
太平紳士巡視 2017 年年報

政務司司長辦公室轄下行政署

太平紳士巡視 2017 年年報

本報告載述太平紳士在 2017 年的工作。太平紳士按太平紳士巡視計劃巡視各指定院所，處理在囚人士／住院者／被扣留者所提出的投訴，以及向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 2017 年委任 40 名官守太平紳士及 69 名非官守太平紳士。截至 2017 年 12 月 31 日，本港共有 312 名官守太平紳士及 1 394 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. 2017 年，太平紳士巡視計劃下共有 112 間⁽¹⁾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 73 間院所，則按行政安排，每季或每半年巡視 1 次。2017 年太平紳士巡視計劃下的院所名單載於**附件 A**。

7. 在 2017 年內，太平紳士曾巡視 112 間院所，合共 723 次。平均而言，每名非官守太平紳士⁽²⁾每年進行 1 次巡視，而每名官守太平紳士每年進行 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；巡視廉政公署扣留中心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慈善機構巡視，則每季或每半年 1 次，屬行政上的安排。

9. 為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實日期和時間，太平紳士可以在其輪值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

⁽¹⁾ 由於北大嶼山醫院於 2017 年 1 月加入太平紳士巡視計劃，院所數目由 2016 年 111 間增至 2017 年的 112 間。

⁽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。

視次數，每次有 2 名太平紳士派往巡視。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該懲教院所的概況，以及在囚人士有否提出會晤要求。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. 太平紳士秘書處每年均會舉辦 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。上一次的簡介會於 2017 年 10 月舉行，有 72 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，進行巡視的太平紳士可選擇與被羈留者／住院者／被扣留者私下交談。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。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)，又或把投訴轉介有關院所跟進。如屬後者，院所會進行調查，並以書面向太平紳士報告調查結果。

14. 懲教院所在囚人士就其待遇所提出的投訴，一般會轉介懲教署投訴調查組(投訴調查組)⁽³⁾作全面調查。為達致監察與制衡，懲教署投訴委員會(投訴委員會)⁽⁴⁾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，投訴調查組會據此通知投訴人。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⁽⁵⁾提出上訴。懲教署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。

15. 所有個案調查完畢後(即院所管方或投訴調查組的調查工作及其後任何上訴過程結束後)，懲教署會以書面方式把投訴結果通知太平紳士。太平紳士如不滿調查結果及／或所採取的跟進行動，可指示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。個案若經轉介至申訴專員，申訴專員公署會直接聯絡投訴人。如有關投訴涉及懲教署，懲教署會把調查結果通知太平紳士。個案若轉交警方調查，懲教署會在得悉警方的調查結果後通知太平紳士。

16. 院所被羈留者／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其採取的行動。

17. 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，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)進行適當調查。太平紳士如認為有需要，亦可再作巡視或親自調查。政府亦鼓勵太平紳士與院所管方和職員商討，以及按情況查閱投訴登記冊，以確定管方已妥善處理先前的投訴／要求／查詢。

⁽³⁾ 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。

⁽⁴⁾ 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。

⁽⁵⁾ 現時懲教署投訴上訴委員會 18 名委員中有 14 名非官方委員，均為非官守太平紳士。

接到的投訴

18. 2017 年，太平紳士在巡視時接到的投訴有 245 宗，而 2016 年則有 192 宗。有關的投訴⁽⁶⁾主要關乎院所提供的服務(31%)及待遇和福利(24%)。接到投訴的太平紳士在巡視時進行實地調查，其後表示該 245 宗投訴中，有 132 宗無須採取進一步行動。另有 73 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，全部投訴得以解決。至於餘下的 40 宗投訴，有 37 宗轉介投訴調查組調查，另外 3 宗則轉介政府其他相關部門處理。113 宗須採取進一步行動的投訴中，有 80 宗(71%)在 1 個月內予以跟進⁽⁷⁾，而 2016 年的比率則為 84%。有關的統計數字摘要載於下文表 1。

表 1 — 2017 年接到的投訴數目及類別

| 投訴類別 | 2017 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) | 77 | (31%) |
| (ii) 待遇和福利(例如工作分配不公、投訴／要求處理不當等) | 59 | (24%) |
| (iii) 針對其他部門／機構的投訴 | 37 | (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) | 32 | (13%) |
| (v) 紀律處分(例如紀律處分程序不公、處罰不當等) | 14 | (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) | 11 | (5%) |
| (vii) 其他 | 15 | (6%) |
| 總計： | 245 | |

