

## 個案撮要

投訴社會福利署 (a) 覆檢發放傷殘津貼給投訴人的程式不合理；以及 (b) 一名個案工作者的態度不友善。

### 投訴

甲先生代他年老的母親乙女士投訴社會福利署（以下簡稱「社署」）。乙女士現年八十多歲，於一九九七年經醫生評估證實她失聰後，在一九九七年四月九日至本年四月八日這段期間獲發放傷殘津貼。本年三月三日，社署一名個案工作者與乙女士會晤，以便覆檢其個案。在會晤時，該名個案工作者告訴乙女士，她須再由醫生評估其傷殘程度，以確定她在本年四月之後是否符合資格繼續領取傷殘津貼。由於專科診所排期預約的人很多，乙女士須等候數月才獲醫生評估其傷殘程度。其間，由於評估尚未有結果，她在四月八日之後只獲發放高齡津貼。

2. 本年三月五日，甲先生致電該名個案工作者，詢問有關這宗個案的情況。甲先生聲稱，當時該名個案工作者以不友善的態度對他說，社署通常會在受助人符合資格領取有關津貼的期間屆滿前大約 40 天覆檢其個案。在評估未有結果之前，乙女士只會獲發放高齡津貼。不過，倘若經醫生評估後證實乙女士符合資格，社署會安排將傷殘津貼與高齡津貼之間的差額補發給乙女士。

3. 甲先生覺得社署的覆檢制度流于官僚。以他來看，他年老的母親已經永久失聰，根本無法治癒。此外，社署於兩年前，即一九九七年發放傷殘津貼給他母親時，亦沒有告訴她，她要

再由醫生評估其傷殘程度，才可繼續獲發放傷殘津貼。由於社署很遲才覆檢她的個案，而且在專科診所排期需時，所以便須暫停發放傷殘津貼給她。

4. 在乙女士排期候診期間，甲先生曾要求該名個案工作者與醫院管理局的人員聯絡，詢問可否讓其母親永遠或在較長的期間獲發放傷殘津貼。不過，該名個案工作者拒絕了他的要求，所以他向申訴專員投訴。

## 觀察所得及結論

### (a) 點投訴

5. 根據《社會保障程式手冊》第 4160 段，

- (1) 社署通常會在發放現金援助期間屆滿前 40 天覆檢有關個案。
- (2) 倘若領取傷殘津貼的受助人須再由醫生評估其傷殘程度，社署須在發放津貼期間屆滿前六個月再行提出有關個案，以便在發放津貼期間屆滿前及時作出評估，可以接續向受助人發放有關津貼。

社署人員在覆檢這宗個案時，錯誤地遵照了第 4160(1)段，而不是第 4160(2)段的規定辦理。此外，調查結果又顯示，由於另一名人員不知把預約表格放在那裡，乙女士錯過了原先預約的日期，即沒有在本年四月七日前往專科診所，由醫生再評估其傷殘程度。後來，乙女士于本年五月十日前往專科診所覆診，結果醫生證實她患有永久性極度失聰。本年五月二十五日，社署授權發放傷殘津貼給乙女士，發放津貼的日期追溯至本年四月九日。本署認為，社會保障辦事處的人員在覆檢乙女士的個案時，應該根據《社會保障程式手冊》第 4160(2)段訂明的內部指引辦理。除了這個錯誤之外，原本排期預約的表格

也不知放在那裡，以致評估工作一再延誤。因此，本署認為這個投訴點是成立的。

#### (b)點投訴

6. 由於他母親失聰兼且年紀老邁，甲先生曾要求社署的個案工作者詢問有關的專科醫生，看看可否將乙女士評定為永久傷殘。不過，該名個案工作者拒絕了他的要求，理由是這並不屬於社署人員專業工作的範圍。另一方面，該名個案工作者以為甲先生在質疑社署為何最初不評定其母親為永久傷殘。由於沒有證據證明甲先生與該名個案工作者在電話中談話的內容，本署無法判斷該名個案工作者是否曾經對他態度不友善及／或不願意幫助他，因此，本署認為這個投訴點不能成立。

7. 不過，考慮到這宗個案的情況，本署認為，由於受助人已年逾八旬，社署是應該以較為同情的態度處理其要求。雖然受助人可以在覆診時向評估其傷殘程度的醫生表達自己的意見或看法，但本署認為，倘若那些年老及傷殘的受助人所提出的要求或建議是合理的話，個案工作者應該幫他們向醫生及醫務社會工作者轉達他們的要求或建議。

8. 整體而言，申訴專員的結論是，這宗投訴部分成立。

#### 建議

9. 本署欣悉，社署已於上述事件發生後隨即成立了一個工作改善小組，研究如何進一步改善總務處處理所接獲的檔的工作流程。此外，該署已提醒屬下所有人員必須嚴格遵守《社會保障程式手冊》第 4160 段的規定，倘若排期預約可能需時幾個月，便應在覆檢前六個月先行提出有關個案。儘管如此，申訴專員向社會福利署署長提出下列建議，給他考慮：

(a) 就遲遲未覆檢發放傷殘津貼給乙女士一事向她道

歉；

- (b) 倘若受助人只在一段時間內獲發放傷殘津貼，而受助人其後是否繼續符合資格領取津貼，將視乎醫生再評估其傷殘程度後所得的結果而定，社署應儘早以口頭和書面事先通知受助人，以便他們知道有關安排；以及
- (c) 在特殊情況下，如年老及傷殘的受助人擬向醫務人員提出的要求是合理的話，個案工作者應幫受助人向醫生和醫務社會工作者轉達他們的意見，請他們考慮。同時，個案工作者亦應要求受助人在覆診時親自向醫生表達自己的意見和看法。

#### 社會福利署的響應

10. 社會福利署署長認為上述結論大致上可以接受，並向本署報告有關實施上述建議的進展情況，詳情如下：

- (i) 該署已向乙女士發出道歉信；
- (ii) 該署已印製標準格式的通知書，發給那些並沒有獲醫生證明為永久傷殘的受助人，告訴他們在已評定可獲發放傷殘津貼的期間屆滿時，須再由醫生評估其傷殘程度；如有需要，該署還會再以口頭向受助人解釋有關情況；以及
- (iii) 該署已同意，倘若年老及傷殘的受助人所提出的要求是合理的話，個案工作者在向醫生或醫務社會工作者發出身體狀況評估表格，以便安排進行評估時，會在隨文便箋中轉達受助人的要求。

## 結語

11. 申訴專員欣悉，社署已就這宗投訴作出積極的回應，並立即採取補救或改善措施，改善服務的質素。

申訴專員公署

檔案編號：OMB 1999/0667

一九九九年十一月