
太平紳士巡視 二零一五年年報

政務司司長辦公室轄下行政署

太平紳士巡視 二零一五年年報

本報告載述太平紳士在二零一五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. 政府於二零一五年委任了 50 位非官守太平紳士及 20 位官守太平紳士。截至二零一五年十二月三十一日，本港共有 330 位官守太平紳士及 1 302 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. 在二零一五年，太平紳士巡視計劃下共有 112 間⁽¹⁾院所。兩間戒毒院所(即香港戒毒會成年婦女康復中心和香港戒毒會凹頭青少年中心)於二零一五年八月新納入太平紳士巡視計劃。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 72 間院所，則按行政安排，每季或每半年巡視一次。二零一五年太平紳士巡視計劃下的院所名單載於**附件 A**。

7. 在二零一五年內，太平紳士曾巡視 110 間院所，合共 722 次。另有兩間院所(即香港盲人輔導會——賽馬會屯門盲人安老院⁽²⁾和新生精神康復會——屯門長期護理院⁽³⁾)因進行翻新工程，已分別於二零一零年七月和二零一五年五月暫停太平紳士巡視。每位非官守太平紳士⁽⁴⁾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。

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，分別根據《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；巡視社會福利署(社署)的羈留院／感化院舍，則分別根據《罪犯感化條例》(第 298 章)和《少年犯條例》(第 226 章)的規定而進行。法

⁽¹⁾ 包括在二零一五年一月底關閉的馬坑監獄，而太平紳士現已停止巡視該院所。為向年長在囚人士(大多收押於馬坑監獄)提供恰當的羈管及更生安排，以及善用懲教設施，懲教署已於二零一四年底完成大欖懲教所的設施改善工程，以收容合適的年長在囚人士。收押於馬坑監獄的所有年長在囚人士，其後已於二零一五年一月底遷移至大欖懲教所。至於馬坑監獄，則轉而用作員工訓練；此後並無太平紳士再獲安排巡視該處。

⁽²⁾ 香港盲人輔導會——賽馬會屯門盲人安老院已於二零一六年八月重新開放予太平紳士巡視。

⁽³⁾ 新生精神康復會——屯門長期護理院暫定於二零一七年一月重新開放予太平紳士巡視。

⁽⁴⁾ 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。

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、衛生署轄下由非政府機構營辦的戒毒院所、社署及非政府機構轄下的福利院所、或民政事務總署轄下提供社會服務的慈善機構巡視，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有效的監察，所有太平紳士巡視均無預告，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。通常按每間院所的指定巡視次數，每次有兩名太平紳士被派往巡視。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。

10. 為方便太平紳士在巡視院所時能集中視察須注意的事項，太平紳士會在巡視前收到有關部門擬備的核對表，當中重點列出太平紳士巡視各類院所期間可注意的重要範疇。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可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。簡介會已於二零一五年十月舉行，有 53 位新委任的太平紳士出席，其間懲教署、社署、醫管局的代表在場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重要職能之一，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，可親自進一步調查，而政府亦鼓勵太平紳士與院所管方和員工商討，以及按情況查閱投訴登記冊，以確定先前的投訴／要求／查詢已獲管方妥善處理。

14. 有關過去三年太平紳士接到的投訴、要求／查詢，詳細統計數字載於附件 B。有關太平紳士處理接到的投訴／要求／查詢的詳細資料載於附件 C。

接到的投訴

15. 二零一五年，太平紳士在巡視時接到的投訴有 138 宗，而二零一四年則有 154 宗。有關的投訴主要關乎院所提供的服務(36%)及職員的態度及行為(28%)。就接到的 138 宗投訴，當中有 37 宗無須跟進。至於餘下的 101 宗投訴，有 74 宗(73%)在一個月內予以跟進，而二零一四年的比率則為 85%⁽⁵⁾。有關的統計數字摘要載於下文表 1。

表 1 — 二零一五年接到的投訴數目及類別

投訴類別	二零一五年接到的投訴數目	(%)
(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／膳食服務質素差劣等)	50	(36%)
(ii) 職員的態度及行為(例如不必要或過度使用武力、使用不雅語言等)	38	(28%)
(iii) 待遇和福利(例如工作分配不公平、投訴／要求處理不當等)	26	(19%)
(iv) 針對其他部門／機構的投訴	10	(7%)
(v) 紀律處分(例如紀律處分程序不公平、處罰不當等)	7	(5%)

⁽⁵⁾ 由於太平紳士於二零一五年進行巡視時所接到的 27 宗投訴(佔須予跟進的 101 宗投訴的 27%)，其性質和情況複雜(部分投訴涉及被扣留者提出免遣返保護聲請，另有部分投訴則涉及職員的行為)，部門須取得各方的資料以進行調查。因此，跟進這些投訴需時超過一個月。

投訴類別	二零一五年接到的投訴數目	(%)
(vi) 院所提供的設施及設備(例如洗手間設施不足、設備保養不善等)	4	(3%)
(vii) 其他	3	(2%)
總計：	138	

接到的要求／查詢

16. 二零一五年，太平紳士在巡視時接到的要求／查詢共 257 項，而二零一四年接到的則有 373 項。有關的要求／查詢主要關乎提早釋放(35%)及改善院所服務(19%)。當中 95%的要求／查詢在一個月內予以跟進，而二零一四年的比率則為 81%。有關的統計數字摘要載於下文表 2。

表 2 — 二零一五年接到的要求／查詢數目及類別

要求／查詢類別	二零一五年接到的要求／查詢數目	(%)
(i) 要求提早釋放／暫時出院返家／擔保外釋	89	(35%)
(ii) 院所提供的服務(例如要求增加醫療護理、增加食物的選擇等)	50	(19%)
(iii) 院所提供的設施及設備(例如要求加設康樂設施等)	39	(15%)
(iv) 待遇及福利(例如要求增加打電話次數、轉換工作、院所調遷等)	35	(14%)
(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等)	30	(12%)
(vi) 其他	14	(5%)
總計：	257	

太平紳士提出的建議／意見

17. 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。

18. 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。二零一五年，太平紳士提出 144 項建議／意見，而二零一四年則提出 155 項。有 73% 的建議／意見在一個月內予以跟進，而二零一四年的比率則為 80%⁽⁶⁾。有關的統計數字摘要載於下文表 3。

表 3 — 二零一五年提出的建議／意見數目和類別

建議／意見類別	二零一五年提出的建議／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、更換舊電腦等)	62	(43%)
(ii) 服務質素(例如改善膳食服務、定期檢討服務需要等)	37	(26%)
(iii) 人力策劃(例如為職員提供培訓、制訂措施減少人手流失等)	18	(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、安排更多活動等)	12	(8%)
(v) 投訴渠道及投訴處理	1	(1%)
(vi) 其他	14	(10%)
總計：	144	

