

調查報告
漁農自然護理署及醫院管理局
就市民被狗隻咬傷的事件處理不當

本署收到甲女士（「投訴人」）的投訴，指漁農自然護理署（「漁護署」）及醫院管理局（「醫管局」）就她在街上被狗隻咬傷的事件處理不當。

投訴資料

2. 投訴人於 2017 年 5 月 28 日晚上 10 時許（最初說是 10 時 38 分，其後更正為 10 時 45 分至 11 時）在街上被一隻狗咬傷大腿，之後她到醫管局轄下某醫院（「事涉醫院」）求診，並在該院警崗報警；個案轉介漁護署跟進。

3. 其後，投訴人多次透過電話及「WhatsApp」應用程式向漁護署職員查詢個案進展。2018 年 8 月 15 日，漁護署函覆投訴人。

4. 2018 年 2 月 27 日，投訴人就事涉醫院急症室填寫的醫療報告表達不滿，院方於 5 月 3 日及 7 月 9 日兩度函覆她。

5. 投訴人對漁護署及醫管局的投訴事項歸納如下：

(1) **漁護署**延誤告知投訴人不會對任何人採取檢控行動的決定，以致她未能在檢控限期前提供其他證據（例如：已列明她是「dog bite over left thigh」的事故當日病假紙、驗傷紙、報案紙、洗傷口紙、向事涉醫院上訴結果的回覆信），供該署重新考慮。投訴人於 2018 年 2 月 8 日致電該署兩位職員（「職員乙、職員丙」）查詢時，才獲告知該署以證據不足為由不提出檢控。

(2) **漁護署**在 2018 年 8 月 15 日的覆函（「有關覆函」）部分內容不符合事實，列舉如下：

(a) 覆函聲稱該署職員於 2017 年 11 月告知投訴人，醫院提供的醫療報告不足以證明她的傷勢是被狗隻咬傷所致。投訴人指，這並非事實，雖然她在該月份多次致電該署查詢，但職員乙及職員丙均沒有告訴她不會提出檢控，而該署一直沒有向投訴人發出任何書面通知。及至 2018 年 2 月 8 日，投訴人再致電職員乙及職員丙，才獲告知該署以證據不足為由不提出檢控。此外，職員丙在 2018 年

7月17日與投訴人「WhatsApp」對話時，職員丙自認「有用漏的地方」及「做得唔好」。

- (b) 覆函聲稱投訴人於2018年1月從該署檢控組得悉，由於個案證據不足，該署不會向任何人士提出檢控。投訴人指這並非事實。
 - (c) 覆函聲稱，就投訴人提及的閉路電視片段，該署經調查後發現該閉路電視地點未能記錄有關個案事發經過，因此未能作為充分證據。投訴人質疑該署上述說法的真確性，原因是職員乙及職員丙早已拒絕協助她翻查事故現場的閉路電視片段，更遑論該署會調查有關片段。此外，她曾向可提供片段的物業管理公司求證，獲悉該署從來沒有聯絡過該公司。
- (3) **漁護署與醫管局**互相推卸責任，影響個案的蒐證工作。事涉醫院在2018年5月3日致投訴人的覆函中清楚表明，院方向漁護署提供的醫療報告中有提及投訴人曾被狗咬傷。然而，漁護署不接受事涉醫院2017年6月12日的醫療報告，仍要求事涉醫院再強調投訴人的傷口是被狗咬的。投訴人認為，這是多此一舉。其後事涉醫院給漁護署的回覆並不清晰，甚至指投訴人的傷口並非被狗咬傷所致，這與醫院5月3日的覆函內容有所矛盾。
- (4) **醫管局**錯誤記錄事發的時間。事涉醫院2017年6月12日簽署的醫療報告顯示投訴人當日被狗咬傷的時間是「22:00」（即晚上10時），這並不正確，因投訴人提供的事發時間是晚上約10時45分至11時。

本署調查所得

漁護署的回應

相關指引

6. 在接到警方轉介狗隻咬人個案後，漁護署動物管理（行動）科會進行調查，包括聯絡傷者，尋找及確認事涉狗隻，並聯絡狗主（如有）以錄取口供，並把搜集到的資料遞交該署檢控組考慮，以決定是否提出檢控。

