

---

---

# 太平紳士巡視 二零一三年年報

政務司司長辦公室轄下行政署

---

---

## 太平紳士巡視 二零一三年年報

本報告載述太平紳士在二零一三年按太平紳士巡視計劃巡視各指定院所、處理囚犯及被羈留者／住院者／被扣留者所提出的投訴，以及在巡視後向院所提出建議及意見的工作。

### 太平紳士制度

2. 《太平紳士條例》(第 510 章)是實施太平紳士制度的法理依據，該條例就太平紳士制度的委任、職能、辭職和免任，以及附帶或相關的事宜作出規定。根據《太平紳士條例》第 3(1)條，太平紳士由行政長官委任。為方便行政安排，憑藉擔任公職而獲委任的太平紳士通常稱為官守太平紳士，其他太平紳士則稱為非官守太平紳士。

3. 當局於二零一三年委任了 54 位非官守太平紳士及 50 位官守太平紳士。截至二零一三年十二月三十一日，本港共有 330 位官守太平紳士及 1 237 位非官守太平紳士。太平紳士網站 (<http://www.info.gov.hk/jp>) 載有太平紳士的最新名單。

### 太平紳士的職能

4. 根據《太平紳士條例》第 5 條的規定，太平紳士的主要職能如下：

- (a) 巡視羈押院所及探訪被扣留者；
- (b) 根據《宣誓及聲明條例》(第 11 章)監理和接受聲明及履行任何其他職能；
- (c) 擔任任何諮詢小組的成員(只適用於非官守太平紳士)；以及
- (d) 履行行政長官不時委予的其他職能。

5. 太平紳士的主要職能是巡視監獄、羈留中心、醫院及羈留院／感化院舍等院所。巡視的目的是通過由獨立人士進行定期巡視的制度，確保院所內的被羈留者／住院者／被扣留者的權利受到保障。

## 太平紳士巡視計劃

6. 目前，太平紳士巡視計劃下共有 110 間院所。當中 40 間院所的法定巡視，每兩星期、每月或每季進行一次；至於另外 70 間院所，則按行政安排，每季或每半年巡視一次。二零一三年太平紳士巡視計劃下的院所名單載於**附件 A**。

7. 在二零一三年內，太平紳士曾巡視 108<sup>(1)</sup>間院所合共 728 次。每位非官守太平紳士<sup>(2)</sup>平均每年進行一次巡視，而每位官守太平紳士則平均每年進行三至四次巡視。二零一三年十二月三日至二零一四年一月十三日，因應政府的流感大流行應變計劃，公立醫院啟動了嚴重應變級別。在此期間，除了前往精神科醫院和病房進行法定巡視外，太平紳士暫停巡視其他醫院。

## 巡視安排

8. 太平紳士巡視羈押院所，是根據相關法例的規定而進行。舉例說，巡視懲教署的監獄，是根據《監獄規則》(第 234A 章)的規定而進行；巡視精神科醫院，是根據《精神健康條例》(第 136 章)的規定而進行；巡視廉政公署和入境事務處的羈留中心，則根據《廉政公署(被扣留者的處理)令》(第 204A 章)及《入境(被羈留者的待遇)令》(第 115E 章)的規定而進行。法定巡視每兩星期、每月或每季進行一次。至於到醫院管理局(醫管局)轄下的全科醫院或社會福利署(社署)及非政府機構轄下的福利院所巡視，則是每季或每半年一次，屬行政上的安排。

9. 為了確保在太平紳士巡視計劃下對院所的管理作出有效的監察，所有太平紳士巡視均屬突擊性質，即有關院所不會預先知道巡視的確實日期和時間，太平紳士可以在其輪值巡視期間的任何合理時間內進行巡視。太平紳士如有意再作巡視，可要求在其輪值巡視期間以外的日期再次進行，以跟進或調查個別投訴。當局通常會按每間院所的指定巡視次數，每次委派兩名太平紳士巡視。非官守太平紳士可選擇與官守或非官守太平紳士一同巡視。

---

(1) 由於香港盲人輔導會——賽馬會屯門盲人安老院自二零一零年七月起進行工程，這段期間暫停太平紳士巡視。此外，大潭峽懲教所的太平紳士巡視，在二零一四年三月開始。因此，這兩間院所並未計算在二零一三年巡視院所的總數內。

(2) 不包括因年邁、健康問題或其他理由而獲豁免履行巡視職務的太平紳士。

10. 為方便太平紳士在巡視院所時能集中視察值得注意的事項，太平紳士會在巡視前收到有關部門擬備的核對表，當中列出太平紳士巡視各類院所期間可注意的重要事項。此外，太平紳士秘書處亦會向太平紳士提交報告，闡述有關院所的被羈留者／住院者／被扣留者提出但尚待解決的投訴個案，以便太平紳士在巡視時跟進這些投訴或其他事項。

11. 每年，太平紳士秘書處均會舉辦一次簡介會，向新委任的太平紳士講述太平紳士巡視制度及太平紳士的職能和職務。簡介會已於二零一三年十月舉行，有 69 位新委任的太平紳士出席，期間懲教署、社署、醫管局的代表闡釋太平紳士巡視其部門轄下院所的責任。

### **投訴／要求／查詢的處理**

12. 太平紳士巡視院所的其中一項重要職能，是確保被羈留者／住院者／被扣留者所作的投訴，能以公平和具透明度的方式處理。為保障私隱，太平紳士可選擇與被羈留者／住院者／被扣留者私下談話。如太平紳士有意單獨會見被羈留者／住院者／被扣留者，院所管方會作出所需安排，並在有需要時為太平紳士提供協助。進行巡視的太平紳士可主動採取行動，親自調查院所被羈留者／住院者／被扣留者提出的投訴(例如要求院所職員提供背景資料，並查閱相關記錄及文件)，或把投訴轉介有關院所跟進。如屬後者，有關部門會進行調查，並以書面向太平紳士報告調查結果。被羈留者／住院者／被扣留者向太平紳士提出的要求或查詢，一般會轉介院所管方考慮，而管方其後會向太平紳士報告院所採取的行動。

13. 太平紳士如認為有需要，可親自展開進一步調查，當局並鼓勵太平紳士與院所的管方及職員研討，並查閱投訴登記冊，以確定先前的投訴／要求／查詢已獲管方妥善處理。

## 接到的投訴

14. 二零一三年，太平紳士在巡視時接到的投訴有 151 宗，而二零一二年則有 139 宗。向太平紳士表達的不滿主要關乎院所提供的服務(41%)及職員的態度及行為(27%)。有 83%的投訴在一個月內予以跟進。有關的統計數字摘要載於下文表 1。

表 1 — 二零一三年接到的投訴數目及類別

投訴類別	二零一三年接到的投訴數目	(%)
(i) 院所提供的服務(例如醫療護理服務不足、日用品不足、食物／膳食服務質素差劣)	62	(41%)
(ii) 院所提供的設施及設備(例如洗手間設施不足、設備保養不善)	2	(1%)
(iii) 待遇及福利(例如工作分配不公平、投訴／要求處理不當)	10	(7%)
(iv) 職員的態度及行為(例如不必要或過度使用武力、使用不雅語言)	40	(27%)
(v) 紀律處分(例如紀律處分程序不公平、處罰不當)	18	(12%)
(vi) 針對其他部門／機構的投訴	17	(11%)
(vii) 其他	2	(1%)
<b>總計：</b>	<b>151</b>	

## 接到的要求／查詢

15. 二零一三年，太平紳士在巡視時接到的要求／查詢共 358 項，而二零一二年接到的則有 381 項。有關的要求主要是提早釋放(35%)及改善服務(35%)。所有的要求／查詢均在一個月內予以跟進。有關的統計數字摘要載於下表 2。