⁽⁶⁾ 懲教署把任何口述或書面表達的不滿分類為投訴，而向該署尋求協助的則屬要求。

⁽⁷⁾ 鑑於太平紳士於 2017 年進行巡視時所接到的 33 宗投訴(佔須予跟進的 113 宗投訴的 29%)，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進行調查，因此跟進這些投訴需時超過 1 個月。

接到的要求／查詢

19. 2017年，太平紳士在巡視時接到的要求／查詢共271項(2016年則接到237項)，主要就提早釋放(50%)及改善院所服務(18%)要求協助。全部要求／查詢在1個月內予以跟進，而2016年的比率則為99%。有關的統計數字摘要載於下文表2。

表2 — 2017年接到的要求／查詢數目及類別

| 要求／查詢類別 | 2017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 | 135 | (50%) |
| (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 | (18%) |
| (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) | 40 | (15%) |
| (iv) 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) | 21 | (8%) |
| (v) 院所提供的設施及設備(例如要求加設康樂設施等) | 19 | (7%) |
| (vi) 其他 | 6 | (2%) |
| 總計： | 271 | |

太平紳士提出的建議／意見

20. 進行巡視的太平紳士除接收投訴／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，並在太平紳士巡視記錄內記述他們的建議／意見。該等建議／意見多數關乎院所的實際環境、設施和設備，以及服務質素。巡視記錄載有太平紳士的評核、建議及意見，以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。太平紳士巡視記錄近期已修

訂，讓太平紳士更清晰地記錄在巡視期間接到的投訴／要求／查詢，已作出的跟進行動，以及他們在巡視時提出的建議。

21. 從巡視記錄可見，太平紳士大致上滿意院所提供的整體設施和服務。太平紳士在 2017 年提出 182 項建議／意見，而在 2016 年則提出 147 項。有 70% 的建議／意見在 1 個月內予以跟進，而 2016 年的比率則為 64%⁽⁸⁾。有關的統計數字摘要載於下文表 3。

表 3 — 2017 年提出的建議／意見數目和類別

| 建議／意見類別 | 2017 年提出的建議／意見數目 | (%) |
|--|------------------|-------|
| (i) 實際環境、設施及設備(例如需要翻新樓宇、更換舊電腦等) | 84 | (46%) |
| (ii) 服務質素(例如改善膳食服務、定期檢討服務需要等) | 34 | (19%) |
| (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) | 26 | (14%) |
| (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 | (8%) |
| (vi) 其他 | 23 | (13%) |
| 總計： | 182 | |

22. 有關過去 3 年太平紳士的巡視、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**。

23. 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，以及太平紳士提出建議的成效，載於**附件 C**。

⁽⁸⁾ 若干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。

總結

24. 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，有助政府以太平紳士巡視計劃有效監察院所的管理情況。通過這個由太平紳士獨立進行定期巡視的制度，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
2018年10月

