收費的措施，使之能準確地反映所提供的服務的性質和範圍；如為私人或獨立執業的社工，更應使該等措施能識別由誰人提供有關服務。
- 18 在提供服務之前，社工應清楚告訴服務對象各種服務的收費率和費用。

與同工有關

尊重

- 19 社工應尊重其他社工、其他專業人士及義務工作者不同的意見及工作方法。任何建議、批評及衝突都應以負責任的態度表達和解決。

實務指引

- 19.1 當與其他社工、專業人士或義務工作者在處理有關服務對象的手法上有不同的意見時，社工應在發表公開批評前採取步驟去與有關的個人或組織分享其看法，並嘗試化解衝突。
- 19.2 在服務對象面前，社工應盡量避免批評其他社工、專業人士及義務工作者；社工可表達不同的意見，而非批評向同一服務對象提供服務的社工、專業人士及義務工作者的意見及手法。
- 19.3 對其他社工、專業人士及義務工作者，不得作人身攻擊，包括以粗言穢語及侮辱性言論針對某人的性格及誠信。批評應以真實事件和行動為依據。

跨界別協作

- 20 社工應以公平和專業的方式執行職務及對待同工，無論對方隸屬那個機構，對他們均一視同仁。
- 21 社工應盡量與其他社工及其他界別的人士協作，以提高服務的成效。

實務指引

- 21.1 為了達致增強專業利益、關注及服務成效，社工應樂意與其他社工分享知識、技能和經驗。
- 21.2 當處理同一服務對象時，社工應盡量與其他社工（不管是否在同一機構工作）分享有關資料，並在執行行動計劃時取得協調。
- 22 當社工作為一個跨界別小組的成員時，應本著社工專業的角度、價值和經驗，參與和促成將會影響服務對象福祉的決定。社工應盡量促使及協助該跨界別小組清楚界定小組整體及其個別成員的專業和道德責任。
- 23 如果一個跨界別小組的決定引起關於社工道德上的問題，該社工應設法透過恰當的渠道來解決分歧。如果這樣仍未能解決分歧，社工應尋求其他適當和符合服務對象利益的途徑，來處理他們所關注的問題。

督導及培訓

- 24 負責督導或提供專業諮詢的社工，應透過適當的進修、培訓、諮商和研究，以獲得和繼續具備所需的知識、技能和方法，使自己能夠勝任專業督導和培訓方面的工作。社工應只在其知識領域或工作能力範圍內提供訓練或發出指示。
- 25 提供督導的社工應該認同督導在教育、支援、發展和工作上所扮演的角色，而不應濫用與下屬的專業關係，藉以謀取任何利益。
- 26 負責督導的社工有責任監察其下屬按照本《工作守則》辦事。

諮詢

- 27 無論何時，如諮詢同工是為了使服務對象獲得最大利益，社工應向同工尋求意見及指導。

- 28 社工應只向那些已顯示其具備與須諮詢議題有關的知識、專長和工作能力的同工，諮詢他們的意見。
- 29 當社工為了服務對象而須諮詢同工的意見時，應只向該同工提供必須的資料。

服務對象的選擇權

- 30 社工尊重服務對象的選擇權，並不應在不尊重其他機構和同工的情況下奪取其他社工的服務對象。

實務指引

- 30.1 社工不應游說正接受其他社工服務的服務對象，離開該服務而將該服務對象據為己有。但如社工確實相信其他社工的服務會對服務對象不利，社工應按「與有關同工的」中第 21 條的實務指引表達其關注。

共事同工間的溝通

- 31 社工與共事同工之間溝通時所談及的內容，在未得到原說者明確許可之前，該社工不應向服務對象透露任何超出服務對象個人資料範圍以外的內容。

性關係

- 32 作為督導或培訓者的社工，不應與在其專業權力下督導的下屬、學生或受訓學員，進行任何涉及性的活動或性接觸。

與機構有關

- 33 社工應向其僱用機構負責，提供具效率及效能的專業服務。

實務指引

- 33.1 如社工認為其僱用機構的政策、規條及規章正削弱其服務的效率和成效，又或損害服務對象的利益，他們應促請其僱用機構注意。

- 34 社工應作出建設性及負責任的行動，以影響並改善僱用機構的政策、程序及工作方式，務求令機構的服務水準不斷提昇，及使社工不會因執行機構的政策時而抵觸這份《工作守則》。

實務指引

- 34.1 為了持守社工價值觀及服務對象權利，社工應向僱用機構提交建設性評論、回應及建議。
- 34.2 社工應就可能違反專業守則及有關規章的情況，提醒僱用機構。
- 34.3 假如社工已試圖向僱用機構反映，但機構仍然持續其不當行為，使服務對象利益正受損或可能受損，社工應將事件提請有關團體（如社會工作者註冊局）注意。
- 35 社工在發表任何公開言論或進行公開活動時，應表明自己是以個人身份抑或代表團體或機構名義行事。

實務指引

- 35.1 在發表個人意見或以個人身份採取行動時，除非得到其僱用機構或所屬團體的批准，社工應避免使用任何與僱用機構或所屬團體有關連的身份或文件。
- 36 社工不應在未經其服務機構同意下，利用機構與外界的聯繫，為個人的私人業務招攬服務對象。

與專業有關

專業責任

- 37 社工從事其專業工作時，應持著誠實、誠信及盡責的態度。

實務指引

- 37.1 社工不得在受藥物及酒精的不良影響下執行任務。
- 37.2 社工應讓有關方面知悉某一情況所有必不可少的細節，不得隱瞞重要資料，誤述或選擇性地提出資料，意圖欺騙或誤導有關方面，致其作出不知情的決定。
- 37.3 當遇到利益或角色衝突時，社工應自專業處境引退，或先把衝突化解，才繼續從事專業活動。
- 37.4 當社工在專業範疇內持不同意見時，應將爭辯局限於有關事件的事實及看法。
- 38 社工應持守專業的價值觀和操守，並提升專業的知識。**