⁽⁶⁾ 較多太平紳士就院所的重建事項提出建議／意見。鑑於所涉及改建工程的規模，該等部門跟進當中部分建議／意見，需時超過一個月。

19. 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，詳細統計數字載於**附件 B**。

20. 按院所組別編制的詳細統計數字和資料，包括太平紳士提出的意見之成效，載於**附件 C**。

總結

21. 政府非常重視太平紳士巡視制度。這套制度是在其他既定機制以外設立的一個有效的渠道，讓羈押及其他院所的被羈留者／住院者／被扣留者可提出投訴及要求。通過這個由太平紳士獨立定期巡視的制度，被羈留者／住院者／被扣留者的權利得以保障。除了確保被羈留者／住院者／被扣留者所作出的投訴，能以公平和具透明度的方式處理外，太平紳士巡視制度亦能提供一個平台予太平紳士提出意見和建議，以改善院所設施和服務的管理。政府將一如以往，定期檢討太平紳士巡視制度，並確保制度有效運作。

政務司司長辦公室轄下行政署

二零一六年九月

二零一五年太平紳士巡視計劃下的院所名單

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
A. 成人監獄／懲教所			
1.	伊利沙伯醫院羈留病房 ⁽¹⁾	每兩週一次	懲教署
2.	瑪麗醫院羈留病房 ⁽²⁾	每兩週一次	懲教署
3.	喜靈洲懲教所 ⁽³⁾	每兩週一次	懲教署
4.	荔枝角收押所 ⁽¹⁾	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 ⁽⁴⁾	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 ⁽⁵⁾	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 ⁽⁶⁾	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. 青年囚犯懲教所			
17.	紫荊樓 ⁽⁶⁾	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 ⁽⁷⁾	每兩週一次	懲教署
20.	豐力樓 ⁽⁵⁾	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 ⁽⁸⁾	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
23.	大潭峽懲教所 ⁽²⁾	每兩週一次	懲教署
C. 戒毒院所			
24.	喜靈洲戒毒所 ⁽³⁾	每兩週一次	懲教署
25.	勵新懲教所 ⁽⁹⁾	每兩週一次	懲教署
26.	勵顧懲教所 ⁽⁹⁾	每兩週一次	懲教署
D. 更生中心			
27.	芝蘭更生中心 ⁽⁷⁾	每兩週一次	懲教署
28.	勵志更生中心 ⁽⁸⁾	每兩週一次	懲教署
29.	勵行更生中心 ⁽⁵⁾	每月一次	懲教署
30.	蕙蘭更生中心 ⁽⁶⁾	每兩週一次	懲教署
E. 廉政公署及入境事務處轄下扣留中心			
31.	青山灣入境事務中心	每兩週一次	入境事務處
32.	廉政公署扣留中心	每兩週一次	廉政公署
33.	馬頭角羈留中心	每季一次	入境事務處
F. 精神科醫院			
34.	青山醫院	每月一次	醫院管理局
35.	九龍醫院九龍精神科觀察治療中心	每月一次	醫院管理局
36.	葵涌醫院	每月一次	醫院管理局
37.	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
38.	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
G. 社會福利署轄下羈留院、收容所、感化院舍及感化院			
39.	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
40.	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)和大潭峽懲教所(第 23 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 24 號)。
- (4) 馬坑監獄(第 6 號)已於二零一五年一月底關閉，而太平紳士現已停止巡視該院所。為向年長在囚人士(大多收押於馬坑監獄)提供恰當的羈管及更生安排，以及善用懲教設施，懲教署已於二零一四年底完成大欖懲教所的設施改善工程，以收容合適的年長在囚人士。收押於馬坑監獄的所有年長在囚人士，其後已於二零一五年一月底遷移至大欖懲教所。至於馬坑監獄，則轉而用作員工訓練；此後並無太平紳士再獲安排巡視該處。
- (5) 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 29 號)。
- (6) 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 30 號)。
- (7) 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 27 號)。
- (8) 太平紳士每次巡視包括沙咀懲教所(第 22 號)和勵志更生中心(第 28 號)。
- (9) 太平紳士每次巡視包括勵新懲教所(第 25 號)和勵顧懲教所(第 26 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
A. 非政府機構轄下的戒毒院所			
1.	香港戒毒會成年婦女康復中心 ⁽¹⁰⁾	每半年一次	衛生署
2.	香港戒毒會凹頭青少年中心 ⁽¹¹⁾	每半年一次	衛生署
3.	香港戒毒會石鼓洲康復院	每季一次	衛生署
4.	香港戒毒會區貴雅修女紀念婦女康復中心	每季一次	衛生署
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			
5.	雅麗氏何妙齡那打素醫院	每半年一次	醫院管理局
6.	明愛醫院	每季一次	醫院管理局
7.	靈實醫院	每半年一次	醫院管理局
8.	香港佛教醫院	每半年一次	醫院管理局
9.	九龍醫院	每季一次	醫院管理局
10.	廣華醫院	每季一次	醫院管理局
11.	北區醫院	每半年一次	醫院管理局
12.	東區尤德夫人那打素醫院	每季一次	醫院管理局
13.	博愛醫院	每半年一次	醫院管理局
14.	威爾斯親王醫院	每季一次	醫院管理局
15.	瑪嘉烈醫院	每季一次	醫院管理局
16.	伊利沙伯醫院	每季一次	醫院管理局
17.	瑪麗醫院	每季一次	醫院管理局
18.	律敦治醫院 ⁽¹²⁾	每半年一次	醫院管理局
19.	沙田醫院	每半年一次	醫院管理局
20.	大埔醫院	每半年一次	醫院管理局
21.	將軍澳醫院	每半年一次	醫院管理局
22.	屯門醫院	每季一次	醫院管理局
23.	東華東院	每半年一次	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
24.	東華三院黃大仙醫院	每半年一次	醫院管理局
25.	東華醫院	每半年一次	醫院管理局
26.	基督教聯合醫院	每季一次	醫院管理局
27.	仁濟醫院	每季一次	醫院管理局
C. 精神科醫院			
28.	小欖醫院	每半年一次	醫院管理局
D. 非急症或療養醫院			
29.	春磡角慈氏護養院	每半年一次	醫院管理局
30.	沙田慈氏護養院	每半年一次	醫院管理局
31.	麥理浩復康院	每半年一次	醫院管理局
32.	東華三院馮堯敬醫院	每半年一次	醫院管理局
33.	黃竹坑醫院	每半年一次	醫院管理局
E. 特別性質的急症醫院			
34.	白普理寧養中心	每半年一次	醫院管理局
35.	大口環根德公爵夫人兒童醫院	每半年一次	醫院管理局
36.	葛量洪醫院	每半年一次	醫院管理局
37.	香港眼科醫院	每半年一次	醫院管理局
38.	聖母醫院	每半年一次	醫院管理局
39.	長洲醫院	每半年一次	醫院管理局
40.	鄧肇堅醫院 ⁽¹²⁾	每半年一次	醫院管理局
F. 非政府機構轄下的兒童院			
41.	香港明愛——明愛培立中心	每半年一次	社會福利署
42.	香港青少年培育會——白普理宿舍	每半年一次	社會福利署
43.	香港學生輔助會——荷蘭宿舍	每半年一次	社會福利署
44.	香港學生輔助會——石壁宿舍	每半年一次	社會福利署
45.	善牧會——瑪利灣中心	每半年一次	社會福利署
46.	香港扶幼會——則仁中心	每半年一次	社會福利署
47.	香港扶幼會——長康宿舍	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
48.	香港扶幼會——盛德中心	每半年一次	社會福利署
49.	香港扶幼會——元洲宿舍	每半年一次	社會福利署
50.	東華三院——穎妍宿舍	每半年一次	社會福利署
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			
51.	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
52.	基督教香港信義會——葵盛宿舍	每半年一次	社會福利署
53.	扶康會——扶康會康復中心	每半年一次	社會福利署
54.	基督教靈實協會——靈實坑口護理院	每半年一次	社會福利署
55.	香港盲人輔導會——賽馬會盲人中心	每半年一次	社會福利署
56.	香港盲人輔導會——賽馬會屯門盲人安老院 ⁽¹³⁾	每半年一次	社會福利署
57.	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
58.	新生精神康復會——屯門長期護理院 ⁽¹⁴⁾	每半年一次	社會福利署
59.	保良局——鄭翼之中心	每半年一次	社會福利署
60.	香港心理衛生會——賽馬會大樓	每半年一次	社會福利署
61.	救世軍——長康社區展能暨宿舍服務	每半年一次	社會福利署
62.	東華三院何玉清工場暨宿舍	每半年一次	社會福利署
63.	東華三院——賽馬會復康中心	每半年一次	社會福利署
64.	東華三院——黃祖棠綜合職業復康中心暨宿舍 ⁽¹⁵⁾	每半年一次	社會福利署
H. 非政府機構轄下的安老院			
65.	香港明愛——明愛李嘉誠護理安老院	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
67.	香海正覺蓮社——佛教寶靜安老院	每半年一次	社會福利署
68.	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
69.	嗇色園——可蔭護理安老院	每半年一次	社會福利署
70.	東華三院——黃祖棠護理安老院 ⁽¹⁵⁾	每半年一次	社會福利署
71.	仁濟醫院——華懋護理安老院	每半年一次	社會福利署
I. 提供社會服務的慈善機構			
72.	保良局	每季一次	民政事務總署

