

## 调查报告

### 渔农自然护理署及医院管理局 就市民被狗只咬伤的事件处理不当

本署收到甲女士（「投诉人」）的投诉，指渔农自然护理署（「渔护署」）及医院管理局（「医管局」）就她在街上被狗只咬伤的事件处理不当。

#### 投诉资料

2. 投诉人于 2017 年 5 月 28 日晚上 10 时许（最初说是 10 时 38 分，其后更正为 10 时 45 分至 11 时）在街上被一只狗咬伤大腿，之后她到医管局辖下某医院（「事涉医院」）求诊，并在该院警岗报警；个案转介渔护署跟进。

3. 其后，投诉人多次透过电话及「WhatsApp」应用程序向渔护署职员查询个案进展。2018 年 8 月 15 日，渔护署函覆投诉人。

4. 2018 年 2 月 27 日，投诉人就事涉医院急症室填写的医疗报告表达不满，院方于 5 月 3 日及 7 月 9 日两度函覆她。

5. 投诉人对渔护署及医管局的投诉事项归纳如下：

(1) **渔护署**延误告知投诉人不会对任何人采取检控行动的决定，以致她未能在检控限期前提供其他证据（例如：已列明她是「dog bite over left thigh」的事故当日病假纸、验伤纸、报案纸、洗伤口纸、向事涉医院上诉结果的回复信），供该署重新考虑。投诉人于 2018 年 2 月 8 日致电该署两位职员（「职员乙、职员丙」）查询时，才获告知该署以证据不足为由不提出检控。

(2) **渔护署**在 2018 年 8 月 15 日的覆函（「有关覆函」）部分内容不符合事实，列举如下：

(a) 覆函声称该署职员于 2017 年 11 月告知投诉人，医院提供的医疗报告不足以证明她的伤势是被狗只咬伤所致。投诉人指，这并非事实，虽然她在该月份多次致电该署查询，但职员乙及职员丙均没有告诉她不会提出检控，而该署一直没有向投诉人发出任何书面通知。及至 2018 年 2 月 8 日，投诉人再致电职员乙及职员丙，才获告知该署以证

据不足为由不提出检控。此外，职员丙在2018年7月17日与投诉人「WhatsApp」对话时，职员丙自认「有甩漏的地方」及「做得唔好」。

- (b) 覆函声称投诉人于2018年1月从该署检控组得悉，由于个案证据不足，该署不会向任何人士提出检控。投诉人指这并非事实。
  - (c) 覆函声称，就投诉人提及的闭路电视片段，该署经调查后发现该闭路电视地点未能记录有关个案事发经过，因此未能作为充分证据。投诉人质疑该署上述说法的真确性，原因是职员乙及职员丙早已拒绝协助她翻查事故现场的闭路电视片段，更遑论该署会调查有关片段。此外，她曾向可提供片段的物业管理公司求证，获悉该署从来没有联络过该公司。
- (3) **渔护署与医管局互相推卸责任**，影响个案的搜证工作。事涉医院在2018年5月3日致投诉人的覆函中清楚表明，院方向渔护署提供的医疗报告中有提及投诉人曾被狗咬伤。然而，渔护署不接受事涉医院2017年6月12日的医疗报告，仍要求事涉医院再强调投诉人的伤口是被狗咬的。投诉人认为，这是多此一举。其后事涉医院给渔护署的回复并不清晰，甚至指投诉人的伤口并非被狗咬伤所致，这与医院5月3日的覆函内容有所矛盾。
- (4) **医管局错误记录事发的时间**。事涉医院2017年6月12日签署的医疗报告显示投诉人当日被狗咬伤的时间是「22:00」（即晚上10时），这并不正确，因投诉人提供的事发时间是晚上约10时45分至11时。

## 本署调查所得

### *渔护署的回应*

### 相关指引

6. 在接到警方转介狗只咬人个案后，渔护署动物管理（行动）科会进行调查，包括联络伤者，寻找及确认事涉狗只，并联络狗主

(如有)以录取口供,并把搜集到的资料递交该署检控组考虑,以决定是否提出检控。

7. 渔护署制订的「处理狗只咬人个案的指引」(「指引」)列明各级职员的责任如下:

