

---

---

# 太平紳士巡視 2016 年年報

政務司司長辦公室轄下行政署

---

---

## 太平紳士巡視 2016 年年報

本報告載述太平紳士在 2016 年的工作。太平紳士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，以及向所巡視院所提出建議及意見。

### 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、辭職、撤銷委任和權力及職能，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 2016 年委任了 55 名非官守太平紳士及 37 名官守太平紳士。截至 2016 年 12 月 31 日，本港共有 335 名官守太平紳士及 1 344 名非官守太平紳士。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. 2016 年，太平紳士巡視計劃下共有 111 間<sup>(1)</sup>院所。當中 39 間院所的法定巡視，每 2 星期、每月或每季進行 1 次；至於另外 72 間院所，則按行政安排，每季或每半年巡視 1 次。2016 年太平紳士巡視計劃下的院所名單載於**附件 A**。

7. 在 2016 年內，太平紳士曾巡視 110 間院所，合共 720 次。新生精神康復會——屯門長期護理院因進行翻新工程，自 2015 年 5 月起暫停太平紳士巡視，該院所已於 2017 年 2 月重新開放予太平紳士巡視。每名非官守太平紳士<sup>(2)</sup>平均每年進行 1 次巡視，而每名官守太平紳士則平均每年進行 3 至 4 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。法定巡視每 2 星期、每月或每季進行 1 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、社署轄下的福利院所，以及民政事務總署轄下提供社會服務的非政府機構或慈善機構巡視，則是每季或每半年 1 次，屬行政上的安排。

9. 為了確保太平紳士巡視計劃有效監察院所的管理情況，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

---

<sup>(1)</sup> 與 2015 年相比，由於馬坑監獄於 2015 年 1 月底關閉，太平紳士巡視計劃的院所數目減少了 1 間。

<sup>(2)</sup> 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。

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 2 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. 太平紳士到達懲教署的院所後，通常會聽取懲教署職員簡介有關該懲教院所的概況，以及被羈管的在囚人士有否提出會面的要求。在巡視期間，太平紳士有機會見到院所內所有的在囚人士，同時可以與他們交談。太平紳士可要求懲教署職員提供其他有關該懲教院所的資料，例如當時在該懲教院所的在囚人士人數、或在巡視當日是否有在囚人士被暫時調到其他地方(例如前往院所外的醫院應診或出庭聆訊等)。

12. 每年，太平紳士秘書處均會舉辦 1 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。上一個簡介會已於 2016 年 10 月舉行，有 60 名新委任的太平紳士出席，聽取懲教署、社署及醫管局的代表闡釋太平紳士巡視其轄下院所的責任。

## **投訴／要求／查詢的處理**

13. 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。在此情況下，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，以及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，有關院所會進行調查，並以書面向太平紳士報告調查結果。

14. 院所的被羈留者／住院者／被扣留者向太平紳士提出的其他要求或查詢，一般會轉介院所管方考慮，而管方其後會向有關太平紳士報告院所採取的行動。

15. 懲教院所在囚人士就其待遇所提出的投訴，一般會轉介懲教署的投訴調查組<sup>(3)</sup>作全面調查。為作出監察與制衡，懲教署投訴委員會<sup>(4)</sup>獲賦予權力審核投訴調查組的調查結果。如投訴委員會不滿調查結果，會指示投訴調查組重新調查個案。如投訴委員會通過調查結果，會據此通知投訴人。懲教署亦會將調查結果以書面通知相關太平紳士。在囚人士如不滿投訴調查組的調查結果，可於 14 日內向懲教署投訴上訴委員會<sup>(5)</sup>提出上訴。投訴上訴委員會負責處理針對投訴委員會調查結果的上訴，並就上訴個案作出最終決定。太平紳士如不滿調查結果及／或所採取的跟進行動，他們可把個案轉介其他機關(例如申訴專員或警方)，以進行適當調查。

16. 至於其他院所，太平紳士如不滿調查結果及／或所採取的跟進行動，他們可指示有關院所覆檢個案或把個案轉介其他機關(例如申訴專員或警方)，以進行適當調查。太平紳士如認為有需要，亦可進一步巡視或親自調查。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。

## 接到的投訴

17. 2016 年，太平紳士在巡視時接到的投訴有 192 宗，而 2015 年則有 138 宗。有關的投訴<sup>(6)</sup>主要關乎院所提供的服務(32%)及待遇和福利(21%)。接到投訴的太平紳士在巡視時進行實地調查，其後表示該 192 宗投訴中，有 55 宗無須採取進一步行動。另有 105 宗投訴由太平紳士轉介院所管方，以進行調查或採取跟進行動。通過改善措施或向投訴人解釋，有關投訴全部得以解決。至於餘下的 32 宗投訴，有 25 宗轉介懲教署投訴調查組調

---

<sup>(3)</sup> 投訴調查組負責就懲教署接獲或轉介至懲教署有關在囚人士待遇的投訴，按處理投訴機制進行全面調查。

<sup>(4)</sup> 懲教署投訴委員會由政務秘書(1 名文職人員)擔任主席，成員包括助理署長(服務質素)、懲教署司鐸，以及 4 名懲教署總部的高級人員。

<sup>(5)</sup> 現時懲教署投訴上訴委員會有 10 名非官方委員，均為非官守太平紳士。

<sup>(6)</sup> 懲教署把任何口述或書面表達的不滿分類為投訴，而為尋求該署協助而提出的則屬要求。

查(其中 1 宗進一步轉介警方)，另外 7 宗則轉介其他相關政府部門處理。137 宗須採取進一步行動的投訴中，有 115 宗(84%)在 1 個月內予以跟進，而 2015 年的比率則為 73%<sup>(7)</sup>。有關的統計數字摘要載於下文表 1。

表 1 — 2016 年接到的投訴數目及類別

投訴類別	2016 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)	62	(32%)
(ii) 待遇和福利(例如工作分配不公、投訴／要求處理不當等)	41	(21%)
(iii) 針對其他部門／機構的投訴	34	(18%)
(iv) 職員態度及行為(例如不必要或過度使用武力、使用不雅語言等)	29	(15%)
(v) 紀律處分(例如紀律處分程序不公、處罰不當等)	13	(7%)
(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)	6	(3%)
(vii) 其他	7	(4%)
<b>總計：</b>	<b>192</b>	

## 接到的要求／查詢

18. 2016 年，太平紳士在巡視時接到的要求／查詢共 237 項(2015 年則接到 257 項)，主要就提早釋放(53%)及改善院所服務(16%)要求協助。當中 99%的要求／查詢在 1 個月內予以跟進，而 2015 年的比率則為 95%。有關的統計數字摘要載於下文表 2。

<sup>(7)</sup> 由於太平紳士於 2016 年進行巡視時所接到的 22 宗投訴(佔須予跟進的 137 宗投訴的 16%)，其性質和情況複雜(關乎職員的行為、待遇不公等)，部門須取得各方的資料以作調查，因此跟進這些投訴需時超過 1 個月。

表 2 — 2016 年接到的要求／查詢數目及類別

要求／查詢類別	2016 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	125	(53%)
(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)	37	(16%)
(iii) 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)	27	(11%)
(iv) 院所提供的設施及設備(例如要求加設康樂設施等)	25	(11%)
(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)	10	(4%)
(vi) 其他	13	(5%)
<b>總計：</b>	<b>237</b>	

