

## 個案撮要

投訴政府化驗所久久才完成毒理化驗報告，其間衛生署又沒有告訴投訴人有關擬備該報告的進度，並拒絕把政府化驗所的電話號碼相告

投訴人年八十，是一名文盲。她授權 A 先生代她索取亡女的驗屍報告。一九九六年十一月十六日，A 先生從公眾殮房一名職員處得知，驗屍報告可在大約一個月內完成備取。可是，過了一個多月，A 先生經先後多次向殮房查詢，然後從該處一名殮房主任得知，驗屍報告仍未備妥，理由是政府化驗所尚在研究該個案。

2. A 先生於是要求該名殮房主任告訴他政府化驗所聯絡人的姓名和電話號碼，但對方卻猶豫不決。A 先生惟有嘗試自行去查化驗所的電話號碼，但可惜始終找不着有關人員查詢。A 先生不滿殮房方面最初沒有告訴他擬備驗屍報告的過程涉及政府化驗所，要到他再次向該名殮房主任查詢，才提供所需的資料。

### 對政府化驗所的投訴

3. 根據本署觀察所得，政府化驗所於一九九五年訂立一項制度，以便按照有關個案的緩急先後次序處理驗屍樣本。當時政府化驗所設計了一份「要求進行毒理化驗」的表格，內有兩個方格，分別印有「緊急」和「一般」字樣。前者是指須優先處理的個案，而後者則指其餘無須優先處理的個案。當法醫科醫生把化驗樣本送交化驗所時，必須選定一個方格，表明有關個案屬前者還是後者。可是，制度實施後一年內，化驗所發覺未夠完善，遂作出改良。凡屬「緊急」個案，有關的法醫科醫生除須在表格上予以註明外，還須

說明理由 / 加上標記，或者親自致電政府化驗所交代妥當，有關個案才會獲優先處理。不過，據本署所知，政府化驗所並沒有把這項附加的規定正式通知各有關部門，亦沒有相應地修改有關表格。

4. 事涉的法醫科醫生於一九九六年十一月十六日剖驗投訴人女兒的屍體，接着把驗屍樣本送交政府化驗所分析，並在那份要求化驗的表格上標明這是「緊急」個案。不過，因為政府化驗所以為其他部門都知道該所界定緊急個案的一貫準則，所以只把這宗要求化驗的個案列為一般個案，未有優先處理。結果，過了 20 天，被指派接辦這宗個案的化驗師才着手工作，而有關的毒理化驗報告終於要到一九九七年二月二十八日才完成。

5. 本署認為，倘若政府化驗所早點修訂有欠妥善的按緩急次序處理個案的現行制度，有關的驗屍報告便可早些完成。

6. 基於上述各項考慮因素，申訴專員的結論是，這項有關政府化驗所的投訴是成立的。

#### 對衛生署的投訴

7. 擬備驗屍報告的過程涉及政府化驗所，而殮房方面因為要等候化驗所完成化驗，所以要加快擬備驗屍報告也不行。本署認為，如果殮房方面早些把這種情況告訴投訴人，A 先生便不會不斷致電殮房查詢而終至感到不滿。

8. 至於投訴人指稱殮房主任初時沒有把政府化驗所的電話號碼告知 A 先生一事，本署無法確定殮房主任是初時已把電話號碼告訴 A 先生，還是要到 A 先生第二次提出要求時才這樣做。不過，無論如何，殮房主任已把電話號碼告訴 A 先生。

9. 經考慮各項有關的因素後，申訴專員認為這項有關衛生署的投訴應該部分成立。

## 結論

10. 整體而言，這宗投訴部分成立。

## 建議

11. 本署建議政府化驗師：

(a) 進一步改良要求進行毒理化驗的表格，務求可以清楚顯示每宗緊急個案的緊急程度及被視為緊急的理由；

(b) 確保會優先處理上文(a)項建議所指的那些標明「緊急」的個案；以及

(c) 訓練員工適當地處理市民的查詢，並且提醒員工，無論在任何時候，均須盡量為市民提供協助。

12. 本署建議衛生署署長考慮是否可以就公眾殮房提供的服務，尤其是關於發出驗屍報告的事宜，制訂服務承諾。

## 政府化驗師及衛生署署長的回應

13. 政府化驗師不同意本署的結論和評論，認為這宗個案是在政府化驗所處理同類個案一般所需的時間內完成，在處理過程中並沒有不應有的延誤。令 A 先生產生錯覺，誤以為化驗有所延誤，原因是事涉的殮房主任曾經告訴 A 先生有關個案被列為「緊急」。這番話可能令 A 先生有一個想法(雖然未能證實)，以為報告很快便會備妥。此外，關於其屬下人員與市民通電話的態度和技巧，政府化驗師認為根本沒有任何實質證據證明他的員工無禮和不願意提供協助。因此，他不接納上文第 11(c)項的建議。

14. 衛生署署長接納本署的調查結果。至於建議方面，衛生署署長認為很難就發出驗屍報告的事宜制訂服務承諾，因為這事視乎其他政府部門處理個案的速度，以及個案的複雜程度而定。雖然如此，衛生署署長建議修訂發給死者近親的那份「辨認遺體人士須知」單張的內容，向他們更加清楚闡明擬備及發出驗屍報告的程序。

#### 結語

15. 本署認為那項關於政府化驗所的投訴成立，是基於政府化驗所的表格在設計上有問題，令人產生混淆，不知何謂緊急或不緊急的個案；至於處理電話查詢的問題，本署只是提出建議，希望政府化驗所可以進一步改善向市民提供的服務。

16. 經考慮上述各點後，申訴專員認為沒有合理理由更改本報告的結論和建議，但他接納衛生署署長的反建議，贊成修訂那份「辨認遺體人士須知」的單張，作為處理這方面問題的另一個方法。

申訴專員公署

檔案編號：OMB 1997/0149

OMB 1997/0150

一九九八年四月

IL/TY/WL