2017 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. | 白沙灣懲教所 | 每兩週一次 | 懲教署 |
| 7. | 百勤樓 ⁽⁴⁾ | 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 ⁽⁵⁾ | 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. 青年囚犯懲教所 | | | |
| 16. | 紫荊樓 ⁽⁵⁾ | 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 ⁽¹⁾ | 每兩週一次 | 懲教署 |
| 19. | 豐力樓 ⁽⁴⁾ | 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 ⁽⁶⁾ | 每兩週一次 | 懲教署 |
| 22. | 大潭峽懲教所 ⁽²⁾ | 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 |
|-----------------------------------|-----------------------|--------------|-------------|
| C. 戒毒院所 | | | |
| 23. | 喜靈洲戒毒所 ⁽⁷⁾ | 每兩週一次 | 懲教署 |
| 24. | 勵新懲教所 ⁽⁷⁾ | 每兩週一次 | 懲教署 |
| 25. | 勵顧懲教所 ⁽³⁾ | 每兩週一次 | 懲教署 |
| D. 更生中心 | | | |
| 26. | 芝蘭更生中心 ⁽¹⁾ | 每兩週一次 | 懲教署 |
| 27. | 勵志更生中心 ⁽⁶⁾ | 每兩週一次 | 懲教署 |
| 28. | 勵行更生中心 ⁽⁴⁾ | 每月一次 | 懲教署 |
| 29. | 蕙蘭更生中心 ⁽⁵⁾ | 每兩週一次 | 懲教署 |
| E. 廉政公署及入境事務處轄下扣留／羈留中心 | | | |
| 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 |
| F. 精神科醫院 | | | |
| 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 |
| G. 社會福利署轄下羈留院、收容所、感化院舍及感化院 | | | |
| 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) 太平紳士以往一併巡視伊利沙伯醫院羈留病房(第 1 號)和荔枝角收押所(第 4 號)。為善用資源，太平紳士自 2017 年 7 月 1 日起合併巡視伊利沙伯醫院羈留病房(第 1 號)、勵敬懲教所(第 18 號)和芝蘭更生中心(第 26 號)，而荔枝角收押所(第 4 號)則成為太平紳士巡視的單獨院所。
- (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沙咀懲教所(第 21 號)和勵志更生中心(第 27 號)。
- (7) 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 |
|------------------------|-----------------------|--------------|---------|
| 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 | 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. 設有急症室服務的醫院 | | | |
| 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. | 廣華醫院 | 每季一次 | 醫院管理局 |
| 8. | 北區醫院 | 每半年一次 | 醫院管理局 |
| 9. | 北大嶼山醫院 ⁽⁸⁾ | 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 ⁽⁹⁾ | 每半年一次 | 醫院管理局 |
| 17. | 長洲醫院 | 每半年一次 | 醫院管理局 |
| 18. | 將軍澳醫院 | 每半年一次 | 醫院管理局 |
| 19. | 屯門醫院 | 每季一次 | 醫院管理局 |
| 20. | 基督教聯合醫院 | 每季一次 | 醫院管理局 |
| 21. | 仁濟醫院 | 每季一次 | 醫院管理局 |
| C. 精神科醫院 | | | |
| 22. | 小欖醫院 | 每半年一次 | 醫院管理局 |
| D. 其他醫院 | | | |
| 23. | 白普理寧養中心 | 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. | 春磡角慈氏護養院 | 每半年一次 | 醫院管理局 |
| 25. | 沙田慈氏護養院 | 每半年一次 | 醫院管理局 |
| 26. | 大口環根德公爵夫人兒童醫院 | 每半年一次 | 醫院管理局 |
| 27. | 葛量洪醫院 | 每半年一次 | 醫院管理局 |
| 28. | 靈實醫院 | 每半年一次 | 醫院管理局 |
| 29. | 香港佛教醫院 | 每半年一次 | 醫院管理局 |
| 30. | 香港眼科醫院 | 每半年一次 | 醫院管理局 |
| 31. | 九龍醫院 | 每季一次 | 醫院管理局 |
| 32. | 麥理浩復康院 | 每半年一次 | 醫院管理局 |
| 33. | 聖母醫院 | 每半年一次 | 醫院管理局 |
| 34. | 沙田醫院 | 每半年一次 | 醫院管理局 |
| 35. | 大埔醫院 | 每半年一次 | 醫院管理局 |
| 36. | 鄧肇堅醫院 ⁽⁹⁾ | 每半年一次 | 醫院管理局 |
| 37. | 東華東院 | 每半年一次 | 醫院管理局 |
| 38. | 東華三院馮堯敬醫院 | 每半年一次 | 醫院管理局 |
| 39. | 東華三院黃大仙醫院 | 每半年一次 | 醫院管理局 |
| 40. | 東華醫院 | 每半年一次 | 醫院管理局 |
| 41. | 黃竹坑醫院 | 每半年一次 | 醫院管理局 |
| E. 非政府機構轄下的兒童院 | | | |
| 42. | 香港明愛——明愛培立中心 | 每半年一次 | 社會福利署 |
| 43. | 香港青少年培育會——白普理宿舍 | 每半年一次 | 社會福利署 |
| 44. | 香港學生輔助會——荷蘭宿舍 | 每半年一次 | 社會福利署 |
| 45. | 香港學生輔助會——石壁宿舍 | 每半年一次 | 社會福利署 |
| 46. | 善牧會——瑪利灣中心 | 每半年一次 | 社會福利署 |
| 47. | 香港扶幼會——則仁中心 ⁽¹⁰⁾ | 每半年一次 | 社會福利署 |
| 48. | 香港扶幼會——長康宿舍 | 每半年一次 | 社會福利署 |
| 49. | 香港扶幼會——盛德中心 | 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 |
|--|--------------------------------------|--------------|---------|
| 50. | 香港扶幼會——元洲宿舍 | 每半年一次 | 社會福利署 |
| 51. | 東華三院——穎妍宿舍 | 每半年一次 | 社會福利署 |
| F. 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 | | | |
| 52. | 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 |
| 53. | 基督教香港信義會——葵盛宿舍 | 每半年一次 | 社會福利署 |
| 54. | 扶康會——扶康會康復中心 | 每半年一次 | 社會福利署 |
| 55. | 基督教靈實協會——靈實坑口護理院 | 每半年一次 | 社會福利署 |
| 56. | 香港盲人輔導會——賽馬會盲人中心 | 每半年一次 | 社會福利署 |
| 57. | 香港盲人輔導會——賽馬會屯門盲人安老院 | 每半年一次 | 社會福利署 |
| 58. | 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 |
| 59. | 新生精神康復會——屯門長期護理院 ⁽¹¹⁾ | 每半年一次 | 社會福利署 |
| 60. | 保良局——鄭翼之中心 | 每半年一次 | 社會福利署 |
| 61. | 香港心理衛生會——賽馬會大樓 | 每半年一次 | 社會福利署 |
| 62. | 救世軍——長康社區展能暨宿舍服務 | 每半年一次 | 社會福利署 |
| 63. | 東華三院何玉清工場暨宿舍 | 每半年一次 | 社會福利署 |
| 64. | 東華三院——賽馬會復康中心 | 每半年一次 | 社會福利署 |
| 65. | 東華三院——黃祖棠綜合職業復康中心暨宿舍 ⁽¹²⁾ | 每半年一次 | 社會福利署 |
| G. 非政府機構轄下的安老院 | | | |
| 66. | 香港明愛——明愛李嘉誠護理安老院 | 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 |
|-----------------------|--------------------------------|--------------|---------|
| 68. | 香海正覺蓮社——佛教寶靜安老院 | 每半年一次 | 社會福利署 |
| 69. | 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 |
| 70. | 嗇色園——可蔭護理安老院 | 每半年一次 | 社會福利署 |
| 71. | 東華三院——黃祖棠護理安老院 ⁽¹²⁾ | 每半年一次 | 社會福利署 |
| 72. | 仁濟醫院——華懋護理安老院 | 每半年一次 | 社會福利署 |
| H. 提供社會服務的慈善機構 | | | |
| 73. | 保良局 | 每季一次 | 民政事務總署 |