## 太平紳士提出的建議／意見

19. 進行巡視的太平紳士除了接收投訴／要求／查詢外，還須於每次巡視後，就有關院所的設施和服務作出評核，並將他們的建議／意見記入太平紳士巡視記錄內。該等建議／意見多數關乎院所的實際環境、設施和設備及服務質素。太平紳士所作出的評核、提出的建議及意見均記入巡視記錄內，以方便院所留意有待改善之處，並了解設施的一般情況及已作出的改善。

20. 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。太平紳士在 2016 年提出 147 項建議／意見，而在 2015 年則提出 144 項。有 64% 的建議／意見在 1 個月內予以跟

進，而 2015 年的比率則為 73%<sup>(8)</sup>。有關的統計數字摘要載於下文表 3。

表 3 — 2016 年提出的建議／意見數目和類別

建議／意見類別	2016 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)	71	(48%)
(ii) 服務質素(例如改善膳食服務、定期檢討服務需要等)	27	(18%)
(iii) 訓練課程及康樂活動(例如提供市場導向的職業訓練課程、安排更多活動等)	19	(13%)
(iv) 人力策劃(例如為職員提供培訓、制訂措施減少人手流失等)	15	(10%)
(v) 投訴渠道及投訴處理	1	(1%)
(vi) 其他	14	(10%)
<b>總計：</b>	<b>147</b>	

21. 有關過去 3 年太平紳士巡視的次數、接到的投訴、要求／查詢，以及提出的建議／意見，詳細統計數字載於**附件 B**。

22. 按院所組別編制的詳細統計數字和資料，包括太平紳士如何接到及處理投訴／要求／建議，以及太平紳士所提出建議的成效，載於**附件 C**。

## 總結

23. 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。太平紳士巡視均無預告，因此有助政府以太平紳士巡視計劃有效監察院所的管理情

<sup>(8)</sup> 不少太平紳士提出的建議／意見，關乎院所的重建／大型翻新工程。鑑於部分建議／意見涉及的翻新工程較大，有關部門需時超過 1 個月以作跟進。

況。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。有關的院所會就投訴進行調查，並以書面形式向太平紳士報告調查結果。太平紳士如認為有需要，亦可進一步巡視或親自調查或把個案轉介其他機關(例如申訴專員或警方)，以進行適當調查。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提供機會予太平紳士提出意見和建議，以改善院所的設施管理和服務質素。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  
2017年9月

## 2016 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
<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.	白沙灣懲教所	每兩週一次	懲教署
7.	百勤樓 <sup>(4)</sup>	每月一次	懲教署
8.	壁屋監獄	每兩週一次	懲教署
9.	石壁監獄	每兩週一次	懲教署
10.	小欖精神病治療中心	每兩週一次	懲教署
11.	赤柱監獄	每兩週一次	懲教署
12.	大欖女懲教所 <sup>(5)</sup>	每兩週一次	懲教署
13.	大欖懲教所	每兩週一次	懲教署
14.	塘福懲教所	每兩週一次	懲教署
15.	東頭懲教所	每兩週一次	懲教署
<b>B. 青年囚犯懲教所</b>			
16.	紫荊樓 <sup>(5)</sup>	每兩週一次	懲教署
17.	歌連臣角懲教所	每月一次	懲教署
18.	勵敬懲教所 <sup>(6)</sup>	每兩週一次	懲教署
19.	豐力樓 <sup>(4)</sup>	每月一次	懲教署
20.	壁屋懲教所	每兩週一次	懲教署
21.	沙咀懲教所 <sup>(7)</sup>	每兩週一次	懲教署
22.	大潭峽懲教所 <sup>(2)</sup>	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>(8)</sup>	每兩週一次	懲教署
24.	勵新懲教所 <sup>(8)</sup>	每兩週一次	懲教署
25.	勵顧懲教所 <sup>(3)</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 <sup>(7)</sup>	每兩週一次	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)和大潭峽懲教所(第 22 號)。
- (3) 太平紳士每次巡視包括喜靈洲懲教所(第 3 號)和勵顧懲教所(第 25 號)。
- (4) 太平紳士每次巡視包括百勤樓(第 7 號)、豐力樓(第 19 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 12 號)、紫荊樓(第 16 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 18 號)和芝蘭更生中心(第 26 號)。
- (7) 太平紳士每次巡視包括沙咀懲教所(第 21 號)和勵志更生中心(第 27 號)。
- (8) 太平紳士每次巡視包括喜靈洲戒毒所(第 23 號)和勵新懲教所(第 24 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. 非政府機構轄下的戒毒院所</b>			
1.	香港戒毒會成年婦女康復中心	每半年一次	衛生署
2.	香港戒毒會凹頭青少年中心	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>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>			
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 <sup>(9)</sup>	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
<b>C. 精神科醫院</b>			
28.	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>			
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
<b>E. 特別性質的急症醫院</b>			
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 <sup>(9)</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>			
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
<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>			
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 <sup>(10)</sup>	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 <sup>(11)</sup>	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 <sup>(12)</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>			
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 <sup>(12)</sup>	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
<b>I. 提供社會服務的慈善機構</b>			
72.	保良局	每季一次	民政事務總署

附註：

- (9) 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)。
- (10) 香港盲人輔導會——賽馬會屯門盲人安老院(第 56 號)於 2016 年 8 月重新開放予太平紳士巡視。
- (11) 由於新生精神康復會——屯門長期護理院(第 58 號) 進行翻新工程，因此自 2015 年 5 月起暫停太平紳士巡視。該護理院於 2017 年 2 月重新開放予太平紳士巡視。
- (12) 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)。

2014 年至 2016 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 接到的 投訴數目			太平紳士 接到的要求／ 查詢數目			太平紳士 提出的建議／ 意見數目		
	2014	2015	2016	2014	2015	2016	2014	2015	2016	2014	2015	2016	2014	2015	2016
懲教署院所	30	30	29 <sup>(1)</sup>	450	431	426	133	115	162	85	65	41	28	23	26
醫院管理局 轄下醫院	41	41	41	152	154	152	21	20	20	134	150	107	50	49	57
廉政公署 扣留中心	1	1	1	23	25	24	0	0	0	0	0	3	0	0	1
入境事務處 入境事務中心	2	2	2	28	28	28	0	3	10	153	42	86	3	5	5
保良局	1	1	1	4	4	4	0	0	0	0	0	0	1	0	0
衛生署轄下由非 政府機構營辦的 戒毒院所	2	4 <sup>(2)</sup>	4	8	10	12	0	0	0	0	0	0	5	10	9
社會福利署／ 非政府機構 轄下院舍	33	33	33 <sup>(3)</sup>	74	70	74	0	0	0	1	0	0	68	57	49
<b>總計：</b>	<b>110</b>	<b>112</b>	<b>111</b>	<b>739</b>	<b>722</b>	<b>720</b>	<b>154</b>	<b>138</b>	<b>192</b>	<b>373</b>	<b>257</b>	<b>237</b>	<b>155</b>	<b>144</b>	<b>147</b>