附註：

- (10) 香港戒毒會成年婦女康復中心(第 1 號)自二零一五年八月起被納入為太平紳士巡視院所。
- (11) 香港戒毒會凹頭青少年中心(第 2 號)自二零一五年八月起被納入為太平紳士巡視院所。
- (12) 太平紳士每次巡視包括律敦治醫院(第 18 號)和鄧肇堅醫院(第 40 號)。
- (13) 由於香港盲人輔導會——賽馬會屯門盲人安老院(第 56 號)自二零一零年七月起進行翻新工程，這段期間暫停太平紳士巡視。安老院已於二零一六年八月重新開放予太平紳士巡視。
- (14) 由於新生精神康復會——屯門長期護理院(第 58 號)自二零一五年五月起進行翻新工程，這段期間暫停太平紳士巡視。護理院暫定於二零一七年一月重新開放予太平紳士巡視。
- (15) 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 64 號)和東華三院——黃祖棠護理安老院(第 70 號)。

二零一三年至二零一五年
太平紳士接到的投訴、要求／查詢及
提出的建議／意見統計數字

院所	太平紳士 巡視計劃下的 院所數目			太平紳士 巡視次數			太平紳士 獲到的 投訴數目			太平紳士 接到的要求／ 查詢數目			太平紳士 所提的建議／ 意見數目		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015
懲教署院所	29	30	30 ⁽¹⁾	442	450	431	137	133	115	87	85	65	44	28	23
醫院管理局 轄下醫院	41	41	41	148	152	154	13	21	20	191	134	150	47	50	49
廉政公署 扣留中心	1	1	1	24	23	25	0	0	0	0	0	0	0	0	0
入境事務處 入境事務中心	2	2	2	28	28	28	0	0	3	72	153	42	4	3	5
保良局	1	1	1	4	4	4	0	0	0	0	0	0	1	1	0
衛生署轄下由非 政府機構營辦的 戒毒院所	2	2	4 ⁽²⁾	8	8	10	0	0	0	0	0	0	5	5	10
社會福利署／ 非政府機構 轄下院舍	33	33	33 ⁽³⁾	74	74	70	1	0	0	8	1	0	60	68	57
總計：	109	110	112	728	739	722	151	154	138	358	373	257	161	155	144

⁽¹⁾ 包括在二零一五年一月底關閉的馬坑監獄，而太平紳士現已停止巡視該院所。為向年長在囚人士(大多收押於馬坑監獄)提供恰當的羈管及更生安排，以及善用懲教設施，懲教署已於二零一四年底完成大欖懲教所的設施改善工程，以收容合適的年長在囚人士。收押於馬坑監獄的所有年長在囚人士，其後已於二零一五年一月底遷移至大欖懲教所。至於馬坑監獄，則轉而用作員工訓練；此後並無太平紳士再獲安排巡視該處。

⁽²⁾ 香港戒毒會成年婦女康復中心及香港戒毒會凹頭青少年中心自二零一五年八月起被納入為太平紳士巡視院所。

⁽³⁾ 香港盲人輔導會——賽馬會屯門盲人安老院和新生精神康復會——屯門長期護理院因進行翻新工程，已分別於二零一零年七月和二零一五年五月暫停太平紳士巡視。前者已於二零一六年八月重新開放予太平紳士巡視而後者暫定於二零一七年一月重新開放予太平紳士巡視。

太平紳士巡視個別院所的詳細資料

(二零一五年一月一日至二零一五年十二月三十一日)

I. 懲教署院所

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.	歌連臣角懲教所	12	0	0	1
2.	伊利沙伯醫院羈留病房／荔 枝角收押所◆	24	11	6	3
3.	瑪麗醫院羈留病房^	3	0	0	0
4.	瑪麗醫院羈留病房／馬坑監 獄◆^	1	0	0	0
5.	喜靈洲懲教所／喜靈洲戒毒 所◆	22	0	0	1
6.	勵敬懲教所／芝蘭更生中心◆	24	0	0	0
7.	勵新懲教所／勵顧懲教所◆	22	0	0	0
8.	羅湖懲教所	24	14	12	1
9.	白沙灣懲教所	24	2	9	1
10.	豐力樓／百勤樓／勵行更生中 心○	12	0	0	3
11.	壁屋懲教所	24	0	0	2
12.	壁屋監獄	24	0	0	1
13.	沙咀懲教所／勵志更生中心◆	23	0	0	0
14.	石壁監獄	23	2	7	0
15.	小欖精神病治療中心	24	39	1	2
16.	赤柱監獄	24	47	26	2
17.	大欖女懲教所／紫荊樓／蕙 蘭更生中心○	25	0	1	0

◆ 表示每次巡視包括兩間院所。

○ 表示每次巡視包括三間院所。

^ 太平紳士每次巡視包括瑪麗醫院羈留病房和馬坑監獄。由於馬坑監獄自二零一五年一月底起關閉，該院所再無安排太平紳士巡視。太平紳士自二零一五年三月起一併巡視瑪麗醫院羈留病房和大潭峽懲教所。