7. 漁護署制訂的「處理狗隻咬人個案的指引」（「指引」）列明各級職員的職責如下：

- (1) 動物管理中心農林督察（「督察」）的職責包括：
 - (a) 向傷者及動物畜養人解釋有關處理程序，以免產生誤會；
 - (b) 在「動物咬人／襲擊事件概要」文件上清楚記錄所有資料（包括地點、時間、舉報人資料、狗隻資料、狗主資料、傷者資料及傷者情況）；該文件亦就「聯絡傷者」、「聯絡動物畜養人」資料設立分項表格，以供「調查員」作出詳細記錄（如日期、時間、電話或會晤方式及結果）；
 - (c) 確保傷者填妥及簽署「動物咬人／襲擊事件－傷者／傷者監護人調查資料」文件，以及簽妥「醫療報告同意書」，以便向醫院／診所索取傷者的醫療報告。倘若傷者願意出庭作證，亦應安排傷者提供「證人口供」；
 - (d) 每天檢閱狗隻咬人個案登記冊和未完成個案的詳細資料，並安排適當的跟進行動；
 - (e) 須考慮所有調查所得資料，然後作出是否檢控的建議；
 - (f) 所有建議進行檢控的個案及有關文件必須適時送交該署檢控組，並夾附所需文件，亦須同時將有關資料輸入「動物牌照及執法系統」，以作記錄；以及
 - (g) 完成調查後，應向傷者發出「懷疑被動物襲擊事件調查結果」通知書，讓傷者知悉調查結果。
- (2) 所有案件須由動物管理中心屬一級農林督察職級的主管檢閱，再由高級農林督察覆檢。獸醫師亦應每月抽檢案件，以確保案件得到適當處理。

8. 就檢控的個案，漁護署檢控組須按法例規定於事件發生之日起計的六個月內展開檢控程序。

9. 漁護署澄清，「六個月」的檢控期限屬檢控人員需要遵循之法律守則，但這並非必須通知涉案人士的常規訊息。因此，該署人員一般只會在涉案人士查詢時才告知檢控期限，而不會主動提供。

事件經過

10. 漁護署跟進個案的主要事件經過載於**附件**。

通訊記錄

11. 漁護署轄下的動物管理中心（「管理中心」）二級農林督察職員乙於 2018 年 11 月 20 日所作的「證詞」中陳述，他於 2017 年 6 月 9 日與投訴人會晤並錄取口供；在 2017 年 9 月底至 2018 年 7 月 3 日期間，他四次處理投訴人的電話查詢。

12. 然而，漁護署只向本署提供職員乙於 2018 年 7 月 3 日處理投訴人的電話查詢的記錄，並未能提供其他三次查詢的記錄。根據上述的記錄，職員乙在 2018 年 7 月 3 日與投訴人電話通話，投訴人要求漁護署向有關物業管理處索取事發時的閉路電視記錄，以便她用作民事索償。投訴人指雖然該閉路電視沒有記錄她被狗隻咬傷的一刻，但可證明她被狗咬傷後到達附近大廈尋求協助和治療的情況。職員乙回覆投訴人，由於該閉路電視片段沒有記錄她被狗隻咬傷的經過，故此該記錄與個案無關；該署亦不能協助她索取該記錄以便她進行民事索償。

13. 管理中心二級農林督察職員丙於 2018 年 7 月 18 日所作的「證詞」中陳述，在 2017 年 11 月初至 2018 年 3 月 1 日期間，職員丙三次與投訴人電話聯絡。此外，文件顯示，職員丙於 2018 年 2 月 11 日與投訴人在管理中心會面，並應投訴人要求提供有關狗隻畜養人的個人資料。職員丙亦表示，於 2018 年 3 月 9 日經「WhatsApp」提供一份管理中心致事涉醫院的信件給投訴人，內容為該署要求醫院澄清投訴人的傷口是否被狗咬所造成。然而，漁護署未能向本署提供職員丙與投訴人的任何電話及「WhatsApp」通訊記錄。

14. 另外，職員乙承認，他於 2017 年 6 月 11 日、13 日及 29 日經管理中心的電郵多次收到投訴人的補充資料（包括多張傷口照片、某醫院的傷口評估記錄、事涉醫院急症室的治療處方及疫苗注射記錄、預防瘋狗症疫苗注射記錄卡及某醫務中心簽發的病假紙），他其後只把電郵轉發給職員丙。但職員乙及職員丙均沒有把電郵資料列印存檔。因此，這些資料未有交給檢控組研究。

15. 檢控組職員丁在 2018 年 11 月 9 日的內部電郵記錄表示，他於 2018 年 1 月與投訴人有電話通訊，但記不起實際的日期，亦沒有作出相關記錄。職員丁表示，他與投訴人的電話對話內容只涉及一般事宜（包括檢控原則及司法手續），並無談及個案的細節，因此他認為上述對話中沒有重要事項須作出記錄。不過，漁護署認為，職員丁向投訴人解答的部分內容與個案有關，他適宜通知負責個案的人員，以作個案記錄；為此，有關組別日後會加強溝通。