(1) 不包括在 2015 年 1 月底關閉的馬坑監獄。

(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 2015 年 8 月起被納入為太平紳士巡視院所。

(3) 由於新生精神康復會——屯門長期護理院進行翻新工程，因此自 2015 年 5 月起暫停太平紳士巡視。該護理院於 2017 年 2 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**  
(2016 年 1 月 1 日至 2016 年 12 月 31 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 提出的建議 ／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	21	2	3
3.	喜靈洲戒毒所／勵新懲教 所◆	22	0	0	0
4.	喜靈洲懲教所／勵顧懲教 所◆	22	1	0	2
5.	勵敬懲教所／芝蘭更生中 心◆	24	0	0	5
6.	羅湖懲教所	24	13	12	1
7.	白沙灣懲教所	23	1	1	3
8.	豐力樓／百勤樓／勵行更 生中心○	12	0	0	0
9.	壁屋懲教所	24	0	0	0
10.	壁屋監獄	24	2	1	1
11.	沙咀懲教所／勵志更生中 心◆	23	0	0	1
12.	石壁監獄	24	13	0	1
13.	小欖精神病治療中心	24	58	7	1
14.	赤柱監獄	24	44	14	2
15.	大欖女懲教所／紫荊樓／ 蕙蘭更生中心○	24	0	1	2
16.	大欖懲教所	24	3	0	1
17.	大潭峽懲教所／瑪麗醫院 羈留病房◆	24	0	0	1

◆ 表示每次巡視包括 2 間院所。

○ 表示每次巡視包括 3 間院所。

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 提出的建議 ／意見數目
18.	塘福懲教所	24	0	0	0
19.	東頭懲教所	24	6	3	2
	<b>總計：</b>	<b>426</b>	<b>162</b>	<b>41</b>	<b>26</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 <sup>+</sup>	
			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 <sup>△</sup>	24	23	0	23	0
	荔枝角收押所 <sup>△</sup>		22	0	24	0
3.	喜靈洲戒毒所 <sup>△</sup>	22	22	0	22	0
	勵新懲教所 <sup>△</sup>		22	0	22	0
4.	喜靈洲懲教所 <sup>△</sup>	22	21	0	22	0
	勵顧懲教所 <sup>△</sup>		21	0	22	0
5.	勵敬懲教所／芝蘭更生中心	24	23	0	24	0
6.	羅湖懲教所	24	24	0	24	0
7.	白沙灣懲教所	23	23	0	23	0
8.	豐力樓／百勤樓／勵行更生中心	12	12	0	12	0
9.	壁屋懲教所	24	24	0	24	0
10.	壁屋監獄	24	24	0	24	0
11.	沙咀懲教所／勵志更生中心	23	23	0	23	0
12.	石壁監獄	24	24	0	24	0
13.	小欖精神病治療中心	24	22	0	23	0
14.	赤柱監獄	24	24	0	24	0
15.	大欖女懲教所 <sup>△</sup>	24	24	0	24	0
	紫荊樓／蕙蘭更生中心 <sup>△</sup>		23	0	24	0
16.	大欖懲教所	24	24	0	24	0
17.	大潭峽懲教所 <sup>△</sup>	24	23	0	23	0
	瑪麗醫院羈留病房 <sup>△</sup>		22	0	24	0

\* 太平紳士在巡視期間，視察有關院所提供的設施(例如醫院設施、住宿地方、廚房及院所樓宇的一般狀況)，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> 太平紳士就每間特定院所分別填寫報告。

<sup>+</sup> 由於有些太平紳士未必每次巡視均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次數未必相等於太平紳士巡視某院所的次數。

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
18.	塘福懲教所	24	24	0	24	0
19.	東頭懲教所	24	23	0	24	0
	<b>總計：</b>	<b>426</b>	<b>529</b>	<b>0</b>	<b>539</b>	<b>0</b>

### C. 就太平紳士接到的投訴採取的跟進行動摘要

太平紳士在巡視懲教署轄下院所期間接到的 162 宗<sup>1</sup>投訴，分為以下幾類：

投訴類別	2016 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)	45	(28%)
(ii) 待遇及福利(例如工作分配不公、投訴／要求處理不當等)	38	(24%)
(iii) 針對其他部門／機構的投訴	34	(21%)
(iv) 職員態度及行為(例如不必要或過度使用武力、使用不雅語言等)	27	(17%)
(v) 紀律處分(例如紀律處分程序不公、處罰不當等)	10	(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)	4	(2%)
(vii) 其他	4	(2%)
<b>總計：</b>	<b>162</b>	

<sup>1</sup> 在 162 宗投訴中，有 80 宗是由 3 名投訴人提出，佔所有投訴個案 49%。

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。下表列出因應太平紳士接到的投訴所採取的行動摘要。

投訴類別	行動	2016年接到的投訴數目	(%)
針對其他部門／機構的投訴 (總計：34)	- 太平紳士實地調查後指示無須採取進一步行動	22	(14%)
	- 轉介院所管理層跟進及向投訴人解釋	5	(3%)
	- 轉介其他政府部門處理	7	(4%)
針對懲教署的投訴 (總計：128)	- 由於投訴不合邏輯或缺乏實質資料供進一步調查，太平紳士指示無須採取進一步行動	33	(20%)
	- 轉介院所管理層調查或跟進(通過推行改善措施或向投訴人解釋，所有個案經已解決，太平紳士和投訴人亦表示滿意)	70	(43%)
	- 轉介懲教署投訴調查組調查(5宗個案由懲教署投訴調查組轉介院所管理層跟進，其中4宗個案由院所管理層解決，1宗個案發還投訴調查組，並證實不成立；19宗個案經投訴調查組調查後證實不成立；以及1宗個案經轉介警方調查後並無發現刑事成分；太平紳士已獲告知並滿意調查結果)	25	(16%)
<b>總計：</b>		<b>162</b>	

在 162 宗個案中，有 34 宗與第(iii)類其他部門／機構有關，包括就法庭命令及執法機關所作的刑事調查或拘留作出投訴。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，又或投訴涉及的刑事調查屬其他機關而非懲教署的職權範圍，接到投訴的太平紳士在實地調查後，指示 22 宗個

案無須採取進一步行動。太平紳士將 5 宗個案<sup>2</sup>轉介院所管理層跟進，並指示院所向投訴人解釋。餘下的 7 宗個案<sup>3</sup>轉介其他部門(例如司法機構和警方)處理。太平紳士已獲告知所採取的行動，並表示滿意及無進一步指示。

除了上述 34 宗針對其他部門／機構的投訴，餘下的 128 宗針對懲教署的個案已按個別個案的情況處理。太平紳士建議當中 33 宗投訴無須採取跟進行動，其中 26 宗不合邏輯；而對餘下的 7 宗投訴<sup>4</sup>，太平紳士信納投訴人沒有提供實質資料支持作進一步調查，或院所在太平紳士巡視前已解決或處理有關投訴。

至於餘下 95 宗針對懲教署的投訴，70 宗關乎醫療、不滿主審人員判處的懲罰、囚室分配、膳食安排、院所調遷、個別院所提供的設施，以及在囚人士之間的恩怨等。院所的管理層已調查全部 70 宗個案。針對有關重新分配囚室及保養工作的投訴，院所已採取相應改善措施；太平紳士要求有關院所就餘下的投訴向投訴人解釋所作安排或既定機制。投訴人聽取解釋後，對院所管理層採取的行動表示滿意。至於醫療方面的投訴，院所醫生已為投訴人作出適當診治和解釋。投訴人表示明白，並且不再投訴。同時，太平紳士亦獲告知院所採取的跟進行動，並無進一步查詢。所有 70 宗投訴因而解決。