附註：

- (8) 北大嶼山醫院(第 9 號)自 2017 年 1 月起加入太平紳士巡視計劃。
- (9) 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 36 號)。
- (10) 香港扶幼會——則仁中心(第 47 號)進行翻新工程，因此在 2017 年 10 月至 2018 年 6 月期間暫停太平紳士巡視。該中心於 2018 年 7 月重新開放予太平紳士巡視。
- (11) 新生精神康復會——屯門長期護理院(第 59 號)進行翻新工程，因此在 2015 年 5 月至 2017 年 1 月期間暫停太平紳士巡視。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 65 號)和東華三院——黃祖棠護理安老院(第 71 號)。

2015 年至 2017 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 | | |
|----------------------------|------------------------|-------------------|-------------------|--------------|------------|------------|---------------------|------------|------------|------------------------|------------|------------|------------------------|------------|------------|
| | 2015 | 2016 | 2017 | 2015 | 2016 | 2017 | 2015 | 2016 | 2017 | 2015 | 2016 | 2017 | 2015 | 2016 | 2017 |
| 懲教署院所 | 30 | 29 ⁽¹⁾ | 29 | 431 | 426 | 426 | 115 | 162 | 209 | 65 | 41 | 48 | 23 | 26 | 36 |
| 醫院管理局 轄下醫院 | 41 | 41 | 42 ⁽²⁾ | 154 | 152 | 154 | 20 | 20 | 20 | 150 | 107 | 96 | 49 | 57 | 67 |
| 廉政公署 扣留中心 | 1 | 1 | 1 | 25 | 24 | 24 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| 入境事務處 羈留中心 | 2 | 2 | 2 | 28 | 28 | 28 | 3 | 10 | 15 | 42 | 86 | 126 | 5 | 5 | 6 |
| 保良局 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 衛生署轄下由非 政府機構營辦的 戒毒院所 | 4 | 4 | 4 | 10 | 12 | 12 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 | 9 | 12 |
| 社會福利署／ 非政府機構 轄下院舍 | 33 | 33 ⁽³⁾ | 33 ⁽⁴⁾ | 70 | 74 | 75 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 57 | 49 | 58 |
| 總計： | 112 | 111 | 112 | 722 | 720 | 723 | 138 | 192 | 245 | 257 | 237 | 271 | 144 | 147 | 182 |