- (1) 动物管理中心农林督察(「督察」)的责任包括:
  - (a) 向伤者及动物畜养人解释有关处理程序,以免产生误会;
  - (b) 在「动物咬人/袭击事件概要」文件上清楚记录所有数据(包括地点、时间、举报人数据、狗只数据、狗主数据、伤者数据及伤者情况);该文件亦就「联络伤者」、「联络动物畜养人」数据设立分项表格,以供「调查员」作出详细记录(如日期、时间、电话或会晤方式及结果);
  - (c) 确保伤者填妥及签署「动物咬人/袭击事件—伤者/伤者监护人调查资料」文件,以及签妥「医疗报告同意书»,以便向医院/诊所索取伤者的医疗报告。倘若伤者愿意出庭作证,亦应安排伤者提供「证人口供」;
  - (d) 每天检阅狗只咬人个案登记册和未完成个案的详细数据,并安排适当的跟进行动;
  - (e) 须考虑所有调查所得资料,然后作出是否检控的建议;
  - (f) 所有建议进行检控的个案及有关文件必须适时送交该署检控组,并夹附所需文件,亦须同时将有关数据输入「动物牌照及执法系统»,以作记录;以及
  - (g) 完成调查后,应向伤者发出「怀疑被动物袭击事件调查结果」通知书,让伤者知悉调查结果。
- (2) 所有案件须由动物管理中心属一级农林督察职级的主管检阅,再由高级农林督察覆检。兽医师亦应每月抽检案件,以确保案件得到适当处理。

8. 就检控的个案，渔护署检控组须按法例规定于事件发生之日起计的六个月内展开检控程序。

9. 渔护署澄清，「六个月」的检控期限属检控人员需要遵循之法律守则，但这并非必须通知涉案人士的常规讯息。因此，该署人员一般只会在涉案人士查询时才告知检控期限，而不会主动提供。

### 事件经过

10. 渔护署跟进个案的主要事件经过载于**附件**。

### 通讯记录

11. 渔护署辖下的动物管理中心（「管理中心」）二级农林督察职员乙于 2018 年 11 月 20 日所作的「证词」中陈述，他于 2017 年 6 月 9 日与投诉人会晤并录取口供；在 2017 年 9 月底至 2018 年 7 月 3 日期间，他四次处理投诉人的电话查询。

12. 然而，渔护署只向本署提供职员乙于 2018 年 7 月 3 日处理投诉人的电话查询的记录，并未能提供其他三次查询的记录。根据上述的记录，职员乙在 2018 年 7 月 3 日与投诉人电话通话，投诉人要求渔护署向有关物业管理处索取事发时的闭路电视记录，以便她用作民事索偿。投诉人指虽然该闭路电视没有记录她被狗只咬伤的一刻，但可证明她被狗咬伤后到达附近大厦寻求协助和治疗的情况。职员乙回复投诉人，由于该闭路电视片段没有记录她被狗只咬伤的经过，故此该记录与个案无关；该署亦不能协助她索取该记录以便她进行民事索偿。

13. 管理中心二级农林督察职员丙于 2018 年 7 月 18 日所作的「证词」中陈述，在 2017 年 11 月初至 2018 年 3 月 1 日期间，职员丙三次与投诉人电话联络。此外，文件显示，职员丙于 2018 年 2 月 11 日与投诉人在管理中心会面，并应投诉人要求提供有关狗只畜养人的个人资料。职员丙亦表示，于 2018 年 3 月 9 日经「WhatsApp」提供一份管理中心致事涉医院的信件给投诉人，内容为该署要求医院澄清投诉人的伤口是否被狗咬所造成。然而，渔护署未能向本署提供职员丙与投诉人的任何电话及「WhatsApp」通讯记录。

14. 另外，职员乙承认，他于 2017 年 6 月 11 日、13 日及 29 日经管理中心的电邮多次收到投诉人的补充资料（包括多张伤口照

片、某医院的伤口评估记录、事涉医院急症室的治疗处方及疫苗注射记录、预防疯狗症疫苗注射记录卡及某医务中心签发的病假纸），他其后只把电邮转发给职员丙。但职员乙及职员丙均没有把电邮资料打印存档。因此，这些资料未有交给检控组研究。

15. 检控组职员丁在 2018 年 11 月 9 日的内部电邮记录表示，他于 2018 年 1 月与投诉人有电话通讯，但记不起实际的日期，亦没有作出相关记录。职员丁表示，他与投诉人的电话对话内容只涉及一般事宜（包括检控原则及司法手续），并无谈及个案的细节，因此他认为上述对话中没有重要事项须作出记录。不过，渔护署认为，职员丁向投诉人解答的部分内容与个案有关，他适宜通知负责个案的人员，以作个案记录；为此，有关组别日后会加强沟通。