餘下 25 宗針對懲教署的投訴已由相關太平紳士轉介懲教署投訴調查組跟進。有關的指稱一般涉及員工行為不當及使用不必要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。在轉介投訴調查組的 25 宗投訴中，有 5 宗屬運作性質，因此已轉介院所管方跟進。院所管方已解決該 5 宗投訴的其中 4 宗，並把未能解決的餘下 1 宗投訴發還投訴調查組再作調查。經調查後，有關投訴證實不成立。至於由投訴調查組調查的 20 宗投訴，當中有 19 宗經調查後證實不成立。餘下 1 宗的投訴人表示希望其投訴可轉介警方，而非由投訴調查組處理。有關投訴轉介警方並經調查後並無發現刑事成分，因此警方經已結案。有關的投訴人已獲告知調查結果，並無提出進一步要

---

<sup>2</sup> 該 5 宗投訴關乎法庭定罪、接收法庭作出的上訴結果及不服入境事務處處長的決定；個案已由院所的管理層跟進。跟進行動包括與投訴人會面，以進一步解釋申請法律援助的程序、覆核刑期的機制、上訴不服／要求覆核法庭判決及向當值律師計劃和在司法制度下尋求協助的法律權利；以及聯絡投訴人的家人到訪，以協助其申請法律援助。

<sup>3</sup> 該 7 宗投訴關乎向其他部門送出信函，聲稱無干犯刑事罪行及受其他機關威脅；個案已轉介其他相關部門處理。

<sup>4</sup> 1 宗個案投訴職員態度，但沒有提供證據；2 宗個案投訴搜查程序和膳食安排，有關院所已作出全面調查並處理個案；1 宗投訴關乎在囚人士基於個人偏好選擇，工作及職業訓練分配委員會已按既定機制處理；2 宗投訴待遇不公，院所已處理；以及最後 1 宗有關處理致行政長官辦公室信函的個案，該信已於太平紳士巡視前寄出。

求或投訴。懲教署投訴上訴委員會沒有接到就該 24 宗由投訴調查組證實不成立的投訴或最後 1 宗轉介警方的投訴而提出的上訴。太平紳士亦已獲通知全部 25 宗投訴的調查結果，他們均表示滿意，並無作出進一步指示。

#### 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 41 項要求／查詢，分為以下幾類：

要求／查詢類別		2016 年 接到的要求／ 查詢數目	(%)
(i)	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	(42%)
(ii)	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)	15	(37%)
(iii)	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)	5	(12%)
(iv)	要求提早釋放／暫時出院返家／擔保外釋	3	(7%)
(v)	院所提供的設施及設備(例如要求加設康樂設施)	1	(2%)
<b>總計：</b>		<b>41</b>	

在第(i)類：院所提供的服務，以及第(ii)類：待遇及福利之下提出的 32 項要求，關乎飲食、在外間診所或醫院接受專科治療、增加打電話次數，以及日間活動室／工場分配等。相關太平紳士審視要求的性質後，指示院所按情況向在囚人士解釋及／或提供協助。院所已轉介有關醫療的要求予醫生作出建議。太平紳士和相關的在囚人士已獲告知所採取的行動。太平紳士表示滿意，並無進一步指示。

在第(iii)類：與其他部門／機構有關的事宜之下的 5 項要求，關乎其他部門／機構所作的決定或提供的服務，例如由警方發還護照、由其他執法機關作出回覆，以及要求一次過處理多宗法庭案件。

在第(iv)類下的 3 項要求，關乎要求提早釋放。該等要求已按太平紳士的建議轉介至有關當局跟進。餘下 1 項要求屬第(v)類：院

所提供的設施及設備，關乎目前為在囚人士提供的蹲廁。院所管理層向相關的太平紳士解釋，使用蹲廁設施是出於保安、衛生和監管的考慮。經院所管理層解釋，太平紳士進行實地巡視後表示滿意，並無要求進一步行動。

#### **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 26 項建議／意見，分為以下幾類：

<b>建議／意見類別</b>	<b>2016 年 提出的建議／ 意見數目</b>	<b>(%)</b>
(i) 訓練課程及康樂活動(例如提供市場導向的職業訓練課程、安排更多活動等)	10	(38%)
(ii) 服務質素(例如改善膳食服務、定期檢討服務需要等)	7	(27%)
(iii) 實際環境、設施及設備(例如翻新院所樓宇的需要、更換舊電腦等)	5	(19%)
(iv) 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	(8%)
(v) 其他	2	(8%)
<b>總計：</b>	<b>26</b>	

大部分建議屬第(i)類：訓練課程及康樂活動。太平紳士建議懲教署為在囚人士提供更多種類的職業訓練課程，例如餐飲和建築的相關課程；並可與私營機構合作，提高在囚人士獲釋後的就業能力。為落實太平紳士的建議，懲教署在適當考慮在囚人士的技術水平、更生計劃和院所的保安和運作事項後，致力提供適切和多元的市場導向職業訓練課程。該署在 2016 年為青少年在囚人士舉辦了 20 項職業訓練課程，並為將於 24 個月內獲釋的成年在囚人士提供逾 40 項市場導向課程，合共超過 1 400 個名額。懲教署會繼續為在囚人士設計及舉辦適切的訓練課程。

為提高在囚人士獲釋後成功求職的機會，懲教署一直安排他們參加「重新融入社會釋前啓導課程」，接受着重求職面試技巧的訓練。自 2012 年起，懲教署與不同行業的關懷僱主推出「就業服務」計劃，為在囚人士和更生人士提供就業機會。在 2016 年，合共 574 名登記僱主為在囚人士提供逾 1 500 個職位空缺。此外，自 2014 年

起，懲教署亦與僱主組織合作舉辦「視像職業招聘會」，透過視像會議此平台為在囚人士進行求職面試，協助他們在獲釋前尋找工作。最近一次的招聘會在 2016 年 12 月 7 日舉行，43 間參與招聘會的公司提供超過 800 個職位空缺。除此之外，自 2001 年起，懲教署聯同香港大學犯罪學中心舉辦「就業研討會」，呼籲大眾和僱主接納並給予平等機會予更生人士，以助他們在獲釋後重新融入社會。在 2016 年，超過 200 名來自約 80 間商業機構、社會企業、法定團體和社會各界的代表出席了「第八屆就業研討會——助更生·展所長」。

為加強懲教署對更生工作的社區支援，並協助在囚人士在獲釋後重新融入社會，該署與香港城市大學在 2016 年 12 月 22 日舉行「二零一六年非政府機構論壇暨非政府機構傑出義工嘉許禮」(論壇)。論壇的主題是“凝聚力量，減少罪案”，希望讓參與者通過知識分享和交流實務經驗，探討如何結集社會力量以幫助更生人士，並防止罪行，約有 250 名代表、學者、義工和懲教署人員出席論壇。懲教署會繼續與僱主和社會上其他持份者合作，呼籲大眾接納在囚人士，給予工作機會，以協助他們順利重新融入社會。

就第(ii)類：服務質素和第(iv)類：人力策劃，有太平紳士建議為其他國籍的在囚人士提供更多傳譯服務，亦有其他太平紳士建議提升員工的語言能力，以加強與在囚人士的溝通。懲教署一直採取適當措施協助其他國籍的在囚人士適應院所生活，包括安排通曉烏爾都語和旁遮普語等外語的人員監管該等在囚人士、聘請正式傳譯員、向領事人員尋求協助以提供傳譯服務，以及向非政府機構營運的語言中心及電話傳譯熱線尋求協助。所有在囚人士初入院所時，懲教署會為他們安排啓導講座及提供以 27 種語言印製的資料小冊子，以助他們明白在院所內的權利和紀律要求。其他國籍的在囚人士如有意學習聽講廣東話，亦有廣東話學習班和自學教材可供選擇。