(1) 不包括在 2015 年 1 月底關閉的馬坑監獄。

(2) 北大嶼山醫院自 2017 年 1 月起加入太平紳士巡視計劃。

(3) 新生精神康復會——屯門長期護理院進行翻新工程，因此在 2015 年 5 月至 2017 年 1 月期間暫停太平紳士巡視。該護理院已於 2017 年 2 月重新開放予太平紳士巡視。

(4) 香港扶幼會——則仁中心進行翻新工程，因此在 2017 年 10 月至 2018 年 6 月期間暫停太平紳士巡視。該中心已於 2018 年 7 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
(2017 年 1 月 1 日至 2017 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 ^{◆^} | 12 | 3 | 5 | 4 |
| 3. | 喜靈洲戒毒所／勵新懲教 所 [◆] | 22 | 1 | 0 | 0 |
| 4. | 喜靈洲懲教所／勵顧懲教 所 [◆] | 22 | 3 | 0 | 4 |
| 5. | 荔枝角收押所 [^] | 12 | 8 | 2 | 8 |
| 6. | 勵敬懲教所／芝蘭更生中 心 ^{◆^} | 12 | 0 | 0 | 1 |
| 7. | 勵敬懲教所／芝蘭更生中 心／伊利沙伯醫院羈留病 房 ^{○^} | 12 | 0 | 0 | 1 |
| 8. | 羅湖懲教所 | 24 | 31 | 10 | 0 |
| 9. | 白沙灣懲教所 | 24 | 0 | 2 | 0 |
| 10. | 豐力樓／百勤樓／勵行更 生中心 [○] | 12 | 0 | 0 | 2 |
| 11. | 壁屋懲教所 | 24 | 0 | 0 | 1 |
| 12. | 壁屋監獄 | 24 | 0 | 0 | 1 |
| 13. | 沙咀懲教所／勵志更生中 心 [◆] | 24 | 0 | 0 | 1 |
| 14. | 石壁監獄 | 24 | 15 | 1 | 1 |
| 15. | 小欖精神病治療中心 | 23 | 72 | 14 | 2 |

◆ 表示每次巡視包括 2 間院所。

^ 太平紳士以往一併巡視伊利沙伯醫院羈留病房和荔枝角收押所。為善用資源，太平紳士自 2017 年 7 月 1 日起合併巡視伊利沙伯醫院羈留病房、勵敬懲教所和芝蘭更生中心，而荔枝角收押所則成為太平紳士巡視的單獨院所。

○ 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 |
|-----|------------------------------------|--------------|---------------------|------------------------|------------------------|
| 16. | 赤柱監獄 | 24 | 52 | 5 | 4 |
| 17. | 大欖女懲教所／紫荊樓／ 蕙蘭更生中心 [○] | 24 | 13 | 3 | 1 |
| 18. | 大欖懲教所 | 24 | 5 | 1 | 2 |
| 19. | 大潭峽懲教所／瑪麗醫院 羈留病房 [◆] | 23 | 0 | 0 | 0 |
| 20. | 塘福懲教所 | 24 | 1 | 1 | 1 |
| 21. | 東頭懲教所 | 24 | 5 | 4 | 2 |
| | 總計： | 426 | 209 | 48 | 36 |

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 ^{△^} | 12 | 12 | 0 | 12 | 0 |
| | 荔枝角收押所 ^{△^} | | 12 | 0 | 12 | 0 |
| 3. | 喜靈洲戒毒所 [△] | 22 | 22 | 0 | 22 | 0 |
| | 勵新懲教所 [△] | | 22 | 0 | 22 | 0 |
| 4. | 喜靈洲懲教所 [△] | 22 | 22 | 0 | 22 | 0 |
| | 勵顧懲教所 [△] | | 22 | 0 | 22 | 0 |
| 5. | 荔枝角收押所 [△] | 12 | 12 | 0 | 12 | 0 |
| 6. | 勵敬懲教所／芝蘭更生中心 ^{△^} | 12 | 12 | 0 | 12 | 0 |
| 7. | 勵敬懲教所／芝蘭更生中心 ^{△^} | 12 | 12 | 0 | 12 | 0 |
| | 伊利沙伯醫院羈留病房 ^{△^} | | 12 | 0 | 12 | 0 |