表 2 — 二零一三年接到的要求／查詢數目及類別

要求／查詢類別	二零一三年接到的 要求／查詢數目	(%)
(i) 要求提早釋放／暫時出院返家／擔保外釋	128	(35%)
(ii) 院所提供的服務(例如要求增加醫療護理及增加食物的選擇)	127	(35%)
(iii) 院所提供的設施及設備(例如要求加設康樂設施)	42	(12%)
(iv) 待遇及福利(例如要求增加打電話次數、轉換工作及院所調遷)	45	(13%)
(v) 與其他部門／機構有關的事宜(例如申請法律援助、申請傷殘津貼、要求在釋放後獲提供居所)	13	(4%)
(vi) 其他	3	(1%)
<b>總計：</b>	<b>358</b>	

## 太平紳士提出的建議／意見

16. 進行巡視的太平紳士除了接收投訴／要求／查詢外，還須就有關院所的設施和服務作出評核，並將他們的建議／意見，於每次巡視後將之記入太平紳士巡視記錄內。他們的建議／意見主要着重院所的實際環境、設施及設備、以及服務質素等。太平紳士所作出的評核、提出的建議及意見均納入巡視記錄內，以方便院所留意有待改善之處，並了解設施的一般情況及所作的改善。

17. 從巡視記錄可見，太平紳士大致上滿意院所整體提供的設施和服務。二零一三年，太平紳士提出 161 項建議／意見，而二零一二年則提出 174 項。有關的統計數字摘要載於下表 3。

表 3 — 二零一三年提出的建議／意見數目和類別

建議／意見類別	二零一三年提出的建議／意見數目	(%)
(i) 實際環境、設施及設備(例如翻新院所建築物的需要、更換舊電腦)	94	(58%)
(ii) 服務質素(例如改善膳食服務、定期檢討服務需要)	19	(12%)
(iii) 人力策劃(例如為職員提供培訓、制訂措施減少人手流失)	15	(9%)
(iv) 訓練計劃及康樂活動(例如提供市場導向的職業訓練課程、安排更多活動)	13	(8%)
(v) 投訴渠道及投訴處理	1	(1%)
(vi) 其他	19	(12%)
<b>總計：</b>	<b>161</b>	

18. 有關過去三年太平紳士巡視的次數、接到的投訴，要求／查詢，以及太平紳士提出的建議／意見統計數字載於附件 B。

19. 按院所組別編制的詳細統計數字和資料載於附件 C。

## 總結

20. 作為現有投訴渠道的一部分，太平紳士巡視制度提供一個有用及獨立的機制，讓被羈留者／住院者／被扣留者提出投訴，而有關方面可按情況所需，就投訴進行調查或跟進。透過這個制度，太平紳士可就院所各方面的服務和設施提出建議／意見。相關的決策局／部門亦可藉着這些建議／意見，改善轄下院所設施和服務的管理。有關院所及決策局／部門對太平紳士巡視時所接收的投訴／意見／建議均迅速作出處理，可見當局非常重視太平紳士巡視制度，並會一如以往，致力確保制度有效運作。

政務司司長辦公室轄下行政署  
二零一四年九月



## 太平紳士在二零一三年巡視的院所

## I. 法定巡視

編號	院所名稱	太平紳士 巡視次數	負責部門 / 機構
<b>A. 成人監獄 / 懲教所</b>			
1.	伊利沙伯醫院羈留病房 <sup>(1)</sup>	每兩週一次	懲教署
2.	瑪麗醫院羈留病房 <sup>(2)</sup>	每兩週一次	懲教署
3.	喜靈洲懲教所 <sup>(3)</sup>	每兩週一次	懲教署
4.	荔枝角收押所 <sup>(1)</sup>	每兩週一次	懲教署
5.	羅湖懲教所	每兩週一次	懲教署
6.	馬坑監獄 <sup>(2)</sup>	每兩週一次	懲教署
7.	白沙灣懲教所	每兩週一次	懲教署
8.	百勤樓 <sup>(4)</sup>	每月一次	懲教署
9.	壁屋監獄	每兩週一次	懲教署
10.	石壁監獄	每兩週一次	懲教署
11.	小欖精神病治療中心	每兩週一次	懲教署
12.	赤柱監獄	每兩週一次	懲教署
13.	大欖女懲教所 <sup>(5)</sup>	每兩週一次	懲教署
14.	大欖懲教所	每兩週一次	懲教署
15.	塘福懲教所	每兩週一次	懲教署
16.	東頭懲教所	每兩週一次	懲教署
<b>B. 青年囚犯懲教所</b>			
17.	紫荊樓 <sup>(5)</sup>	每兩週一次	懲教署
18.	歌連臣角懲教所	每月一次	懲教署
19.	勵敬懲教所 <sup>(6)</sup>	每兩週一次	懲教署
20.	豐力樓 <sup>(4)</sup>	每月一次	懲教署
21.	壁屋懲教所	每兩週一次	懲教署
22.	沙咀懲教所	每兩週一次	懲教署

編號	院所名稱	太平紳士 巡視次數	負責部門／ 機構
<b>C. 戒毒院所</b>			
23.	喜靈洲戒毒所 <sup>(3)</sup>	每兩週一次	懲教署
24.	勵新懲教所 <sup>(7)</sup>	每兩週一次	懲教署
25.	勵顧懲教所 <sup>(7)</sup>	每兩週一次	懲教署
<b>D. 更生中心</b>			
26.	芝蘭更生中心 <sup>(6)</sup>	每兩週一次	懲教署
27.	勵志更生中心	每月一次	懲教署
28.	勵行更生中心 <sup>(4)</sup>	每月一次	懲教署
29.	蕙蘭更生中心 <sup>(5)</sup>	每兩週一次	懲教署
<b>E. 廉政公署及入境事務處轄下扣留中心</b>			
30.	青山灣入境事務中心	每兩週一次	入境事務處
31.	廉政公署扣留中心	每兩週一次	廉政公署
32.	馬頭角羈留中心	每季一次	入境事務處
<b>F. 精神科醫院</b>			
33.	青山醫院	每月一次	醫院管理局
34.	九龍醫院九龍精神科觀察治療中心	每月一次	醫院管理局
35.	葵涌醫院	每月一次	醫院管理局
36.	大埔醫院新界東區精神科觀察治療中心	每月一次	醫院管理局
37.	東區尤德夫人那打素精神病觀察治療院	每月一次	醫院管理局
<b>G. 社會福利署轄下羈留院、收容所、感化院舍及感化院</b>			
38.	保良局永隆銀行金禧庇護工場及宿舍	每季一次	社會福利署
39.	屯門兒童及青少年院	每月一次	社會福利署

附註：

- (1) 太平紳士每次巡視包括伊利沙伯醫院羈留病房(第 1 號)和荔枝角收押所(第 4 號)
- (2) 太平紳士每次巡視包括瑪麗醫院羈留病房(第 2 號)和馬坑監獄(第 6 號)。
- (3) 太平紳士每次巡視包括喜靈洲懲教所(第 3 號)和喜靈洲戒毒所(第 23 號)。
- (4) 太平紳士每次巡視包括百勤樓(第 8 號)、豐力樓(第 20 號)和勵行更生中心(第 28 號)。
- (5) 太平紳士每次巡視包括大欖女懲教所(第 13 號)、紫荊樓(第 17 號)和蕙蘭更生中心(第 29 號)。
- (6) 太平紳士每次巡視包括勵敬懲教所(第 19 號)和芝蘭更生中心(第 26 號)。
- (7) 太平紳士每次巡視包括勵新懲教所(第 24 號)和勵顧懲教所(第 25 號)。