16. 管理中心一级农林督察职员戊于 2018 年 8 月 6 日所作的「证词」陈述，投诉人于 2018 年 7 月 5 日致电给他，要求该署协助她索取有关闭路电视记录作民事索偿之用；以及他于 7 月 10 日再收到投诉人的电话查询。就此，职员戊曾以电邮向上司作汇报及在管理中心的「投诉簿」作记录。

17. 职员丙表示，他于 2018 年 2 月初发出「怀疑被动物袭击事件调查结果」通知书给投诉人，但他没有把通知书副本存档，故此不能确定发出的日期。渔护署从投诉人提供的数据得悉，投诉人于 2018 年 2 月 22 日透过「WhatsApp」向职员丙确认收到该通知书。

#### 投诉人提供的电话通话录音及「WhatsApp」对话记录

18. 职员丙及职员乙均确认，投诉人提供的一段电话通话录音记录，是投诉人分别与他们的通话。检控组职员丁则确认，投诉人提供的另外两段录音记录是投诉人与职员丁的通话。惟职员丙、职员乙及职员丁均无法确定上述通话的日期。从上述电话通话录音记录，渔护署未能发现有信息显示，职员丙或职员乙在 2017 年 9 月至 2018 年 2 月 8 日期间没有将个案调查结果告知投诉人。

19. 职员丙亦确认，投诉人提供的「WhatsApp」对话记录是投诉人与他的对话内容，但职员丙没有把这些对话数据记录在个案的档案中。

#### 投诉点(1)

20. 渔护署指出，在跟进市民被狗只咬伤事件中，渔护署职员会要求伤者尽力提供所有事件数据及证据，并在录取口供期间，询问

相关人士是否有补充资料。根据 2017 年 6 月 9 日的会面记录，职员乙已清楚询问投诉人「是否有其他资料需补充」，而投诉人表示没有。

21. 一般而言，渔护署只会在检控组审研所有数据和证据并得出结论后，才会正式通知伤者有关调查结果。由于该署在 2017 年 9 月至 11 月底期间仍在审研投诉人的案件，故此不会在这期间内向她发出正式调查结果通知。渔护署最终于 2018 年 2 月初发出「怀疑被动物袭击事件调查结果」通知书给投诉人。

22. 投诉人提供的「WhatsApp」对话留言录音显示，投诉人提及职员乙曾告诉她，半年后会通知她调查的结果，亦有提及索偿期限。此外，投诉人在 2018 年 7 月 8 日电邮渔护署夹附的信函中表示，她（在 2018 年前）平均每月三次致电管理中心职员及跟进个案情况。该署认为，在这情况下，职员不可能延误通知投诉人有关检控进度。

#### 投诉点(2)(a)

23. 根据职员丙于 2018 年 7 月 18 日所作的「证词」，他于 2017 年 11 月初透过电话通知投诉人，事涉医院提供的医疗报告的诊断结果没有明确显示投诉人被狗咬的情况。基于职员丙所述，该署在「有关覆函」中表示，该署职员于 2017 年 11 月告知投诉人，医院提供的医疗报告不足以证明她的伤势是被狗只咬伤所致。

24. 根据职员丙所述，他已于 2018 年 2 月初发信通知投诉人有关个案的调查结果（见上文**第 17 段**）。

#### 投诉点(2)(b)

25. 根据投诉人于 2018 年 7 月 8 日电邮渔护署夹附的信件所述，她曾于 2018 年 1 月底至 2 月初致电联络该署，才得知检控结果（狗主不被检控）。检控组职员丁则表示，投诉人是于 2018 年 1 月联络他的（见上文**第 15 段**）。因此，渔护署在「有关覆函」中表示，投诉人于 2018 年 1 月从该署检控组得悉，由于个案证据不足，该署不会向任何人士提出检控。

#### 投诉点(2)(c)

26. 职员乙于 2018 年 7 月 3 日电话回复投诉人，由于有关闭路电视片段没有记录她被狗只咬伤的经过，故此该记录与个案无关；

该署亦不能协助她索取该记录以便她进行民事索偿（见上文第 12 段）。就此，渔护署在「有关覆函」中表示：「经调查后发现该闭路电视地点未能记录有关个案事发经过，因此未能作为充分证据。」