懲教署亦定期與領事人員舉行會議和分享會，增進互相了解。為使院所更加公開透明，懲教署邀請領事人員視察不同院所，以增加他們對在囚人士待遇的認識。

至於懲教署人員的培訓，該署已安排多個課程和研討會，以提升他們與其他國籍的在囚人士溝通的能力。該署為員工舉辦不同語言課程，包括印尼語、尼泊爾語、旁遮普語、西班牙語、烏爾都語和越南語。此外，懲教署亦邀請領事人員為職員舉辦文化講座，加深他們對不同文化的認識。

各院所均備有《多種語文緊急情況用語手冊》，當中以 18 種語言載述一系列重要問題，以加強醫生在診症時與在囚人士的溝通。此外，院所亦備有另一手冊《懲教署押送職務常用詞彙(多語

言)》，當中以 27 種語言載列押送職務的常用詞彙，有助懲教署人員在押送時與在囚人士進行溝通。

有太平紳士建議添置書籍，以改善圖書館設施。為培養在囚人士的閱讀習慣，所有院所均自設圖書館，部分最近經過翻新，改善了設施及添置了書籍。懲教署為了提供充足的讀物予在囚人士，已購入及向公共圖書館借用書籍，並且接受多個領事館和持份者捐贈的各種語言讀物，目前可供在囚人士借閱的書籍數量接近 10 萬本。各院所均盡力維持充足圖書館藏書，務求把認可收容額<sup>5</sup>與圖書館藏書的比例保持在 1:10。

就第(iii)類：實際環境、設施及設備，有太平紳士建議為舊設施進行翻新工程，以及改善部分院所擠迫的環境。由於部分院所並非為容納在囚人士而建，而且有數十年歷史，其設施均已老化或出現擠迫情況。懲教署一直採取不同措施，以改善及替換部分老化設施，並減輕擠迫的情況。大欖女懲教所於 2016 年完成重建，並於 2017 年 1 月開始運作，增添了 128 個懲教收容額，以紓緩高度設防監獄中女性在囚人士擠迫的問題。

懲教署會繼續聯同建築署定期視察及保養院所的樓宇和設施，作為短期解決方案。懲教署亦會因應在囚人口變化重新調配資源，包括自 2016 年 8 月起把荔枝角收押所內適當數目的在囚還押人士調往赤柱監獄，以減輕收押所擠迫的情況。長遠而言，懲教署已計劃局部重建荔枝角收押所，以改善運作及增加收押空間。

就第(v)類：其他，1 名太平紳士表示，由懲教署擬備的《巡獄太平紳士須知》有部分內容須予更新。懲教署已即時採取跟進行動，更新該份須知，並會定期檢討，確保向太平紳士提供最新資料。

---

<sup>5</sup> 認可收容額指院所可容納的在囚人士數目。

## 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 提出的建議 ／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	2
4.	青山醫院	12	2	4	2
5.	春磡角慈氏護養院	2	0	0	1
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	1
9.	靈實醫院	2	0	0	0
10.	香港佛教醫院	2	0	0	1
11.	香港眼科醫院	2	0	0	0
12.	九龍醫院	4	0	0	2
13.	九龍醫院九龍精神科觀察治療中心	12	1	26	5
14.	葵涌醫院	12	2	4	6
15.	廣華醫院	4	0	0	3
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	9	33	5
18.	北區醫院	2	0	0	1
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	6	40	3
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	1
25.	伊利沙伯醫院	4	0	0	1

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 提出的建議 /意見數目
26.	瑪麗醫院	4	0	0	2
27.	律敦治醫院 / 鄧肇堅醫院◆	2	0	0	1
28.	沙田醫院	2	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	2
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	2
35.	東華三院馮堯敬醫院	2	0	0	2
36.	東華三院黃大仙醫院	2	0	0	1
37.	東華醫院	2	0	0	1
38.	基督教聯合醫院	4	0	0	0
39.	黃竹坑醫院	2	0	0	0
40.	仁濟醫院	4	0	0	1
	<b>總計：</b>	<b>152</b>	<b>20</b>	<b>107</b>	<b>57</b>

◆ 表示每次巡視包括 2 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.	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	2	0	2	0
3.	明愛醫院	4	4	0	4	0
4.	青山醫院	12	10	0	11	0
5.	春磡角慈氏護養院	2	1	0	1	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	2	0	2	0
12.	九龍醫院	4	4	0	4	0
13.	九龍醫院九龍精神科觀察治療中心	12	9	0	11	0
14.	葵涌醫院	12	11	0	12	0
15.	廣華醫院	4	2	0	3	0
16.	麥理浩復康院	2	2	0	2	0
17.	大埔醫院新界東區精神科觀察治療中心	12	9	0	12	0
18.	北區醫院	2	2	0	2	0
19.	聖母醫院	2	1	0	2	0
20.	東區尤德夫人那打素醫院	4	4	0	2	0
21.	東區尤德夫人那打素精神病觀察治療院	12	9	0	11	0
22.	博愛醫院	2	2	0	1	0
23.	威爾斯親王醫院	4	2	0	3	0
24.	瑪嘉烈醫院	4	3	0	3	0
25.	伊利沙伯醫院	4	3	0	3	0
26.	瑪麗醫院	4	1	0	3	0
27.	律敦治醫院／鄧肇堅醫院	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、門診部及院所樓宇的一般狀況)，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。

† 由於有些太平紳士未必每次巡視均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次數未必等於太平紳士巡視某院所的次數。

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
28.	沙田醫院	2	2	0	2	0
29.	小欖醫院	2	1	0	2	0
30.	長洲醫院	2	2	0	2	0
31.	大埔醫院	2	1	0	1	0
32.	將軍澳醫院	2	2	0	1	0
33.	屯門醫院	4	4	0	4	0
34.	東華東院	2	2	0	2	0
35.	東華三院馮堯敬醫院	2	0	0	2	0
36.	東華三院黃大仙醫院	2	2	0	2	0
37.	東華醫院	2	1	0	2	0
38.	基督教聯合醫院	4	3	0	4	0
39.	黃竹坑醫院	2	2	0	2	0
40.	仁濟醫院	4	3	1 <sup>@</sup>	4	0
<b>總計：</b>		<b>152</b>	<b>120</b>	<b>1</b>	<b>138</b>	<b>0</b>

<sup>+</sup> 由於有些太平紳士未必每次巡視均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次數未必等於太平紳士巡視某院所的次數。

<sup>@</sup> 進行巡視的太平紳士認為須進一步提升樓宇設施。詳情請參閱 E 部的末段。

### 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	2016 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)	8	(40%)
(ii) 待遇及福利(例如拒絕提供治療、禁止使用耳機線等)	3	(15%)
(iii) 紀律處分(例如人身束縛)	3	(15%)
(iv) 職員態度及行為(例如不必要或過度使用武力、使用不雅語言等)	2	(10%)
(v) 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)	1	(5%)

投訴類別	2016 年接到的投訴數目	(%)
(vi) 其他	3	(15%)
<b>總計：</b>	<b>20</b>	

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，關乎病人的幻覺和精神狀況不穩定。該等病人大多投訴用藥及長期束縛。醫管局表示，所有有關用藥的個案已交由醫護人員覆檢，證實並不成立。此外，只有在必要時，院方才束縛病人，而有關詳情均記錄在病歷內。另有一宗個案是 1 名病人聲稱有自理能力，並要求自行洗澡。然而，據院方觀察所得，她並無能力照顧個人衛生，須由護士／健康服務助理督導。