16. 管理中心一級農林督察職員戊於 2018 年 8 月 6 日所作的「證詞」陳述，投訴人於 2018 年 7 月 5 日致電給他，要求該署協助她索取有關閉路電視記錄作民事索償之用；以及他於 7 月 10 日再收到投訴人的電話查詢。就此，職員戊曾以電郵向上司作匯報及在管理中心的「投訴簿」作記錄。

17. 職員丙表示，他於 2018 年 2 月初發出「懷疑被動物襲擊事件調查結果」通知書給投訴人，但他沒有把通知書副本存檔，故此不能確定發出的日期。漁護署從投訴人提供的資料得悉，投訴人於 2018 年 2 月 22 日透過「WhatsApp」向職員丙確認收到該通知書。

投訴人提供的電話通話錄音及「WhatsApp」對話記錄

18. 職員丙及職員乙均確認，投訴人提供的一段電話通話錄音記錄，是投訴人分別與他們的通話。檢控組職員丁則確認，投訴人提供的另外兩段錄音記錄是投訴人與職員丁的通話。惟職員丙、職員乙及職員丁均無法確定上述通話的日期。從上述電話通話錄音記錄，漁護署未能發現有信息顯示，職員丙或職員乙在 2017 年 9 月至 2018 年 2 月 8 日期間沒有將個案調查結果告知投訴人。

19. 職員丙亦確認，投訴人提供的「WhatsApp」對話記錄是投訴人與他的對話內容，但職員丙沒有把這些對話資料記錄在個案的檔案中。

投訴點(1)

20. 漁護署指出，在跟進市民被狗隻咬傷事件中，漁護署職員會要求傷者盡力提供所有事件資料及證據，並在錄取口供期間，詢問相關人士是否有補充資料。根據 2017 年 6 月 9 日的會面記錄，職員乙已清楚詢問投訴人「是否有其他資料需補充」，而投訴人表示沒有。

21. 一般而言，漁護署只會在檢控組審研所有資料和證據並得出結論後，才會正式通知傷者有關調查結果。由於該署在 2017 年

9 月至 11 月底期間仍在審研投訴人的案件，故此不會在這期間內向她發出正式調查結果通知。漁護署最終於 2018 年 2 月初發出「懷疑被動物襲擊事件調查結果」通知書給投訴人。

22. 投訴人提供的「WhatsApp」對話留言錄音顯示，投訴人提及職員乙曾告訴她，半年後會通知她調查的結果，亦有提及索償期限。此外，投訴人在 2018 年 7 月 8 日電郵漁護署夾附的信函中表示，她（在 2018 年前）平均每月三次致電管理中心職員及跟進個案情況。該署認為，在這情況下，職員不可能延誤通知投訴人有關檢控進度。

投訴點(2)(a)

23. 根據職員丙於 2018 年 7 月 18 日所作的「證詞」，他於 2017 年 11 月初透過電話通知投訴人，事涉醫院提供的醫療報告的診斷結果沒有明確顯示投訴人被狗咬的情況。基於職員丙所述，該署在「有關覆函」中表示，該署職員於 2017 年 11 月告知投訴人，醫院提供的醫療報告不足以證明她的傷勢是被狗隻咬傷所致。

24. 根據職員丙所述，他已於 2018 年 2 月初發信通知投訴人有關個案的調查結果（見上文第 17 段）。

投訴點(2)(b)

25. 根據投訴人於 2018 年 7 月 8 日電郵漁護署夾附的信件所述，她曾於 2018 年 1 月底至 2 月初致電聯絡該署，才得知檢控結果（狗主不被檢控）。檢控組職員丁則表示，投訴人是於 2018 年 1 月聯絡他的（見上文第 15 段）。因此，漁護署在「有關覆函」中表示，投訴人於 2018 年 1 月從該署檢控組得悉，由於個案證據不足，該署不會向任何人士提出檢控。

投訴點(2)(c)

26. 職員乙於 2018 年 7 月 3 日電話回覆投訴人，由於有關閉路電視片段沒有記錄她被狗隻咬傷的經過，故此該記錄與個案無關；該署亦不能協助她索取該記錄以便她進行民事索償（見上文第 12 段）。就此，漁護署在「有關覆函」中表示：「經調查後發現該閉路電視地點未能記錄有關個案事發經過，因此未能作為充分證據。」

27. 漁護署經覆檢後認為，「經調查後」一詞並不準確，應改為「經判斷後」。

投訴點(3)

28. 就投訴人的個案，事涉醫院於 2017 年 6 月 12 日的醫療報告（「第一份醫療報告」）中描述：「*She（投訴人） 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*」。漁護署解釋，由於這段描述的上句是陳述事件，而下句是醫生診斷傷口後作出的專業判斷但未能明確說明投訴人的傷口是由狗咬造成，因此檢控組考慮不提出檢控。