## II. 非法定巡視

編號	院所名稱	太平紳士 巡視次數	負責部門／機構
<b>A. 戒毒院所</b>			
1.	石鼓洲康復院	每季一次	衛生署
2.	區貴雅修女紀念婦女康復中心	每季一次	衛生署
<b>B. 設有 24 小時急症室服務的急症醫院及設有急症及非急症服務的醫院</b>			
3.	雅麗氏何妙齡那打素醫院	每半年一次	醫院管理局
4.	明愛醫院	每季一次	醫院管理局
5.	靈實醫院	每半年一次	醫院管理局
6.	香港佛教醫院	每半年一次	醫院管理局
7.	九龍醫院	每季一次	醫院管理局
8.	廣華醫院	每季一次	醫院管理局
9.	北區醫院	每半年一次	醫院管理局
10.	東區尤德夫人那打素醫院	每季一次	醫院管理局
11.	博愛醫院	每半年一次	醫院管理局
12.	威爾斯親王醫院	每季一次	醫院管理局
13.	瑪嘉烈醫院	每季一次	醫院管理局
14.	伊利沙伯醫院	每季一次	醫院管理局
15.	瑪麗醫院	每季一次	醫院管理局
16.	律敦治醫院 <sup>(8)</sup>	每半年一次	醫院管理局
17.	沙田醫院	每半年一次	醫院管理局
18.	大埔醫院	每半年一次	醫院管理局
19.	將軍澳醫院	每半年一次	醫院管理局
20.	屯門醫院	每季一次	醫院管理局
21.	東華東院	每半年一次	醫院管理局
22.	東華三院黃大仙醫院	每半年一次	醫院管理局
23.	東華醫院	每半年一次	醫院管理局
24.	基督教聯合醫院	每季一次	醫院管理局
25.	仁濟醫院	每季一次	醫院管理局

編號	院所名稱	太平紳士 巡視次數	負責部門／機構
<b>C. 精神科醫院</b>			
26.	小欖醫院	每半年一次	醫院管理局
<b>D. 非急症或療養醫院</b>			
27.	春磡角慈氏護養院	每半年一次	醫院管理局
28.	沙田慈氏護養院	每半年一次	醫院管理局
29.	麥理浩復康院	每半年一次	醫院管理局
30.	東華三院馮堯敬醫院	每半年一次	醫院管理局
31.	黃竹坑醫院	每半年一次	醫院管理局
<b>E. 特別性質的急症醫院</b>			
32.	白普理寧養中心	每半年一次	醫院管理局
33.	大口環根德公爵夫人兒童醫院	每半年一次	醫院管理局
34.	葛量洪醫院	每半年一次	醫院管理局
35.	香港眼科醫院	每半年一次	醫院管理局
36.	聖母醫院	每半年一次	醫院管理局
37.	長洲醫院	每半年一次	醫院管理局
38.	鄧肇堅醫院 <sup>(8)</sup>	每半年一次	醫院管理局
<b>F. 非政府機構轄下的兒童院</b>			
39.	香港明愛——明愛培立中心	每半年一次	社會福利署
40.	香港青少年培育會——白普理宿舍	每半年一次	社會福利署
41.	香港學生輔助會——荷蘭宿舍	每半年一次	社會福利署
42.	香港學生輔助會——石壁宿舍	每半年一次	社會福利署
43.	善牧會——瑪利灣中心	每半年一次	社會福利署
44.	香港扶幼會——則仁中心	每半年一次	社會福利署
45.	香港扶幼會——長康宿舍	每半年一次	社會福利署
46.	香港扶幼會——盛德中心	每半年一次	社會福利署
47.	香港扶幼會——元洲宿舍	每半年一次	社會福利署
48.	東華三院——穎妍宿舍	每半年一次	社會福利署

編號	院所名稱	太平紳士 巡視次數	負責部門／機構
<b>G. 社會福利署／非政府機構轄下為殘疾人士提供日間及住宿服務的單位</b>			
49.	香港明愛——明愛賽馬會荔景社會服務中心	每半年一次	社會福利署
50.	基督教香港信義會——葵盛宿舍	每半年一次	社會福利署
51.	扶康會——扶康會康復中心	每半年一次	社會福利署
52.	基督教靈實協會——靈實坑口護理院	每半年一次	社會福利署
53.	香港盲人輔導會——賽馬會盲人中心	每半年一次	社會福利署
54.	香港盲人輔導會——賽馬會屯門盲人安老院 <sup>(9)</sup>	每半年一次	社會福利署
55.	新生精神康復會——新生會大樓長期護理院	每半年一次	社會福利署
56.	新生精神康復會——屯門長期護理院	每半年一次	社會福利署
57.	保良局——鄭翼之中心	每半年一次	社會福利署
58.	香港心理衛生會——賽馬會大樓	每半年一次	社會福利署
59.	救世軍——長康社區展能暨宿舍服務	每半年一次	社會福利署
60.	東華三院何玉清工場暨宿舍 <sup>(10)</sup>	每半年一次	社會福利署
61.	東華三院——賽馬會復康中心	每半年一次	社會福利署
62.	東華三院——黃祖棠綜合職業復康中心暨宿舍 <sup>(11)</sup>	每半年一次	社會福利署
<b>H. 非政府機構轄下的安老院</b>			
63.	香港明愛——明愛李嘉誠護理安老院	每半年一次	社會福利署
64.	香海正覺蓮社——佛教李嘉誠護理安老院	每半年一次	社會福利署
65.	香海正覺蓮社——佛教寶靜安老院	每半年一次	社會福利署

編號	院所名稱	太平紳士 巡視次數	負責部門／機構
66.	香港聖公會福利協會—— 香港聖公會李嘉誠護理安老院	每半年一次	社會福利署
67.	耆色園——可蔭護理安老院	每半年一次	社會福利署
68.	東華三院——黃祖棠護理安老院 <sup>(11)</sup>	每半年一次	社會福利署
69.	仁濟醫院——華懋護理安老院	每半年一次	社會福利署
	<b>I. 提供社會服務的慈善機構</b>		
70.	保良局	每季一次	民政事務總署

附註：

- (8) 太平紳士每次巡視包括律敦治醫院(第 16 號)和鄧肇堅醫院(第 38 號)。
- (9) 由於香港盲人輔導會——賽馬會屯門盲人安老院(第 54 號)自二零一零年七月起進行工程而暫停太平紳士巡視。
- (10) 自二零一三年十一月起，東華三院恒毅工場暨宿舍改名為東華三院何玉清工場暨宿舍(第 60 號)。
- (11) 太平紳士每次巡視包括東華三院——黃祖棠綜合職業復康中心暨宿舍(第 62 號)和東華三院——黃祖棠護理安老院(第 68 號)。

二零一一年至二零一三年  
太平紳士接獲的投訴、要求／查詢及  
提出的建議／意見統計數字

院所	院所數目			太平紳士 巡視次數			太平紳士 接獲的 投訴數目			太平紳士 接獲的要求／ 查詢數目			太平紳士 所提建議／ 意見數目		
	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013
懲教署院所	29	29	29	438	439	442	73	115	137	58	71	87	80	38	44
醫院管理局 轄下醫院	41	41	41	152	140	148	34	23	13	285	217	191	54	53	47
廉政公署 扣留中心	1	1	1	24	24	24	2	0	0	0	0	0	2	0	0
入境事務處 中心	2	2	2	28	28	28	0	1	0	92	93	72	13	7	4
保良局	1	1	1	4	4	4	0	0	0	0	0	0	0	2	1
石鼓洲康復院及 區貴雅修女紀念 婦女康復中心	2	2	2	7	8	8	1	0	0	0	0	0	6	8	5
社會福利署／ 非政府機構 轄下院舍	33	33	33	73	75	74	0	0	1	0	0	8	72	66	60
<b>總計：</b>	<b>109</b>	<b>109</b>	<b>109</b>	<b>726</b>	<b>718</b>	<b>728</b>	<b>110</b>	<b>139</b>	<b>151</b>	<b>435</b>	<b>381</b>	<b>358</b>	<b>227</b>	<b>174</b>	<b>161</b>



## 太平紳士巡視個別院所的詳細資料

(二零一三年一月一日至二零一三年十二月三十一日)