至於餘下的 5 宗個案，3 宗與食物質素有關，全部個案均轉介醫院膳食部門跟進。一宗個案是關於使用耳機線接駁 MP3 播放器，而另一宗是關於遺失職業治療記錄簿。由於院方認為在急症精神科病房內使用耳機線，會有潛在危險，因此已建議病人轉用無線的娛樂產品。至於另一宗個案，有關病人遺失自己的職業治療記錄簿，院方已向該病人補發 1 本新簿，當中並貼有之前獎勵她表現良好的貼紙。

#### 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 107 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	2016 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	42	(39%)
(ii) 院所提供的設施及設備(例如要求加設康樂設施)	22	(21%)
(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)	16	(15%)
(iv) 待遇及福利(例如要求增加使用電腦時間、轉換工作等)	10	(9%)
(v) 與其他部門／機構有關的事宜(例如要求在出院後獲提供居所)	4	(4%)
(vi) 其他	13	(12%)
<b>總計：</b>	<b>107</b>	

第(i)類關乎提早出院／暫時出院返家的要求有 42 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，並按照《精神健康條例》(第 136 章)的有關條文處理。院方已通知經臨牀診斷為不宜出院的病人，他們有權向精神健康覆核審裁處提出關注。

就第(ii)類：院所提供的設施及設備，13 項要求與加設康樂設施及批准前往花園有關。另有 5 項要求關乎病房的空調、照明及洗手間設施。3 項要求關乎提供風筒、垃圾桶及輪椅等其他設施。所有要求已由醫院設施管理部或病房管理人員跟進。至於餘下的個案是 1 名病人關注到病房內復蘇器材不足的情況。個案已轉介醫院管治委員會覆檢。院方已確定所有病房均備有標準的復蘇器材。

在第(iii)類院所提供的服務之下提出的要求，11 項與膳食有關，包括增加食物種類和份量，特別是在水果及宵夜方面。有關要求已全部由醫院膳食部門跟進。有其他病人要求增加醫生／營養師／護士醫療護理的次數，而有 1 名病人關注到病房內人手不足的情況。所有要求已轉介主診醫生／病房管理人員跟進。

就第(iv)類：待遇及福利，1 名病人要求在病房內存放個人洗頭水，而另 1 名病人則希望用自己的八達通咭購買食物。其他要求包括增加使用電腦時間、提供免費牙科服務，以及轉介「毅置安居計劃」等。有關醫院考慮病人的要求後，已盡可能答允病人的要求。

就第(v)類與其他部門／機構有關的事宜，3 名病人希望出院後獲提供居所和綜合社會保障援助，有關要求交由醫務社工跟進。另 1 名病人關注到出院後的就業事宜。院方已向病人提供相關的輔導。

就第(vi)類：其他，1 名病人建議在醫院服加上口袋，有關意見已轉介衣服房跟進。至於有 3 名病人提出吸煙要求，醫院職員已向他們解釋在醫院內吸煙是違法行為。其他要求包括與其他病人分隔、不滿其他病人、就之前在另一間醫院接受的治療提出意見、就病人應否告知老闆自己的精神狀況徵詢意見、表達對毛巾顏色的個人喜好，以及要求檢查帶至醫院的食物等。病房職員已向病人解釋有關安排，並採取跟進行動。

所有相關的太平紳士已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 57 項建議／意見，分為以下幾類：

建議／意見類別		2016 年 提出的建議／ 意見數目	(%)
(i)	實際環境、設施及設備(例如院所需要翻新)	33	(58%)
(ii)	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	(16%)
(iii)	服務質素(例如改善更生服務及使用科技)	7	(12%)
(iv)	訓練課程及康樂活動(例如提供市場導向的職業訓練課程及更多康樂活動等)	1	(2%)
(v)	其他	7	(12%)
<b>總計：</b>		<b>57</b>	

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，他們表示支持醫院進行維修／翻新／重建工程。部分醫院已取得撥款。同時，醫管局會繼續確保轄下所有醫院樓宇獲得周全的保養。因應有太平紳士建議進行小型改善工程，例如修理沖水系統，有關醫院的設施管理部門已即時採取跟進行動。2 名太平紳士就裝設無障礙設施提出意見。其中 1 名建議在醫院外面的公眾地方加設該等設施，另 1 名則認為路面凹凸紋可能妨礙運送病人。有關醫院在裝設無障礙設施時已徵詢病人和病房職員的意見，以確保雙方滿意。其他有關實際環境的意見，例如病房擠迫情況，已轉介醫院管方跟進。值得留意的一點，是 1 名太平紳士對醫管局迅速更換不舒適的床褥作出正面評價。

關於第(ii)類：人力策劃，有太平紳士關注到人手不足的情況，在初級／入職層面尤其嚴重。醫管局除繼續招聘人手外，已致力檢討薪酬條件及考慮提供夜更工作津貼，以吸引和挽留人手。

太平紳士對第(iii)類服務質素作出許多正面的評價。太平紳士對院所員工的工作熱誠和專業精神留下深刻的印象。太平紳士特別表揚醫院認證計劃、使用資訊科技教育病人、訓練有素的職員、整潔的醫院環境，以及提供予病人的良好服務及設施。有太平紳士建議醫管局及早計劃採用自動化及院外配藥中心。1 名太平紳士建議應為復

康服務提供額外資源，以減低病人再入院所的比率。有 1 名太平紳士表示，雖然施加人身束縛或有需要，但應容許病人可作出若干伸展身體的動作。所有意見均已交由醫院管方考慮。

在第(iv)類：訓練課程及康樂活動之下，太平紳士表示應為精神科病人提供更多康樂活動，醫管局在回應時向太平紳士解釋，病房已安排繪畫、園藝、棋藝和電視遊戲等活動。

在第(v)類：其他之下的意見，大部分關乎為偏遠醫院提供運輸服務。太平紳士認為應為該類醫院提供穿梭巴士／公共交通工具。醫管局已將意見交由運輸署及區議會跟進，並於繁忙時間為職員提供院方穿梭巴士服務。有太平紳士問及氧氣裝置<sup>6</sup>是否可帶上公共交通工具，令出院病人更願意由家中前往醫院接受治療。有關醫院確定非壓力式的氧氣裝置可以帶上公共交通工具。醫院會視乎情況檢討出院安排。另 1 名太平紳士指出政府應提升次緊急服務的質素。有關意見轉介醫管局跟進。

太平紳士經巡視仁濟醫院 2 個病房(其中一個在近期翻新，另一個未經翻新)後，對有關設施提出意見。太平紳士建議仿照已翻新病房，提升第二個病房的設施。醫院向太平紳士解釋，病房的翻新工程乃根據向醫管局申請撥款的滾動式計劃編定日期進行，而尚未翻新的病房已加入該計劃內。太平紳士表示滿意，並無其他意見。

---

<sup>6</sup> 呼吸困難的病人需要氧氣機輔助呼吸。

### 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 提出的建議／ 意見數目
廉政公署扣留中心	24	0	3	1

#### 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

#### C. 就太平紳士接到的要求／查詢採取的跟進行動摘要

太平紳士在巡視廉政公署扣留中心期間接到 3 項要求／查詢，分為以下類別：

要求／查詢類別	2016 年 接到的要求／ 查詢數目	(%)
(i) 院所提供的設施及設備(例如要求使用康樂設施)	2	(67%)
(ii) 院所提供的服務(例如有關食物的要求)	1	(33%)
<b>總計：</b>	<b>3</b>	