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.	大欖懲教所	24	0	0	3
19.	大潭峽懲教所	4	0	0	0
20.	大潭峽懲教所／瑪麗醫院羈留病房◆ [^]	20	0	0	1
21.	塘福懲教所	24	0	2	0
22.	東頭懲教所	24	0	1	2
	總計：	431	115	65	23

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.	歌連臣角懲教所	12	12	0	12	0
2.	伊利沙伯醫院羈留病房 [△]	24	24	0	24	0
	荔枝角收押所 [△]		24	0	24	0
3.	瑪麗醫院羈留病房 [^]	3	3	0	3	0
4.	瑪麗醫院羈留病房 ^{△^}	1	1	0	1	0
	馬坑監獄 ^{△^}		1	0	1	0
5.	喜靈洲懲教所 [△]	22	22	0	22	0
	喜靈洲戒毒所 [△]		22	0	22	0
6.	勵敬懲教所／芝蘭更生中心	24	24	0	24	0
7.	勵新懲教所 [△]	22	22	0	22	0
	勵顧懲教所 [△]		22	0	22	0
8.	羅湖懲教所	24	24	0	24	0
9.	白沙灣懲教所	24	24	0	24	0
10.	豐力樓／百勤樓／勵行更生中心	12	12	0	12	0
11.	壁屋懲教所	24	24	0	24	0
12.	壁屋監獄	24	24	0	24	0
13.	沙咀懲教所／勵志更生中心	23	23	0	23	0
14.	石壁監獄	23	23	0	23	0

◆ 表示每次巡視包括兩間院所。

[^] 太平紳士每次巡視包括瑪麗醫院羈留病房和馬坑監獄。由於馬坑監獄自二零一五年一月月底起關閉，該院所再無安排太平紳士巡視。太平紳士自二零一五年三月起一併巡視瑪麗醫院羈留病房和大潭峽懲教所。

* 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。

[△] 太平紳士就每間特定院所分別填寫報告。

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
15.	小欖精神病治療中心	24	24	0	24	0
16.	赤柱監獄	24	24	0	24	0
17.	大欖女懲教所 [△]	25	25	0	25	0
	紫荊樓／蕙蘭更生中心 [△]		25	0	25	0
18.	大欖懲教所	24	24	0	24	0
19.	大潭峽懲教所	4	4	0	4	0
20.	大潭峽懲教所 ^{△^}	20	20	0	20	0
	瑪麗醫院羈留病房 ^{△^}		20	0	20	0
21.	塘福懲教所	24	24	0	24	0
22.	東頭懲教所	24	24	0	24	0
總計：		431	545	0	545	0

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 115 宗¹投訴，分為以下幾類：

投訴類別		二零一五年接到的 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／膳食服務質素差劣等)	43	(37%)
(ii)	職員的態度及行為(例如不必要或過度使用武力、使用不雅語言等)	32	(28%)
(iii)	待遇及福利(例如工作分配不公平、投訴／要求處理不當等)	22	(19%)
(iv)	針對其他部門／機構的投訴	9	(8%)
(v)	紀律處分(例如紀律處分程序不公平、處罰不當等)	7	(6%)
(vi)	院所提供的設施及設備(例如洗手間設施不足、設備保養不善等)	2	(2%)
總計：		115	

[△] 太平紳士就每間特定院所分別填寫報告。

[^] 太平紳士每次巡視包括瑪麗醫院羈留病房和馬坑監獄。由於馬坑監獄自二零一五年一月底起關閉，該院所再無安排太平紳士巡視。太平紳士自二零一五年三月起一併巡視瑪麗醫院羈留病房和大潭峽懲教所。

¹ 在 115 宗投訴中，有 69 宗是由 3 名投訴人提出，佔所有投訴個案 60%。

太平紳士在接到投訴後，會向個別院所索取背景資料，並視乎情況研究有關設施、環境、服務、待遇及相關安排和記錄。

在 115 宗個案中，有 9 宗與第(iv)類其他部門／機構有關，例如就香港警務處及海關的刑事偵緝或法庭的定罪作出投訴。在 9 宗投訴中，有 8 宗不滿法庭定罪。由於投訴人已按現行法律制度完成上訴程序，或因精神狀況不穩定而按法庭施加的入院令羈留，太平紳士指示 5 宗個案無須採取進一步行動，並建議院所對 3 宗個案的投訴人作出解釋，有關院所已作相應的跟進，並將太平紳士的指示告知所有投訴人。餘下的 1 宗個案投訴法庭扣留藥物及財物。該宗個案已轉介觀塘裁判法院跟進，而有關財物最終交還投訴人。投訴人感謝院所致力處理此事。

除了 9 宗針對其他部門／機構的投訴外，餘下的 106 宗個案與懲教署有關。該 106 宗個案已按每宗個案的情況處理。就該 106 宗投訴，當中有 16 宗無須懲教署採取進一步行動。太平紳士認為在該 16 宗投訴中，有 15 宗由小欖精神病治療中心內 3 名精神狀況不穩定的在囚人士重複提出，太平紳士指示無須進一步行動。餘下的 1 宗個案與懲教署職員的態度及行為有關。鑑於該個案已轉介警務處調查，太平紳士指示懲教署無須進一步行動。

至於餘下 90 宗針對懲教署的投訴，58 宗屬性質輕微或涉及運作(例如關乎膳食、衣物、工資及醫療等)，太平紳士已要求個別院所處理，並向每名投訴人解釋相關的程序、安排及既定機制。有關醫療的投訴，懲教署其後已安排院所的醫生為投訴人診治。投訴人表示明白，並且不再投訴，而太平紳士亦獲告知有關行動。

在以上 90 宗針對懲教署的投訴中，當中有 32 宗已由太平紳士轉介懲教署投訴調查組跟進。有關指稱一般涉及員工行為不當或過度使用武力等較為複雜的情況。該等投訴已按既定投訴處理機制處理。經調查後，所有投訴證實不成立。太平紳士和投訴人已獲妥為告知調查結果。太平紳士滿意調查結果，並無指示進一步行動。

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 65 項要求／查詢，分為以下幾類：

要求／查詢類別	二零一五年接到的要求／查詢數目	(%)
(i) 待遇及福利(例如要求增加打電話次數、轉換工作、院所調遷等)	26	(40%)
(ii) 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等)	18	(28%)
(iii) 院所提供的服務(例如要求增加醫療護理、增加食物的選擇等)	17	(26%)
(iv) 要求提早釋放／暫時出院返家／擔保外釋	4	(6%)
總計：	65	

43 項要求屬第(i)類：待遇及福利和第(iii)類：院所提供的服務，關乎在外間診所／醫院接受專科治療、調遷至其他院所、增加致電親友的次數，以及膳食安排等。經審視要求的性質後，太平紳士指示院所按情況向在囚人士解釋及／或提供協助。至於醫療要求，在囚人士已轉介醫生診治。太平紳士和相關的在囚人士已獲妥為告知所採取的行動。太平紳士滿意懲教署所採取的行動，並無指示進一步行動。

18 項要求屬第(ii)類：與其他部門／機構有關的事宜，關乎其他部門／機構所作的決定或提供的服務，例如入境事務處執行的遞解離境令、法律援助署處理的法律援助申請、由其他執法機關發還財物，或移交在囚人士回原國繼續服餘下的刑期。4 項要求屬第(iv)類，關乎要求提早釋放。該等要求已按太平紳士的建議，轉介有關當局採取行動。