29. 漁護署於 2017 年 9 月 22 日致函要求事涉醫院提供更新的醫療報告，以明確交代投訴人的傷口是否由狗咬所致。事涉醫院於 2017 年 10 月 27 日發出的醫療報告（「第二份醫療報告」）中描述：「*She（投訴人） claimed dog bite injury by unknown street dog outside construction site...*」，顯示投訴人聲稱被不明狗隻咬傷，但未有反映對投訴人傷口作臨床診斷的結果。

30. 漁護署指出，根據「檢控守則」，控方必須在法律上有充分證據支持檢控，檢控人員必須先行對證據是否可接納及／或是否可靠的任何可能質疑作出判斷，並考慮根據這些證據，是否有合理機會達致定罪。故此，如在醫療報告中只說傷者「聲稱曾被狗咬傷」，而不是由醫生診斷傷口後所作出的專業判斷，有關證據存有疑點，未能作檢控考慮。

職員處事不當

31. 漁護署承認，職員在處理個案時有以下不恰當的行為：

- (1) 職員丙及職員乙沒有把投訴人的電郵資料存檔，以致檢控組未能對該些資料作出考慮（見上文**第 14 段**）。
- (2) 職員丙以「WhatsApp」與投訴人就公事對話時，亦涉及與案件無關的私人對話。
- (3) 職員丙不應以「WhatsApp」方式傳送文件及資料（特別是機密及敏感的資料）給投訴人（見上文**第 13 段**），而應以郵遞方式或親身交付。
- (4) 投訴人提供的電話通話錄音記錄顯示，職員丙曾向投訴人表示可將檔案文件給她查看。漁護署認為，雖然沒有證據證明職員丙已將檔案文件交給投訴人查看，

但職員丙的提議會令公眾人士誤會，以為職員可隨意把調查所得資料向第三者披露。

32. 就上述第(1)項不當行為，漁護署會根據既定程序考慮對職員乙及職員丙進行紀律處分。就上述第(2)至(4)項不當行為，該署已警誡及訓示職員丙。

醫管局的回應

投訴點(3)

33. 醫管局指出，醫生是根據投訴人到急症室求診時的陳述資料，作為事件的記錄和依據。由於投訴人當時報稱被狗咬傷，故此醫生根據她提供的資料，判斷其傷勢和提供被狗咬傷的治療和處理，而求診當日發出的醫療證明所載資料與醫生的判斷脗合。

34. 其後，應漁護署要求，事涉醫院於 2017 年 6 月 12 日提供「第一份醫療報告」，當中清楚陳述「*she (投訴人) sustained dog bite*」。就漁護署再要求院方確定投訴人的傷口是否由狗咬所致，院方認為，基於醫生當時不在投訴人受傷的現場，因此醫生根據急症室記錄撰寫 2017 年 10 月 27 日的「第二份醫療報告」，當中改為陳述「*she (投訴人) claimed dog bite injury*」，以盡量反映投訴人求診時的實況。

35. 根據記錄，投訴人於 2018 年 2 月 27 日至 3 月 12 日向事涉醫院申訴，指稱漁護署向她表示，院方提供的醫療報告沒有提及她曾被狗咬，故此該署在(2017年)9月底再次要求院方提供醫療報告，但兩份醫療報告都未有提及她曾被狗咬。投訴人不滿醫療報告未有提及她曾被狗咬，並質疑醫生為何不直接回應漁護署提出有關她的傷勢是否被狗咬所致的提問。

36. 2018 年 5 月 3 日，事涉醫院函覆投訴人，確認院方在致漁護署的醫療報告中有提到投訴人曾被狗咬傷。

37. 2018 年 5 月 28 日，投訴人再向事涉醫院作申訴，質疑醫生未有按漁護署的要求，直接回應她的傷口是否被狗咬所致。

38. 2018 年 7 月 9 日，事涉醫院再函覆投訴人，表示「2017 年 5 月 28 日……經醫生於診視後(投訴人)的臨床診斷為狗咬……其後，(漁護署)向(該院)申請(投訴人)的醫療報告，(該院)按(投訴人)的急症室求診記錄撰寫醫療報告指(投訴人)被狗咬。」

投訴點(4)

39. 醫管局指出，投訴人當日求診的事涉醫院急症室記錄原文為「*Dog bite ~ 10pm*」（約於晚上 10 時），由於醫生是按照投訴人求診時的陳述即時作記錄，而院方撰寫的醫療報告以急症室記錄作為依據，在沒有獨立第三者或其他資料作為佐證的情況下，院方難以單憑投訴人其後的陳述而否定或修改急症室的實時記錄。