在第(i)類：院所提供的設施及設備之下提出的 2 項要求，1 項關乎提供健體活動。為跟進此事，該名被扣留者獲使用中心內供運動用的體育館和運動場。另 1 名被扣留者表示扣留室積塵，並要求打掃。太平紳士認為塵埃可能來自其獲發的毛氈所脫落的毛線。該扣留室已打掃清潔，中心並向被扣留者派發新毛氈。

在第(ii)類：院所提供的服務之下提出的要求，關乎提供膳食。該名被扣留者要求獲發不含牛油的食物，已記錄在案。

\* 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／起訴室及樓宇的一般狀況)，以及就有關服務(包括食物、寢具及管理服務)作出評核。

有關的太平紳士已獲悉中心採取的行動，並無進一步的意見。

**D. 就太平紳士提出的建議／意見採取的跟進行動摘要**

太平紳士巡視廉政公署扣留中心時，提出 1 項屬以下類別的建議／意見：

建議／意見類別	2016 年 提出的建議／ 意見數目	(% )
(i) 實際環境、設施及設備(例如保持中心的溫度適中)	1	(100%)
<b>總計：</b>	<b>1</b>	

太平紳士留意到扣留室內的溫度遠低於攝氏 25 度，要求廉政公署跟進。因應太平紳士的要求，機電工程署已調校扣留室的溫度，確保維持在攝氏 25 度。

#### 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 提出的建議 ／意見數目
1.	青山灣入境事務中心	24	10	86	2
2.	馬頭角羈留中心	4	0	0	3
	<b>總計：</b>	<b>28</b>	<b>10</b>	<b>86</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		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>

---

\* 太平紳士在巡視期間，視察有關院所提供的設施(例如囚室、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 10 項投訴，分為以下類別：

投訴類別	2016 年接到的投訴數目	(%)
(i) 院所提供的服務(例如為法律援助申請提供支援、食物／膳食服務質素差劣等)	9	(90%)
(ii) 院所提供的設施及設備(例如衛生情況惡劣及室內溫度過高)	1	(10%)
<b>總計：</b>	<b>10</b>	

大部分投訴屬第(i)類：院所提供的服務(90%)。有被羈留者投訴當局未有就其免遣返聲請提供法律援助，要求與個案負責人會面，就長時間羈留的不良影響表達關注。為跟進此事，青山灣入境事務中心已安排被羈留者的代表與當值律師服務的高級人員會面，就其免遣返保護聲請的審核程序及在中心羈留期間的待遇回應他們的關注。個案負責人告知其個案及法律援助申請的最新處理進度。其他被羈留者就膳食供應投訴。中心向被羈留者解釋，其膳食已按規定的營養價值釐定，當中顧及其健康狀況和宗教信仰要求。1 名高級入境事務主任會負責確保為被羈留者提供的膳食質素和份量達到合格水平，並在送膳食前進行抽樣檢查。

在第(ii)類：院所提供的設施及設備下的投訴，關乎青山灣入境事務中心的衛生情況和室內溫度。中心解釋，外判承辦商會每日清潔地板 2 次。為鼓勵被羈留者養成潔淨的習慣及注意個人衛生，中心要求被羈留者負責日間活動室／囚室／病房區的清潔工作。中心的人員每日均會進行檢查，以確保衛生情況維持合格的水平。因應太平紳士關注室內溫度過高，中心已於每個日間活動室和囚室安裝足夠的電風扇，以改善通風。

有關的太平紳士已獲悉中心採取的行動，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 86 項要求／查詢，分為以下幾類：

要求／查詢類別	2016 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	80	(93%)
(ii) 院所提供的服務(例如要求增加醫療護理)	3	(4%)
(iii) 待遇及福利(例如要求解除醫療觀察)	2	(2%)
(iv) 與其他部門／機構有關的事宜(例如向法庭提交申請)	1	(1%)
<b>總計：</b>	<b>86</b>	

在第(i)類：要求提早釋放／暫時出院返家／擔保外釋下的 80 項要求，主要關乎查核個案的進度、要求會晤個案負責人、擔保外釋和及早遣返。該等要求已轉交入境事務處的相關組別跟進。

在第(ii)類：院所提供的服務下的 3 項要求關乎治療。有關的被羈留者獲安排接受治療，當中有部分並已轉送到公立醫院的專科診所接受治療。

就第(iii)類：待遇及福利，1 名正接受醫療觀察的被羈留者提出 2 項解除觀察的要求，該等要求已轉交醫生考慮。經過醫生進行詳細身體檢查後，青山灣入境事務中心要求被羈留者繼續接受醫療觀察，直至獲釋為止。

就第(iv)類：與其他部門／機構有關的事宜，1 名被羈留者要求根據《高等法院條例》(第 4 章)第 22A 條申請人身保護令狀。他隨後獲安排向高等法院提交有關申請。

有關的太平紳士已獲悉中心採取的行動，並無進一步的意見。

#### **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：

<b>建議／意見類別</b>	<b>2016 年 提出的建議／ 意見數目</b>	<b>(%)</b>
(i) 實際環境、設施及設備(例如提供更多讀物)	4	(80%)
(ii) 訓練課程及康樂活動(例如安排更多活動)	1	(20%)
<b>總計：</b>	<b>5</b>	

就第(i)類：實際環境、設施及設備，太平紳士建議為被羈留者提供更多讀物。中心已跟進建議，為被羈留者提供更多書籍和雜誌，並因應太平紳士的另一項建議，在當眼位置張貼印有 17 種語言的資訊卡，告知被羈留者將有太平紳士巡視。至於太平紳士關注個別日間活動室的擠迫情況，並建議提供更多設施讓被羈留者走動和做運動，青山灣入境事務中心已向太平紳士解釋，現時有既定機制監察被羈留者的福利及待遇，包括其可用空間。中心備悉太平紳士的建議，並會在日後進行翻新工程時予以考慮。

就第(ii)類：訓練課程及康樂活動，太平紳士建議中心與非政府機構聯繫，為被羈留者舉辦活動。中心的福利主任向太平紳士解釋，非政府機構一直定期舉辦活動，而中心會繼續與非政府機構緊密協作，發掘合作機會，為被羈留者舉辦更充實的訓練課程及康樂活動。

## 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 提出的建議／ 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、庇護工場及院所樓宇的一般狀況)，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 提出的建議 ／意見數目
1.	香港戒毒會成年婦女康復中心	2	0	0	2
2.	香港戒毒會凹頭青少年中心	2	0	0	2
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	3
<b>總計：</b>		<b>12</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>9</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 <sup>†</sup>	
			滿意	不滿意	滿意	不滿意
1.	香港戒毒會成年婦女康復中心	2	2	0	2	0
2.	香港戒毒會凹頭青少年中心	2	2	0	2	0
3.	香港戒毒會石鼓洲康復院	4	4	0	4	0
4.	香港戒毒會區貴雅修女紀念婦女康復中心	4	1	1 <sup>@</sup>	3	0
<b>總計：</b>		<b>12</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>0</b>

\* 太平紳士在巡視期間，視察有關院所提供的設施(例如住宿地方、廚房及院所樓宇的一般狀況)，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。

† 由於有些太平紳士未必每次巡視均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次數未必相等於太平紳士巡視某院所的次數。