E. 就太平紳士提出的建議／意見採取的跟進行動摘要

太平紳士在巡視懲教署轄下院所期間提出的 23 項建議／意見，分為以下幾類：

建議／意見類別	二零一五年提出的建議／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、更換舊電腦等)	17	(74%)
(ii) 訓練計劃及康樂活動(例如提供市場導向的職業訓練課程、安排更多活動等)	3	(13%)
(iii) 人力策劃(例如為職員提供培訓、制訂措施減少人手流失等)	2	(9%)
(iv) 服務質素(例如改善膳食服務、定期檢討服務需要等)	1	(4%)
總計：	23	

太平紳士提出的建議大多關乎第(i)類：實際環境、設施及設備(74%)，建議院所為老舊設施進行翻新工程。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。懲教署一直採取各項措施改善該等設施。在短期措施方面，懲教署定期檢查、保養及維修有關設施；長遠而言，該署已按實際需要，計劃和推行懲教院所的改善和重建工程，例如應太平紳士加強赤柱監獄閉路電視系統覆蓋範圍的建議，懲教署會陸續於赤柱監獄以至小欖精神病治療中心和白沙灣懲教所進行適當的改善工程。

就第(ii)類：訓練計劃及康樂活動，有些太平紳士建議懲教署調撥資源為在囚人士(特別是青少年)提供更多更生計劃，以協助他們在獲釋後重新融入社會。懲教署致力為在囚人士提供多元和適切的更生計劃。該署在二零一五年為在囚青少年提供了 20 項職業訓練課程，涵蓋電力裝置工程、屋宇裝備工程、平面設計及餐飲服務，而在囚成年人亦有逾 40 項市場導向的課程可選擇。這些課程包括裝修防水工程、花店及花藝設計，以及咖啡店運作。懲教署會繼續為在囚人士設計及安排更多適切的訓練課程。

就第(iii)類：人力策劃，有些太平紳士建議增撥資源，包括為職員提供專門培訓，以便在院所推行反吸煙計劃。為積極回應此項建議，懲教署成立「懲教設施控煙措施督導委員會」以推行控煙措施，通過為在囚人士舉辦教育講座及進行個別輔導，鼓勵他們戒煙，並為戒煙課程的參加者提供戒煙貼。為增加在囚人士對吸煙害處的認

識，懲教署在院所張貼宣傳海報，並舉辦海報設計比賽及戒煙課程。懲教署分別於二零一三年一月和二零一四年十二月把東頭懲教所及白沙灣懲教所劃為只收納不吸煙在囚人士的「無煙懲教設施」，除此以外，懲教署更將石壁監獄和羅湖懲教所的指定範圍劃為「無煙監區」。懲教署會繼續在其轄下院所推廣禁煙措施。

就第(iv)類：服務質素，有些太平紳士建議推行措施支持減低在囚人士攝取鹽糖量的計劃。一直以來，懲教署為在囚人士提供簡單而有益健康的食物。現時為在囚人士提供的一切飲食種類分量均由合資格的營養師經參考現行的國際健康指引後釐定，並獲衛生署認可。為進一步實行減低在囚人士攝取鹽糖量的措施，懲教署安排員工參加食物安全中心於二零一五年五月舉辦的「降低食物中的鹽和糖國際研討會」。會後，懲教署於二零一五年八月為在囚人士舉辦健康飲食標語設計比賽，藉此宣傳低鹽、低糖和低脂的膳食習慣，以及於二零一五年十月為膳食教導員舉辦了兩場培訓工作坊。在檢討二零一七至二零二零年的飲食種類份量時，懲教署已參考世界衛生組織最新建議的鹽糖攝取量。

II. 醫院管理局(醫管局)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	2
3.	明愛醫院	4	0	0	3
4.	青山醫院	12	0	3	3
5.	春磡角慈氏護養院	2	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	1
8.	葛量洪醫院	2	0	0	0
9.	靈實醫院	3	0	0	2
10.	香港佛教醫院	2	0	0	0
11.	香港眼科醫院	2	0	0	0
12.	九龍醫院	4	0	0	0
13.	九龍醫院九龍精神科觀察治療中心	12	6	39	6
14.	葵涌醫院	12	2	6	8
15.	廣華醫院	4	0	0	1
16.	麥理浩復康院	2	0	0	1
17.	大埔醫院新界東區精神科觀察治療中心	12	7	66	3
18.	北區醫院	2	0	0	0
19.	聖母醫院	2	0	0	2
20.	東區尤德夫人那打素醫院	4	0	0	1
21.	東區尤德夫人那打素精神病觀察治療院	12	5	36	1
22.	博愛醫院	2	0	0	1
23.	威爾斯親王醫院	5	0	0	2
24.	瑪嘉烈醫院	4	0	0	0
25.	伊利沙伯醫院	4	0	0	3

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	4	0	0	1
27.	律敦治醫院／鄧肇堅醫院◆	2	0	0	3
28.	沙田醫院	2	0	0	0
29.	小欖醫院	2	0	0	0
30.	長洲醫院	2	0	0	1
31.	大埔醫院	2	0	0	0
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	0
36.	東華三院黃大仙醫院	2	0	0	0
37.	東華醫院	2	0	0	1
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
	總計：	154	20	150	49

◆ 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 [†]		對服務的 整體評分 [†]	
			滿意	不滿意	滿意	不滿意
1.	雅麗氏何妙齡那打素醫院	2	2	0	2	0
2.	白普理寧養中心	2	1	0	2	0
3.	明愛醫院	4	4	0	3	0
4.	青山醫院	12	7	0	11	0
5.	春磡角慈氏護養院	2	2	0	2	0
6.	沙田慈氏護養院	2	2	0	1	0
7.	大口環根德公爵夫人兒童醫院	2	1	0	2	0
8.	葛量洪醫院	2	2	0	2	0
9.	靈實醫院	3	3	0	3	0
10.	香港佛教醫院	2	1	0	1	0
11.	香港眼科醫院	2	2	0	2	0
12.	九龍醫院	4	2	0	2	0
13.	九龍醫院九龍精神科觀察治療中心	12	7	0	10	0
14.	葵涌醫院	12	9	0	11	0
15.	廣華醫院	4	3	0	2	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	10	0	11	0
18.	北區醫院	2	1	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	3	0	3	0
21.	東區尤德夫人那打素精神病觀察治療院	12	9	0	12	0
22.	博愛醫院	2	2	0	2	0
23.	威爾斯親王醫院	5	5	0	5	0
24.	瑪嘉烈醫院	4	4	0	3	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 ⁺		對服務的 整體評分 ⁺	
			滿意	不滿意	滿意	不滿意
25.	伊利沙伯醫院	4	2	0	3	0
26.	瑪麗醫院	4	1	1@	2	0
27.	律敦治醫院／鄧肇堅醫院◆	2	2	0	2	0
28.	沙田醫院	2	2	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	2	0	0	0
33.	屯門醫院	4	1	0	2	0
34.	東華東院	2	2	0	2	0
35.	東華三院馮堯敬醫院	2	1	0	2	0
36.	東華三院黃大仙醫院	2	2	0	2	0
37.	東華醫院	2	0	0	2	0
38.	基督教聯合醫院	4	2	0	4	0
39.	黃竹坑醫院	2	2	0	2	0
40.	仁濟醫院	4	2	0	3	0
	總計：	154	112	1	130	0