### I. 懲教署院所

#### A. 有關投訴、要求／查詢及建議／意見的統計數字

編號	院所名稱	太平紳士 巡視次數	太平紳士 接到的投訴 數目	太平紳士 接到的要求 ／查詢數目	太平紳士 所提建議／ 意見數目
1.	歌連臣角懲教所	12	0	0	0
2.	伊利沙伯醫院羈留病房／荔枝角收押所◆	24	18	3	7
3.	瑪麗醫院羈留病房／馬坑監獄◆	24	0	1	2
4.	喜靈洲懲教所／喜靈洲戒毒所◆	23	3	2	2
5.	勵志更生中心	12	0	0	0
6.	勵敬懲教所／芝蘭更生中心◆	24	0	0	4
7.	勵新懲教所／勵顧懲教所◆	24	0	3	1
8.	羅湖懲教所	24	9	3	5
9.	白沙灣懲教所	23	0	2	4
10.	豐力樓／百勤樓／勵行更生中心○	12	0	0	0
11.	壁屋懲教所	24	0	0	4
12.	壁屋監獄	24	1	0	3
13.	沙咀懲教所	24	0	0	1
14.	石壁監獄	24	1	7	0
15.	小欖精神病治療中心	24	52	29	2
16.	赤柱監獄	24	40	28	1
17.	大欖女懲教所／紫荊樓／蕙蘭更生中心○	24	6	1	1
18.	大欖懲教所	24	0	0	0
19.	塘福懲教所	24	2	7	1
20.	東頭懲教所	24	5	1	6
	<b>總計：</b>	<b>442</b>	<b>137</b>	<b>87</b>	<b>44</b>

◆ 表示每次巡視包括兩間院所。

○ 表示每次巡視包括三間院所。

**B. 太平紳士就院所提供的設施及服務給予滿意評分的統計數字\***

編號	院所名稱	太平紳士 巡視次數	對設施的 整體評分 <sup>+</sup>		對服務的 整體評分 <sup>+</sup>	
			滿意	不滿意	滿意	不滿意
1.	歌連臣角懲教所	12	10	0	11	0
2.	伊利沙伯醫院羈留病房 <sup>△</sup>	24	24	0	24	0
	荔枝角收押所 <sup>△</sup>		21	0	24	0
3.	瑪麗醫院羈留病房 <sup>△</sup>	24	22	0	23	0
	馬坑監獄 <sup>△</sup>		23	0	21	0
4.	喜靈洲懲教所 <sup>△</sup>	23	23	0	22	0
	喜靈洲戒毒所 <sup>△</sup>		20	0	21	0
5.	勵志更生中心	12	10	0	11	0
6.	勵敬懲教所／芝蘭更生中心	24	20	0	22	0
7.	勵新懲教所 <sup>△</sup>	24	23	0	22	0
	勵顧懲教所 <sup>△</sup>		21	0	23	0
8.	羅湖懲教所	24	21	0	24	0
9.	白沙灣懲教所	23	18	0	21	0
10.	豐力樓／百勤樓／勵行更生中心	12	9	0	12	0
11.	壁屋懲教所	24	20	0	22	0
12.	壁屋監獄	24	21	0	22	0
13.	沙咀懲教所	24	21	0	24	0
14.	石壁監獄	24	23	0	23	0
15.	小欖精神病治療中心	24	23	0	22	0
16.	赤柱監獄	24	20	0	22	0
17.	大欖女懲教所 <sup>△</sup>	24	21	0	24	0
	紫荊樓／蕙蘭更生中心 <sup>△</sup>		20	0	23	0
18.	大欖懲教所	24	22	0	22	0
19.	塘福懲教所	24	21	0	23	0
20.	東頭懲教所	24	20	0	21	0
<b>總計：</b>		<b>442</b>	<b>497</b>	<b>0</b>	<b>529</b>	<b>0</b>

\* 太平紳士在巡視期間，視察有關院所提供的設施(例如醫院設施、住宿地方、廚房及院所建築物的一般狀況)，以及就有關服務(包括訓練計劃、康樂活動及管理服務)作出評核。

<sup>+</sup> 由於有些太平紳士可能在某次巡視時未有就院所的設施或服務給予整體評分，對設施或服務給予整體評分的總次數未必等於太平紳士巡視某院所的總次數。

<sup>△</sup> 太平紳士就每間特定院所分別填寫報告。

### C. 就太平紳士接到的投訴採取的跟進行動摘要

太平紳士在巡視懲教署轄下院所期間接到的 137 宗投訴，分為以下幾類：

投訴類別	二零一三年接到的投訴數目	(%)
(i) 院所提供的服務(例如醫療護理服務不足、日用品不足、食物／膳食服務質素差劣)	58	(42%)
(ii) 待遇及福利(例如工作分配不公平、投訴／要求處理不當)	9	(7%)
(iii) 職員的態度及行為(例如不必要或過度使用武力、使用不雅語言)	35	(26%)
(iv) 紀律處分(例如紀律處分程序不公平、處罰不當)	18	(13%)
(v) 針對其他部門／機構的投訴，包括香港海關、香港警務處、司法機構和法律援助署	17	(12%)
<b>總計：</b>	<b>137</b>	

在第(i)至(iv)類的 120 宗投訴中，88 宗是關於運作方面的投訴，簡單而不太嚴重的，已由各有關院所處理，而管方已即場向太平紳士解釋。太平紳士信納這些個案已根據既定程序或指引妥為處理。管方在太平紳士巡視後會晤，並轉告太平紳士的意見予投訴人。

餘下的 32 宗個案，主要與職員的態度／行為及紀律處分有關，已轉交懲教署的投訴調查組調查。該組是懲教署內部處理投訴的渠道，負責調查對懲教署工作的指稱。在該組負責處理的 32 宗投訴中，25 宗已完成調查。全部查明並非屬實。太平紳士和投訴人已獲書面告知調查結果。另有六宗投訴無需進一步調查，原因包括重複投訴、個案已交由有關院所處理並予以解決，又或被羈留者／住院者／被扣留者其後撤回投訴。有一宗個案尚未完成處理，其調查工作正在進行中。

屬於第(v)類，即針對其他部門／機構的投訴有 17 宗，已轉交有關部門／機構省察和跟進。太平紳士和投訴人亦得知個案已作轉介。

#### **D. 就太平紳士接到的要求／查詢採取的跟進行動摘要**

太平紳士在巡視懲教署轄下院所期間接到的 87 項要求／查詢，分為以下幾類：

要求／查詢類別	二零一三年接到的要求／查詢數目	(%)
(i) 要求提早釋放／暫時出院返家／擔保外釋	12	(14%)
(ii) 院所提供的服務(例如要求增加醫療護理及增加食物的選擇)	29	(33%)
(iii) 院所提供的設施及設備(例如要求加設康樂設施)	7	(8%)
(iv) 待遇及福利(例如要求增加打電話次數、轉換工作及院所調遷)	29	(33%)
(v) 與其他部門／機構有關的事宜(例如申請法律援助、申請傷殘津貼、要求在釋放後獲提供居所)	10	(12%)
<b>總計：</b>	<b>87</b>	

上述個案大多關乎院所提供的服務(33%)、被羈留者／住院者／被扣留者的待遇及福利(33%)，以及要求提早釋放(14%)。院所管方已向太平紳士解釋這些個案的背景。在大部分個案中，太平紳士即場就要求或查詢作出回應；其他個案則轉交院所管方或其他有關當局跟進。懲教署已將所採取的行動告知太平紳士和被羈留者。

### E. 就太平紳士提出的建議／意見採取的跟進行動摘要

太平紳士在巡視懲教署轄下院所期間提出的 44 項建議／意見，分為以下幾類：

建議／意見類別	二零一三年提出的建議／意見數目	(%)
(i) 實際環境、設施及設備(例如翻新院所建築物的需要、更換舊電腦)	32	(73%)
(ii) 服務質素(例如改善膳食服務、定期檢討服務需要)	2	(5%)
(iii) 訓練計劃及康樂活動(例如提供市場導向的職業訓練課程、安排更多活動)	10	(22%)
<b>總計：</b>	<b>44</b>	

太平紳士提出的建議大多關於第(i)類：實際環境、設施及設備。部分懲教院所並非為指定用途而建，且於數十年前落成，部分設施已經老化。懲教署已不時進行維修，以確保設施可供正常使用。太平紳士建議翻新及修復這些院所、進行小型改善工程及計劃，並加快完成正進行的修復工程，就此，有關院所已經作出跟進。至於對院所進行大規模改善工程的建議，已轉交建築署及有關部門考慮。此外，太平紳士建議為被羈留者挑選合適的書籍和讀物。為此，每間院所教育組的合格教師會評估被羈留者的閱讀需要，以定期購買合適的讀物。輔導主任亦會徵詢被羈留者／住院者／被扣留者在閱讀喜好方面的意見，確保涵蓋有關的書籍類別。