[○] 表示每次巡視包括 3 間院所。

[◆] 表示每次巡視包括 2 間院所。

* 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、廚房及樓宇的一般狀況)，並評核有關服務(包括訓練課程、康樂活動及管理服務)。

[△] 太平紳士就每間特定院所分別填寫報告。

^{△^} 太平紳士以往一併巡視伊利沙伯醫院羈留病房和荔枝角收押所。為善用資源，太平紳士自 2017 年 7 月 1 日起合併巡視伊利沙伯醫院羈留病房、勵敬懲教所和芝蘭更生中心，而荔枝角收押所則成為太平紳士巡視的單獨院所。

⁺ 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 ⁺ | | 對服務的 整體評分 ⁺ | |
|------------|-------------------------|--------------|---------------------------|----------|---------------------------|----------|
| | | | 滿意 | 不滿意 | 滿意 | 不滿意 |
| 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 | 11 | 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 | 24 | 24 | 0 | 24 | 0 |
| 14. | 石壁監獄 | 24 | 24 | 0 | 24 | 0 |
| 15. | 小欖精神病治療中心 | 23 | 23 | 0 | 23 | 0 |
| 16. | 赤柱監獄 | 24 | 24 | 0 | 24 | 0 |
| 17. | 大欖女懲教所 [△] | 24 | 24 | 0 | 24 | 0 |
| | 紫荊樓／蕙蘭更生中心 [△] | | 24 | 0 | 24 | 0 |
| 18. | 大欖懲教所 | 24 | 24 | 0 | 24 | 0 |
| 19. | 大潭峽懲教所 [△] | 23 | 23 | 0 | 23 | 0 |
| | 瑪麗醫院羈留病房 [△] | | 23 | 0 | 23 | 0 |
| 20. | 塘福懲教所 | 24 | 24 | 0 | 24 | 0 |
| 21. | 東頭懲教所 | 24 | 24 | 0 | 24 | 0 |
| 總計： | | 426 | 541 | 0 | 540 | 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 209 宗⁽¹⁾屬以下類別的投訴：

| 投訴類別 | | 2017 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) | 64 | (31%) |
| (ii) | 待遇及福利(例如工作分配不公、投訴／要求處理不當等) | 57 | (27%) |
| (iii) | 針對其他部門／機構的投訴 | 35 | (17%) |

⁺ 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。

[△] 太平紳士就每間特定院所分別填寫報告。

⁽¹⁾ 在 209 宗投訴中，有 122 宗是由 5 名投訴人提出，佔所有投訴個案 58%。

| 投訴類別 | 2017年接到的投訴數目 | (%) |
|------------------------------------|--------------|-------|
| (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) | 22 | (10%) |
| (v) 紀律處分(例如紀律處分程序不公、處罰不當等) | 14 | (7%) |
| (vi) 院所提供的設施及設備(例如居住環境及設施等) | 9 | (4%) |
| (vii) 其他 | 8 | (4%) |
| 總計： | 209 | |

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 | 2017年接到的投訴數目 | (%) |
|-------------------------|--|--------------|-------|
| 針對其他部門／機構的投訴 (總計：35) | - 太平紳士實地調查後指示無須採取進一步行動 | 29 | (14%) |
| | - 轉介院所管理層跟進及向投訴人解釋 | 3 | (1%) |
| | - 轉介其他政府部門處理 | 3 | (1%) |
| 針對懲教署的投訴 (總計：173) | - 太平紳士指示無須採取進一步行動(6宗由於投訴不合邏輯，65宗由於缺乏實質資料供進一步調查，14宗由於太平紳士信納院所在其巡視前已解決或處理有關投訴) | 85 | (41%) |
| | - 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) | 51 | (24%) |

| 投訴類別 | 行動 | 2017年接到的投訴數目 | (%) |
|------------------------|---|--------------|-------|
| | – 轉介懲教署投訴調查組(投訴調查組)調查(14 宗個案由投訴調查組轉介院所管理層跟進，院所管理層已解決有關投訴；15 宗個案經投訴調查組調查後證實不成立；3 宗個案因投訴人拒絕向投訴調查組就投訴事件提供任何資料，因而無法採取進一步行動；太平紳士獲悉上述所採取的行動並表示滿意調查結果。5 宗個案在本年報發表時仍在接受投訴調查組調查) | 37 | (18%) |
| 有關投訴人個人問題的投訴 (總計：1) | – 轉介院所管理層跟進(管理層已採取改善措施解決有關問題，太平紳士和投訴人均表示滿意) | 1 | (1%) |
| 總計： | | 209 | |