⁺ 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。

@ 進行巡視的太平紳士認為有關設施稍為擠迫，期望情況會隨着瑪麗醫院重建計劃而改善，該計劃預計於二零一七年展開。

◆ 表示每次巡視包括兩間院所。

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 20 宗投訴，分為以下幾類：

投訴類別	二零一五年接到的投訴數目	(%)
(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／膳食服務質素差劣等)	6	(30%)
(ii) 職員的態度及行為(例如不必要或過度使用武力、使用不雅語言等)	6	(30%)
(iii) 院所提供的設施及設備(例如洗手間設施不足、設備保養不善等)	2	(10%)
(iv) 待遇及福利(例如工作分配不公平、投訴／要求處理不當等)	2	(10%)
(v) 針對其他部門／機構的投訴	1	(5%)
(vi) 其他	3	(15%)
總計：	20	

上述 20 宗投訴均由精神科病房病人提出。當中有 15 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。該等病人大多投訴長期被束縛。醫管局在回應時表示，只有在必要時，才予以病人束縛，而有關詳情均記錄在病歷內。部分不成立的個案與醫療有關。經相關醫護人員覆檢後，部分與醫療有關的投訴並不成立。

至於餘下的 5 宗個案，2 宗與醫院設施有關(即廁格因暫時故障而不敷應用)。醫院設施管理部已跟進個案，並安排維修工程。1 宗部分成立的投訴與配藥的險失事件有關(即事件屬意外，雖無引致受傷、病患或損害，但有此潛在風險)。事件中，雖然病人沒有誤服藥物，但為改善質素，管方已按一貫做法，向內部監察系統呈報事件，並檢討同類個案，以識別潛在風險和設立相關的改善措施。部門運作經理亦已提醒所有病房員工在配藥時要嚴格遵照「五確」檢查原則²。第 4 宗個案與病人上次留院事件有關，太平紳士認為無須跟進。最後的個案關乎警察在病人留院期間涉嫌過度使用武力，已轉介投訴警方獨立監察委員會跟進。

² 正確的病人、正確的藥物、正確的劑量、正確的途徑和正確的時間。

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 150 項要求／查詢，全部由精神科病房病人提出。該等要求／查詢，分為以下幾類：

要求／查詢類別	二零一五年接到的要求／查詢數目	(%)
(i) 要求提早出院／暫時出院返家／擔保外釋	49	(33%)
(ii) 院所提供的設施及設備(例如要求加設康樂設施等)	39	(26%)
(iii) 院所提供的服務(例如要求增加醫療護理、增加食物的選擇等)	31	(21%)
(iv) 待遇及福利(例如要求增加打電話次數、轉換工作、院所調遷等)	9	(6%)
(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等)	8	(5%)
(vi) 其他	14	(9%)
總計：	150	

第(i)類關乎提早出院的要求共有 49 項，均由精神科病房病人提出。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的病人，院方已按照《精神健康條例》(第 136 章)的有關條文處理其要求。此外，院方亦已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：院所提供的設施及設備，當中 12 項要求與加設康樂設施及獲准到花園有關。另有 8 項與洗手間設施和病房區的漏水問題有關。餘下的 19 項要求則關乎加設其他諸如雪櫃的設施或提供額外枕頭、被服、褲子及暖自來水等。所有要求已由醫院設施管理部或病房管理人員跟進。

就第(iii)類院所提供的服務而提出的要求，當中逾 20 項與醫院提供的膳食有關，包括要求提供湯水、水果及宵夜。部分病人要求提供較濃的茶，以及帶進瓶裝飲品和熟食，有關要求已由醫院膳食部門跟進。有些其他病人要求增加醫生／營養師／護士醫療護理的次數。

就第(iv)類：待遇及福利，有三名病人要求在病房保留諸如流動電話及身份證的個人物品，而現時基於保安理由，此項要求不獲准許。其他要求包括延長用膳和沐浴時間、減少人身束縛及安排晚間探病時段。院方已予以考慮，並在可行範圍內答允病人的要求。

就第(v)類與其他部門／機構有關的事宜，部分病人希望出院後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。亦有四名病人查詢出院後的求職事宜。院方已按情況向病人提供輔導。

就第(vi)類：其他，有些病人就醫療制度和人手問題，向太平紳士表達意見。一名病人要求前往私營牙科診所就診，院方其後已作安排。有病人要求在病房內晾衣，另一名病人則要求理髮。病房人員已向病人講解相關的細則和規定，並提出可採取的替代方法。兩名病人關切到環保問題，院方已就此保證病房區的冷氣使用得當。

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 49 項建議／意見，分為以下幾類：

建議／意見類別	二零一五年提出的建議／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、更換舊電腦等)	23	(47%)
(ii) 服務質素(例如改善膳食服務、定期檢討服務需要等)	9	(18%)
(iii) 人力策劃(例如為職員提供培訓、制訂措施減少人手流失等)	9	(18%)
(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、安排更多活動等)	2	(4%)
(v) 其他	6	(13%)
總計：	49	

關於太平紳士就第(i)類實際環境、設施及設備而提出的建議和意見，有些醫院已取得維修／翻新／重建的撥款。醫管局會繼續確保轄下所有醫院建築物獲得周全的保養。因應有些太平紳士建議進行

小型改善工程，例如在病房播放柔和音樂、在門診部加裝電鈴和輪候系統，有關醫院已把改善工程納入二零一六／一七年度的工作項目內。此外，進行病房翻新工程時，除考慮病人的私隱外，院方亦會顧及公共空間的保安。

太平紳士對第(ii)類服務質素提出許多正面的評價。太平紳士對院所員工的工作熱誠和專業精神印象深刻，並表示樂見護理團隊竭誠為療養和復康病人提供優質服務，致力為住院病人營造美好環境和關愛氣氛。有些太平紳士建議醫管局及早規劃，以應付人口老化加劇及增長的問題。所有意見已向管方傳達，以作規劃之用。

就第(iii)類：人力策劃，有些太平紳士關切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，亦會致力檢討薪酬條件及簡化工序，以維持服務質素。

就第(iv)類：訓練計劃及康樂活動，一位太平紳士關切到一名精神病人坐在房內而沒有參與任何康樂活動。院方就此解釋，並一再保證其他精神狀況穩定的病人一向積極參與活動。此外，一位太平紳士讚揚醫管局為精神病人提供出院前的職業訓練，並重申有關訓練非常重要。

就第(v)類其他而提出的意見，大部分關乎為偏遠醫院提供運輸服務。醫管局已將意見交由運輸署跟進。有些太平紳士就太平紳士的巡視安排提出建議，包括在巡視醫院前舉行有系統的簡介，以及事先知會太平紳士巡視路線。醫管局表示會確保此項安排擴及所有醫院。至於太平紳士的巡視路線，醫院人員會按照巡視當日醫院的運作情況，建議有關路線。然而，太平紳士亦可就巡視期間擬視察的地點提出建議。

