

醫院管理局就借用輔助器材服務的退還按金安排 調查報告

申訴內容

2023 年 7 月 25 日，申訴人為一名親屬向醫院管理局（「醫管局」）轄下某醫院（「醫院甲」）的職業治療部借用輪椅，並在該院繳費處支付按金港幣 1,000 元後獲發按金收據。同月 27 日，申訴人在職業治療部退還輪椅後，帶同該部門發出有關他已妥為退還輪椅的書面證明到醫院繳費處辦理退還按金手續，但職員堅持申訴人必須出示按金收據才可獲退還按金。申訴人認為，職業治療部的書面證明及其本人的身份證明文件足以證明他已退還輪椅及其借用人的身份，醫院甲要求他必須出示按金收據才可獲退回按金的規定不合理。

公署調查所得

借用輔助器材服務

2. 醫管局轄下醫院為有臨床需要的病人免收租金提供輔助器材（包括輪椅、助行架及拐杖等）借用服務，服務對象主要為需要接受專職醫療服務的病人，以便他們在出院初期或等候自費購買輔助器材交付期間得到所需的支援，順利延續其康復進程及便利日常生活。為確保病人按時歸還輔助器材及保持器材狀況良好，醫管局會向借用器材的人士收取按金，並於借用人準時及妥為歸還相關器材後發還按金。

借用及歸還輔助器材的程序

3. 公立醫院病人如有需要向醫院借用輔助器材，須先向相關專職醫療部門提交申請，借用人可為病人或其親屬。專職醫療部門會要求借用人提供姓名及身份證明文件，以及簽回列明相關借用條件及守則的「輔助器材借用服務同意書」。然後，醫療部門會向借用人提供一份有關借用輔助器材及取回按金應注意事項的單張（「注意事項單張」），並簽發「繳付按金通知書」，供借用人到醫院財務部（或繳費處）繳付按金。財務部會根據「繳付按金通知書」的資料，在相關電腦記錄系統（「電腦系統」）輸

入借用人的姓名、借出的輔助器材編號及按金金額等資料，並在收取按金後向借用人發出按金收據，借用人便可攜同收據向專職醫療部門取用器材。

4. 借用人到醫院專職醫療部門退還輔助器材時，職員確認器材狀況良好後會簽發「退回按金通知書」，註明相關人士已完整退還器材，可向其發還按金。借用人須帶同該通知書、身份證明文件及按金收據到醫院財務部辦理退還按金手續。

相關指引

5. 醫管局的會計運作程序（「會計程序」）訂明，借用人（包括病人）在辦理退還按金手續時須提供按金收據正本。借用人如遺失了按金收據，可提交「退款申請表」宣稱遺失了相關收據，讓醫院財務部跟進其退還按金要求。另外，借用人亦可填寫「退款申請表」授權他人代辦退還按金手續及取回按金。

醫管局的回應

6. 醫管局表示，申訴人於 2023 年 7 月 27 日到醫院甲職業治療部完成退還輪椅手續後，到繳費處要求取回按金時未能出示按金收據，故職員按會計程序請申訴人提供按金收據才為他辦理退還按金手續，當時職員有嘗試向申訴人解釋未能提供按金收據的可行退款程序。

7. 2023 年 8 月，申訴人就事件向醫院甲投訴。經覆檢個案後，醫院發現職業治療部職員當日處理申訴人借用輪椅的申請時，沒有向他提供「注意事項單張」（當中列明按金繳款人取回按金時須提供按金收據），申訴人或因而不知道取回按金時須提供按金收據的要求。醫管局彈性處理事件，於同年 9 月中旬向申訴人退還借用輪椅的按金，而無須他出示相關按金收據。

8. 醫管局表示，退還按金程序涉及金錢交易，職員須謹慎處理。該局要求借用輔助器材的按金繳款人在取回按金時提供按金收據及相關文件，以便核對電腦系統的記錄及按金繳款人的資料，以及確認相關退款範圍和金額。就申訴人的個案，繳費處職員當日是按照會計程序（上文**第 5 段**）要求申訴人提供按金收據。

9. 另外，在公署調查期間，醫管局發現，醫院甲職業治療部一般不容許由他人代為領回借用輔助器材按金的做法，有別於該局接受器材借用人授權他人代辦退還按金手續及取回按金的既定程序（上文**第 5 段**）。該局承認，醫院甲的相關安排既不符合該局的既定程序，亦會為借用人帶來不便，該局已就此促請院方應按照局方代辦退款申請的既定程序處理退還按金申請。

10. 調查期間，公署要求醫管局檢視相關安排，研究可否優化程序免卻借用人退還器材後必須出示按金收據才能領回按金之不便。醫管局回覆公署表示，各醫院因服務的性質、需求及人手安排有所不同，以致在提供借用輔助器材服務的實際運作不盡相同（包括電腦系統記錄按金繳款人的資料內容、表格樣式、是否容許授權他人代為取回按金的安排等）。該局同意公署指出借用輔助器材服務的流程有優化空間，並已展開相關工作，包括編制「醫管局輔助器材借用指引」（「新指引」）、「輔助器材借用條件及守則小冊子」（「小冊子」）、「輔助器材借用同意書」及「輔助器材借用退回按金證明書」，以統一各醫院借用輔助器材的程序及確保借用人知悉相關程序及守則。