就第(ii)類：服務質素，太平紳士建議把「真識食一珍惜食」計劃及無煙環境擴展至所有院所。懲教署會考慮全面推行的可行性。

關於第(iii)類：訓練計劃及康樂活動，太平紳士建議提供更多市場導向的職業訓練課程予被羈留者選擇、尋求志願機構協助提供訓練，以及協助被羈留者進修和就業。為加強該些人士的職業訓練計劃，懲教署為合資格的本地成年被羈留者提供全日制及部分時間制的職業訓練課程。懲教署會不斷檢討和加強培訓計劃，並致力為被羈留者在工場內的工作加入更多職業訓練的內容。

## II. 醫院管理局轄下醫院

### A. 投訴、要求／查詢及建議／意見的統計數字

編號	院所名稱	太平紳士 巡視次數	太平紳士 接到的投訴 數目	太平紳士 接到的要求／ 查詢數目	太平紳士 所提建議／ 意見數目
1.	雅麗氏何妙齡那打素醫院	2	0	0	0
2.	白普理寧養中心	2	0	0	0
3.	明愛醫院	4	0	0	0
4.	青山醫院	11	1	1	1
5.	春磡角慈氏護養院	1	0	0	0
6.	沙田慈氏護養院	2	0	0	1
7.	大口環根德公爵夫人兒童醫院	2	0	0	0
8.	葛量洪醫院	2	0	0	2
9.	靈實醫院	2	0	0	0
10.	香港佛教醫院	2	0	0	0
11.	香港眼科醫院	2	0	0	1
12.	九龍醫院	3	0	0	0
13.	九龍醫院九龍精神科觀察治療中心	13	3	38	7
14.	葵涌醫院	12	3	13	7
15.	廣華醫院	4	0	0	1
16.	麥理浩復康院	2	0	0	2
17.	大埔醫院新界東區精神科觀察治療中心	12	2	91	5
18.	北區醫院	2	0	0	0
19.	聖母醫院	2	0	0	0
20.	東區尤德夫人那打素醫院	4	2	0	1
21.	東區尤德夫人那打素精神病觀察治療院	12	2	48	5
22.	博愛醫院	2	0	0	0
23.	威爾斯親王醫院	4	0	0	3
24.	瑪嘉烈醫院	4	0	0	0
25.	伊利沙伯醫院	4	0	0	2

編號	院所名稱	太平紳士 巡視次數	太平紳士 接到的投訴 數目	太平紳士 接到的要求／ 查詢數目	太平紳士 所提建議／ 意見數目
26.	瑪麗醫院	3	0	0	0
27.	律敦治醫院／鄧肇堅醫院◆	2	0	0	0
28.	沙田醫院	1	0	0	1
29.	小欖醫院	2	0	0	0
30.	長洲醫院	2	0	0	0
31.	大埔醫院	2	0	0	1
32.	將軍澳醫院	2	0	0	1
33.	屯門醫院	4	0	0	0
34.	東華東院	2	0	0	0
35.	東華三院馮堯敬醫院	2	0	0	1
36.	東華三院黃大仙醫院	2	0	0	1
37.	東華醫院	2	0	0	3
38.	基督教聯合醫院	4	0	0	1
39.	黃竹坑醫院	2	0	0	0
40.	仁濟醫院	4	0	0	0
	<b>總計：</b>	<b>148<sup>**</sup></b>	<b>13</b>	<b>191</b>	<b>47</b>

◆ 表示每次巡視包括兩間院所。

\*\* 二零一三年十二月三日至二零一四年一月十三日，因應政府的流感大流行應變計劃，公立醫院啟動了嚴重應變級別。在此期間，除了前往精神科醫院和病房進行法定巡視外，太平紳士暫停巡視其他醫院。

**B. 太平紳士就院所提供的設施及服務給予滿意評分的統計數字\***

編號	院所名稱	太平紳士 巡視次數	對設施的 整體評分 <sup>+</sup>		對服務的 整體評分 <sup>+</sup>	
			滿意	不滿意	滿意	不滿意
1.	雅麗氏何妙齡那打素醫院	2	1	0	1	0
2.	白普理寧養中心	2	2	0	1	0
3.	明愛醫院	4	4	0	3	0
4.	青山醫院	11	10	0	10	0
5.	春磡角慈氏護養院	1	1	0	2	0
6.	沙田慈氏護養院	2	2	0	2	0
7.	大口環根德公爵夫人兒童醫院	2	0	0	2	0
8.	葛量洪醫院	2	2	0	2	0
9.	靈實醫院	2	2	0	2	0
10.	香港佛教醫院	2	2	0	2	0
11.	香港眼科醫院	2	1	0	2	0
12.	九龍醫院	3	3	0	3	0
13.	九龍醫院九龍精神科觀察治療中心	13	9	0	8	0
14.	葵涌醫院	12	11	0	12	0
15.	廣華醫院	4	3	0	3	0
16.	麥理浩復康院	2	1	0	1	0
17.	大埔醫院新界東區精神科觀察治療中心	12	5	0	8	0
18.	北區醫院	2	2	0	2	0
19.	聖母醫院	2	2	0	2	0
20.	東區尤德夫人那打素醫院	4	4	0	3	0
21.	東區尤德夫人那打素精神病觀察治療院	12	10	0	11	0
22.	博愛醫院	2	2	0	2	0

\* 太平紳士在巡視期間，視察有關院所提供的設施(例如病房設施、門診部及院所建築物的一般狀況)，以及就有關服務(包括病人護理及膳食／支援／管理服務)作出評核。

† 由於有些太平紳士可能在某次巡視時未有就院所的設施或服務給予整體評分，對設施或服務給予整體評分的總次數未必等於太平紳士巡視某院所的總次數。



編號	院所名稱	太平紳士 巡視次數	對設施的 整體評分 <sup>+</sup>		對服務的 整體評分 <sup>+</sup>	
			滿意	不滿意	滿意	不滿意
23.	威爾斯親王醫院	4	2	0	4	0
24.	瑪嘉烈醫院	4	4	0	4	0
25.	伊利沙伯醫院	4	3	0	2	0
26.	瑪麗醫院	3	3	0	3	0
27.	律敦治醫院／鄧肇堅醫院 <sup>◆</sup>	2	2	0	2	0
28.	沙田醫院	1	1	0	1	0
29.	小欖醫院	2	2	0	2	0
30.	長洲醫院	2	2	0	2	0
31.	大埔醫院	2	2	0	2	0
32.	將軍澳醫院	2	1	0	1	0
33.	屯門醫院	4	3	0	3	0
34.	東華東院	2	2	0	1	0
35.	東華三院馮堯敬醫院	2	2	0	2	0
36.	東華三院黃大仙醫院	2	2	0	2	0
37.	東華醫院	2	2	0	2	0
38.	基督教聯合醫院	4	2	0	3	0
39.	黃竹坑醫院	2	0	0	1	0
40.	仁濟醫院	4	4	0	3	0
	<b>總計：</b>	<b>148<sup>**</sup></b>	<b>118</b>	<b>0</b>	<b>124</b>	<b>0</b>

<sup>+</sup> 由於有些太平紳士可能在某次巡視時未有就院所的設施或服務給予整體評分，對設施或服務給予整體評分的總次數未必等於太平紳士巡視某院所的總次數。

<sup>◆</sup> 表示每次巡視包括兩間院所。

<sup>\*\*</sup> 二零一三年十二月三日至二零一四年一月十三日，因應政府的流感大流行應變計劃，公立醫院啟動了嚴重應變級別。在此期間，除了前往精神科醫院和病房進行法定巡視外，太平紳士暫停巡視其他醫院。