在 209 宗投訴個案中，有 35 宗與第(iii)類其他部門／機構有關，包括就法庭命令、刑事調查或法律援助申請提出投訴。由於投訴人已按現行法律制度完成上訴程序，或投訴涉及的刑事調查屬其他執法機關的職權範圍，接到投訴的太平紳士在實地調查後，指示 29 宗個案無需進一步行動。太平紳士將 3 宗投訴轉介院所管理層跟進，並指示院所就該 3 宗個案⁽²⁾向投訴人作出解釋。餘下的 3 宗轉介投訴警察課處理⁽³⁾。太平紳士獲悉院所採取的行動後表示滿意，並無進一步指示。

⁽²⁾ 該3宗投訴分別關於警方和申訴專員公署的調查，以及就覆核刑期申請法律援助的事宜。院所管理層已跟進投訴，確保申訴專員公署的投訴表格已妥為寄出；留意投訴個案的發展；接觸警方和法律援助服務局，以了解警方調查結果和法律援助申請的最新情況。

⁽³⁾ 該3宗投訴分別關於1宗2012年投訴個案的調查結果；1宗涉及警方在投訴人被監禁前在 1 宗不明事件中使用不必要武力，以及1宗有關警方縱緩處理投訴人為受害人的案件。全部個案按照太平紳士的指示，轉介投訴警察課處理。

除了上述 35 宗針對其他部門／機構的投訴，另有 173 宗針對懲教署的個案已按個別情況處理。相關太平紳士建議當中 85 宗投訴無需跟進行動，其中 65 宗的投訴人沒有提供實質資料配合進一步調查，另有 6 宗個案的投訴人理路不通；至於餘下的 14 宗投訴⁽⁴⁾，太平紳士信納在其巡視前，院所已解決或處理有關指稱。

至於其餘 88 宗針對懲教署的投訴，51 宗關於醫療護理、不滿主審人員判處的懲罰、訪客交／收物品的安排、郵件處理、膳食安排、院所設施，以及在囚人士之間的恩怨等。院所管理層已調查全部 51 宗個案。院所已就訪客交／收物品安排的投訴採取改善措施，並就有關設施的投訴進行院所維修工程。相關太平紳士要求院所就餘下的投訴向投訴人解釋院所的既定機制。投訴人聽取解釋後，對院所管理層採取的行動表示滿意。至於醫療護理方面的投訴，院所醫生已向投訴人提供適切治療和解釋。同時，太平紳士亦獲悉院所採取的跟進行動，並無進一步查詢。所有 51 宗投訴得以解決。

餘下 37 宗針對懲教署的投訴已由相關太平紳士轉介投訴調查組處理。投訴人的指稱一般涉及職員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 37 宗投訴中，有 14 宗與院所運作有關，因此已轉介院所管理層跟進。院所管理層最終全數解決 14 宗投訴，太平紳士亦獲悉院所採取的跟進行動，並無進一步查詢。至於由投訴調查組調查的 23 宗投訴，當中有 3 宗因為相關投訴人拒絕就指稱的事項提供任何資料，無法進一步跟進。而投訴人其後沒有提出其他投訴或要求，太平紳士獲悉投訴個案情況，並無進一步指示。另外 15 宗由投訴調查組調查的投訴並不成立⁽⁵⁾。全部投訴人均獲院所告知調查結果，並無提出進一步投訴或要求。懲教署投訴上訴委員會沒有接到因該 15 宗經投訴調查組查實不成立的投訴而提出的上訴。相關太平紳士亦獲悉調查結果，他們均表示滿意，並無進一步指示。投訴調查組仍在調查餘下由同一在囚人士提出的 5 宗投訴。

