

Service Agreement - Webcam Based Online Triage Assessment

服務協議 – 線上視訊心理健康分流評估服務

請仔細閱讀「服務協議 – 線上視訊心理健康評估服務」，並在英文或中文版上簽署確認

服務的條款

當你接受「心泉」(HK Well)的線上視訊心理健康評估服務，代表你是接受這服務由治療師 /心理學家所在國家的法律所規管，不管受助人身在何處。若對是項服務出現爭議或紛爭，我們都會據此處理。

我們是以廣東話為身在英國的受助人提供線上服務。由於我們的治療師 /心理學家身處英國或香港，某些服務會因法律、規管和私隱問題而受到限制。

私隱

「心泉」透過ZOOM平台為個別人士提供線上對話（有需要的話，家長需要一起參與），請熟習有關軟件應用程式，以便能順利提供服務。

「心泉」旨在為受助人提供最高實用水平的機密保護，為此我們使用端到端的加密方式，並且只會利用符合健康保險流通與責任法案 (Health Insurance Portability and Accountability Act – HIPAA) 的服務。然而，我們不能保證在任何情況下，資料能完全保密。在某些司法管轄權下，一些國家機構或電腦服務營運商在國家指示下可能進行監控或侵入，對受助人的保密會構成威脅。假如你感到自己有危險，或許你應該考慮使用傳統方式接受輔導。

如果你擔心自己的私隱問題，我們建議你盡量使用私人安全網絡系統，並避免分享連接。把一些不必要的應用程式關閉或禁用 (disable)，尤其是那些會常常連接到互聯網的應用程式，你要經常檢查電腦是否有病毒和間諜軟件。

有關線上安全的更多信息，請瀏覽信息專員辦公室 (Information Commissioner's Office) 官方網站：<https://ico.org.uk/for-the-public/online/>

心理健康評估對話是在一個私密的環境下進行，這樣才可以確保談話內容不會被別人竊聽。一旦治療師 /心理學家認為環境不夠私密，會終止對話，所捐獻的費用，不會退回。假如沒有得到治療師 /心理學家的明確同意下攝錄對話，受助人會被視為違反服務協議。

捐獻安排

「心泉」是個志願組織，旨在協助對身處英國的新香港移民處理心理健康問題，面談主要以廣東話進行。

Service Agreement - Webcam Based Online Triage Assessment

服務協議 – 線上視訊心理健康分流評估服務

所有治療師 / 心理學家分別來自香港和英國，他們均擁有專業臨床工作經驗，並以廣東話提供治療服務。為兒童、青少年和年青人提供心理服務。鑑於治療師 / 心理學家的時間安排和要求服務的人數，可提供的面談時段或有所限制。

目前，我們不會收取費用，但是我們建議（受助人）的父母或監護人捐獻30英鎊來維持這項志願性服務的基本營運，以使更多在英的香港人能受惠於這項服務。如果這對你的經濟造成壓力，請告知你的轉介人，提供協助。

這是首次前期評估對話的捐獻的連結（<https://www.justgiving.com/crowdfunding/hk-well>）。所有捐獻不予退還。若要更改約定時間，請在不少於24小時前通知我們，否則受助人的父母或監護人可能要重新申請是項服務。假如你要更改約見時間，請盡快聯絡行政組。

若受助人需要進一步輔導或其他服務，治療師/心理學家會在首次對話結束時跟你商討。

技術問題

若任何一方遇到技術困難，我們會盡力嘗試立即聯絡受助人和 / 或盡快重新連線。如果整段對話中因為治療師 / 心理學家一方出現技術問題而失去超過15分鐘對話時間，我們會順延面談時間。若未能即時安排，我們會再安排其他時間。

臨床緊急事故

「心泉」的線上視訊前期評估輔導及心理治療服務目的，是在提供任何心理治療前的評估，因此，這線上治療對話不適合處理一些臨床的緊急事故（例如生命受到威脅）。

遇有臨床緊急事故，嚴重精神窘迫和其他緊急的精神健康狀況，受助人必須聯絡家庭醫生、當地的急症室和/或任何其他適合處理他們困難的地區服務。

所需資料和程序

為使我們能夠提供線上治療服務，你需要提供當地醫生的詳細資料。

在首次對話前：

- 新的受助人要在預約時間至少24小時前填妥轉介表
- 手上準備好預約電郵，以便知道如何連接到線上服務
- 開啟Zoom應用軟件，並在約定對話時間前數分鐘預先登入

Service Agreement - Webcam Based Online Triage Assessment

服務協議 – 線上視訊心理健康分流評估服務

治療師 /心理學家在首次見面時會嘗試了解你目前面對的困難，並考慮處理方法。然而，線上治療不一定是合適的方法。我們會根據情況，提供合適的建議。

首次對話後，治療師 /心理學家會謹慎考慮往下如何處理，而我們會聯絡你跟進。

保密工作

「心泉」遵循專業守則，包括保密原則。這是說在沒有你的同意下，我們是不會披露你的資料給第三方，除非一些例外的情況，例如我們極度擔心你或別人遭受傷害，但是我們一般都會預先跟你商量。如果你們是整個家庭來對話，我們一般會預期你們之間會分享討論的內容。若你對保密方面有任何問題，請你跟治療師 /心理學家討論。

治療的界限線

我們是按照預約時間來提供治療對話。這項線上服務只是提供一次性的連接，因此，若你希望在線上對話以外聯絡治療師 /心理學家，請先聯絡我們。

問卷和監測成果

我們希望能收集受助人對這項服務的意見，因此，在線上對話後我們會以電郵形式向你發出一份匿名問卷，盼請你能完成。如你對這些表格有任何疑問，請向治療師 /心理學家提出。

讀取你的數據

「心泉」是對信息專員 (Information Commissioner) 負責，所有個人數據會都按照數據保護法 (Data Protection Act) 處理和維護。你可聯絡我們的行政組查詢更多資料，電郵：wearehkwell@gmail.com

服務建議和投訴

假如你對我們提供的前期心理評估服務不滿意，包括前期評估對話，目前接受的服務或任何跟我們「心泉」接觸的經驗，請先與你的轉介人討論。若你希望向其他人提出你的問題，請你告知我們的行政組，電郵：wearehkwell@gmail.com

語言

中英文版本如有歧異，概以英文版為準。

1. 父母或監護人必須簽署本服務協議
2. 簽署本服務協議，代表你確認以下：

Service Agreement - Webcam Based Online Triage Assessment

服務協議 – 線上視訊心理健康分流評估服務

- 本人同意本服務協議之條款
- 本人已經與相關兒童討論，並代表他 /她簽署

簽署： _____

姓名正寫： _____

日期： _____