

食物及衛生局向長者派發快速抗原測試套裝的安排 調查報告

2022年5月18至26日期間，投訴人向本署投訴食物及衛生局（「食衛局」）。

投訴內容

2. 食衛局於2022年4月20日發出新聞公報，表示會員及非會員長者均可於長者服務單位（「服務單位」）免費領取快速抗原測試套裝（「檢測包」）。投訴人稱，她於4月26日向1823投訴某中醫診所（「事涉診所」）張貼告示，表示只會向應診長者派發檢測包。1823曾把投訴轉介食衛局跟進，該局回覆1823稱，投訴應由醫院管理局（「醫管局」）跟進。投訴人認為食衛局負責安排檢測包派發事宜，卻沒有處理她的投訴及向醫管局了解事涉診所張貼有關告示的原因，反映食衛局沒有採取措施，確保服務單位按該局要求向非會員或非應診長者派發檢測包（「投訴點（一）」）。

3. 投訴人並指，服務單位派發檢測包的安排不一致，反映食衛局的安排混亂及欠缺協調（「投訴點（二）」）。投訴人認為，食衛局派發檢測包的對象是長者，該局卻只是透過新聞公報簡述安排，欠缺各服務單位派發檢測包的數量、日期及時間等資訊，不便長者領取檢測包（「投訴點（三）」）。

調查工作

4. 本署對食衛局進行初步查訊後，於2022年7月14日就投訴展開全面調查。因應政府架構重組，醫務衛生局（「醫衛局」）自7月1日開始負責有關安排免費向長者派發檢測包的工作，因此本署要求醫衛局提供進一步回應。本署並要求服務單位的負責部門／機構，即衛生署、社會福利署（「社署」）及醫管局協助提供資料。10月10日，本署把調查報告草擬本送交醫衛局、衛生署、社署及醫管局置評。經審研所有相關資料後，本署於11月15日完成調查。

本署調查所得

免費向長者派發檢測包的安排及分工

5. 為盡快協助長者養成自行進行快速檢測的習慣，食衛局於 2022 年 3 月聯繫服務長者的政府部門及機構，商議透過其服務單位分發檢測包給有關單位的服務對象。經商議後，食衛局、衛生署、社署，以及由醫管局與非政府機構及本地大學協作的中醫診所暨教研中心（「中醫診所」）安排共 680 個服務單位參與派發，遍佈全港 18 區。

6. 食衛局／醫衛局（以下統稱「當局」）是免費向長者派發檢測包的策劃部門，負責推動部門及機構參與派發，以及統籌各項準備工作，包括安排物流公司派送檢測包。當局基層醫療辦事處、衛生署、社署及醫管局負責統籌其服務單位的物資需求及運送安排。至於派發安排的執行細節，例如各派發點的開放時間、現場排隊安排等，則由服務單位視乎情況制定。

7. 至於處理投訴方面，當局一般負責處理有關制定免費向長者派發檢測包政策的投訴。若投訴涉及服務單位的具體執行情況及細節，會由服務單位的負責部門或機構處理。

檢測包的派發期及派發對象

8. 2022 年 4 月 13 日，當局透過新聞公報宣布，會於 4 月 19 日至 5 月 31 日期間經服務單位向 60 歲以上合資格長者免費派發檢測包。合資格長者為服務單位的會員、服務使用者或應診人士。當局亦於新聞公報提供各派發單位（包括衛生署、社署及醫管局負責的服務單位）之連結，供市民參閱。

9. 由於有不少服務單位出現人龍，以及部分長者反映因他們不是服務單位的會員或服務使用者而未能取得檢測包，當局於 4 月 20 日（即免費派發檢測包的安排實施翌日）宣布，優化向長者免費派發檢測包的安排，包括陸續向服務單位補充檢測包並加強物流安排。此外，除了社署負責的部分服務單位基於其服務模式，