III. 廉政公署扣留中心

A. 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	25	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*

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	25	25	0	25	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. 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	3	42	4
2.	馬頭角羈留中心	4	0	0	1
	總計：	28	3	42	5

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
	總計：	28	28	0	28	0

* 太平紳士在巡視期間，視察有關院所提供的設施(例如囚倉、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。

C. 就太平紳士接到的投訴採取的跟進行動摘要

太平紳士在巡視青山灣入境事務中心期間接到的 3 項投訴，分為以下類別：

投訴類別	二零一五年接到的投訴數目	(%)
(i) 待遇及福利(例如工作分配不公平、投訴／要求處理不當等)	2	(67%)
(ii) 院所提供的服務(例如醫療護理服務不足、日用品不足、食物／膳食服務質素差劣等)	1	(33%)
總計：	3	

就第(i)類待遇及福利的 2 項投訴中，有 1 項關乎長途電話收費過高及約見律師的安排不當。個案負責人已向被羈留者解釋，電話服務由本地一家電話服務供應商提供，所有被羈留者須支付的長途電話費用均相同。至於約見律師安排不當的指控，中心已向所有被羈留者清楚說明他們有權打私人電話給律師與大律師，以及與他們書面聯絡或晤談。根據中心的記錄，被羈留者已獲安排與他的法律代表會面及通電話，當中並無記錄顯示雙方的聯絡曾受阻撓。另一名被羈留者則投訴他被視作「罪犯」而非「難民」對待，而中心並無遵從國際人權的條約。個案負責人已會見該名被羈留者，再度向他解釋青山灣入境事務中心被羈留者的各項權利。

該項在第(ii)類院所提供的服務下的投訴，關乎無法上網、沒有提供時鐘，以及缺乏阿拉伯語翻譯服務。關於上網和提供時鐘的投訴，個案負責人已向被羈留者解釋，中心須平衡被羈留者的個人需要和中心的保安。被羈留者並無要求進一步跟進。至於被羈留者投訴缺乏阿拉伯語翻譯服務，事實上，中心已在每次會面為他安排阿拉伯語傳譯員，並按情況借助傳譯員闡釋所有送達的函件。

有關的太平紳士均已獲悉中心採取的行動，太平紳士並無進一步的意見。

D. 就太平紳士接到的要求／查詢採取的跟進行動摘要

太平紳士在巡視青山灣入境事務中心期間接到的 42 項要求／查詢，分為以下幾類：

要求／查詢類別	二零一五年接到的要求／查詢數目	(%)
(i) 要求提早釋放／暫時出院返家／擔保外釋	36	(86%)
(ii) 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等)	4	(9%)
(iii) 院所提供的服務(例如要求增加醫療護理、增加食物的選擇等)	2	(5%)
總計：	42	

在第(i)類要求提早釋放／暫時出院返家／擔保外釋下的36項要求，主要關乎查核個案的處理進度、要求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。

在第(ii)類與其他部門／機構有關的事宜下的要求，主要關乎有特別需要的被羈留者向其他部門／機構查核申請進度的安排。該等要求已由福利主任處理，並轉交有關的部門／機構。

在第(iii)類院所提供的服務下關乎膳食服務供應及醫療護理的兩項要求，已轉交服務供應商考慮。

有關的太平紳士均已獲悉中心採取的行動。

E. 就太平紳士提出的建議／意見採取的跟進行動摘要

太平紳士在巡視青山灣入境事務中心和馬頭角羈留中心期間提出 5 項建議／意見，分為以下類別：

建議／意見類別	二零一五年提出的建議／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、更換舊電腦等)	3	(60%)
(ii) 服務質素(例如改善膳食服務、定期檢討服務需要等)	2	(40%)
總計：	5	

在第(i)類實際環境、設施及設備方面，太平紳士建議加大郵箱上字體的大小。因應太平紳士的建議，中心已相應加大該等字體，並且在中心的當眼位置展示另外的說明。關於太平紳士建議將閉路電視系統提升至數碼模式一事，相關工程已於二零一五年十月完成。至於太平紳士提出推行節能措施的建議，中心已定期進行檢討，並採取實務措施節約能源。除經由機電工程署進行例行維修外，看管人員會確保無人使用的電力設備妥為關掉。

就第(ii)類：服務質素，太平紳士就中心的衛生情況提出意見。為跟進此事，中心已安排人員徹底清洗所有電風扇，並且將提供予被羈留者使用的所有枕頭和毛氈，運往中心內部洗衣房洗淨，以及向他們派發新的枕頭和毛氈。此外，中心的高級人員每日均會進行檢查，以確保衛生情況合乎規定的水平。太平紳士曾建議將清潔洗手間的工作分派給被羈留者。因應這項建議，中心已知會太平紳士不論是日間活動室、囚室或病房的清潔工作，現已由被羈留者負責。

V. 保良局

A. 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
保良局	4	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
保良局	4	4	0	4	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、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. 衛生署轄下由非政府機構營辦的戒毒院所

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.	香港戒毒會成年婦女康復中心	1	0	0	1
2.	香港戒毒會凹頭青少年中心	1	0	0	3
3.	香港戒毒會石鼓洲康復院	4	0	0	2
4.	香港戒毒會區貴雅修女紀念婦女康復中心	4	0	0	4
總計：		10	0	0	10

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.	香港戒毒會成年婦女康復中心	1	1	0	1	0
2.	香港戒毒會凹頭青少年中心	1	1	0	1	0
3.	香港戒毒會石鼓洲康復院	4	4	0	3	0
4.	香港戒毒會區貴雅修女紀念婦女康復中心	4	1	1@	4	0
總計：		10	7	1	9	0

* 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。

⁺ 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相等於太平紳士巡視某院所的總次數。

@ 進行巡視的太平紳士認為中心的設施須予以適當翻新及保養。衛生署會繼續提供所需的協助和支援，以處理中心就所需資源而提出的撥款申請。

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 10 項建議／意見：

建議／意見類別	二零一五年提出的建議／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、更換舊電腦等)	5	(50%)
(ii) 訓練計劃及康樂活動(例如提供市場導向的職業訓練課程、安排更多活動等)	2	(20%)
(iii) 服務質素(例如改善膳食、定期檢討服務需要等)	1	(10%)
(iv) 其他	2	(20%)
總計：	10	

就第(i)類關於院所的實際環境，太平紳士認為有關建築物的樓齡一般都很高，須進行改善工程。衛生署會繼續提供所需的協助和支援，以處理院所就所需資源而提出的撥款申請。

就第(ii)類：訓練計劃及康樂活動，太平紳士建議院所要更積極鼓勵住院者參與日常雜務和學習，使他們更能善用時間，以及協助改善生活環境。衛生署表示，院所的日程表，已包括各類學習班及職業訓練課程，亦有日常雜務可供住院者參與。太平紳士亦建議住院者參與戶外活動。太平紳士已獲悉院所所有定期安排住院者參與這類活動。

