

# 回覆投訴的經驗分享



- ◆ 安老服務
- ◆ 康復服務
- ◆ 家庭服務
- ◆ 兒童及青少年

個案分亨  
安老服務

# 個案(1)護理安老院

## 投訴事項：

投訴人寫了79頁信給委員會，共投訴機構18項事項。

## 機構回覆撮要：

- ◆ 你曾向(一年前致電)本院作出投訴，院長已電話回覆了你，社署牌照部督察亦就你的申訴作出調查；
- ◆ 基於你是次的申訴內容重覆，而本院及社署牌照部亦已作出跟進，故本院並沒有進一步資料可以提供。

# 個案(1)護理安老院

## 學習重點：

- ◆是次投訴中，機構已按委員會處理投訴程序以書面回覆投訴人；
- ◆但機構的回覆沒有提供進一步資料，未能具體地回應投訴人的投訴內容，引致投訴人更加不滿；
- ◆委員會未能了解事件及機構是否已作出悉切跟進。

## 個案(2)護理安老院

### 投訴事項：

服務單位使用整筆撥款的資源以舉辦非資助活動。

### 機構回覆撮要：

- ◆活動獲得社會賢達贊助，由董事、贊助商送贈禮品，並非濫用公帑；
- ◆投訴事項均與事實不符，敬請明察秋毫，以正視聽。

### 學習重點：

機構回覆過於空泛，沒有提供相關活動的具體資料。

## 個案(3)護理安老院

### 投訴事項(1)：

家人到院舍探望服務使用者時，發現服務使用者身上有糞便，家人向職員表達不滿時，職員態度差。

### 機構回覆撮要：

- ◆ 護理員遂即時安排服務使用者沐浴及更換衣服；
- ◆ 院長於當日下午回院舍後，主動向你查問情況；
- ◆ 院長知悉事件是護理員大意所致時，已即時向你致歉。

## 個案(3)護理安老院

### 學習重點：

- 聆聽投訴人的不滿及向院舍職員查證（「公平、公正」的態度迅速處理）；
- 承認職員有疏忽（有承擔）。

## 個案(3)護理安老院

### 投訴事項(2)：

機構在沒有知會保證人及取得其同意下，就服務使用者懷疑被虐待事件報警。

### 機構回覆撮要：

- ◆ 保證人投訴院舍虐待服務使用者，按社署安老院牌照事務處來函，指示院舍應根據「處理虐老個案程序指引」報警求助，以安排服務使用者到醫院接受檢查。



## 個案(3)護理安老院

- ◆ 懷疑虐老是嚴重事件，絕不容許在院舍發生，所以讓警方介入處理，徹查此事，做法完全正確。

### 學習重點：

- 明確解釋機構職員是根據相關的程序及指引去處理事件。

# 個案分享-康復服務

# 個案(1)日間中心暨宿舍

## 投訴事項(1)

2017年X月至X月經常找護理員帶中心的學員到運動室在沒有物理治療師在場下，使用跑步機之類的hi tech 高危儀器。

# 個案(1)日間中心暨宿舍

## 機構回覆撮要：

- 中心提供訓練給護理員；
- 物理治療師會為個別學員進行能力及需要評估，及評估各類運動器材的性能及功能，始分配予員工執行；
- 按紀錄，中心未有安排護理員使用指定由物理治療師使用的器材提供訓練；
- 同意物理治療師需加強監察運動訓練服務。

