

医院管理局就借用辅助器材服务的退还按金安排 调查报告

申诉内容

2023年7月25日，申诉人为一名亲属向医院管理局（「医管局」）辖下某医院（「医院甲」）的职业治疗部借用轮椅，并在该院缴费处支付按金港币1,000元后获发按金收据。同月27日，申诉人在职业治疗部退还轮椅后，带同该部门发出有关他已妥为退还轮椅的书面证明到医院缴费处办理退还按金手续，但职员坚持申诉人必须出示按金收据才可获退回按金。申诉人认为，职业治疗部的书面证明及其本人的身份证明文件足以证明他已退还轮椅及其借用人的身份，医院甲要求他必须出示按金收据才可获退回按金的规定不合理。

公署调查所得

借用辅助器材服务

2. 医管局辖下医院为有临床需要的病人免收租金提供辅助器材（包括轮椅、助行架及拐杖等）借用服务，服务对象主要为需要接受专职医疗服务的病人，以便他们在出院初期或等候自费购买辅助器材交付期间得到所需的支援，顺利延续其康复进程及便利日常生活。为确保病人按时归还辅助器材及保持器材状况良好，医管局会向借用器材的人士收取按金，并于借用人准时及妥为归还相关器材后发还按金。

借用及归还辅助器材的程序

3. 公立医院病人如有需要向医院借用辅助器材，须先向相关专职医疗部门提交申请，借用人可为病人或其亲属。专职医疗部门会要求借用人提供姓名及身份证明文件，以及签回列明相关借用条件及守则的「辅助器材借用服务同意书」。然后，医疗部门会向借用人提供一份有关借用辅助器材及取回按金应注意事项的单张（「注意事项单张」），并签发「缴付按金通知书」，供借用人到医院财务部（或缴费处）缴付按金。财务部会根据「缴付按金通知书」的资料，在相关电脑记录系统（「电脑系统」）输入

入借用人的姓名、借出的辅助器材编号及按金金额等资料，并在收取按金后向借用人发出按金收据，借用人便可携同收据向专职医疗部门取用器材。

4. 借用人到医院专职医疗部门退还辅助器材时，职员确认器材状况良好后会签发「退回按金通知书」，注明相关人士已完整退还器材，可向其发还按金。借用人须带同该通知书、身份证明文件及按金收据到医院财务部办理退还按金手续。

相关指引

5. 医管局的会计运作程序（「会计程序」）订明，借用人（包括病人）在办理退还按金手续时须提供按金收据正本。借用人如遗失了按金收据，可提交「退款申请表」宣称遗失了相关收据，让医院财务部跟进其退还按金要求。另外，借用人亦可填写「退款申请表」授权他人代办退还按金手续及取回按金。

医管局的回应

6. 医管局表示，申诉人于 2023 年 7 月 27 日到医院甲职业治疗部完成退还轮椅手续后，到缴费处要求取回按金时未能出示按金收据，故职员按会计程序请申诉人提供按金收据才为他办理退还按金手续，当时职员有尝试向申诉人解释未能提供按金收据的可行退款程序。

7. 2023 年 8 月，申诉人就事件向医院甲投诉。经覆检个案后，医院发现职业治疗部职员当日处理申诉人借用轮椅的申请时，没有向他提供「注意事项单张」（当中列明按金缴款人取回按金时须提供按金收据），申诉人或因而不知道取回按金时须提供按金收据的要求。医管局弹性处理事件，于同年 9 月中旬向申诉人退还借用轮椅的按金，而无须他出示相关按金收据。

8. 医管局表示，退还按金程序涉及金钱交易，职员须谨慎处理。该局要求借用辅助器材的按金缴款人在取回按金时提供按金收据及相关文件，以便核对电脑系统的记录及按金缴款人的资料，以及确认相关退款范围和金额。就申诉人的个案，缴费处职员当日是按照会计程序（上文第 5 段）要求申诉人提供按金收据。

9. 另外，在公署调查期间，医管局发现，医院甲职业治疗部一般不容许由他人代为领回借用辅助器材按金的做法，有别于该局接受器材借用人授权他人代办退还按金手续及取回按金的既定程序（上文第 5 段）。该局承认，医院甲的相关安排既不符合该局的既定程序，亦会为借用人带来不便，该局已就此促请院方应按照局方代办退款申请的既定程序处理退还按金申请。

10. 调查期间，公署要求医管局检视相关安排，研究可否优化程序免却借用人退还器材后必须出示按金收据才能领回按金之不便。医管局回复公署表示，各医院因服务的性质、需求及人手安排有所不同，以致在提供借用辅助器材服务的实际运作不尽相同（包括电脑系统记录按金缴款人的资料内容、表格样式、是否容许授权他人代为取回按金的安排等）。该局同意公署指出借用辅助器材服务的流程有优化空间，并已展开相关工作，包括编制「医管局辅助器材借用指引」（「新指引」）、「辅助器材借用条件及守则小册子」（「小册子」）、「辅助器材借用同意书」及「辅助器材借用退回按金证明书」，以统一各医院借用辅助器材的程序及确保借用人知悉相关程序及守则。