本署的評論

投訴點(1)

40. 根據漁護署提供的資料，該署並無明確指出個案完成調查的日期是哪一天。從事件經過（見**附件**）顯示，該署在 2017 年 11 月初之後已沒有任何調查行動，而個案的檢控限期是 2017 年 11 月 27 日（投訴人報稱被狗咬的日期後六個月）。因此，該署在 2017 年 11 月底前應已完成調查。否則，繼續調查亦會徒勞無功。該署最終於 2018 年 2 月發出「懷疑被動物襲擊事件調查結果」通知書給投訴人，但沒有把該通知書副本存檔（見上文**第 17 段**）。

41. 本署認為，漁護署在完成調查兩個多月後才向投訴人發出正式調查結果通知書，很明顯是延誤。因此，**投訴點(1)成立**。

42. 至於漁護署的延誤會否導致投訴人未能提供證據這點，本署認為，投訴人隨時都可以向漁護署提供補充資料，無需等待該署的檢控決定通知。記錄亦顯示，投訴人於 2017 年 6 月曾多次電郵該署提供補充資料（見上文**第 14 段**）。然而，有關資料並沒有交予檢控組考慮，屬嚴重失誤（見下文**第 62(1)段**）。

投訴點(2)(a)

43. 職員丙及職員乙均確認，投訴人提供的電話通話錄音記錄是他們與投訴人的通話，但他們無法確定通話的日期（見上文**第 18 段**）。投訴人則指稱通話的日期是 2018 年 2 月 8 日。

44. 本署職員聆聽了上述電話通話錄音記錄，重點撮錄如下：

- (a) 投訴人與職員乙對話時，表示當日是「2月初」，職員乙對此並無作出回應。

- (b) 投訴人問職員乙，是於何時收到不檢控決定的文件及為何不通知她？職員乙表示要看記錄，其後覆稱檔案記錄顯示，（管理中心）約於9月尾收到有關文件。投訴人要求職員乙轉駁電話給職員丙。
- (c) 職員丙接聽後，投訴人向職員丙表示，她曾於9月尾至11月聯絡他，根據職員乙所述，當時該署已作出不檢控的決定。職員丙解釋，在最近一次回覆投訴人時，他是按照電腦記錄作覆，而當時的電腦記錄仍未有結果。
- (d) 投訴人問職員丙，為何他之前建議她等待檢控決定後才向狗主索償？職員丙表示，根據他的經驗，很多狗主被檢控時若收到民事索償，便會不認罪，所以他**建議**傷者不要在狗主被檢控時進行民事索償，並指出民事索償的時限是六年。
- (e) 職員丙相約投訴人在「**星期日**」到他的辦事處會面，以提供狗主資料給她，職員丙表示會帶同有關檔案與投訴人「**study**」檢控組寫的資料，職員丙指這是違規行為，並請投訴人當作不知道。
- (f) 職員丙告訴投訴人，投訴人的個案只是其中一宗，有**很多個案**不提出檢控的決定是很匪夷所思的。

45. 本署認為，上述電話通話錄音記錄顯示以下情況：

- (a) 通話當日是2018年2月初；
- (b) 職員丙承認，他之前回覆投訴人的查詢時，並沒有告知她調查結果。
- (c) 職員丙相約投訴人在「**星期日**」到他的辦事處會面，而漁護署的記錄顯示他們會面的日期是2018年2月11日（星期日）（見上文**第13段**）。

46. 本署認為，上述電話通話內容顯示，職員乙及職員丙均沒有於2017年11月（或之前）告知投訴人不提出檢控的決定。直至2018年2月初（2月11日前）與投訴人電話通話時，他們才告知投訴人。

47. 因此，本署認為，**投訴點(2)(a)成立**。

投訴點(2)(b)

48. 漁護署解釋，基於投訴人提供的資料及職員丁的回應，該署在「有關覆函」中表示投訴人於 2018 年 1 月從該署檢控組得悉，由於個案證據不足，該署不會向任何人士提出檢控（見上文第 25 段）。

49. 本署認為，漁護署的解釋合理，因此，**投訴點(2)(b)不成立**。然而，職員丁沒有就他與投訴人的通話記錄與有關組別溝通以作適當處理，亦有不足之處（見下文第 62(3)段）。

投訴點(2)(c)

50. 漁護署已承認，覆函中的「經調查後」一詞並不準確（見上文第 27 段）。事實上，該署並無索取有關閉路電視片段進行調查。因此，**投訴點(2)(c)成立**。

51. 綜合而言，本署認為，**投訴點(2)部分成立**。

投訴點(3)