# 個案(1)日間中心暨宿舍

## 學習重點：

- 只回應護理員曾接受訓練（包括跑步機？）
- 物理治療師有為學員及各類運動器材作出評估，才分配工作給護理員（可否單獨？）

## 個案(1)日間中心暨宿舍

### 投訴事項(2)：

於2017年期間，物理治療師及物理治療助理在工作時間躲在中心的X樓，用自己的平板電腦看網上電影。

### 機構回覆撮要：

- 管理層會巡查服務，但未發現上述情況；
- 中心會加強巡查次數，以確保員工緊守崗位。

# 個案(1)日間中心暨宿舍

## 學習重點：

清楚解說中心管理層備有督導員工的指引，並主動作出檢視有關的方法。

## 個案(2)嚴重殘疾人士家居照顧服務

### 投訴事項(1)：

六名護理員不是如高級服務經理所說，固定的兩人成一小隊，實際上每次都是不同護理員組合，又不停換護理員，沒人能把功夫做得純熟。



## 個案(2)嚴重殘疾人士家居照顧服務

### 機構回覆撮要：

投訴人要求服務單位派出固定復康照顧員上門提供個人照顧及接送服務，經理2017年x月x日曾親身清楚解釋服務是因應運作需求而編排人手，恕本機構未能配合所需。

### 學習重點：

透過職員親自解釋人手編制，備存紀錄，沒有帶來進一步投訴。

# 個案(2)嚴重殘疾人士家居照顧服務

## 投訴事項(2)：

在「服務須知」上錯漏百出，而有關於(九)工作安全又不引用政府指引。

## 機構回覆撮要：

- 「服務須知」確實出現編號出錯，已即時作出更新；
- 關於(九)工作安全是依據勞工處所制訂有關職業安全及健康的法例/指引及專業人士制定有關之指引。

# 個案(2)嚴重殘疾人士家居照顧服務

## 學習重點：

- 態度正面，有錯即改；
- 清楚解說參照相關部門/團體的指引。



# 個案分享 - 家庭服務

# 個案(1)綜合家庭服務中心

## 投訴事項(1)：

通訊小冊子上的活動沒有註明負責社工。

## 機構回覆撮要：

- 小冊子主要是向區內居民宣傳每季中心的活動；
- 接待處職員即時回答簡單查詢，避免延誤，如查詢活動詳情則交由負責社工解答；
- 積極檢討應否在小冊子上註明負責社工；
- 加強培訓接待處職員回應查詢。

# 個案(1)綜合家庭服務中心

## 投訴事項(2)：

接待處職員沒有即時告知報名人士活動已額滿。

## 機構回覆撮要：

- 所有活動查詢及報名均由接待處職員處理，職員先查閱活動記錄表以確保仍有名額；
- 至於中心及其他單位合辦的活動，名額會平均分配各單位，如某單位仍有餘額便再作分配。因此，如中心名額已滿但仍有報名，職員需時向負責社工查詢，才可告之有關的名額數目。

# 個案(1)綜合家庭服務中心

## 機構回覆撮要(續)：

- 是次事件如帶給閣下混亂的感覺，中心對此感到十分遺憾；
- 我們會檢討合辦活動的報名安排，如中心名額已滿，會清楚向報名人士解釋名額分配情況，讓其自行決定會否等待查詢結果。

# 個案(1)綜合家庭服務中心

## 學習重點：

- 迅速處理投訴，作出調查及回覆投訴人；
- 回覆信用詞適當，語調誠懇，既能清楚陳述機構觀點和服務程序，亦能尊重投訴人的意見；
- 回覆信內容包括改善措施或方案；
- 前線員工是提供優質服務的第一線，給他們適切的支援及培訓，能減低投訴出現的機會。



## 個案(2)綜合家庭服務中心

### 投訴事項(1)：

- 投訴人已清楚告知社工申請區外調遷的原因，唯社工仍在一星期內重覆四次詢問，卻一直沒有處理。投訴人約一個月後向社工查詢申請調遷的進展，社工聲稱已替其致函房署。但投訴人從房署經理A得悉沒有收到社工的信件。社工才改口表示無需寫信給房署，只是致電房署了解其調遷資格，澄清他只合資格申請區內調遷。投訴人不滿社工說謊。

## 個案(2)綜合家庭服務中心

### 機構回覆撮要：

- 根據檔案記錄，社工在x月x日發信給房署經理A，提出你要求區外調遷，並請房署作初步評估。因為這是一般申請房屋協助的程序；
- 隨後房署在x月x日回信要求我們對你的調遷申請作出推薦。同日，社工致電A作澄清。A表示你的理據不足以支持區外調遷，但認為區內調遷的可能性較高。

## 個案(2)綜合家庭服務中心

### 機構回覆撮要(續)：

- 基於社署與房署的合作指引，居民提出區內調遷申請不需由社工推薦，可以直接由房署內部安排，故社工於x月x日回信請房署繼續跟進；
- 由於你提到A答應你可以區外調遷，為免溝通問題，本人（調查員）親自於x月x日致電房署經理A，其答覆與社工收到的一樣，房署會處理你的區內調遷申請，並不需要社工書面推薦。

## 個案(2)綜合家庭服務中心

### 學習重點：

機構根據個案文件的記錄，以證明社工曾作出跟進，並沒有說謊。負責調查的職員亦親自與房署聯絡，以查證投訴事項。

## 個案(2)綜合家庭服務中心

### 投訴事項(2)：

- 投訴人要求社工協助申請食物及奶粉援助。但半個月後仍沒有消息，追問下社工堅稱應由「社會保障辦事處」跟進有關申請。但投訴人向學校社工查詢後得悉需要由「綜合家庭服務中心」社工申請，於是再向中心社工提出要求，但該社工態度惡劣，仍然不肯幫助申請食物及奶粉。

## 個案(2)綜合家庭服務中心

### 機構回覆撮要：

- 由於你們正領取綜援，當中金額包含日常食物支出，根據「食物銀行」指引，是需要由社署社會保障部證明有特殊原因及作出推薦；
- 你提到「學校社工表示需要由綜合家庭服務中心作出申請」，這個說法也部份正確，但只適用於沒有領取綜援的家庭因突發事情而需要食物援助。

## 個案(2)綜合家庭服務中心

### 學習重點：

- 舉出申請相關服務的指引以證明社工的處理恰當；
- 調查員直接聯絡房署了解事件，給投訴人「公平、公正」地處理投訴的觀感；
- 給服務使用者提供清晰的資訊及與他們保持有效的溝通，能減低投訴出現的機會。

