

因應COVID-19疫情中 社服團隊安全與福利的建議行動

敬讀者：

- 原文件出處為 Global Social Service Workforce Alliance (GSSWA) 網站中的 Social Service Workforce Safety and Wellbeing during the COVID-19 Response - Recommended Actions 頁面 ([連結](#))，可下載對照參考。
- 本文件並非由 GSSWA 正式出版。由於疫情爆發之緊急需要，於 2021/5/21 取得 GSSWA 授權翻譯並方便出版，僅限 Taiwan 使用，歡迎轉載，惟需注意備註原文出處。因為為僅供疫情需要的非正式出版，其翻譯或內容有不適切之處，請自行斟酌。特別是針對台灣地區差異，還是得依實際狀況調整，再次強調僅供參考。
- 因為疫情緊張，許多夥伴需要因應資源，這份文件應該可以提供不少幫助。希望可以幫助政府單位、雇主、督導和工作者在疫情中，得以有策略的制定因應措施，提供大家參考。可以的話，請直接給你覺得有直接需要的人，並且跟他們一起討論可以採取的行動！
- 如有任何問題可以來信討論：ennassw@gmail.com
- 譯者：Chiao Ting, Hai-En Chen, Mayah Lian, Shin-Yi Weng, Tan-Chi Yang, Tsung-Chieh Ma, Yu-Shiuan, Su
- 校稿：Hai-En Chen, Tsung-Chieh Ma
- 編排：Tan-Chi Yang

致謝

感謝所有即時響應招募的翻譯夥伴，以及 GSSWA 的 Hugh Salmon 即時回應了有關翻譯的授權，在這一波疫情中能夠有更多資源協助台灣的大家因應疫情。希望我們能夠平安度過疫情。

Hai-En Chen



原文件由 Global Social Service Workforce Alliance 編輯出版，並且由 UNICEF, International Federation of Social Workers, Alliance for Child Protection in Humanitarian Action 一同編撰。

前言

一個良好支持、適當裝備、充權、受保護的社會服務團隊（social service workforce，以下簡稱社服團隊 / 團隊 / SSW，定義可參考[網站](#)），在減輕因恐懼COVID-19所帶來的傷害，是必要的。社會服務工作者（Social service workers，以下簡稱 社服工作者 / 工作者）可以在既存與兒童、家庭、社區的強大的連結上，以有效率的方式迅速回應。然而，為了達到以上目標，工作者必須保護自己處在安全與健康的狀態。本文的目的是提供「在COVID-19疫情下，如何支持社會工作服務團隊與充權他們，在安全的狀態，持續提供孩童、家庭、社區服務」的指引。這份指引主要的閱讀者設定是政府、非政府組織、社服團隊工作者及工作者的督導。

I. COVID-19疫情下，社服團隊（Social Service Workforce）的必要角色：

因應COVID-19疫情的社服團隊，包含公私部門中專業與類專業者（government and non-government professionals and paraprofessionals），包括社區工作者，這些工作者執行一系列提升性（promotive）、預防性（preventive）、回應性（responsive）的角色。表1 說明在橫跨不同領域，這些角色的圖像範例

