



香港護士協會

ASSOCIATION OF HONG KONG NURSING STAFF

九龍佐敦白加士街 25-27 號慶雲商業大廈三樓

3/F., Hing Wan Commercial Building, 25-27 Parkes Street, Jordan, Kowloon.

總機電話及二十四小時傳真熱線： 2314 6900

Website : <http://www.nurse.org.hk>

E-mail : info@nurse.org.hk

親子天地

福利部

電器部

保險部

教育部

會籍部

勞資及公共關係部

電話：2314-6925/6945

2314-6910/6961

2314-6924/6941

2314-6912/6944

2314-6911/6977

2314-6927/6915

2314-6962

傳真：3521-0321

3521-0434

3521-0434

3521-1540

3521-1540

3521-1540

2314-1997

Ref.: 檢討職員投訴機制問卷調查/A28/2008

檢討職員投訴機制問卷調查

醫院管理局在 2007 年的職員投訴內部審計後，人力資源主管邀請了所有在審計時受訪的職員組別協商委員會委員及所有中央協商委員會委員組成了工作小組，近日就檢討職員投訴機制發表了新建議，就有關的新建議，香港護士協會現進行問卷調查，以便向當局反映同業意見。閣下的資料絕對保密。如對本問卷有任何疑問，歡迎致電本會 2314 6962 羅小姐查詢。

請在適當的空格內填上 “✓” 號。

	十分 同意	同意	無意見	不同意	十分 不同意
1. 新程序應列明處理投訴的主要程序，如委任該個案的負責人員、調查人員(委員會)、會面安排及紀錄等。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 所有處理投訴的職員必須明瞭員工對身份保密的關注，並嚴格執行雙方所同意之保密安排。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 局方應就處理匿名投訴的安排發出不時更新的指引。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 「負責人員」就投訴人／被投訴人之同意下，須安排同事、工會代表或親人陪同投訴人/被投訴人出席有關投訴調查。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 同事、工會代表或親人可陪同投訴人/被投訴人出席有關投訴調查應列明在處理投訴程序之內。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 單位主管向下屬查詢投訴事宜等日常溝通不應涉及陪同人仕。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 出席職員投訴及上訴程序，雙方不可帶同法律代表出席有關的會議。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 投訴人有權得知一些基本資訊，包括「負責人員」、「調查人員」(或委員會)，簡單進展及其他相關資料如預期調查所需的時間等。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 被投訴人應在合理時間內告知被投訴的內容及決定。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 設立投訴的限期為 2 年及上訴設立限期為 6 個月。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 調解服務不應該引進投訴機制之內。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 重覆的投訴應依從上訴程序解決。「負責人員」需向投訴人解釋有關程序。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. 其他意見：	<hr/>				

多謝閣下提供寶貴意見。請於 2009 年 1 月 16 日前傳真至：2314 1997。