52. 漁護署已解釋需要就投訴人的「第一份醫療報告」要求事涉醫院提供進一步資料的原因（見上文第 28 及 29 段）。

53. 本署認為，漁護署要求醫院澄清急症室醫生的臨床判斷（即投訴人的傷口是否由狗咬所造成），屬該署對證據的評估及進行蒐證工作的專業判斷，本署不擬置評。

54. 另一方面，醫管局亦已解釋「第一份醫療報告」及「第二份醫療報告」的內容有所不同的原因（見上文第 33 及 34 段）。

55. 不過，事涉醫院給投訴人的兩封覆函均強調，在致漁護署的醫療報告中有提到投訴人「曾被狗咬傷」（見上文第 36 及 38 段），但事實上，院方在「第二份醫療報告」中描述：「*She (投訴人) claimed dog bite injury by unknown street dog outside construction site...*」，顯示投訴人聲稱被不明狗隻咬傷，但未有交代對投訴人傷口作臨床診斷後確認是「曾被狗咬傷」。本署認為，院方的覆函內容有誤導之處。

56. 總括而言，本署認為，**投訴點(3)不成立**，但醫管局另有缺失。

投訴點(4)

57. 本署認同醫管局在上文**第 39 段**的說法。

58. 另外，根據漁護署向本署提供的資料，下列部門記錄投訴人提供的被狗咬傷時間有所不同，列出如下：

- (1) 警方於2017年5月28日的記錄顯示投訴人報稱於晚上11時被狗隻咬；
- (2) 投訴人於2017年5月29日簽署的「動物咬人／襲擊事件－傷者／傷者監護人調查資料」文件，顯示被咬時間是晚上10時45分。

59. 而投訴人向本署所述的事發時間亦前後不一（見上文**第 2 段**）。

60. 本署認為，投訴人所述的事發時間有多個，因此，不能排除她當時向急症室報稱的時間為晚上10時（見上文**第 39 段**）。況且，本署看不到急症室醫生有何動機錯誤記錄事發時間，因此，本署認為，**投訴點(4)不成立**。

61. 無論如何，就投訴人這點投訴，醫管局公眾投訴委員會已於2019年1月16日函覆投訴人，表示投訴人若認為病歷資料有誤，可要求院方按既定病歷記錄資料更改處理程序跟進。

本署的總結評論

62. 本署認為，漁護署就狗隻咬人個案的管理有以下不當之處：

- (1) 沒有妥善監管管理中心就有關案件的電郵作出適當處理，相關程序有漏洞，未能及早察覺職員沒有列印投訴人的電郵資料以作存檔，以致檢控組未能對該些資料作出考慮（見上文**第 14 段**），屬嚴重失誤；
- (2) 沒有妥善監管管理中心就有關案件適時發出「懷疑被動物襲擊事件調查結果」通知書，而職員發出該通知書後沒有存檔記錄（見上文**第 17 及 40 段**），實為不當；
- (3) 管理中心職員乙及職員丙均沒有就他們與投訴人的通訊情況作出記錄存檔（見上文**第 12 及 13 段**），這反映職員不按指引（見上文**第 7(1)(b) 段**）在「動物咬人／

襲擊事件概要」文件上記錄所有通訊資料的情況普遍存在，亦顯示該署的管理層疏於監管；而檢控組與處理個案的組別的溝通亦有不足（見上文**第15段**）；以及

- (4) 沒有妥善監管管理中心的職員適當地處理有關案件的查詢。職員丙在處理查詢時不恰當地就投訴人何時進行民事索償提供意見，並向投訴人不恰當地講述該署處理其他個案的情況，甚至向投訴人表示可讓她查看檢控組的資料（見上文**第44(d)至(f)段**）。

63. 本署認為，事件反映管理中心的職員在處理個案的程序上非常鬆散，多次不依指引辦事，漁護署應就上述各項問題採取改善措施。

結論

64. 總括而言，申訴專員認為，對漁護署的投訴部分成立，而對醫管局的投訴不成立，但該局另有缺失。

建議

65. 本署對漁護署有以下建議：

- (1) 就職員的不恰當行為，採取適當的紀律行動（包括訓示）（見上文**第62段**）；
- (2) 檢討管理中心就有關案件的處理及存檔程序，確保所有與個案相關的資料及證據均會提交予檢控組考慮（見上文**第62(1)段**）；
- (3) 檢討管理中心就有關案件的發信及存檔程序，加強監管職員的執行情況（見上文**第62(2)段**）；
- (4) 制定機制確保職員就有關案件的通訊作出記錄存檔（見上文**第62(3)段**）；以及
- (5) 加強監管前線職員就有關案件的查詢作出適當的回覆；如有需要，該署可就一般查詢的事項（如案件處理程序及民事索償）制訂書面回覆資料及提供給查詢者（見上文**第62(4)段**）。