27. 渔护署经覆检后认为，「经调查后」一词并不准确，应改为「经判断后」。

### 投诉点(3)

28. 就投诉人的个案，事涉医院于 2017 年 6 月 12 日的医疗报告（「第一份医疗报告」）中描述：「*She (投诉人) sustained dog bite at 22:00, claim by unknown street dog outside of construction site... ..On examination, there were multiple small laceration wounds < 1cm over left thigh*」。渔护署解释，由于这段描述的上句是陈述事件，而下句是医生诊断伤口后作出的专业判断但未能明确说明投诉人的伤口是由狗咬造成，因此检控组考虑不提出检控。

29. 渔护署于 2017 年 9 月 22 日致函要求事涉医院提供更新的医疗报告，以明确交代投诉人的伤口是否由狗咬所致。事涉医院于 2017 年 10 月 27 日发出的医疗报告（「第二份医疗报告」）中描述：「*She(投诉人) claimed dog bite injury by unknown street dog outside construction site...*」，显示投诉人声称被不明狗只咬伤，但未有反映对投诉人伤口作临床诊断的结果。

30. 渔护署指出，根据「检控守则」，控方必须在法律上有充分证据支持检控，检控人员必须先行对证据是否可接纳及／或是否可靠的任何可能质疑作出判断，并考虑根据这些证据，是否有合理机会达致定罪。故此，如在医疗报告中只说伤者「声称曾被狗咬伤」，而不是由医生诊断伤口后所作出的专业判断，有关证据存有疑点，未能作检控考虑。

### 职员处事不当

31. 渔护署承认，职员在处理个案时有以下不恰当的行为：

- (1) 职员丙及职员乙没有把投诉人的电邮资料存盘，以致检控组未能对该些数据作出考虑（见上文第 14 段）。
- (2) 职员丙以「WhatsApp」与投诉人就公事对话时，亦涉及与案件无关的私人对话。

- (3) 职员丙不应以「WhatsApp」方式传送文件及数据（特别是机密及敏感的数据）给投诉人（见上文第13段），而应以邮递方式或亲身交付。
- (4) 投诉人提供的电话通话录音记录显示，职员丙曾向投诉人表示可将档案文件给她查看。渔护署认为，虽然没有证据证明职员丙已将档案文件交给投诉人查看，但职员丙的提议会令公众人士误会，以为职员可随意把调查所得资料向第三者披露。

32. 就上述第(1)项不当行为，渔护署会根据既定程序考虑对职员乙及职员丙进行纪律处分。就上述第(2)至(4)项不当行为，该署已警诫及训示职员丙。

## **医管局的回应**

### 投诉点(3)

33. 医管局指出，医生是根据投诉人到急症室求诊时的陈述数据，作为事件的记录和依据。由于投诉人当时报称被狗咬伤，故此医生根据她提供的资料，判断其伤势和提供被狗咬伤的治疗和处理，而求诊当日发出的医疗证明所载资料与医生的判断脗合。

34. 其后，应渔护署要求，事涉医院于2017年6月12日提供「第一份医疗报告」，当中清楚陈述「*she(投诉人) sustained dog bite*」。就渔护署再要求院方确定投诉人的伤口是否由狗咬所致，院方认为，基于医生当时不在投诉人受伤的现场，因此医生根据急症室记录撰写2017年10月27日的「第二份医疗报告」，当中改为陈述「*she(投诉人) claimed dog bite injury*」，以尽量反映投诉人求诊时的实况。

35. 根据记录，投诉人于2018年2月27日至3月12日向事涉医院申诉，指称渔护署向她表示，院方提供的医疗报告没有提及她曾被狗咬，故此该署在(2017年)9月底再次要求院方提供医疗报告，但两份医疗报告都未有提及她曾被狗咬。投诉人不满医疗报告未有提及她曾被狗咬，并质疑医生为何不直接响应渔护署提出有关她的伤势是否被狗咬所致的提问。

36. 2018年5月3日，事涉医院函覆投诉人，确认院方在致渔护署的医疗报告中有提到投诉人曾被狗咬伤。

37. 2018年5月28日，投诉人再向事涉医院作申诉，质疑医生未有按渔护署的要求，直接响应她的伤口是否被狗咬所致。

38. 2018年7月9日，事涉医院再函覆投诉人，表示「2017年5月28日……经医生于诊视后（投诉人）的临床诊断为狗咬……其后，（渔护署）向（该院）申请（投诉人）的医疗报告，（该院）按（投诉人）的急症室求诊记录撰写医疗报告指（投诉人）被狗咬。」

#### 投诉点(4)

39. 医管局指出，投诉人当日求诊的事涉医院急症室记录原文为「Dog bite ~ 10pm」（约于晚上10时），由于医生是按照投诉人求诊时的陈述实时作记录，而院方撰写的医疗报告以急症室记录作为依据，在没有独立第三者或其他数据作为左证的情况下，院方难以单凭投诉人其后的陈述而否定或修改急症室的实时记录。