表 1. 以下圖表提供說明性的例子，以說明各別的團隊在不同狀態中所扮演的角色

提升性（promotive）功能	預防性（preventive）功能	回應性（responsive）功能
倡議 —社服團隊在 COVID-19 疫情中是必要的	辨識脆弱的家庭 —在疫情升溫中，患重症風險提高的家庭，確保他們得到足夠的支持以預防疾病。	提供保護與支持 —給家暴、兒虐、疏忽、被剝削的家庭
協作 —跨機關與跨學科領域的網絡，於疫情中建立與提升社會服務實務與服務標準	和社區領袖合作 —以辨識社區的需求。	辨識緊急照顧需求之兒童 —虐待、隔離、孤兒、和或／由安置、拘留所轉出的兒少
教育 —創造並提供資訊流通，以保障社區安全並減少污名化	提供遠距社會心理支持 —利用便利的科技與高風險家庭保持聯繫以協助他們應對疫情。	提供個案管理流程 —評估、計畫、轉介等等，提供或透過督導給予社會心理支持
訓練 —提供遠距訓練、指導給社服團隊，目的在於實務工作的調適	加強守門人 —機制與家庭為基礎的替代性照顧，因應兒童通報與家庭暴力專線所提出的議題	提供物資支持包括 —食物、藥物、日用品
管理 —確保提供支持性的督導與服務隨時調整	持續追蹤聯繫 —以辨識誰在疫情高風險之中	管理可申請的現金給付/補助
監控 —隨時更新疫情與工作規定，確保在社區中工作者的安全		提供 喪親輔導 或因感染風險而必須採取替代原本喪禮的儀式，比如因為隔離無法親送家屬，改用其他方式哀悼。

II. COVID-19疫情中社會社服團隊的挑戰與危機

COVID-19疫情與相關圍堵措施，對提供社會工作服務與社服團隊，帶來許多挑戰。分述如下：

許多國家被迫封城，必須透過創新解決方式來調整實務工作，包括遠距工作的需要。

1. 有些案例，工作者可能必須要和他的服務對象面對面，因為更改為遠距的工作作法可能會為孩童和家庭帶來更大的風險。在這個情況下，勢必為孩童及其家庭、工作者帶來感染病毒的風險。工作者會因為這個危機而感到恐懼，同時也會因為自己的工作為自己的家庭成員帶來被感染風險而感到恐懼。
2. 工作者也會面對被汙名化（stigma），因為社區害怕他們帶來病毒。
3. 社服團隊正在經驗到疫情及外出限制所帶來的壓力，這些壓力與其他人一樣。這些壓力源自孩童照顧服務、資源、社會支持網絡的減少。這些擔憂會因為1.日漸增加的工作量2.與需要服務的孩童與家庭取得聯繫的挑戰3.資訊矛盾4.必須在短時間內調整工作方式與流程而與日俱增。這樣的工作強度與各項的壓力源，會增加工作者耗竭（burnout）和其他型式的社會心理壓力。
4. 在COVID-19疫情下，工作者會經驗到案量大增。疫情之下，為了控制病毒擴散，可能會造成更多的兒少保護通報或揭露更多的兒少保護事件。

因此，在公共衛生危機下，工作者必須有良好的訓練、防護裝備、心理健康與社會心理的支持。

III.因應疫情中社會服務工作者的安全與福利 建議採取的優先行動

行動優先順序摘要表					
優先行動		責任			
		政府	雇主	督導	工作者
1	保持了解充分資訊 ，以確保工作者、服務對象及其家庭的安全。持續的關注下列更新資訊： ● 有關病毒的資訊以及減少病毒傳播的策略； ● 健康安全措施； 以及 ● 與病毒有關的國家、地方法律和政策。	✓	✓	✓	✓
	倡議 ● 確立社會人員/社服人員為必要的服務提供者，並且 ● 提供足夠資金於薪資、支援技術、防疫裝備和培訓。	✓	✓		
	評估社會服務介入的 健康風險和倫理影響 。	✓	✓	✓	✓
	確定哪些個案可以遠距服務給予支持，哪些個案需要面訪 。 ● 確認哪些是需要面對面的關鍵服務 ● 制定用於決與面對面訪視有關的規定（例如決策樹），包括在沒有防疫裝備的情況下。 ● 為將要從事兒童、青少年、家庭和社區訪視的工作者實施降低風險的措施。			✓	✓
5	在適當的情況下， 發展並實施遠距服務提供模式 ，以最大程度地降低風險，保障對工作者、服務對象的健康及安全。	✓	✓	✓	✓
	培訓工作者 ，以幫助他們適應服務，使用新技術並了解降低風險的方式，以繼續提供面對面的服務。	✓	✓	✓	
	定期舉行遠距督導會議 ： ● 審查個案並確定其優先順序； ● 決定哪些個案可以遠距處理，哪些需要面對面訪問； ● 評估工作量； ● 確定如何持續基本服務； 和 ● 評估並處理員工的福利與身心狀況。	✓	✓	✓	✓
	制定並實施福利行動計劃 。 在團隊和個人工作者的不同層級上建立這些計劃。	✓	✓	✓	✓