### C. 就太平紳士接到的投訴採取的跟進行動摘要

太平紳士在巡視醫院期間接到的 13 宗投訴，分為以下幾類：

投訴類別	二零一三年接到的投訴數目	(%)
(i) 院所提供的服務(例如醫療護理服務不足、日用品不足、食物／膳食服務質素差劣)	4	(31%)
(ii) 院所提供的設施及設備(例如洗手間設施不足、設備保養不善)	1	(8%)
(iii) 待遇及福利(例如工作分配不公平、投訴／要求處理不當)	1	(8%)
(iv) 職員的態度及行為(例如不必要或過度使用武力、使用不雅語言)	5	(38%)
(v) 其他	2	(15%)
<b>總計：</b>	<b>13</b>	

在接到的 13 宗投訴中，11 宗是由精神科病房病人提出。當中有八宗並不成立，原因是個案與病人的幻覺和精神狀況不穩定有關，例如一名病人投訴受到不明來歷的電磁波滋擾，而另一名病人則投訴其食物滲有藥物。至於餘下的三宗個案：兩宗是關於膳食服務及另一宗是與病房內有人吸煙有關。有關醫院已分別作出跟進，以改善膳食服務及禁止在病房內吸煙。

至於另外兩宗投訴，是由非精神科病房的病人提出。其中一宗無法追查，原因是投訴人對調查不作回應。餘下的一宗，是投訴一名醫院職員把一個載有病人私人財物的塑膠袋割破。該事件查實是一宗意外。有關醫院已提醒職員須小心處理病人的財物。

#### D. 就太平紳士接到的要求／查詢採取的跟進行動摘要

太平紳士巡視醫院期間接到的 191 項要求／查詢，全部由精神病患者提出。該等要求／查詢，分為以下幾類：

要求／查詢類別	二零一三年接到的 要求／查詢數目	(%)
(i) 要求提早出院／暫時出院返家／擔保外釋	57	(30%)
(ii) 院所提供的服務(例如要求增加醫療護理及增加食物的選擇)	87	(46%)
(iii) 院所提供的設施及設備(例如要求加設康樂設施)	32	(17%)
(iv) 待遇及福利(例如要求增加打電話次數、轉換工作及院所調遷)	10	(5%)
(v) 與其他部門／機構有關的事宜(例如申請法律援助、申請傷殘津貼、要求在出院後獲提供居所)	3	(1%)
(vi) 其他	2	(1%)
<b>總計：</b>	<b>191</b>	

就第(i)類而言，即要求提早出院或暫時出院返家，主診醫生和高級醫療人員已覆檢所有要求。對於經臨牀診斷後被認為不適合出院或暫時出院返家的病人，院方會按照《精神健康條例》(第 136 章)的有關條文處理其要求。此外，亦會告知病人有權向精神健康覆核審裁處提出其關注之處。

就第(ii)類要求，部分與食物質素及種類有關，例如要求提供下午茶、湯及更美味的食物。當局已將有關要求交由醫院膳食部門考慮。部分病人則要求減少用藥，而主診醫生已會見有關病人，以便重新評估其病情。

就第(iii)及(iv)類而言，部分病人要求改善洗手間的衛生情況。相關醫院已增加清潔洗手間的次數，以及提醒病人小心使用洗手間。亦有病人要求加設不同的康樂設施、在使用電話方面提

供更多方便，以及延長探病時間。院方已在病人的臨牀情況及資源許可的情況下，盡量滿足他們的要求。

就第(v)類與個人或福利有關的事宜，例如病人出院後希望獲提供居所和綜合社會保障援助，有關要求已交由醫務社工處理。

就第(vi)類而言，一位病人與太平紳士談及她的幻想，而另一位病人則向太平紳士傾訴不快的經歷。

所有太平紳士均獲悉院所採取的跟進行動。

#### **E. 就太平紳士提出的建議／意見採取的跟進行動摘要**

太平紳士在巡視醫院期間提出的 47 項建議／意見，分為以下幾類：

建議／意見類別	二零一三年提出的建議／意見數目	(% )
(i) 實際環境、設施及設備(例如翻新院所建築物的需要、更換舊電腦)	33	(70%)
(ii) 服務質素(例如改善膳食服務、定期檢討服務需要)	1	(2%)
(iii) 人力策劃(例如為職員提供培訓、制訂措施減少人手流失)	8	(17%)
(iv) 訓練計劃及康樂活動(例如提供市場導向的職業訓練課程、安排更多活動)	1	(2%)
(v) 其他	4	(9%)
<b>總計：</b>	<b>47</b>	

太平紳士提出的建議和意見大多與第(i)類：醫院的實際環境、設施及設備有關。有些個案已取得維修／翻新的撥款。醫管局會繼續確保轄下所有醫院獲得周全的保養。醫院會考慮檢討空間的使用，以舒緩擠迫的情況。長遠而言，醫管局會計劃重建醫院，以便更有效地使用空間。太平紳士亦建議進行小型改善工

程，例如改善通風。有關醫院已把改善工程納入二零一四／一五年度的工作項目內。此外，進行病房翻新工程時，除考慮病人的私隱外，亦會顧及到他們需要寧靜的環境。

就第(ii)類：服務質素而提出的建議，主要關乎為長期住院的精神病患者改善食物質素。這項建議已轉達醫院膳食部考慮。

就第(iii)類：人力策劃，太平紳士關注到人手不足以應付服務需求的問題。醫管局除繼續招聘人手外，亦會致力簡化工序，以維持服務質素。

就第(iv)類：訓練計劃及康樂活動而言，一位太平紳士建議為長期住院的精神病患者，提供更多元化的康樂活動。醫院管方會研究可否以現有資源，提供更多康樂活動。

再者，醫管局會考慮太平紳士就第(v)類提出的其他建議，包括提供無線上網服務、改善前往醫院的公共交通服務等，並會與有關各方聯繫，採取改善措施。

### III. 廉政公署扣留中心

#### A. 有關投訴、要求／查詢及建議／意見的統計數字

院所名稱	太平紳士 巡視次數	太平紳士 接到的投訴 數目	太平紳士 接到的要求 ／查詢數目	太平紳士 所提建議／ 意見數目
廉政公署扣留中心	24	0	0	0

#### B. 太平紳士就院所提供的設施及服務給予滿意評分的統計數字\*

院所名稱	太平紳士 巡視次數	對設施的 整體評分		對服務的 整體評分	
		滿意	不滿意	滿意	不滿意
廉政公署扣留中心	24	24	0	24	0

---

\* 太平紳士在巡視期間，視察有關院所提供的設施(例如扣留室、會客室、搜身／醫療／起訴室及建築物的一般狀況)，以及就有關服務(包括食物、寢具及管理服務)作出評核。

#### IV. 入境事務處入境事務中心

##### A. 有關投訴、要求／查詢及建議／意見的統計數字

編號	院所名稱	太平紳士 巡視次數	太平紳士 接到的投訴 數目	太平紳士 接到的要求 ／查詢數目	太平紳士 所提建議／ 意見數目
1	青山灣入境事務中心	24	0	72	2
2	馬頭角羈留中心	4	0	0	2
	<b>總計：</b>	<b>28</b>	<b>0</b>	<b>72</b>	<b>4</b>

##### B. 太平紳士就院所提供的設施及服務給予滿意評分的統計數字\*

編號	院所名稱	太平紳士 巡視次數	對設施的 整體評分		對服務的 整體評分	
			滿意	不滿意	滿意	不滿意
1	青山灣入境事務中心	24	24	0	24	0
2	馬頭角羈留中心	4	4	0	4	0
	<b>總計：</b>	<b>28</b>	<b>28</b>	<b>0</b>	<b>28</b>	<b>0</b>

##### C. 就太平紳士接到的要求／查詢採取的跟進行動摘要

太平紳士在巡視青山灣入境事務中心期間接獲的 72 項要求／查詢，分為以下幾類：

要求／查詢類別	二零一三年接到的 要求／查詢數目	(%)
(i) 要求提早釋放／暫時出院返家／擔保外釋	59	(82%)
(ii) 院所提供的服務(例如要求增加醫療護理及增加食物的選擇)	11	(15%)
(iii) 待遇及福利(例如要求增加打電話次數、轉換工作及院所調遷)	2	(3%)
<b>總計：</b>	<b>72</b>	

\* 太平紳士在巡視期間，視察有關院所提供的設施(例如宿舍、清潔衛生、保安及院所建築物的一般狀況)，以及就有關服務(包括膳食／醫療安排、保管被羈留者的財物及管理服務)作出評核。