### 本署的评论

#### *投诉点(1)*

40. 根据渔护署提供的资料，该署并无明确指出个案完成调查的日期是哪一天。从事件经过（见附件）显示，该署在2017年11月初之后已没有任何调查行动，而个案的检控限期是2017年11月27日（投诉人报称被狗咬的日期后六个月）。因此，该署在2017年11月底前应已完成调查。否则，继续调查亦会徒劳无功。该署最终于2018年2月发出「怀疑被动物袭击事件调查结果」通知书给投诉人，但没有把该通知书副本存档（见上文第17段）。

41. 本署认为，渔护署在完成调查两个多月后才向投诉人发出正式调查结果通知书，很明显是延误。因此，**投诉点(1)成立**。

42. 至于渔护署的延误会否导致投诉人未能提供证据这点，本署认为，投诉人随时都可以向渔护署提供补充资料，无需等待该署的检控决定通知。记录亦显示，投诉人于2017年6月曾多次电邮该署提供补充数据（见上文第14段）。然而，有关资料并没有交予检控组考虑，属严重失误（见下文第62(1)段）。

#### *投诉点(2)(a)*

43. 职员丙及职员乙均确认，投诉人提供的电话通话录音记录是他们与投诉人的通话，但他们无法确定通话的日期（见上文第 18 段）。投诉人则指称通话的日期是 2018 年 2 月 8 日。

44. 本署职员聆听了上述电话通话录音记录，重点撮录如下：

- (a) 投诉人与职员乙对话时，表示当日是「2月初」，职员乙对此并无作出响应。
- (b) 投诉人问职员乙，是于何时收到不检控决定的文件及为何不通知她？职员乙表示要看记录，其后覆称档案记录显示，（管理中心）约于9月尾收到有关文件。投诉人要求职员乙转驳电话给职员丙。
- (c) 职员丙接听后，投诉人向职员丙表示，她曾于9月尾至11月联络他，根据职员乙所述，当时该署已作出不检控的决定。职员丙解释，在最近一次回复投诉人时，他是按照计算机记录作覆，而当时的计算机记录仍未有结果。
- (d) 投诉人问职员丙，为何他之前建议她等待检控决定后才向狗主索偿？职员丙表示，根据他的经验，很多狗主被检控时若收到民事索偿，便会不认罪，所以他**建议**伤者不要在狗主被检控时进行民事索偿，并指出民事索偿的时限是六年。
- (e) 职员丙相约投诉人在「**星期日**」到他的办事处会面，以提供狗主资料给她，职员丙表示会带同有关档案与投诉人「**study**」检控组写的数据，职员丙指这是违规行为，并请投诉人当作不知道。
- (f) 职员丙告诉投诉人，投诉人的个案只是其中一宗，有**很多个案**不提出检控的决定是很匪夷所思的。

45. 本署认为，上述电话通话录音记录显示以下情况：

- (a) 通话当日是2018年2月初；
- (b) 职员丙承认，他之前回复投诉人的查询时，并没有告知她调查结果。

(c) 职员丙相约投诉人在「星期日」到他的办事处会面，而渔护署的记录显示他们会面的日期是2018年2月11日（星期日）（见上文第13段）。

46. 本署认为，上述电话通话内容显示，职员乙及职员丙均没有于2017年11月（或之前）告知投诉人不提出检控的决定。直至2018年2月初（2月11日前）与投诉人电话通话时，他们才告知投诉人。

47. 因此，本署认为，**投诉点(2)(a)成立**。

### **投诉点(2)(b)**

48. 渔护署解释，基于投诉人提供的数据及职员丁的响应，该署在「有关覆函」中表示投诉人于2018年1月从该署检控组得悉，由于个案证据不足，该署不会向任何人士提出检控（见上文第25段）。

49. 本署认为，渔护署的解释合理，因此，**投诉点(2)(b)不成立**。然而，职员丁没有就他与投诉人的通话记录与有关组别沟通以作适当处理，亦有不足之处（见下文第62(3)段）。