@ 進行巡視的太平紳士認為中心略為擠迫。詳情請參閱 C 部的末段。

### 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了 9 項建議／意見，分為以下幾類：

建議／意見類別	2016 年 提出的建議／ 意見數目	(%)
(i) 實際環境、設施及設備(例如翻新院所的需要)	6	(67%)
(ii) 訓練課程及康樂活動(例如提供更多不同類型的訓練課程和戶外活動)	2	(22%)
(iii) 投訴渠道及投訴處理	1	(11%)
<b>總計：</b>	<b>9</b>	

就第(i)類：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。衛生署表示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。

在第(ii)類：訓練課程及康樂活動之下，太平紳士建議院所為住院者安排更多不同類型的訓練課程、興趣班和戶外活動。衛生署表示，院所的日程包括提供予住院者的各類學習班及職業訓練課程。院所會申請所需資源以安排其他課程，而衛生署會提供支援及協助。

在第(iii)類：投訴渠道及投訴處理之下，太平紳士建議有關院所更新通告，告知住院者如欲投訴可向太平紳士提出。院所已相應修訂有關通告。

有關太平紳士認為香港戒毒會區貴雅修女紀念婦女康復中心需要維修，宿舍亦似乎略為擠迫，該院所已嘗試從各渠道申請撥款，以進行維修及翻新工程。衛生署會在過程中繼續提供所需協助及支援。

## 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 提出的建議 ／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	0
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	5
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	0
6.	基督教靈實協會——靈實 坑口護理院	2	0	0	5
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	3	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	0
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	1 <sup>#</sup>	0	0	4
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

<sup>#</sup> 香港盲人輔導會——賽馬會屯門盲人安老院完成翻新工程後，太平紳士於 2016 年 8 月恢復巡視該院所。

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 提出的建議 /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 <sup>^</sup>	-	-	-
17.	保良局永隆銀行金禧庇護工場及宿舍	4	0	0	4
18.	保良局——鄭翼之中心	2	0	0	2
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	2
21.	香港扶幼會——則仁中心	2	0	0	1
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	0
25.	香港心理衛生會——賽馬會大樓	2	0	0	0
26.	救世軍——長康社區展能暨宿舍服務	2	0	0	2
27.	屯門兒童及青少年院	12	0	0	7
28.	東華三院何玉清工場暨宿舍	2	0	0	3
29.	東華三院——賽馬會復康中心	2	0	0	0
30.	東華三院——穎妍宿舍	2	0	0	1
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	1
32.	仁濟醫院——華懋護理安老院	2	0	0	3
	<b>總計：</b>	<b>74</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>49</b>

<sup>^</sup> 由於新生精神康復會——屯門長期護理院進行翻新工程，因此自 2015 年 5 月起暫停太平紳士巡視。該護理院於 2017 年 2 月重新開放予太平紳士巡視。

<sup>◆</sup> 表示每次巡視包括 2 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	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	3	3	0	3	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	1 <sup>#</sup>	1	0	1	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	1 <sup>@</sup>	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、康樂設施及院所樓宇的一般狀況)，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> 太平紳士於 2016 年 8 月恢復巡視香港盲人輔導會——賽馬會屯門盲人安老院。

<sup>@</sup> 進行巡視的太平紳士認為有關設施已經老化。詳情請參閱 C 部的末段。

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
16.	新生精神康復會——屯門長期護理院	0 <sup>^</sup>	-	-	-	-
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.	耆色園——可蔭護理安老院	2	2	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 <sup>△</sup>	2	2	0	2	0
	東華三院——黃祖棠綜合職業復康中心暨宿舍 <sup>△</sup>		2	0	2	0
32.	仁濟醫院——華懋護理安老院	2	2	0	2	0
<b>總計：</b>		<b>74</b>	<b>75</b>	<b>1</b>	<b>76</b>	<b>0</b>

<sup>^</sup> 由於新生精神康復會——屯門長期護理院進行翻新工程，因此自 2015 年 5 月起暫停太平紳士巡視。該護理院於 2017 年 2 月重新開放予太平紳士巡視。

<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 49 項建議／意見，分為以下幾類：

建議／意見類別	2016 年 提出的建議／ 意見數目	(%)
(i) 實際環境、設施及設備(例如翻新院所的需要)	22	(45%)
(ii) 服務質素(例如改善膳食服務、定期檢討服務需要等)	13	(27%)
(iii) 訓練課程及康樂活動(例如提供市場導向的職業訓練課程、安排更多活動等)	5	(10%)
(iv) 人力策劃(例如為職員提供培訓、制訂措施減少人手流失等)	4	(8%)
(v) 其他	5	(10%)
<b>總計：</b>	<b>49</b>	

因應太平紳士在第(i)類：實際環境、設施及設備之下提出的意見，有關院所已進行翻新工程，包括更換破裂的瓷磚及為所有床位加裝扶手。為營造舒適輕鬆的氣氛，院所在宿舍內使用家庭式設施及色彩繽紛的裝飾。家屬探訪室亦經過精心佈置，以提供溫馨親切的環境，促進家長與子女的溝通。此外，飯堂已安裝冷氣機，在炎熱潮濕的天氣為住宿者提供舒適的環境。在設施損耗方面，有關院所已着手尋求撥款，以進行所需翻新工程。因應太平紳士對節能的關注，院所會繼續推行節能計劃及監察耗電量，並已為員工提供有關節能措施的指引，以加強他們的意識及推廣環保。

在第(ii)類：服務質素下，太平紳士就膳食質素和份量提出意見，有關院所就此會繼續檢討膳食種類。餐單會每月修訂以反映季節轉變，而院所會為住宿者提供節日食品，並設計特別餐單，以配合個別住宿者的宗教信仰、健康或其他需要。

在第(iii)類：訓練課程及康樂活動下，太平紳士建議圖書館增加資源，有關院所已與康樂及文化事務署跟進事宜，要求借用及捐贈書籍。關於太平紳士對職業訓練課程的關注，院所一直按住宿者的興趣、能力和香港就業市場的情況，安排合適的訓練課程，並舉辦講座

和實地視察。除就業技能訓練外，院所亦為住宿者安排各項戶外和義工活動，以配合他們的社交和發展需要。

在第(iv)類人力策劃下，院所已提供多元化的訓練課程(例如輔導技巧課程)，藉以加強員工培訓。為保持人力資源穩定，院所會檢討招聘政策，並推行多項措施，包括提供合理薪酬和交通服務，以減少員工流失及吸引有意應徵的人士。

在第(v)類：其他之下，1名太平紳士建議加強與醫管局的溝通。院所會繼續與醫管局保持緊密聯繫，分享實用的醫療資訊，以方便住宿者在離開醫院後得到日常護理。因應有太平紳士建議院所在他們巡視前提供有關接獲投訴的性質和處理方法的資料和統計數字，有關內容加已入太平紳士的簡介中。

太平紳士認為香港學生輔導會一石壁宿舍的樓宇已經老化，並留意到課室有漏水，廁所間隔破損，以及廚房的地磚破裂。宿舍已即時進行小型翻新工程，以修正課室的漏水問題，鞏固廁所的間隔，以及更換廚房的破裂地磚。由於太平紳士亦留意到牆上有霉菌及廚房地面濕滑，宿舍已加倍注意，尤其是在天氣潮濕時盡力清除宿舍內的霉菌，以及拖抹廚房地面。此外，獎券基金已撥款維修宿舍設施，現正安排承建商進行翻新工程。長遠而言，該宿舍(連同校舍部分)計劃重置於在屯門區的獨立特建大樓。新大樓正在興建，預計於2019年竣工。根據太平紳士的意見，宿舍亦已在活動室添置書籍，供所有宿生閱讀。