11. 在制訂相關指引後，借用人向醫院借用輔助器材時須簽署「輔助器材借用同意書」表示同意所有歸還借用器材的條款，以及確認已收取「小冊子」。借用人繳付按金時，醫院會在電腦系統記錄其姓名及病人的身份證號碼，以及發出按金收據。日後，借用人退還輔助器材後，只需向醫院提供其身份證明文件及退還器材時獲發的「輔助器材借用退回按金證明書」便可獲退還按金，而在一般情況下無須再提供按金收據。

公署的評論

12. 輔助器材協助有需要的病人保持日常活動能力，也有助病人的復康進程。醫管局提供免費借用輔助器材服務，為病人及照顧者提供支援，公署表示支持。

13. 就申訴人的個案，醫管局承認是相關職員在申訴人借用輪椅時沒有向他提供「注意事項單張」以提醒他在取回按金時須提供按金收據。而醫管局在檢視個案後已酌情處理，無須申訴人提供有關按金收據而向他退還了按金（上文**第 7 段**）。

14. 儘管如此，公署審研此案時，關注醫管局的相關要求會對市民帶來不便，能否作出優化。

15. 退回按金的程序涉及金錢交易，公署同意醫管局須謹慎處理。根據醫管局提供的資料，該局要求退還外借器材按金的人士出示按金收據，目的是要確定該人就是當日繳付按金的借用人，並將按金退還給該借用人。然而，根據上文**第 3 段**，醫院早已在借用人繳付按金時於電腦系統記錄其姓名及相關按金金額。在申訴人的個案中，申訴人借用輪椅時醫院也記錄了其身份證號碼。申訴人歸還輪椅當日出示「退回按金通知書」（上文**第 4 段**）及其身份證明文件，足以證明他已退還輪椅及其身份，繳費處職員核對醫院的電腦系統記錄後，當可確定申訴人為相關按金繳款人及院方應退還的按金金額，並不需要申訴人出示按金收據以確定個案資料及狀況。因此，公署認為，醫院甲堅持要求申訴人歸還輔助器材後提供按金收據才會獲退還按金的做法過份苛刻，欠缺彈性，也非切合實際所需。申訴人在本案例中借用輪椅只兩天，但部分個案借用輔助器材的時期較長，相信借用人歸還器材時沒有帶同按金收據的情況並不罕見。公署認為，醫管局應與時並進，優化現時的安排，探討如何在維持謹慎會計原則的同時，以方便市民的方式處理同類申請，免卻市民因無法出示按金收據而不獲退還按金，並須另日再前往醫院辦理申請手續之不便。

16. 公署欣悉，醫管局在公署提出全面調查後，現正檢視及優化相關借用輔助器材的程序，同意日後在一般情況下借用人申請退還按金時無須提供按金收據；該局並會統一轄下各醫院借用輔助器材服務的流程及編制所需文件和資料，確保借用人知悉相關程序及守則（上文**第 10 及 11 段**）。

17. 另外，是次調查亦發現醫院甲職業治療部堅持不容許輔助器材借用人授權他人代辦領回按金手續的做法，並不符合醫管局的相關程序和指引（上文**第 9 段**）。

18. 基於以上所述，公署認為，申訴人對醫管局的申訴**成立**。

建議

19. 申訴專員建議醫管局：

- (1) 將此案與負責處理借用輔助器材申請及相關按金的職員分享；
- (2) 提醒相關職員在提供輔助器材借用服務時，務須向借用人提供有關借用及退還器材需注意事項的資訊；
- (3) 監察並採取行動，確保醫院甲或其他醫院會按照局方的既定程序，容許器材借用人授權他人代辦領回按金的手續；
- (4) 盡快完成公立醫院輔助器材借用服務的安排和流程的優化工作，以貫徹執行現時容許器材借用人授權他人代辦領回按金，以及實行日後在一般情況下容許借用人申請退回按金時無須再提供按金收據；
- (5) 在「新指引」中訂明容許器材借用人授權他人代辦領回按金；
- (6) 在「新指引」及「小冊子」中清楚說明器材借用人授權他人代辦領回按金時須否出示按金收據或任何其他文件證明；
- (7) 在完成上述優化工作前，考慮可否在一般情況下先行取消要求借用人必須出示按金收據才獲退還按金的規定；
- (8) 向職員提供培訓，確保他們知悉及明白新編制的「新指引」及相關文件（上文**第 10 段**）的內容，以及適當執行相關指引；
- (9) 制定措施以確保公立醫院日後統一按「新指引」處理借用輔助器材的個案；
- (10) 就「新指引」制定適當監察措施，避免出現如申訴人的個案般，職員遺漏向借用人提供或收回簽署文件的情況；

- (11) 在完成編制「新指引」後，密切監察「新指引」的執行情況，並確保借用人知悉有關醫院借用輔助器材服務的資訊；以及
- (12) 考慮審視現時各醫院不同服務中有關退還款項給市民的安排，如發現相關安排不符合醫管局的既定程序和指引，務必盡快指示醫院作出適當糾正。

申訴專員公署

2025 年 9 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)