

道理在哪一方？

梁錦玲

員工向平機會投訴僱主歧視，任職於醫院管理局的梁錦玲*，縱然擁有豐富人事管理經驗，最初也有點懷疑自己是否真的令醫院違法，亦擔心調查過程為同事帶來壓力……

到最後，梁錦玲確認只要按法例和政策合理地處理問題，道理就在自己那一方。

一位任職多年的病房健康服務助理，被診斷患上骨骼疏鬆，膝蓋骨嚴重退化。醫療報告指他只有接受手術把整個膝蓋換掉，才有好轉機會。然而，經多番勸喻，員工仍堅持不做手術，只肯接受中醫藥和針灸治療。**

輕工安排

病房健康服務助理的工作，包括給病人餵食、轉身、更衣、清潔床鋪、用輪椅推送病人等，對體力有一定的要求。該名員工自知病發後不可能再應付現有的工作，遂要求調職較輕巧的工作崗位。醫院於是安排他到消毒房，負責手術袍、包紮繃帶、紗布等醫療用品的消毒工序。這些工作大部分可以坐下來處理，即使要走路，也不過是推著小車往返消毒房和病房，員工理應可以輕鬆應付。

然而，他工作老是心不在焉，在六個級數的工作表現評估中，他被評為最差，完全不合格。由於他的工作表現欠佳，其他同事都要多做一點，因此他們感到很不公平，與這員工的關係亦變差。然而，醫療報告仍指他的膝蓋沒有好轉，不能重返病房工作。兩年後，主管只好把他調往員工宿舍看守大門，讓他多作休息，早日康復。可是他愈來愈沒有工作動力，不時打瞌睡。他的慵懶更像傳染病般蔓延，部分同事開始質疑員工應有的工作態度，令前線主管大為頭痛。

無法繼續遷就

問題已困擾前線部門多年，我身為人力資源總經理，不禁問，機構有沒有歧視他的健康狀況？有沒有作出遷就？多番的遷就是否恰當？多年的容忍又是否太過分？對其他同事公道嗎？醫療報告診斷他每次只能走二十五米的距離，這等於多少步？只有五十步啊！即是說，他一日不肯做手術換膝蓋，一日也不可能做回原來的病房健康服務助理應做的工作。

有同事說，該員工畢竟在醫院工作多年，沒有功勞也有苦勞，他還差一年便退休了，就再容忍到他退休為止吧！可是我仔細考慮，這些年來，醫院已多番遷就他的身體狀況，作出調職安排，可是他似乎沒有珍惜。現在的守門人崗位，在員工宿舍安裝電子門鎖後，根本不用再設立。若是繼續在他身上浪費資源，何不改為聘請一位肯用心的病房助理，這不是更有效運用公共資源為病人服務嗎？最後，就在他退休前一年，我們終止了他的聘用合約。員工立即向平機會投訴醫院歧視他。

斷定並非歧視

未加入醫管局前，我曾負責多間公營機構和大企業的人事管理。可是，當我處理這個案時，反歧視法例只生效了數年，我仍沒有直接處理歧視投訴的經驗。第一次收到平機會的信，要求我們在兩星期內回答多條問題，還真有點失措，擔心搞不好的話，「醫院無理解僱員工」可能變成報章的頭條新聞！

機構和投訴人當然清楚了解彼此的瓜葛，但平機會是不知情的。若平機會只聽取員工的一面之詞，實在難以持平。只有把僱主所知的事實和證據都告訴平機會，平機會才能掌握真相，作出公正判斷。這既是僱主的責任，也是尋求公道的權利。

我第一時間向法律顧問求助，先申請延長回覆期，然後全力搜集所有證據和文件。六星期後，我們作了第一份詳盡的回覆，平機會也因此很快有了結論，認為員工原本擔任的病房健康服務助理絕大部分是粗重工夫，但醫療報告證明他的傷殘是永久性質，已不能履行原來職責。此外，醫院在這些年來已盡力遷就，讓他做一些不需要太多體力的工作。因此，平機會認為個案並沒有涉及違法的殘疾歧視，決定終止調查，還機構一個公道。

事件讓我明白，作為一個人力資源管理工作者，最重要的是實行良好的人事管理常規，合法、合情、合理是必要的。在處理這類投訴時，僱主愈早提供愈多資料，愈有助早日解決事件。要是機構擔心多說多錯，最後甚麼都不說，平機會又怎能作出公正判斷呢。我亦深深體會到，當員工出現問題時，最重要是僱主做了多少遷就，嘗試解決問題。若甚麼都不做便解僱員工，當然是說不過了。然而，人力資源部需要平衡機構和員工之間的利益，處理員工的工作安排要公平、公正，不要因怕麻煩而退縮。員工的例子作了很好的示範，顯示機構絕不容忍員工濫用法例躲賴。事件之後，醫院裡許多員工都變得勤快起來呢！

紙上的歧視

另一次，一位病房職工剛誕下嬰兒，復工後卻經常倉促要求主管調更。要知道主管為編制值勤表以維持病人服務往往要考慮不同員工的要求，大費周章，而值勤更表一般都是預早編定並知會同事，突如其來的改動需要很多人的遷就。一個月內十數次的調更令主管大為光火，一氣之下在值勤冊上寫下「不是有仔大晒！」（即「不是有了兒女就可以為所欲為」）的字句，職工因而向平機會投訴主管歧視。

職工經常突然提出調動工作時間，確是強人所難，主管發怒實人之常情。然而，主管白紙黑字寫下歧視字句卻是證據確鑿，欲辯無從。收到平機會的投訴，主管的不知所措及焦慮，我仍歷歷在目。最後，在多方協調後，主管要向職工道歉。

當日若主管能冷靜下來，與職工好好溝通，互相了解對方的情況和難處，再一起尋求解決方法，原本很小的一件事便不致於變成歧視糾紛。我體會到機構應多向僱員解釋公司政策，員工也不應只著眼於個人的處境，應嘗試從機構及其他同事的觀點考慮，僱主和僱員之間互相體諒和尊重，誤會才可減少。

男工勿進

再分享另一個案。醫院對進入病房工作處理不潔物的員工，均提供特別津貼。醫院本來只容許女清潔工在女病房或男病房工作，男清潔工只可以在

男病房工作。男工由於不能進入男女混合病房工作，變相少了取得津貼的機會。一位男清潔工因此向平機會投訴受到歧視。

事後醫院更改安排讓男女清潔工同樣可以進入男女混合的病房工作。改動令病房可調配的人手增加，主管在分配人手時更具彈性。個案反映投訴其實可以帶來進步，平機會的介入，有助機構落實改革工作程序。

* 梁錦玲現為醫院管理局港島西醫院聯網總經理（人力資源）

** 為保障投訴人私隱，個案中的若干資料與真實情況略有不同。