醫管局對調查報告草擬本第 55 及 56 段的回應

66. 根據院方的記錄，投訴人於 2017 年 5 月 28 日晚上到事涉醫院急症室求診，醫生按其聲稱被狗咬傷於文件作出記錄，並進行臨床檢查及判斷傷勢。**檢查結果**顯示投訴人的左大腿有瘀傷及多個細小的傷口。醫生當時因應投訴人聲稱被狗咬，而其**臨床判斷**傷勢亦與狗咬脗合，遂提供相關治療。事涉醫院在 2017 年 10 月 27 日發出的第二份醫療報告中，分別於第三及第四句清楚交代投訴人的「**臨床診斷結果**」(*On examination there were multiple small lacerations and bruising over left thigh*) 及其接受的治療方案。當日為投訴人提供的治療方案及其後發出的相關文件均以狗咬個案處理。

67. 醫管局指出，投訴人於 2018 年 2 月至 3 月向事涉醫院表示不滿急症室的醫療報告未有提及她曾被狗咬，因此院方於 2018 年 5 月 3 日的覆信回應「(投訴人)曾被狗咬傷」。其後，投訴人對醫院的回覆表示不滿及要求跟進，她認為醫生未有按漁護署的要求直接回應她的傷口是否被狗咬傷。醫院遂於 2018 年 7 月 9 日的覆信中詳細解釋已提交的醫療報告，信中第二段指「**當時(投訴人)向(該)院醫護人員稱被狗咬傷左下肢，經醫生於診視後(投訴人)的臨床診斷為狗咬**」。綜合上述，院方於 2017 年發予漁護署的醫療報告，與 2018 年給投訴人兩封覆信的內容，均基於急症室的實時臨床記錄而撰寫，內容並無誤導、矛盾或不實之處。

漁護署對調查報告草擬本的回應

68. 就投訴點(3)，漁護署認為，事涉醫院於 2017 年 6 月 12 日簽發的第一份醫療報告未能清楚指出投訴人的傷口是由狗咬造成。該署於同年 9 月 22 日去信要求院方澄清醫療報告的內容。院方於同年 10 月 27 日再向該署提供一份更新的醫療報告。雖然院方在兩份醫療報告中均有提及「**dog bite**」的文字，但報告未能清楚確認投訴人的傷口是由狗咬造成或傷口與狗咬脗合。此外，院方把第一份醫療報告的用詞由「*she sustained dog bite at 22:00, claim by unknown street dog...*」更改為第二份醫療報告的「*she claimed dog bite injury by unknown street dog...*」，這更改進一步確定在報告中的「**dog bite**」**並非**由醫生進行臨床診斷的結果，而只是醫生轉述投訴人的說話。

69. 由於上述兩份醫療報告均存有投訴人是否被狗咬傷的合理懷疑，故此該署無法以上述醫療報告向狗主提出檢控。

70. 另外，漁護署表示接受本署的所有建議(見上文**第 65 段**)。

本署對醫管局的回應的進一步評論

71. 本署認為，事涉醫院 2017 年 10 月 27 日發出的第二份醫療報告雖已交代投訴人的「**臨床診斷結果**」（*On examination there were multiple small lacerations and bruising over left thigh*），但該報告並沒有清楚指出醫生的「**臨床判斷**」是「傷勢與狗咬脰合」。

72. 本署亦認為，事涉醫院在 2018 年 7 月 9 日致投訴人的覆函表示「當時（投訴人）向（該）院醫護人員稱被狗咬傷左下肢，經醫生於診視後（投訴人）的臨床診斷為狗咬」，以及「（該）院……撰寫醫療報告指（投訴人）被狗咬」的說法，明顯與院方簽發的兩份醫療報告的內容不符；事實上，該兩份報告均**沒有**任何字句顯示「經醫生於診視後（投訴人）的臨床診斷為狗咬」或醫生確認投訴人曾被狗咬的意思。