### **投诉点(2)(c)**

50. 渔护署已承认，覆函中的「经调查后」一词并不准确（见上文第27段）。事实上，该署并无索取有关闭路电视片段进行调查。因此，**投诉点(2)(c)成立**。

51. 综合而言，本署认为，**投诉点(2)部分成立**。

### **投诉点(3)**

52. 渔护署已解释需要就投诉人的「第一份医疗报告」要求事涉医院提供进一步资料的原因（见上文第28及29段）。

53. 本署认为，渔护署要求医院澄清急症室医生的临床判断（即投诉人的伤口是否由狗咬所造成），属该署对证据的评估及进行搜证工作的专业判断，本署不拟置评。

54. 另一方面，医管局亦已解释「第一份医疗报告」及「第二份医疗报告」的内容有所不同的原因（见上文第33及34段）。

55. 不过，事涉医院给投诉人的两封覆函均强调，在致渔护署的医疗报告中有提到投诉人「曾被狗咬伤」（见上文第 36 及 38 段），但事实上，院方在「第二份医疗报告」中描述：「*She (投诉人) claimed dog bite injury by unknown street dog outside construction site...*」，显示投诉人声称被不明狗只咬伤，但未有交代对投诉人伤口作临床诊断后确认是「曾被狗咬伤」。本署认为，院方的覆函内容有误导之处。

56. 总括而言，本署认为，投诉点(3)不成立，但医管局另有缺失。

#### 投诉点(4)

57. 本署认同医管局在上文第 39 段的说法。

58. 另外，根据渔护署向本署提供的数据，下列部门记录投诉人提供的被狗咬伤时间有所不同，列出如下：

- (1) 警方于2017年5月28日的记录显示投诉人报称于晚上11时被狗只咬；
- (2) 投诉人于2017年5月29日签署的「动物咬人／袭击事件— 伤者／伤者监护人调查数据」文件，显示被咬时间是晚上10时45分。

59. 而投诉人向本署所述的事发时间亦前后不一（见上文第 2 段）。

60. 本署认为，投诉人所述的事发时间有多个，因此，不能排除她当时向急症室报称的时间为晚上 10 时（见上文第 39 段）。况且，本署看不到急症室医生有何动机错误记录事发时间，因此，本署认为，投诉点(4)不成立。

61. 无论如何，就投诉人这点投诉，医管局公众投诉委员会已于2019年1月16日函覆投诉人，表示投诉人若认为病历资料有误，可要求院方按既定病历记录数据更改处理程序跟进。

#### 本署的总结评论

62. 本署认为，渔护署就狗只咬人个案的管理有以下不当之处：

- (1) 没有妥善监管管理中心就有案案件的电邮作出适当处理，相关程序有漏洞，未能及早察觉职员没有打印投诉人的电邮资料以作存盘，以致检控组未能对该些数据作出考虑（见上文**第14段**），属严重失误；
- (2) 没有妥善监管管理中心就有案案件适时发出「怀疑被动物袭击事件调查结果」通知书，而职员发出该通知书后没有存盘记录（见上文**第17及40段**），实为不当；
- (3) 管理中心职员乙及职员丙均没有就他们与投诉人的通讯情况作出记录存盘（见上文**第12及13段**），这反映职员不按指引（见上文**第7(1)(b)段**）在「动物咬人／袭击事件概要」文件上记录所有通讯数据的情况普遍存在，亦显示该署的管理层疏于监管；而检控组与处理个案的组别的沟通亦有不足（见上文**第15段**）；以及
- (4) 没有妥善监管管理中心的职员适当地处理有关案件的查询。职员丙在处理查询时不恰当地就投诉人何时进行民事索偿提供意见，并向投诉人不恰当地讲述该署处理其他个案的情况，甚至向投诉人表示可让她查看检控组的资料（见上文**第44(d)至(f)段**）。

63. 本署认为，事件反映管理中心的职员在处理个案的程序上非常松散，多次不依指引办事，渔护署应就上述各项问题采取改善措施。

### 结论

64. 总括而言，申诉专员认为，对渔护署的投诉部分成立，而对医管局的投诉不成立，但该局另有缺失。

### 建议

65. 本署对渔护署有以下建议：

- (1) 就职员的不恰当行为，采取适当的纪律行动（包括训示）（见上文**第62段**）；
- (2) 检讨管理中心就有案案件的处理及存盘程序，确保所有与个案相关的数据及证据均会提交予检控组考虑（见上文**第62(1)段**）；

- (3) 检讨管理中心就有关案件的发信及存盘程序，加强监管职员的执行情况（见上文第62(2)段）；
- (4) 制定机制确保职员就有关案件的通讯作出记录存盘（见上文第62(3)段）；以及
- (5) 加强监管前线职员就有关案件的查询作出适当的回复；如有需要，该署可就一般查询的事项（如案件处理程序及民事索偿）制订书面回复数据及提供给查询者（见上文第62(4)段）。