只會向 60 歲或以上的會員及服務使用者派發檢測包，其餘服務單位會把派發檢測包的對象擴展到所有 60 歲以上長者（包括會員及非會員）。

10. 5 月 4 日，當局再次透過新聞公報鼓勵長者不時進行檢測，並重申優化安排（上文**第 9 段**）。由於醫管局經檢視中醫診所的實際派發情況後認為，應向公眾說明中醫診所的派發對象主要為求診人士，當局應醫管局要求於新聞公報註明該項資訊。

11. 5 月 27 日，當局宣布經上述途徑派發約 600 萬份檢測包，有關安排會延長至 6 月底。6 月 17 日，政府公布有關安排會延長至整體疫情更加受控為止。

當局的回應

12. 根據既定分工安排，當局集中處理有關制定派發檢測包安排的整體政策之投訴（上文**第 7 段**）。自 2022 年 4 月實施安排以來，當局曾處理的相關投訴涉及領取人士的身份驗證及領取檢測包的數量、代領安排、應否把派發安排擴展至 18 區民政事務處諮詢中心，以及分配資源的原則問題。

13. 當局認為，投訴人 2022 年 4 月 26 日的投訴內容為非應診人士可否於中醫診所免費取得檢測包，性質上屬於執行安排，應由醫管局跟進。

14. 當局表示，服務單位數量眾多，遍佈全港 18 區，而其原有的服務性質不一，實際派發情況各有不同。為使服務單位可更靈活處理當前需要，當局沒有硬性規定參與部門／機構統一發放有關派發安排的資訊。當局並認為，由服務單位各自制定發放資訊的安排較為合適，更能滿足其服務對象整體所需。據當局了解，長者一般透過其熟知的服務單位了解派發檢測包的安排。

15. 當局基層醫療辦事處轄下地區康健中心及地區康健站（以下統稱「服務站」）均有參與免費向長者派發檢測包。一般而言，服務站會於開放時間內派發檢測包，但具體派發安排會因應各服

務站的不同運作情況，以及檢測包的數量有所調整。例如西貢區服務站的派發時間為星期一及四下午 2 時 30 分至 3 時 30 分，星期二下午 7 時至 8 時，星期三及五則為上午 9 時 30 分至 10 時 30 分。為控制人流及避免混亂，個別服務站會安排於不同時段派發檢測包給不同人士，如九龍城區服務站於星期二及四下午 3 時至 8 時只派發給會員；服務站會透過張貼告示、更新網頁及社交媒體內容等渠道向公眾發放有關資訊。

衛生署、社署及醫管局提供的資料

派發安排

16. 衛生署轄下 14 間長者健康中心參與向長者派發檢測包，於星期一至五上午 8 時 30 分至下午 1 時，及下午 2 時至 5 時 30 分開放時間派發，派完即止。當局安排的物流公司送到檢測包後，中心會立即重新開始派發。各長者健康中心須每天呈報當日派出的檢測包數量，由長者健康服務總部定時向當局匯報。

17. 社署透過全港受資助的 213 間長者中心協助向長者（會員及非會員）派發檢測包。一般而言，長者中心會與當局安排的物流公司確認送貨安排，並在收到檢測包後開始派發，直至派發完畢。當物流公司補充檢測包，長者中心會安排下一輪派發工作。由於派發檢測包不是長者中心的恆常活動，長者中心會在不影響正常服務運作的前提下安排派發檢測包。另外，個別長者中心受地方空間所限，未能大量儲存檢測包，而為避免人群聚集，長者中心需按各自的實際情況作出安排，當中包括派籌。

18. 另一方面，受社署資助的長者日間護理中心／單位、綜合家居照顧服務隊、改善家居及社區照顧服務隊、長者社區照顧服務券試驗計劃下提供服務的認可單位，主要服務對象為體弱長者。該些服務單位需要專注照顧其服務使用者，未能同時向非服務使用者的長者派發檢測包（上文**第 9 段**）。

19. 醫管局與非政府機構及本地大學三方協作共 18 間中醫診所，於開放時間以先到先得形式向長者派發檢測包，主要對象為

求診人士或其親屬或照顧者。自 4 月 21 日開始，中醫診所亦會按實際運作向非應診長者派發檢測包。中醫診所會根據其現場環境及運作需要，自行決定派發時間、位置及排隊安排。