3.1 優先行動細節

1. 維持了解充分資訊，以維持工作者、服務對象及其家人的安全

考量到 COVID-19 病毒的新變異性以及公共衛生狀況的發展速度，工作者、督導和決策者必須及時更新有效應對 COVID-19 疫情的措施及其最新進展。相關人員盡力保持充分掌握資訊可有助於保護團隊、兒童、家庭、和社區。定期檢視的重要主題包括：

- 有關病毒的新聞；
- 緩解病毒傳播的政策；
- 改進中的衛生相關規定；
- 社會服務標準；
- 有關兒童保護的數據；
- 病毒相關的全國、地方法律及政策

政府、非政府組織、督導和工作者肩負共同確認責任，確定在何種情況下最適合工作者、兒童及其家庭等等相關人士福利的行動。保持了解充分資訊的社會服務工作者將更有能力向社區提供如何使疫情趨緩的資訊。

2. 倡議

政府應指定特定的社會服務工作者為必要的工作人員。社服團隊擔負重要的、拯救生命的服務。所有行動者都必須共同努力，以尋求足夠的資金和資源來支持社服團隊。

確立社會服務團隊（SSW）為必要的工作人員：

基於兒童最佳利益，團隊必須能在被認為必要、安全和符合倫理的情況下接觸處於危險中的兒童及其家人。在國家一級警戒中，政府和非政府行動者都應在國家的層級上，考慮國際指導來制定標準，以確定哪些行動是必要的。

提供社會服務的組織和政府可以辨識誰是出執行「必要行動」的工作者，從而使他們可以不受圍堵措施限制，在必要時前往社區，並與服務對象會面。圖1可用於協助確定基本服務和角色。

專用資金和資源：

倡議者必須與政府和捐助者進行宣傳，以維持和/或提供足夠的資金來支持社服團隊。

資金用以支付薪資、支援性科技、防護設備、衛生用品以及有關如何在 COVID-19 疫情爆發之前、疫情中和疫情後展開社會服務的培訓工作。

3. 評估社會服務介入措施的健康風險和倫理影響。

在決定採取何種行動以及由哪個社會服務工作者負責實施任何介入措施之前，必須對任何社會服務介入措施的風險和倫理影響進行全面評估。制定有關於介入的風險評估和倫理評估之指南。一些評估中建議的和關鍵注意事項條列於附錄1：風險評估。

倫理影響：

在流行病期間，倫理考量必然影響需進行親自拜訪的決策制定。許多國家為了社會工作者和勞動人口制定了國家倫理守則。這些國家在建立人員安全、福利、面對面服務工作決策的相關指南與規定前，需審視全國倫理守則。國家倫理守則通常基於國際社會工作者聯合會（IFSW）[全球社會工作倫理原則聲明（Global Social Work Statement of Ethical Principles）](#)。面訪最相關的社會工作倫理守則條目包括：

- 3.4. 促進社會正義、挑戰不公平的政策和實務：
當政策和資源不足時或政策、實踐具有以下性質：壓迫性、不公平、有害時，社會工作者的工作是去提醒雇主、政策制定者、政治人物與大眾，而工作者不應此受到懲罰。
社會工作者其實必須意識到潛在威脅其自身安全和保障的情況，並且在這些情況下必須做出明智的選擇。當社會工作者處於危險之中時，他們可不必被迫行動。
- 9.6 專業誠信：社會工作者有義務採取必要步驟，以專業和個人方式照顧自己.....