### 医管局对调查报告草拟本第 55 及 56 段的回应

66. 根据院方的记录，投诉人于 2017 年 5 月 28 日晚上到事涉医院急症室求诊，医生按其声称被狗咬伤于文件作出记录，并进行临床检查及判断伤势。**检查结果**显示投诉人的左大腿有瘀伤及多个细小的伤口。医生当时因应投诉人声称被狗咬，而其**临床判断**伤势亦与狗咬吻合，遂提供相关治疗。事涉医院在 2017 年 10 月 27 日发出的第二份医疗报告中，分别于第三及第四句清楚交代投诉人的「**临床诊断结果**」（*On examination there were multiple small lacerations and bruising over left thigh*）及其接受的治疗方案。当日为投诉人提供的治疗方案及其后发出的相关文件均以狗咬个案处理。

67. 医管局指出，投诉人于 2018 年 2 月至 3 月向事涉医院表示不满急症室的医疗报告未有提及她曾被狗咬，因此院方于 2018 年 5 月 3 日的覆信回应「（投诉人）曾被狗咬伤」。其后，投诉人对医院的回复表示不满及要求跟进，她认为医生未有按渔护署的要求直接响应她的伤口是否被狗咬伤。医院遂于 2018 年 7 月 9 日的覆信中详细解释已提交的医疗报告，信中第二段指「**当时（投诉人）向（该）院医护人员称被狗咬伤左下肢，经医生于诊视后（投诉人）的临床诊断为狗咬**」。综合上述，院方于 2017 年发予渔护署的医疗报告，与 2018 年给投诉人两封覆信的内容，均基于急症室的实时临床记录而撰写，内容并无误导、矛盾或不实之处。

### 渔护署对调查报告草拟本的响应

68. 就投诉点(3)，渔护署认为，事涉医院于 2017 年 6 月 12 日签发的第一份医疗报告未能清楚指出投诉人的伤口是由狗咬造成。该署于同年 9 月 22 日去信要求院方澄清医疗报告的内容。院方于同年 10 月 27 日再向该署提供一份更新的医疗报告。虽然院

方在两份医疗报告中均有提及「dog bite」的文字，但报告未能清楚确认投诉人的伤口是由狗咬造成或伤口与狗咬吻合。此外，院方把第一份医疗报告的用词由「*she sustained dog bite at 22:00, claim by unknown street dog...*」更改为第二份医疗报告的「*she claimed dog bite injury by unknown street dog...*」，这更改进一步确定在报告中的「dog bite」并非由医生进行临床诊断的结果，而只是医生转述投诉人的说话。

69. 由于上述两份医疗报告均存有投诉人是否被狗咬伤的合理怀疑，故此该署无法以上述医疗报告向狗主提出检控。

70. 另外，渔护署表示接受本署的所有建议（见上文第 65 段）。

### 本署对医管局的回应的进一步评论

71. 本署认为，事涉医院 2017 年 10 月 27 日发出的第二份医疗报告虽已交代投诉人的「临床诊断结果」（*On examination there were multiple small lacerations and bruising over left thigh*），但该报告并没有清楚指出医生的「临床判断」是「伤势与狗咬吻合」。

72. 本署亦认为，事涉医院在 2018 年 7 月 9 日致投诉人的覆函表示「当时（投诉人）向（该）院医护人员称被狗咬伤左下肢，经医生于诊视后（投诉人）的临床诊断为狗咬」，以及「（该）院……撰写医疗报告指（投诉人）被狗咬」的说法，明显与院方签发的两份医疗报告的内容不符；事实上，该两份报告均没有任何字句显示「经医生于诊视后（投诉人）的临床诊断为狗咬」或医生确认投诉人曾被狗咬的意思。