投訴的處理

20. 如收到涉及個別服務單位派發檢測包情況的投訴，衛生署／社署會按部門的處理投訴程序，直接跟進及作覆。

21. 就有關中醫診所派發檢測包安排的投訴，醫管局會按該局既定程序，交由涉事的中醫診所跟進及回覆。就投訴人的個案，醫管局於 5 月 11 日收到 1823 的轉介，並於 6 月 13 日回覆投訴人，解釋中醫診所自 4 月 21 日開始，會按實際運作情況向親臨並持有可證明年齡文件的非應診長者免費提供檢測包（上文**第 19 段**），惟事涉醫診所未及更新告示，引起誤會。

22. 當局要求衛生署、社署及醫管局定期提交其服務單位派發檢測包的數量資料，並與當局保持溝通，適時反映服務單位的意見及檢視派發安排。

資訊發放

23. 衛生署的長者健康服務網頁註明 14 間參與派發檢測包的長者健康中心之地址、電話及開放時間。此外，各中心在檢測包派發完畢後，會於門外當眼位置張貼告示以作通知。

24. 社署網頁提供受資助長者中心的資訊，包括機構名稱、中心名稱、地區、地址、電話／傳真號碼、電郵地址、服務時間等資料。長者及家人可透過列表內的資訊聯絡相關的長者中心，了解派發檢測包的安排。

25. 社署的長者中心一般會於門外張貼有關派發檢測包的告示，並安排職員解答查詢及提供協助。部分長者中心亦會透過手機短訊、網上平台，會員大會及長者中心活動等渠道發放有關派發安排的資訊。

26. 醫管局於「中醫動」網站提供中醫診所的地址、電話及開放時間。擬領取檢測包的人士，可從中醫診所內張貼的告示了解派發安排。

本署的評論

投訴點（一）及（二）

27. 當局向全港長者派發檢測包的安排涉及不同部門和機構管理的 680 個派發單位，覆蓋全港 18 區，確難以依靠單一部門處理所有工作及相關投訴。當局負責制定相關政策及統籌派發安排，實際派發的工作細節則交由參與部門／機構及服務單位制定及執行，並按同一原則分工處理投訴，本署認為有關安排合理。部門提供的記錄顯示，當局在落實及調整派發檢測包安排前，會徵詢參與部門／機構的意見，而衛生署、社署及醫管局均有向當局反映服務單位的實際運作情況及意見。

28. 至於派發對象，本署認為，一方面當局的目的為盡快協助長者養成進行快速測試的習慣，自然希望派發層面更廣；另一方面，服務單位原有的服務種類、服務對象和運作各有不同，而派發檢測包是額外工作，服務單位要確保日常服務不受影響。當局於 4 月 20 日決定擴展派發對象至非應診長者及非會員，並在該原則下，容許參與部門／機構及服務單位按各自的實際情況，決定是否擴展派發對象、優次及安排，是折衷安排。以社署為例，基於部分服務單位的實際情況，維持只向服務使用者派發檢測包的安排，本署認為可以理解。

29. 因此，申訴專員認為，**投訴點（一）及（二）不成立**。

30. 當局主要由物流公司分發檢測包到服務單位。此個案發生於 2022 年 4 月派發檢測包安排實施初期，而當時有關派發安排屬應付疫情的短期措施，當局未能安排物流公司定時分發檢測包到指定的服務單位，導致服務單位未能制定恆常的派發時間表，可以理解。不過，派發檢測包的安排已持續數月並繼續延長（上文第

11 段)，部分服務單位卻仍須待物流公司每次確認分發檢測包的日期(上文**第 16 及 17 段**)，其間未能更早作準備及預先通知長者。以衛生署為例，其服務單位在現場張貼告示，只是告知當日有否檢測包派發及是否已派發完畢(上文**第 23 段**)。本署認為當局的安排有改善空間。當局應參考參與部門／機構提供的數據資料及意見，要求物流公司把分發檢測包到各服務單位的日程恆常化，讓服務單位及擬領取檢測包的長者可及早作出安排。

投訴點 (三)