其它如專業協會所建立以服務社會團隊（例如，兒童和青少年照顧工作者協會）和相關專業人士（例如，醫療照護專業工作者）所成立的專業協會也可以概述其社服團隊相關的倫理原則。

4. 判斷個案是否必須要面訪，或是可以遠距協助

考量當前的面訪有其風險，為了保護兒少與其家庭，判斷是否需要面訪至關重要。必須要權衡工作人員傳播或暴露於COVID-19的風險，以及特定兒童及其家庭面臨的風險的嚴重性。必須根據當地的狀況，來判斷是否為服務對象提供當面協助。如果該案件可能嚴重危害兒童的生命、發展或福利，應優先予以處理。對於曾受家暴的兒童等高風險的家庭和兒童，也應該優先予以協助。

根據 WHO 的準則和國家規定，在必須當面提供服務的情況下，應為社服團隊（SSW）提供適當的感染預防和控制（IPC）培訓和設備，包括個人防護設備（PPE）及其使用和安全處置。以下舉例說明哪些狀況下須使用 PPE：

- 當回應機構裡確診兒少染疫的需求，例如：難民和/或難民兒少（關於 unicef 提供的相關細節可參考[這裡](#)）的接待中心、少年拘留機構、或兒少安置機構（關於更多細節可參考[這裡](#)）
- 當協助染疫的兒少與其家庭滿足基本需求，例如提供食物、藥品，和其他日常物資
- 當醫院社工執行防疫工作流程、協助追蹤染疫病患的接觸史
- 當服務對象的家庭成員因疫情而去世，提供與傳統的哀悼儀式相似的喪親輔導與支持

在其他狀況下，除了落實社交安全距離和正確衛生措施，例如洗手與清潔物品表面，應提供基本防護配備（[像是充足的防護衣或口罩](#)¹），以確保工作者與服務對象的安全。

當工作者持續提供面訪時，他們的機構必須採取以下措施：

1. 評估親自面訪帶來的健康風險和與倫理影響，包括當面臨缺乏防護設備及缺乏減害策略的時候。
2. 建立指引守則，以降低訪視時傳播或暴露於COVID-19的風險。
3. 制定計畫以確保工作者有COVID-19檢測的管道，這些檢測是在公衛公務人員制定出來的規範下執行。

¹ 相對於外科手術口罩或N95口罩

5.發展和執行遠距提供服務的工作模式

為了確保每個人的安全，應盡可能發展出面訪以外的社會服務處遇模式。因此必要時，機構必須採用遠距提供服務的工作模式，將工作者和服務對象的健康與安全風險降到最低。當機構在發展遠距處遇的工作模式，以及評估使用何種聯繫方式來滿足服務對象的需求時，可參考以下考慮面向：