關於第(i)類的 59 宗個案主要關乎要求查核個案的處理進度、會晤個案負責人和擔保外釋。該等要求已轉交相關組別跟進。

關於第(ii)類的 11 項要求，主要關乎要求提供醫療服務。至於第(iii)類的兩項要求，則與提供電話卡撥打國際長途電話及放寬使用電話安排有關。該等要求已分別由中心駐診醫生和福利主任處理。有關的太平紳士已獲悉中心採取的行動。

#### ***D. 就太平紳士提出的建議／意見採取的跟進行動摘要***

太平紳士就實際環境、設施及設備提出四項建議／意見，當中包括更換廚房對出走廊的光滑地磚、按照羈留人數調節通風系統、為被羈留人士提供女更衣室以提高私隱，以及改善圖書館系統。

中心已因應太平紳士的建議採取跟進行動，當中包括與建築署聯繫，以研究能否更換地磚及日後擬予採用的合適鋪地物料；安排改善工程，就走廊地磚進行防滑處理，該項工程已於二零一三年八月完成；以及調節空調系統。至於為被羈留人士提供女更衣室一事，有關太平紳士已備悉中心內的單人囚室，可供女性被羈留人士用作更衣設施。

因應太平紳士就圖書館系統所提出的建議，當局已作好安排，加添不同類別及語言的書籍和雜誌，供被羈留人士閱覽；以及改善借書記錄系統。



## V. 保良局

### A. 投訴、要求／查詢及建議／意見的統計數字

編號	院所名稱	太平紳士 巡視次數	太平紳士 接到的投訴 數目	太平紳士 接到的要求 ／查詢數目	太平紳士 所提建議／ 意見數目
1.	保良局	4	0	0	1
	<b>總計：</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>

### B. 太平紳士就院所提供的設施及服務給予滿意評分的統計數字\*

編號	院所名稱	太平紳士 巡視次數	對設施的 整體評分		對服務的 整體評分	
			滿意	不滿意	滿意	不滿意
1.	保良局	4	4	0	4	0
	<b>總計：</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>

### C. 就太平紳士提出的建議／意見採取的跟進行動摘要

儘管兒童留在保良局的時間不長，一位太平紳士對兒童的教育需要表示關注。兒童入住保良局後，轉介的社署社工或相關福利機構會作出評估，如情況許可，會安排他們接受正常學校教育。就因應不同原因而暫時輟學的兒童，保良局會根據中文、英文和數學科的學校課程綱要，透過「兒童讀書樂」計劃為兒童提供導修課。該計劃旨在協助兒童保持學習習慣，為他們在不久後恢復正常學校生活作好準備。該位太平紳士已獲悉有關安排。

---

\* 太平紳士在巡視期間，視察有關院所提供的設施(例如宿舍、庇護工場及院所建築物的一般狀況)，以及就有關服務(包括住宿／日託／康復服務)作出評核。

## VI. 石鼓洲康復院及區貴雅修女紀念婦女康復中心

### A. 投訴、要求／查詢及建議／意見的統計數字

編號	院所名稱	太平紳士 巡視次數	太平紳士 接到的投訴 數目	太平紳士 接到的要求 ／查詢數目	太平紳士 所提建議／ 意見數目
1.	石鼓洲康復院	4	0	0	2
2.	區貴雅修女紀念婦女康復中心	4	0	0	3
	<b>總計：</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>

### B. 太平紳士就院所提供的設施及服務給予滿意評分的統計數字\*

編號	院所名稱	太平紳士 巡視次數	對設施的 整體評分 <sup>+</sup>		對服務的 整體評分	
			滿意	不滿意	滿意	不滿意
1.	石鼓洲康復院	4	3	0	4	0
2.	區貴雅修女紀念婦女康復中心	4	4	0	4	0
	<b>總計：</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>0</b>

\* 太平紳士在巡視期間，視察有關院所提供的設施(例如醫院設備、住宿地方、廚房及院所建築物的一般狀況)，以及就有關服務(包括訓練課程、康樂活動及管理服務)作出評核。

<sup>+</sup> 由於有些太平紳士可能在某次巡視時未有就院所的設施或服務給予整體評分，對設施或服務給予整體評分的總次數未必等於太平紳士巡視某院所的總次數。

### C. 就太平紳士提出的建議／意見採取的跟進行動摘要

太平紳士提出了五項建議／意見：

建議／意見類別	二零一三年提出的建議／意見數目	(%)
(i) 實際環境、設施及設備(例如翻新院所建築物的需要、更換舊電腦)	1	(20%)
(ii) 其他	4	(80%)
<b>總計：</b>	<b>5</b>	

第(i)類的意見是指院所需要進行維修保養，以及其廚房空間不足。為此，有關院所已於旱季安排進行預防和維修保養工程，防止漏水。為紓解廚房的空間問題，院所已改用電熱蒸櫃，既省空間，又可烹調得更加健康。

至於第(ii)類，太平紳士的建議是關於年青吸毒者對院所的殷切需要及資源的需求。衛生署會繼續提供所需的協助和支援，以處理院所購置／更換非經常開支項目的資源申請。

## VII. 社會福利署／非政府機構轄下的院所

### A. 有關投訴、要求／查詢及建議／意見的統計數字

編號	院所名稱	太平紳士 巡視次數	太平紳士 接到的投訴 數目	太平紳士 接到的要求／ 查詢數目	太平紳士 所提 建議／ 意見數目
1.	香港明愛——明愛賽馬會荔景社會服務中心	2	0	0	2
2.	香港明愛——明愛李嘉誠護理安老院	2	0	0	2
3.	香港明愛——明愛培立中心	2	0	0	2
4.	基督教香港信義會——葵盛宿舍	2	0	0	2
5.	扶康會——扶康會康復中心	2	0	0	2
6.	基督教靈實協會——靈實坑口護理院	2	0	0	4
7.	香海正覺蓮社——佛教李嘉誠護理安老院	2	0	0	0
8.	香海正覺蓮社——佛教寶靜安老院	2	0	0	0
9.	香港青少年培育會——白普理宿舍	2	0	0	0
10.	香港聖公會福利協會——香港聖公會李嘉誠護理安老院	2	0	0	1
11.	香港盲人輔導會——賽馬會盲人中心	2	0	0	2
12.	香港盲人輔導會——賽馬會屯門盲人安老院	0 <sup>#</sup>	-	-	-
13.	香港學生輔助會——荷蘭宿舍	2	0	0	0
14.	香港學生輔助會——石壁宿舍	2	0	0	2
15.	新生精神康復會——新生會大樓長期護理院	2	0	0	3
16.	新生精神康復會——屯門長期護理院	2	0	0	4
17.	保良局永隆銀行金禧庇護工場及宿舍	4	0	1	3

<sup>#</sup> 由於施工的關係，香港盲人輔導會——賽馬會屯門盲人安老院自二零一零年七月起暫時關閉，太平紳士已暫停巡視這院所。

編號	院所名稱	太平紳士 巡視次數	太平紳士 接到的投訴 數目	太平紳士 接到的要求/ 查詢數目	太平紳士 所提 建議/ 意見數目
18.	保良局——鄭翼之中心	2	0	0	2
19.	喬色園——可蔭護理安老院	2	0	0	0
20.	善牧會——瑪利灣中心	2	0	0	2
21.	香港扶幼會——則仁中心	2	0	0	3
22.	香港扶幼會——長康宿舍	2	0	0	0
23.	香港扶幼會——盛德中心	2	0	0	2
24.	香港扶幼會——元洲宿舍	2	0	0	0
25.	香港心理衛生會——賽馬會大樓	2	0	0	1
26.	救世軍——長康社區展能暨宿 舍服務	2	0	0	7
27.	屯門兒童及青少年院	12	0	4	3
28.	東華三院何玉清工場暨宿舍 <sup>^</sup>	2	0	0	2
29.	東華三院——賽馬會復康中心	2	1	0	2
30.	東華三院——穎妍宿舍	2	0	3	5
31.	東華三院——黃祖棠護理安老 院／東華三院——黃祖棠綜合 職業復康中心暨宿舍 <sup>◆</sup>	2	0	0	0
			0	0	2
32.	仁濟醫院——華懋護理安老院	2	0	0	0
	<b>總計：</b>	<b>74</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>60</b>