73. 因此，本署维持第 56 段的结论。

申诉专员公署  
2019 年 7 月

## 渔农自然护理署跟进个案的主要事件经过

日期	事件
2017 年	
5 月 29 日	<p>(1) 渔农自然护理署(「渔护署」)动物管理中心(「管理中心」)收到警方转介投诉人怀疑被狗只咬伤的个案。</p> <p>(2) 管理中心职员乙致电投诉人,并相约她于同日下午到现场进行调查。</p> <p>(3) 投诉人签署「动物咬人/袭击事件 — 伤者或伤者监护人调查资料」及「医疗报告同意书」。</p>
5 月 30 日	渔护署致函事涉医院,索取投诉人的医疗报告。
6 月 9 日	职员乙在管理中心为投诉人录取口供,并表示如发现狗只畜养人有违反条例,渔护署会搜集相关证据交给检控组考虑是否检控狗只畜养人。其间投诉人查询个案的处理及索偿事宜。
6 月 12 日	事涉医院发出投诉人的「第一份医疗报告」。
8 月 18 日	管理中心将个案交予检控组,并建议根据《狂犬病条例》第 25(1)条向有关狗主提出检控。
9 月 18 日	检控组通知管理中心,指投诉人的医疗报告未能明确地确认她的伤口是由狗咬所致。
9 月 22 日	职员乙发信给事涉医院,要求澄清投诉人的医疗报告,明确交代伤口是否由狗咬所致。
9 月底	投诉人致电查询个案进度,职员乙通知她,检控组对有关个案提出一个疑点:医疗报告内没有显示投诉人的伤口是由狗只咬伤而造成,所以检控组考虑不提出检控;管理中心正去信事涉医院要求澄清有关医疗报告。
10 月 27 日	事涉医院发出投诉人的「第二份医疗报告」,内容指投诉人声称被不明狗只咬伤,报告未有反映对投诉人伤口作临床诊断的结果。
11 月初	管理中心职员丙通知投诉人有关医疗报告的结果,及建议她如有其他数据,可再向该署提供。
2018 年	
1 月	投诉人致电渔护署检控组查询检控进度。

日期	事件
2月11日	职员丙与投诉人会面，并应投诉人要求提供有关狗只畜养人的个人资料，以便她作索偿之用。
2月初	职员丙发出「怀疑被动物袭击事件调查结果」通知书给投诉人，表示未有足够证据提出检控。
2月22日	投诉人致电职员丙，表示已联络检控组，而检控组不提起诉讼主要原因是事涉医院的医疗报告未有提及她被狗咬。
3月1日	(1) 投诉人致电职员丙，要求索取医疗报告副本。  (2) 职员丙将医疗报告副本邮寄给她。
7月3日	(1) 投诉人致电渔护署要求协助向有关物业管理处索取于事发时录到的闭路电视记录，以便她用作民事索偿。投诉人表示，虽然闭路电视没有记录她当时被狗咬到的一刻，但可证明她被狗咬伤后到附近大厦寻求协助治疗的情况。  (2) 职员乙向投诉人解释，由于闭路电视并没有记录涉案狗只咬到她的情况，所以有关资料与她的个案无关。就投诉人要求索取闭路电视记录作私人的民事索偿，渔护署无法协助。另外，个案的检控期限已过。
7月5日	(1) 投诉人致电管理中心职员戊，表示职员乙及职员丙未有妥善处理个案，令她的医疗报告未能证实她曾被狗咬，导致署方没有检控狗主。  (2) 另外，投诉人希望提出民事索偿，并再次要求渔护署派员向有关物业管理处索取事发时的闭路电视记录。  (3) 职员戊表示，投诉人的个案已经完结，就她的要求，该署无法协助。
7月8日	投诉人电邮渔护署及夹附投诉信和补充资料，指职员乙及职员丙未有妥善处理她的个案。
7月27日	投诉人以电邮要求渔护署解释，为何事涉医院发出的「第一份医疗报告」已表示投诉人是被狗咬，但该署仍要求医生刻意写明伤口是狗咬所致。
8月15日	渔护署致函回复投诉人，就她7月8日的投诉交代调查结果。

日期	事件
8月16日	<p>(1) 投诉人电邮渔护署对其回复表示不满，指职员乙及职员丙在2018年2月8日前从未向她交代检控结果及未能检控狗主的原因。</p> <p>(2) 投诉人致电渔护署，表示不满该署的回复内容其中一点：该署职员已在2017年11月告知她医疗报告不足以证明她是被狗咬伤。投诉人声称，她在2017年11月至2018年2月8日期间多次致电查询，肯定自己没有从职员口中得知有关情况；她有记录在2月8日的对话当中亦没有职员提及有关情况。她要求渔护署重新检视文件，澄清她的疑问。</p>
8月20日	<p>渔护署电邮回复投诉人，表示该署已就她的个案完成调查及回复。如有进一步相关资料，欢迎投诉人向该署提出。</p>
9月11日	<p>渔护署电邮回复投诉人，就她8月21日至9月8日期间的查询，该署表示已再次复核个案，结果显示个案由于证据不足而未能进行检控，并无其他补充。</p>

- 完 -