- **盤點現有科技。**工作人員和當地社區通常使用哪種科技產品？工作者和督導使用哪種科技產品最有效率？工作者和服務對象使用哪種科技產品最能有效溝通？有通話費或電話卡的預算嗎？有免費的服務可供使用嗎（例如簡訊或Whatsapp等社群媒體）？工作者需要學習新的科技嗎？有視訊會議的設備可供使用嗎？
- 上述做法可持續提供線上的視覺接觸，但可能有些人會擔心影音會被記錄、並且被其他人觀看。同時在服務對象的鏡頭之外，可能會有其他人在場，進而影響服務對象的回應，或是置他們於危險之中。
- **考量連線狀況。**大家有穩定的手機和/或網路連線嗎？網路會經常斷線，進而影響工作者與服務對象的談話，和雙方建立關係的能力嗎？
- **透過社區引介點（community reference points）工作。**萬一沒有任何科技產品能直接與兒少及其家庭聯繫，例如該地缺乏相關資源設備、位於難民營或流離失所安置處，或貧窮且人口密度高的區域等。可以透過與當地社區領袖或關鍵人物去評估風險和可行性，或是採用可維持社交距離的後續追蹤模式。
- **諮詢服務對象的偏好。**在初次接觸時，與服務對象討論他們偏好的聯繫方式。哪一種聯繫方式對他們而言比較方便？哪種聯繫方式讓他們無障礙？詢問他們偏好的聯繫時間與頻率。
- **確認系統是無障礙的。**確保不同需求的族群（[包含身心障礙者、兒童與少年](#)）都有辦法使用該溝通管道。
- **考量文化安全與敏感度。**疫情是否會改變文化規範？
- **維持保密原則。**許多科技產品的機制無法保障個資不被盜用，因此使用任何科技產品前，應評估其是否能將訊息妥善保密。有些app或科技產品必須採取額外的行動或措施才能確保其保密能力。在使用該項科技產品前，應了解並執行相關保密的行動和措施。任何紙本記錄應該保存在安全的地方，現有的個案管理資訊系統可用於追蹤個案，同時也應管制哪些人能取用這些資訊。
- **隱私。**在面對面的訪視時，確保談話的隱私是很重要的。這能防止別人聽到對話以後，進而傷害服務對象，或控制服務對象的回答。必需採取適當的方式以確保對方分享個人資訊時能感到自在。工作者本身必須待在安靜的地方、盡可能不受到打擾，並且盡可能維持談話的保密性。
- **確保取得同意。**各方都必須同意是否進行或持續談話的方式與時間，進行談話的方式應取得服務對象口頭或書面的同意。
- **檢視與調整。**需定期檢視與調整遠距提供服務的機構政策、規範和工作流程。

6. 讓社會服務工作者的訓練是可以進行的

許多社會服務組織必須快速決定如何以減少擴散病毒風險的方式，持續提供服務，而這經常也沒有適當的時間能訓練工作人員。工作人員需要幫忙去改造的他們服務－使用新科技、對於要持續面對面的服務，了解其風險減輕措施。本文長末尾的網站列表彙編訓練資源，包含了網路研討會。在疫情期間，這些虛擬討論會促進有效的社會服務實務上的資訊共享。組織應該整合政府一起：

- 辨認及資助這些訓練的需求。.
- 能夠回應團隊在訓練上的需求及給予支持。
- 幫助工作人員連結適當的虛擬訓練及網路研討會
- 支持工作人員去整合訓練內容落實至每日實務中（在可能的情況，應該要透過引導的方式）

訓練需求未來會持續滾動修正，從國家到地方層級的政策改變以及對於COVID-19病毒及減緩疫情的策略有更多的學習。就這個理由，團隊的訓練需求要持續進行著。政府；國際組織及公民社會皆有責任持續更新，並讓資訊有效及有給團隊適當的訓練機會。在有能力的情況下，督導要能持續引導工作者。

7.持續穩定的遠距督導

督導在所有的時刻，都扮演重要的角色，確認服務對象獲得適當高品質的服務。當公共衛生危機發生時，為維持工作者的有效性與安全，督導更具有關鍵性，提供給工作者們需要的支持。督導會議提供機會回顧優先案件、評估工作量、評估資源需求、決定要如何繼續基本的服務，以及支持與指導工作者。不論政府與民間機構都需要確認，可以提供全然支持督導的方式。給督導的提醒²。