31. 當局已解釋沒有硬性規定參與部門／機構統一發放有關派發安排的資訊之原因(上文**第 14 段**)，本署接納當局的解釋。本署留意到，新聞公報連結的服務站、衛生署、社署及醫管局「中醫動」網頁，均有提供服務單位的地址及電話等基本資料，市民不難透過該些網頁尋找服務單位的所在及聯絡方法。不過，社署網頁提供的受資助長者中心資訊列表以長者中心的服務範圍作分類，長者中心會重複出現於表格內，可能會對長者造成不便。

32. 對於當局表示長者一般已可透過其熟知的服務單位了解有關安排(上文**第 14 段**)，本署認為，服務單位派發檢測包的一般安排，包括日期、時間及對象不盡相同(上文**第 6 段**)。若長者(特別是非服務單位的會員或使用者)有需要到不熟知的服務單位領取檢測包，須逐一查找資料，以及向服務單位查詢或親身到場了解派發詳情。此外，除非物流公司能定時分發檢測包，否則即使長者已有熟知的服務單位，在現行安排下，長者仍須先作查詢或親身前往，才會知悉當日有否檢測包派發。

33. 本署認為，現時有關服務單位派發檢測包的具體安排之資訊發放方式不足及欠妥，除了對長者及家人造成不便，有關查詢亦會增加服務單位的額外工作，可能對其日常服務造成影響。

34. 因此，申訴專員認為，**投訴點 (三) 部分成立**。本署認為，當局應與參與部門／機構檢討現行發放有關派發檢測包資訊的方式，務求便利市民及增加透明度。

總結

35. 綜合上文所述，投訴人對醫衛局的投訴部分成立。

建議

36. 申訴專員建議醫衛局：

- (1) 要求物流公司制定向各服務單位分發檢測包的固定日程表，方便服務單位預備派發及盡早通知公眾（上文**第 30 段**）；及
- (2) 與參與部門／機構檢討現行發放有關派發檢測包資訊的方式，務求增加透明度（上文**第 34 段**）。

部門的意見

37. 醫衛局、衛生署、社署及醫管局對調查報告草擬本提出意見，本署在考慮後已將部分意見納入本報告中。

38. 醫衛局已與參與派發工作的負責部門溝通，確認本署的建議（上文**第 36 段**）可予落實。該局解釋，過往物流公司會盡量配合服務單位臨時提出的改動要求，無疑會影響到派送檢測包的日程及時間。日後物流公司只會在緊急情況下改動日程，而非緊急的一般改動會延至下星期作調整，因此物流公司應可編制未來數天的送貨時間表，供服務單位預覽，讓其適時公布，增加透明度。

39. 衛生署表示，派發檢測包的安排雖已持續數月，但長者對衛生署長者健康中心派發檢測包的需求變化仍大，每天所需數量不穩定，加上長者健康中心擺放檢測包的存貨位置有限，雖然物流公司已為部分中心安排接近每天補貨，但當需求量增高時，檢測包有時亦會於補貨當天派發完畢。另外，物流公司會因人手或交通等因素令派送偶有延誤，令長者健康中心未必能及時通知長者確實的派發時間，只能於檢測包派發完畢後張貼告示以作通知。

結語

40. 本署欣悉醫衛局接納本署的建議（上文**第 38 段**）。

41. 就衛生署的意見（上文**第 39 段**），本署認為，這正正反映制定固定送貨日程表的必要；當服務單位派發數量及時間不穩定，容易令部分長者傾向更早到場查詢及排隊，以及在尚有存貨時領取檢測包。相反，若服務單位有固定的派發安排，並適時通知公眾，便可間接引導長者及早預算並作出安排。

42. 因此，本署維持上文**第 36 段**的建議。本署會與醫衛局跟進直至建議落實。

申訴專員公署

2022 年 11 月

公署不時在社交媒體上載選錄調查報告的個案摘要，歡迎關注我們的 Facebook 及 Instagram 專頁，以獲取最新資訊：



[Facebook.com/Ombudsman.HK](https://www.facebook.com/Ombudsman.HK)



[Instagram.com/Ombudsman_HK](https://www.instagram.com/Ombudsman_HK)