73. 因此，本署維持**第 56 段**的結論。

申訴專員公署
2019 年 7 月

漁農自然護理署跟進個案的主要事件經過

日期	事件
2017年	
5月29日	(1) 漁農自然護理署(「漁護署」)動物管理中心(「管理中心」)收到警方轉介投訴人懷疑被狗隻咬傷的個案。 (2) 管理中心職員乙致電投訴人,並相約她於同日下午到現場進行調查。 (3) 投訴人簽署「動物咬人／襲擊事件－傷者或傷者監護人調查資料」及「醫療報告同意書」。
5月30日	漁護署致函事涉醫院,索取投訴人的醫療報告。
6月9日	職員乙在管理中心為投訴人錄取口供,並表示如發現狗隻畜養人有違反條例,漁護署會蒐集相關證據交給檢控組考慮是否檢控狗隻畜養人。其間投訴人查詢個案的處理及索償事宜。
6月12日	事涉醫院發出投訴人的「第一份醫療報告」。
8月18日	管理中心將個案交予檢控組,並建議根據《狂犬病條例》第25(1)條向有關狗主提出檢控。
9月18日	檢控組通知管理中心,指投訴人的醫療報告未能明確地確認她的傷口是由狗咬所致。
9月22日	職員乙發信給事涉醫院,要求澄清投訴人的醫療報告,明確交代傷口是否由狗咬所致。
9月底	投訴人致電查詢個案進度,職員乙通知她,檢控組對有關個案提出一個疑點:醫療報告內沒有顯示投訴人的傷口是由狗隻咬傷而造成,所以檢控組考慮不提出檢控;管理中心正去信事涉醫院要求澄清有關醫療報告。
10月27日	事涉醫院發出投訴人的「第二份醫療報告」,內容指投訴人聲稱被不明狗隻咬傷,報告未有反映對投訴人傷口作臨床診斷的結果。
11月初	管理中心職員丙通知投訴人有關醫療報告的結果,及建議她如有其他資料,可再向該署提供。
2018年	
1月	投訴人致電漁護署檢控組查詢檢控進度。

日期	事件
2月11日	職員丙與投訴人會面，並應投訴人要求提供有關狗隻畜養人的個人資料，以便她作索償之用。
2月初	職員丙發出「懷疑被動物襲擊事件調查結果」通知書給投訴人，表示未有足夠證據提出檢控。
2月22日	投訴人致電職員丙，表示已聯絡檢控組，而檢控組不提起訴主要原因是事涉醫院的醫療報告未有提及她被狗咬。
3月1日	(1) 投訴人致電職員丙，要求索取醫療報告副本。 (2) 職員丙將醫療報告副本郵寄給她。
7月3日	(1) 投訴人致電漁護署要求協助向有關物業管理處索取於事發時錄到的閉路電視記錄，以便她用作民事索償。投訴人表示，雖然閉路電視沒有記錄她當時被狗咬到的一刻，但可證明她被狗咬傷後到附近大廈尋求協助治療的情況。 (2) 職員乙向投訴人解釋，由於閉路電視並沒有記錄涉案狗隻咬到她的情況，所以有關資料與她的個案無關。就投訴人要求索取閉路電視記錄作私人的民事索償，漁護署無法協助。另外，個案的檢控期限已過。
7月5日	(1) 投訴人致電管理中心職員戊，表示職員乙及職員丙未有妥善處理個案，令她的醫療報告未能證實她曾被狗咬，導致署方沒有檢控狗主。 (2) 另外，投訴人希望提出民事索償，並再次要求漁護署派員向有關物業管理處索取事發時的閉路電視記錄。 (3) 職員戊表示，投訴人的個案已經完結，就她的要求，該署無法協助。
7月8日	投訴人電郵漁護署及夾附投訴信和補充資料，指職員乙及職員丙未有妥善處理她的個案。
7月27日	投訴人以電郵要求漁護署解釋，為何事涉醫院發出的「第一份醫療報告」已表示投訴人是被狗咬，但該署仍要求醫生刻意寫明傷口是狗咬所致。
8月15日	漁護署致函回覆投訴人，就她7月8日的投訴交代調查結果。

日期	事件
8 月 16 日	<p>(1) 投訴人電郵漁護署對其回覆表示不滿，指職員乙及職員丙在 2018 年 2 月 8 日前從未向她交代檢控結果及未能檢控狗主的原因。</p> <p>(2) 投訴人致電漁護署，表示不滿該署的回覆內容其中一點：該署職員已在 2017 年 11 月告知她醫療報告不足以證明她是被狗咬傷。投訴人聲稱，她在 2017 年 11 月至 2018 年 2 月 8 日期間多次致電查詢，肯定自己沒有從職員口中得知有關情況；她有記錄在 2 月 8 日的對話當中亦沒有職員提及相關情況。她要求漁護署重新檢視文件，澄清她的疑問。</p>
8 月 20 日	<p>漁護署電郵回覆投訴人，表示該署已就她的個案完成調查及回覆。如有進一步相關資料，歡迎投訴人向該署提出。</p>
9 月 11 日	<p>漁護署電郵回覆投訴人，就她 8 月 21 日至 9 月 8 日期間的查詢，該署表示已再次覆核個案，結果顯示個案由於證據不足而未能進行檢控，並無其他補充。</p>

- 完 -