# 個案分享

兒童及青少年



# 個案(1)青少年中心暨閱覽室

## 投訴事項(1)：

投訴人使用服務單位自修室溫習。三位職員沒有敲門便進入自修室，並悄悄地監視投訴人。

投訴人不滿：

- (a)三位職員的舉動，認為他們沒有禮貌；
- (b)職員突然向投訴人大聲呼喝，態度惡劣地質問投訴人在自修室做甚麼。

## 個案(1)青少年中心暨閱覽室

### 投訴事項(2)：

投訴人向機構總辦事處反映上述事件後，服務單位主任致電聯絡投訴人，投訴人不滿主任的態度和言論。言談間投訴人感到被威嚇，令投訴人不安。

# 個案(1)青少年中心暨閱覽室

## 機構回覆撮要：

- 本人與總辦事處負責投訴事宜之同工了解投訴詳情，明白閣下之訴求；
- 與被投訴之同工作督導；
- 在會議中討論如何提升顧客服務質素；
- 曾致電兩名事發當日一同使用自修室之服務使用者，了解他們目賭之情況以作客觀之參考，惟他們描述與閣下略有不同；及
- 本人亦於20xx年x月x日親自致電閣下聽取意見及向閣下致歉。

## 個案(1)青少年中心暨閱覽室

機構回覆撮要(續)：

承諾跟進：

- ◎ 加強培訓同工與服務使用者之溝通及顧客服務態度；
- ◎ 檢討自修室之使用守則及張貼於當眼處；
- ◎ 接納閣下建議在自修室加裝閉路電視；及
- ◎ 在服務單位會議向全部同工提出顧客服務態度之重要性及日後之培訓。

## 個案(1)青少年中心暨閱覽室

### 學習重點：

1. 負責投訴事宜作出一連串跟進，包括：  
了解詳情、督導同工、開會討論及親自致電投訴人聽取意見；
2. 客觀證據：兩名自修室服務使用者
3. 沒有與投訴人爭拗職員的態度是否欠佳，但因應投訴人「感到三名同工之態度欠佳」，向投訴人致歉；及
4. 承諾作出四項改善計劃。

## 個案(2)學校

### 投訴事項(1)：

學校社工一直未有積極協助同學A處理其情緒問題、導致同學A的數年治療空白期。

### 機構回覆撮要：

#### 提供心理輔導服務

- ◎ 20xx年x月開始，學校社工跟進同學A的個案，面談、電話聯絡、電郵、與學校班主任、輔導老師及臨床心理學家聯絡，直至20xx年x月為止共80次。

## 個案(2)學校

### ◎ 轉介私家精神科醫生

在20xx年x月，因應同學A情緒不穩，學校社工向學校推薦同學A申請校內基金，資助其接受私家精神科治療，由20xx年x月至x月共13次。

### ◎ 提供相關資源

在3年內，學校社工竭力每年為同學A向學校申請資助，包括堂費冷氣費及上述精神科及心理治療費用。

## 個案(2)學校

### 學習重點：

提供詳細資料以證明社工一直積極處理個案，而不是從服務成果看社工工作。



## 個案(2)學校

### 投訴事項(2)：

學校社工因應投訴人的致電，答允往學校附近的公園尋找當時正情緒不穩的同學A，但最後同學A自行回校。投訴人認為社工當日未有離校找同學A。投訴人不滿社工缺乏誠信和未有在同學A處於危機時，作出適當介入及事後跟進。

## 個案(2)學校

### 機構回覆撮要：

- ◎ 就學校社工當時出外尋找的時間和速度未能達到吳先生所期望，希望吳先生理解，按當時情況，學校社工一面需先致電聯絡同學A，同時須與學校了解，先在校尋找，以確定同學A不在校，須與學校商討共同分工處理。
- ◎ 本人已提醒學校社工，並加強督導及支援。將來，本服務就處理危急事件的緩急程序、執行細節上會作更靈活調節，使更能保障同學的人身安全，避免再有同類事件發生，並對家長作出適當的解釋和令其感到安心。

## 個案(2)學校

### 機構回覆(續)：

- ◎ 學校社工在處理個案的安排，引致投訴人的擔心，本人深表歉意。
  
- ◎ 本單位建議以下輔導目標：
  1. 支援同學A的情緒及考試壓力；
  2. 輔導同學A的未來學業方向及生涯規劃；及
  3. 發掘合適的青年輔導服務作長期跟進。

## 個案(2)學校

### 學習重點：

- ◎ 解釋社工當日處理事件的步驟；
- ◎ 引致投訴人的不滿，機構表示歉意；
- ◎ 訂立具體輔導目標。

# 總結



- ❧ 調查方法（全面、多角度）
- ❧ 調查時間（具彈性的時限）
- ❧ 處理投訴內容（前因後果、情理兼備）
- ❧ 跟進計劃（接納意見、監察有責）
- ❧ 管理者的角色（預防/減低投訴）