就第(iii)類：服務質素，太平紳士建議加強為住院者提供醫護及宗教方面的輔導服務。衛生署表示，院所一直與各醫療機構及宗教團體緊密合作，並會繼續尋求合作機會，以進一步提升服務質素。

就第(iv)類：其他，院所已着手按照太平紳士的建議，與私營機構合作研究使用再生能源的可能性。至於太平紳士就院所小型貨車的「禁毒基金」標誌大小提出意見，院所表示已將個案交由保安局轄下禁毒處跟進。

VII. 社會福利署／非政府機構轄下的院所

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.	香港明愛——明愛賽馬會 荔景社會服務中心	2	0	0	1
2.	香港明愛——明愛李嘉誠 護理安老院	2	0	0	0
3.	香港明愛——明愛培立中 心	2	0	0	4
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	4
6.	基督教靈實協會——靈實 坑口護理院	1	0	0	1
7.	香海正覺蓮社——佛教李 嘉誠護理安老院	2	0	0	1
8.	香海正覺蓮社——佛教寶 靜安老院	1	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 [#]	-	-	-
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	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翻新工程，這段期間暫停太平紳士巡視。該安老院已於二零一六年八月重新開放予太平紳士巡視。

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
15.	新生精神康復會——新生會大樓長期護理院	2	0	0	2
16.	新生精神康復會——屯門長期護理院	0 [^]	-	-	-
17.	保良局永隆銀行金禧庇護工場及宿舍	4	0	0	3
18.	保良局——鄭翼之中心	2	0	0	1
19.	嗇色園——可蔭護理安老院	2	0	0	0
20.	善牧會——瑪利灣中心	2	0	0	5
21.	香港扶幼會——則仁中心	2	0	0	2
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	1
24.	香港扶幼會——元州宿舍	2	0	0	1
25.	香港心理衛生會——賽馬會大樓	2	0	0	2
26.	救世軍——長康社區展能暨宿舍服務	2	0	0	4
27.	屯門兒童及青少年院	12	0	0	4
28.	東華三院何玉清工場暨宿舍	2	0	0	2
29.	東華三院——賽馬會復康中心	2	0	0	5
30.	東華三院——穎妍宿舍	2	0	0	5
31.	東華三院——黃祖棠護理安老院	2	0	0	1
	東華三院——黃祖棠綜合職業復康中心暨宿舍 [◆]		0	0	1
32.	仁濟醫院——華懋護理安老院	2	0	0	1
	總計：	70	0	0	57

[^] 由於新生精神康復會——屯門長期護理院自二零一五年五月起進行翻新工程，這段期間暫停太平紳士巡視。該護理院暫定於二零一七年一月重新開放予太平紳士巡視。

[◆] 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 ⁺		對服務的 整體評分 ⁺	
			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	2	0	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	1	1	0	1	0
7.	香海正覺蓮社——佛教李嘉 誠護理安老院	2	1	0	2	0
8.	香海正覺蓮社——佛教寶靜 安老院	1	1	0	1	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 [#]	-	-	-	-
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	1	0	1	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／管理服务)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。

[#] 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翻新工程，這段期間暫停太平紳士巡視。該安老院已於二零一六年八月重新開放予太平紳士巡視。

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
15.	新生精神康復會——新生會大樓長期護理院	2	2	0	2	0
16.	新生精神康復會——屯門長期護理院	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.	嗇色園——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	0	0	1	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——元州宿舍	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	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 [△] ／	2	0	0	1	0
	東華三院——黃祖棠綜合職業復康中心暨宿舍 [△]		2	0	2	0
32.	仁濟醫院——華懋護理安老院	2	2	0	2	0
總計：		70	65	0	69	0

⁺ 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。

[^] 由於新生精神康復會——屯門長期護理院自二零一五年五月起進行翻新工程，這段期間暫停太平紳士巡視。該護理院暫定於二零一七年一月重新開放予太平紳士巡視。

[△] 太平紳士就每間特定院所分別填寫報告。

C. 就太平紳士提出的建議／意見採取的跟進行動摘要

太平紳士在巡視期間提出的 57 項建議／意見，分為以下幾類：

建議／意見類別	二零一五年提出的建議／意見數目	(%)
(i) 服務質素(例如改善膳食服務、定期檢討服務需要等)	24	(42%)
(ii) 實際環境、設施及設備(例如翻新院所建築物的需要、更換舊電腦等)	14	(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等)	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、安排更多活動等)	5	(9%)
(v) 投訴渠道及投訴處理	1	(2%)
(vi) 其他	6	(10%)
總計：	57	

關於太平紳士在第(i)類服務質素下就膳食質素和份量提出的意見，有關院所進行了調查，並與膳食服務供應商會面。院所會進行突擊檢查，以確保住宿者獲提供具質素的膳食。至於太平紳士查詢是否有預防措施保障住宿者免受員工性侵犯／性騷擾，有關院所回應稱已採取各項措施，保障所有住宿者免受性侵犯／性騷擾。這些措施包括：利用閉路電視監察公眾地方；安排社工全日照顧及監管；由其他專業人士如教師、護士和到訪的醫生提供支援服務；安排院外的專業人士如轉介社工和臨床心理學家進行定期探訪或訪談；以及讓家長或監護人定期探訪住宿者。如有任何懷疑虐待兒童個案，院所的管理當局會根據《處理虐待兒童個案程序指引》（《程序指引》）處理。現行措施和《程序指引》一直行之有效，保障住宿者免受員工性侵犯／性騷擾。至於太平紳士就提供予住宿者家長／監護人的服務的建議，有關院所回應時指出，每周均會安排探訪活動，亦會舉辦節慶聚會，以加強住宿者、家長／監護人與院所之間的溝通。

關於太平紳士就第(ii)類實際環境、設施及設備而提出的意見，有關院所已進行翻新和建築工程，包括建造新的體育及康樂設施。這些院所會繼續密切監察施工進度。因應太平紳士關切到住宿者的學習設施，有關院所會繼續確保靈活使用本身的設施。至於家具及

設備的損耗情況，有關院所已採取相應措施，申請撥款進行所需的更換工程。

就第(iii)類人力策劃而言，有太平紳士關切到學員與學校社工的比例，院所已據以向校務組反映。

就第(iv)類：訓練計劃及康樂活動，因應太平紳士建議加強與商界有關機構之間的合作，並邀請外間講者主持經驗分享會，院所已聯絡多間工商機構，以作跟進。

因應太平紳士對第(v)類下收集服務使用者意見的渠道表示關注，有關院所已採取跟進行動，每年進行以住宿者及其親屬為對象的服務滿意度調查。院所亦已透過通告和通訊告知住宿者投訴渠道。

就第(vi)類：其他，因應有太平紳士建議研究可否為住宿者安排醫管局的診治服務，院所除了密切監察住宿者與其主診醫生的預約就診情況，亦已安排醫管局的專科醫生舉行內部講座，以切合住宿者的特殊需要。因應有些太平紳士建議就住宿者發生的意外編製中央記錄簿，有關院所已與各中心主管會面，以跟進有關事宜。有關記錄簿會每月呈交管方，以供審議及跟進。