<sup>^</sup> 自二零一三年十一月起，東華三院恒毅工場暨宿舍已易名為東華三院何玉清工場暨宿舍。

<sup>◆</sup> 表示每次巡視包括兩間院所。

**B. 太平紳士就院所提供的設施及服務給予滿意評分的統計數字\***

編號	院所名稱	太平紳士 巡視次數	對設施的 整體評分 <sup>+</sup>		對服務的 整體評分 <sup>+</sup>	
			滿意	不滿意	滿意	不滿意
1.	香港明愛——明愛賽馬會荔景社會服務中心	2	2	0	2	0
2.	香港明愛——明愛李嘉誠護理安老院	2	2	0	2	0
3.	香港明愛——明愛培立中心	2	2	0	2	0
4.	基督教香港信義會——葵盛宿舍	2	1	1@	2	0
5.	扶康會——扶康會康復中心	2	2	0	2	0
6.	基督教靈實協會——靈實坑口護理院	2	2	0	2	0
7.	香海正覺蓮社——佛教李嘉誠護理安老院	2	2	0	2	0
8.	香海正覺蓮社——佛教寶靜安老院	2	2	0	2	0
9.	香港青少年培育會——白普理宿舍	2	2	0	2	0
10.	香港聖公會福利協會——香港聖公會李嘉誠護理安老院	2	2	0	2	0
11.	香港盲人輔導會——賽馬會盲人中心	2	2	0	2	0
12.	香港盲人輔導會——賽馬會屯門盲人安老院	0 <sup>#</sup>	-	-	-	-
13.	香港學生輔助會——荷蘭宿舍	2	2	0	2	0
14.	香港學生輔助會——石壁宿舍	2	2	0	2	0
15.	新生精神康復會——新生會大樓長期護理院	2	2	0	2	0

\* 太平紳士在巡視期間，視察有關院所提供的設施(例如宿舍、廚房／食堂、康樂設施及院所建築物的一般狀況)，以及就有關服務(包括學科／職業先修訓練課程及醫療／管理服務)作出評核。

<sup>+</sup> 由於有些太平紳士可能在某次巡視時未有就院所的設施或服務給予整體評分，對設施或服務給予整體評分的總次數未必等於太平紳士巡視某院所的總次數。

@ 太平紳士建議宿舍需予整修，按此宿舍管方已向獎券基金提出撥款申請以進行相關工程。

<sup>#</sup> 由於施工的關係，香港盲人輔導會——賽馬會屯門盲人安老院自二零一零年七月起暫時關閉，太平紳士已暫停巡視這院所。

編號	院所名稱	太平紳士 巡視次數	對設施的 整體評分 <sup>+</sup>		對服務的 整體評分 <sup>+</sup>	
			滿意	不滿意	滿意	不滿意
16.	新生精神康復會——屯門長期護理院	2	2	0	2	0
17.	保良局永隆銀行金禧庇護工場及宿舍	4	4	0	4	0
18.	保良局——鄭翼之中心	2	2	0	2	0
19.	喬色園——可蔭護理安老院	2	1	0	2	0
20.	善牧會——瑪利灣中心	2	2	0	2	0
21.	香港扶幼會——則仁中心	2	2	0	2	0
22.	香港扶幼會——長康宿舍	2	2	0	2	0
23.	香港扶幼會——盛德中心	2	2	0	2	0
24.	香港扶幼會——元洲宿舍	2	2	0	2	0
25.	香港心理衛生會——賽馬會大樓	2	2	0	2	0
26.	救世軍——長康社區展能暨宿舍服務	2	2	0	2	0
27.	屯門兒童及青少年院	12	12	0	12	0
28.	東華三院何玉清工場暨宿舍 <sup>^</sup>	2	2	0	2	0
29.	東華三院——賽馬會復康中心	2	2	0	2	0
30.	東華三院——穎妍宿舍	2	2	0	2	0
31.	東華三院——黃祖棠護理安老院 <sup>△</sup> ／東華三院——黃祖棠綜合職業復康中心暨宿舍 <sup>△</sup>	2	2	0	2	0
			2	0	2	0
32.	仁濟醫院——華懋護理安老院	2	1	0	2	0
<b>總計：</b>		<b>74</b>	<b>73</b>	<b>1</b>	<b>76</b>	<b>0</b>

### C. 就太平紳士接到的投訴採取的跟進行動摘要

太平紳士接到一宗投訴，指院舍現有的載客車無法容納電動輪椅。有關院舍已尋求撥款，以更換現有的四輛載客車。此外，該院舍在收到捐款後，便會購置一輛可照顧特別輪椅使用者需要的新式載客車。

<sup>+</sup> 由於有些太平紳士可能在某次巡視時未有就院所的設施或服務給予整體評分，對設施或服務給予整體評分的總次數未必等於太平紳士巡視某院所的總次數。

<sup>^</sup> 自二零一三年十一月起，東華三院恒毅工場暨宿舍已易名為東華三院何玉清工場暨宿舍。

<sup>△</sup> 太平紳士就每間特定院所分別填寫報告。

#### D. 就太平紳士接到的要求／查詢採取的跟進行動摘要

太平紳士接到的八項要求／查詢，分為以下幾類：

投訴類別	二零一三年接到的投訴數目	(%)
(i) 院所提供的設施及設備(例如要求加設康樂設施)	3	(38%)
(ii) 待遇及福利(例如要求增加打電話次數、轉換工作及院舍調遷)	4	(50%)
(iii) 其他	1	(12%)
<b>總計：</b>	<b>8</b>	

住宿者就廁紙、洗髮露的品質及提供更加保暖的衣物向太平紳士表示關注。有關的院舍會定期監察合約供應商所提供的日用品質素，並會在適當的情況下研究住宿者的個別需要。一名女住宿者要求更換睡房，院舍在顧及她與同房的關係後已作出安排。此外，一名住院者建議院舍可添置更多植物以綠化環境。

#### E. 就太平紳士提出的建議／意見採取的跟進行動摘要

太平紳士在巡視期間提出的 60 項建議／意見，分為以下幾類：

建議／意見類別	二零一三年提出的建議／意見數目	(%)
(i) 實際環境、設施及設備(例如翻新院所建築物的需要、更換舊電腦)	25	(42%)
(ii) 服務質素(例如改善膳食服務、定期檢討服務需要)	15	(25%)
(iii) 人力策劃(例如為職員提供培訓、制訂措施減少人手流失)	7	(12%)
(iv) 訓練計劃及康樂活動(例如提供市場導向的職業訓練課程、安排更多活動)	1	(2%)
(v) 投訴渠道及投訴處理	1	(2%)
(vi) 其他	11	(17%)
<b>總計：</b>	<b>60</b>	



因應太平紳士就第(i)類提出的意見，院舍已經進行翻新及改善工程，例如重髹牆壁、門框及斜角位、修理冷氣機排水系統、闢設更多露天的休憩及運動場地、翻新廚房，以及改良廣播系統。院舍亦已尋求撥款，以便進行大型翻新工程。

就第(iii)類而言，院舍已向社署轉達有關改善人手比例及向住宿者提供心理服務的建議，以供考慮。由二零一四年二月起，院舍將獲增撥資源，以加強專業人員支援服務。有些太平紳士亦建議，為學生安排性別相同的導師。有關院舍已向教育及職前服務承辦商反映意見，以供考慮及妥為跟進。

就第(iv)類而言，一位太平紳士建議安排更多機會及適當場地，以進一步推廣運動。因此，在有關院舍現有鄰近地方，已覓得額外地方，作培訓及康樂用途。

有關院舍備悉太平紳士對第(ii)及第(v)類的意見。最後，關於第(vi)類，太平紳士的意見包括增撥資源以縮短輪候名單，以及調派義工有助支援服務。為此，有關院舍已推行義工培訓計劃。