實務指引

- 38.1 社工應有意識地及批判性地審視個人工作時所持的價值觀及操守標準，務求與專業的規範一致。在審視過程中，社工需識別及試圖克服任何個人或機構的障礙，並尋求方法與資源去將社會工作價值觀及操守付諸實行。
- 38.2 社工應盡量利用個人工作經驗，通過專業交流，在發展專業知識方面作出貢獻。
- 39 社工應向有關機構報告任何有違專業工作守則而危害接受社會工作服務對象利益的行為，並在有需要時維護那些受到不公正指控的社工。**

實務指引

- 39.1 當應邀在專業失當調查中提供資料時，社工不得故意隱瞞其他社工專業失當的資料。社工應按個人所知，據實呈報。
- 39.2 當應邀提供資料，以維護受不公正指控社工時，社工應盡量按所知據實呈報。
- 39.3 社工應將其他社工的專業失當行為，提請有關團體（例如社會工作者註冊局）或有能力制止該行為的有關機構注意。

職效能力

- 40 社工應只在其教育、訓練、執照、證書、專業諮詢、被督導的經驗或其他相關的專業經驗的範疇內，提供服務及聲稱自己具備有關的職效能力。
- 41 社工應只在參與研究、訓練、專業諮詢，及經由熟悉該等介入方法或技巧的人士的督導後，才在實質的範疇內提供服務，或採用對他們來說新的介入技巧或方法。
- 42 如果在新興的實務領域中，仍未有普遍認可的標準，社工應小心判斷，並採取負責任的措施，包括適當的進修、研究、培訓、專業諮詢和督導，以確保他們的工作成效，以及保護服務對象免受傷害。

尊重

- 43 社工對專業提出評論時，應持著負責任和有建設性的態度。

實務指引

- 43.1 若無事實根據，社工應避免對專業作出負面的評論。
- 43.2 社工應視提供正面及有建設性的提議為其專業責任的一部分。

陳述

- 44 社工不應就個人資料、專業資格、證書、教育、職效能力、服務性質、服務方法或將可達致的成果，作出不確的聲明或虛假的陳述。

實務指引

- 44.1 社工所提供有關個人和專業資格的資料，必須真確無訛。專業資格在此是指由學術機構及專業團體所頒授的專業資格。如有需要，社工亦應隨時樂意提供文件，證明其註冊社工的身份。
- 44.2 在推廣服務時，社工應避免宣示未經証實的工作成效。
- 44.3 社工應對所提供服務的性質及方法，作出清楚及正確的說明。

獨立進行社工實務

- 45 從事私人執業或獨立進行社工實務的社工，應只在其能力範圍內提供服務。一旦服務對象的需要超出其能力範圍，社工應予以適當的轉介。任何有關其服務的宣傳，均應建基於該等社工的實際資格、經驗和專長。

專業發展

- 46 社工有責任不斷增進本身的專業知識和技能。

實務指引

- 46.1 為增進本身的專業知識和技能，社工每年宜參加不少於二十小時的專業增值活動。專業增值活動可包括訓練課程／項目、講座、會議、研討會、論壇、工作坊等有關活動。
- 47 社工有責任協助新加入社會工作專業的同工建立、增強與發展其操守、價值觀、與及專業上的技能與知識。

實務指引

- 47.1 社工應盡可能樂於提供資料及意見，回應新同工的詢問。

奉召當值

- 48 當有關方面提出明確的要求，特別召集在場的社工，在特定的情況下提供某些服務，社工應奉召當值^{註三}。

實務指引

- 48.1 當社工奉召提供協助時，應按照其個人能力，並且在遵守《註冊社會工作者工作守則》及《註冊社會工作者工作守則實務指引》的大前題下進行。

與社會有關

- 49 當政府、社團或機構的政策、程序或活動導致或構成任何人士陷入困境及痛苦，又或是妨礙困境及痛苦的解除時，社工認同有需要喚起決策者或公

眾人士對這些情況的關注。

實務指引

- 49.1 社工應盡可能，不阻撓這類引起決策者或公眾人士關注的資料散佈。
- 50 社工認同有需要倡導修訂政策及法律，以改善有關的社會情況，促進社會的公義及福祉。社工亦認同有需要致力推動社會福利政策的實施。社工不可運用個人的知識、技能或經驗助長不公平的政策或不人道的活動。
- 51 社工認同有需要致力防止及消除歧視，令社會資源分配更為合理，務使所有人士有均等機會獲取所需的資源和服務。
- 52 社工認同有需要推動大眾尊重社會的不同文化。
- 53 社工認同有需要鼓勵社會大眾在知情的情況下參與制訂和改善社會政策和制度。

註釋

- (一) 「服務對象」是指目前正在接受社工所提供的個人、小組或項目活動等直接服務的人士。
- (二) 「服務對象的利益」— 應由社工在考慮、平衡其服務對象的個人利益及其他有關人士（包括家庭成員、機構、社群、社會等）的權益後，作出專業判斷。
- (三) 「奉召當值」在本文不適用於透過大眾傳媒向全體社工發出的呼召。

（附註：如中英文版的内容有歧義，以中文版為準。）

二〇〇〇年十二月七日首次發出

二〇一〇年一月十五日修訂

第二部分第 7 段於二〇一三年十一月十五日修訂