- **保持了解充分資訊**，在疫情時期，督導需要知道最新的COVID-19疫情訊息、機構的流程以及社會服務實務的指導原則。
- **進行自我檢查**，以確認所面對挑戰。思考這些挑戰如何影響到督導時段，以及決定要如何取得需要的協助。
- **與工作者維持固定聯繫**（無論見面或遠距）。在家工作，很可能經歷工作完成的壓力。督導要決定最好的督導方式（例如，保持安全距離面對面督導、利用網路，或結合兩者）。督導要確認受督者能夠接近相關資源、科技、以確保遠距溝通順暢。
- **安排專屬，不受干擾的督導時間**
- **考慮每一個工作者的特殊情況**，是否有照顧孩子的責任？單身者是否會感到孤單？身心障礙者是否須要居住安排？考量文化的實務遇上在家工作時有什麼要注意的？督導需基於每一個情境的特殊性，調整支持與管理。
- **建立工作計畫**，時間分配和每一時段須完成的工作。督導應依目的與焦點，與受督者發展一個共同議程，決定督導會議的優先順序。
- **檢視目前個案量/服務對象名單**，確認誰會因為疫情有危機。哪一個個案需要面訪，以及檢視與每一個服務對象工作的行動步驟，後勤的挑戰，以及問題解決。討論如何使用遠距支持，輸送服務。
- **確認工作者具有使用遠距工作技術與資源**。為確保能提供給服務對象遠距支持，檢查工作者可以使用的技術，與必要的資源。督導需要確認工作者知道於特定科技中，如何維持保密性。關於科技性議題的討論還有：檢視聯繫服務對象的方法、使用科技的政策，以及可用於電話卡的預算...等等。
- **確保工作者與服務對象被充分了解相關資訊**，包括持續發展的COVID-19疫情減緩策略，以及定期更新機構的新政策資訊。

除了個別督導以外，也可進行團體督導。以視訊會議，電話或者訊息平台方式（messaging platform，像LINE或Slack等訊息工具）進行團隊會議，為一天的開始。在此討論中，每位工作者發展每日工作計畫。進行另一次會議檢視與服務對象工作時遇到的議題、尋求督導支持、確認次日工作任務的會議作為每日的結束。此方法為每一位工作者提供支持性的結構，減低獨自作出倫理決策的壓力。

² 修改自：

<https://www.nccdglobal.org/sites/default/files/Child%20Welfare%20Supervision%20During%20Physical%20Distancing-Tools%20and%20Guidance.pdf> 和 <https://pscentre.org/?resource=interim-guidance-supportive-supervision-for-volunteers-providing-mental-health-and-psychosocial-support-during-covid-19>

8. 發展與落實自我照顧計劃

工作者需照顧他們自己及每一個人的心理健康及社會心理的福利。在疫情期間，對每個人來說，有許多的焦慮及壓力，工作者也不例外。而這些焦慮與恐懼包含了對傳染的懼怕；經濟上的不安全；對自己的家人與脆弱容易生病的服務對象更加擔心；因學校停課而增加兒童照顧責任；害怕傳染給家人；為服務對象做得「不夠多」；或管理增加的個案量。工作人員在高壓下或承受來自社會心理的集體焦慮，而沒有限制：憤怒、心神不定、缺乏專注、缺乏睡眠及高度警戒。督導與受督導者需要辨識壓力及焦慮可能為日常生活與工作職責中帶來的負面影響。自我照顧是重要的。

盡可能地，組織應為工作者提供管道予以專業諮詢資源，處理替代性創傷（secondary trauma）與耗竭（burnout）。督導應特別注意任一工作者可經驗到困難或缺乏社會支持，督導應示範自我照顧行為及建議工作者休息、有足夠的睡眠、運動、好好地飲食、聯繫朋友或家人。督導應鼓勵工作者尋求幫助以避免耗竭。對於介入與支持，同儕支持也是有益的。工作者感到不適或有出現COVID-19之症狀應該自我隔離，若症狀惡化要尋求醫療幫助。

IV.其他資源

以下網站連結提供了有關COVID-19疫情的最新訊息以及針對社服團隊的新指南。這些內容會隨著資訊和資源的可用而定期更新。儘管本文中提供的指南側重於立即做出快速反應，但這種流行病將對脆弱社區產生長期影響。社服團隊設計出解決系統性不平等現象的長期介入措施並為最弱勢群體建立更強大的照顧系統至關重要。這些網站連結將繼續致力於發展出涵括支持該功能的指南。