11. 在制订相关指引后，借用人向医院借用辅助器材时须签署「辅助器材借用同意书」表示同意所有归还借用器材的条款，以及确认已收取「小册子」。借用人缴付按金时，医院会在电脑系统记录其姓名及病人的身份证号码，以及发出按金收据。日后，借用人退还辅助器材后，只需向医院提供其身份证明文件及退还器材时获发的「辅助器材借用退回按金证明书」便可获退还按金，而在一般情况下无须再提供按金收据。

公署的评论

12. 辅助器材协助有需要的病人保持日常活动能力，也有助病人的复康进程。医管局提供免费借用辅助器材服务，为病人及照顾者提供支援，公署表示支持。

13. 就申诉人的个案，医管局承认是相关职员在申诉人借用轮椅时没有向他提供「注意事项单张」以提醒他在取回按金时须提供按金收据。而医管局在检视个案后已酌情处理，无须申诉人提供有关按金收据而向他退还了按金（上文第 7 段）。

14. 尽管如此，公署审研此案时，关注医管局的相关要求会对市民带来不便，能否作出优化。

15. 退回按金的程序涉及金钱交易，公署同意医管局须谨慎处理。根据医管局提供的资料，该局要求退还外借器材按金的人士出示按金收据，目的是要确定该人就是当日缴付按金的借用人，并将按金退还给该借用人。然而，根据上文第 3 段，医院早已在借用人缴付按金时于电脑系统记录其姓名及相关按金金额。在申诉人的个案中，申诉人借用轮椅时医院也记录了其身份证号码。申诉人归还轮椅当日出示「退回按金通知书」（上文第 4 段）及其身份证明文件，足以证明他已退还轮椅及其身份，缴费处职员核对医院的电脑系统记录后，当可确定申诉人为相关按金缴款人及院方应退还的按金金额，并不需要申诉人出示按金收据以确定个案资料及状况。因此，公署认为，医院甲坚持要求申诉人归还辅助器材后提供按金收据才会获退还按金的做法过份苛刻，欠缺弹性，也非切合实际所需。申诉人在本案中借用轮椅只两天，但部分个案借用辅助器材的时期较长，相信借用人归还器材时没有带同按金收据的情况并不罕见。公署认为，医管局应与时并进，优化现时的安排，探讨如何在维持谨慎会计原则的同时，以方便市民的方式处理同类申请，免却市民因无法出示按金收据而不获退还按金，并须另日再前往医院办理申请手续之不便。

16. 公署欣悉，医管局在公署提出全面调查后，现正检视及优化相关借用辅助器材的程序，同意日后在一般情况下借用人申请退还按金时无须提供按金收据；该局并会统一辖下各医院借用辅助器材服务的流程及编制所需文件和资料，确保借用人知悉相关程序及守则（上文第 10 及 11 段）。

17. 另外，是次调查亦发现医院甲职业治疗部坚持不容许辅助器材借用人授权他人代办领回按金手续的做法，并不符合医管局的相关程序和指引（上文第 9 段）。

18. 基于以上所述，公署认为，申诉人对医管局的申诉成立。

建议

19. 申诉专员建议医管局：

- (1) 将此案与负责处理借用辅助器材申请及相关按金的职员分享；
- (2) 提醒相关职员在提供辅助器材借用服务时，务须向借用人提供有关借用及退还器材需注意事项的资讯；
- (3) 监察并采取行动，确保医院甲或其他医院会按照局方的既定程序，容许器材借用人授权他人代办领回按金的手续；
- (4) 尽快完成公立医院辅助器材借用服务的安排和流程的优化工作，以贯彻执行现时容许器材借用人授权他人代办领回按金，以及实行日后在一般情况下容许借用人申请退回按金时无须再提供按金收据；
- (5) 在「新指引」中订明容许器材借用人授权他人代办领回按金；
- (6) 在「新指引」及「小册子」中清楚说明器材借用人授权他人代办领回按金时须否出示按金收据或任何其他文件证明；
- (7) 在完成上述优化工作前，考虑可否在一般情况下先行取消要求借用人必须出示按金收据才获退还按金的规定；
- (8) 向职员提供培训，确保他们知悉及明白新编制的「新指引」及相关文件（上文第 10 段）的内容，以及适当执行相关指引；
- (9) 制定措施以确保公立医院日后统一按「新指引」处理借用辅助器材的个案；
- (10) 就「新指引」制定适当监察措施，避免出现如申诉人的个案般，职员遗漏向借用人提供或收回签署文件的情况；

- (11) 在完成编制「新指引」后，密切监察「新指引」的执行情况，并确保借用人知悉有关医院借用辅助器材服务的资讯；以及
- (12) 考虑审视现时各医院不同服务中有关退还款项给市民的安排，如发现相关安排不符合医管局的既定程序和指引，务必尽快指示医院作出适当纠正。

申诉专员公署
2025 年 9 月

公署不时在社交媒体上载选录调查报告的个案摘要，欢迎关注我们的 Facebook 及 Instagram 专页，以获取最新资讯：



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



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