- [全球社服團隊聯盟COVID-19資源](#)
[Global Social Service Workforce Alliance COVID-19 Resources](#)
- [聯合國兒童基金會COVID-19資源](#)
[UNICEF COVID-19 Resources](#)
- [國際社會工作者聯合會COVID-19資源](#)
[International Federation of Social Workers COVID-19 Resources](#)
- [人道行動兒童保護聯盟資源](#)
[Alliance for Child Protection in Humanitarian Action Resources](#)
- [WHO 冠狀病毒病（COVID-19）流行病資源](#)
[WHO Coronavirus disease（COVID-19）pandemic resources](#)

本文是《[技術說明：冠狀病毒流行病期間的兒童保護](#)》的附件，並且符合《[人道主義行動中兒童保護的最低標準](#)》。它源自以下機構：全球社服團隊聯盟（Global Social Service Workforce Alliance）；聯合國兒童基金會（UNICEF）；國際社會工作者聯合會（International Federation of Social Workers）；以及人道行動兒童保護聯盟（Alliance for Child Protection in Humanitarian Action）。全世界的實務者、主管、非政府組織和政府都從中獲得了訊息，他們分享了他們的挑戰和創新解決方案。

附件1：風險評估³：

風險評估過程中應考慮的因素應包括：

1. 地區情境中COVID-19病毒的暴露風險：
 - 與**整個社區**有關的風險因素：病毒在人群中的當前發病率和分佈是多少？病毒已經傳播了多廣（例如，是否有群聚案例或社區傳播）？有哪些系統可以控制病毒？當地的監視和檢測等級是多少？有哪些系統用於隔離和檢疫已感染病例和可疑病例？是否有用於追蹤接觸者和後續採取行動的系統？
 - 與**特定服務對象及其家庭有關**的風險因素：家庭中是否存在確診的COVID-19病例？兒童或家庭中的某人是否已經由獲得服務或在社區中接觸到COVID-19？
 - 與**運輸工具**有關的風險因素：員工可以使用私人交通工具嗎？他們是否必須使用有風險的公共交通工具與服務對象聯繫？
 - 與**個別工作者有關**的風險因素：個人是否會對他人構成風險？是否是已經與公眾保持密切接觸的個人嗎（例如，在已確診COVID-19案例的社區中駐點的工作者，在已確診COVID-19案例的機構中的社工）？他們有疑似症狀嗎？
2. 工作者、服務對象或人群容易受到病毒感染的嚴重症狀或更高的死亡風險的脆弱程度如何？
 - 社會服務介入會因為工作者、服務對象或社區的脆弱性而具有特定的風險嗎？
 - 已經發現風險更大的人群包括：長者和患有合併症的人，例如心血管疾病或糖尿病。
3. 人口所居住的環境類型：
 - 人口密度；
 - 進行保持物理距離的能力（例如在公共交通工具上）；和，
 - 病毒迅速傳播的風險（例如，居住在封閉環境中的個人或團體；機構；生活條件較差的低收入人群聚居區；和/或營地/類似營地的環境）。
4. 維持對員工的保護之可行性：
 - 任何個人防護設備（PPE）的可用性、成本和品質。
 - 採取適當衛生措施的可能性。
5. 檢測的可行性：
 - 社區中的病毒檢測能力如何？接觸過或處於危險的工作者可以獲得足夠的COVID-19檢測嗎？
6. 工作者的個人生活狀況和選擇應納入考量。
 - 例如，他們是否有特別容易感染COVID-19的家人/家庭成員？
 - 所有工作者應有權選擇不提供高風險服務，尤其是在缺乏必要的個人防護裝備和衛生用品的地方。

³ 基於世界衛生組織就使用口罩防止COVID-19擴散所做出的決策指導。（世界衛生組織，2020年4月6日，在COVID-19中使用口罩的建議：臨時指南 <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/technical-guidance/infection-prevention-and-control>