⁽⁴⁾ 2 宗關於醫療的投訴在太平紳士巡視前已由院所醫生處理或轉介衛生署跟進；1 宗投訴關乎職員處理情緒激動的投訴人所涉及的程序，投訴人在太平紳士巡視前已向警方、申訴專員及行政長官辦公室作出書面投訴；餘下的 11 宗投訴已按有關院所的既定程序處理，並獲得解決(其中有 4 宗關於處理郵件及搜身安排的待遇；有 4 宗關於院所提供的服務，例如淋浴安排及食物分配；其餘 3 宗關於工場設施、在祈禱時受到其他在囚人士滋擾，以及職員在夜間巡邏時造成的噪音滋擾)。

⁽⁵⁾ 在審議這些投訴的調查結果時，懲教署投訴委員會就其中一宗個案，提出院所應在接到投訴人的投訴時盡快撰寫“受傷報告”。所有院所主管其後均被提醒留意委員會觀察所得的意見。

在 209 宗個案中，有 1 宗投訴並非針對懲教署或其他政府部門／機構，而是關於 1 名投訴人牙痛不時發作，因此要求向外間醫院預約一個較早的牙科診期。相關太平紳士了解投訴人的牙患情況一直由有關醫生及衛生署的到診牙醫密切監察，並給予適切的護理和治療。他們建議院所管理層跟進個案，並繼續為投訴人提供適切的協助。投訴人對院所管理層⁽⁶⁾採取的行動表示感謝。太平紳士獲悉院所採取的跟進行動，表示滿意，並無進一步查詢。

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 48 項屬以下類別的要求／查詢：

| 要求／查詢類別 | | 2017 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、轉換工作等) | 20 | (42%) |
| (ii) | 與其他部門／機構有關的事宜(例如申請法律援助等) | 15 | (31%) |
| (iii) | 要求提早釋放 | 6 | (13%) |
| (iv) | 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) | 5 | (10%) |
| (v) | 院所提供的設施及設備(例如要求准用個人電腦等) | 2 | (4%) |
| 總計： | | 48 | |

在第(i)類：待遇及福利之下提出的 20 項要求，以及第(iv)類：院所提供的服務之下提出的 5 項要求，關乎飲食、打電話給家人和律師、診症、獲發一對新拖鞋以替換現時穿着的，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護理的要求予醫生評估和作出建議。對於院所管理層提供的解釋和協助，相關在囚人

⁽⁶⁾ 經實地調查，太平紳士了解到在巡視院所前，投訴人不時發作的牙痛問題已獲轉介到外間醫院的專科醫生診治，並約定診期，而專科醫生在考慮醫生的轉介後，一度將診期提早。太平紳士指示院所管理層按既定機制跟進該宗個案。在太平紳士巡視後，醫生會晤該投訴人，並處方各種藥物讓她舒緩牙痛。此外，院所亦已安排投訴人提前接受到診牙醫的診治。

士表示滿意。太平紳士獲悉所採取的行動，他們表示滿意，並無進一步指示。

在第(ii)類：與其他部門／機構有關的事宜之下的 15 項要求，關乎其他部門／機構所作的決定或提供的服務，例如從銀行提款、從政府部門取回款項、查詢上訴委員會把上訴聆訊日期延後的原因、要求把公立醫院牙科治療的預約日期提前、把個案轉介其他執法機關等。

在第(iii)類下的 6 項要求，關乎要求提早釋放。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現行機制及／或(向有精神病及健康問題的求助者)提供醫療援助。相關在囚人士滿意院所管理層給予的解釋及／或協助。太平紳士獲悉所採取的行動，他們表示滿意，並無進一步指示。

餘下 2 項要求屬第(v)類：院所提供的設施及設備，關乎於囚室加裝 1 把風扇及准許使用個人電腦。就前項要求，相關太平紳士已實地巡視囚室，並滿意室內設施。至於批准使用個人電腦的要求，太平紳士在聽取院所管理層解釋使用電腦的現行指引和程序後，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 36 項屬以下類別的建議／意見：

| 建議／意見類別 | | 2017 年 提出的建議／ 意見數目 | (%) |
|----------------|----------------------------|-----------------------------------|------------|
| (i) | 實際環境、設施及設備(例如需翻新老化的設施及樓宇等) | 16 | (45%) |
| (ii) | 服務質素(例如改善圖書館服務、推廣無煙文化等) | 13 | (36%) |
| (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) | 3 | (8%) |
| (iv) | 人力策劃(例如招募退休人士) | 1 | (3%) |
| (v) | 其他 | 3 | (8%) |
| 總計： | | 36 | |

近半數的建議屬第(i)類：實際環境、設施及設備。有太平紳士建議為破舊設施進行維修／保養工程、加快老化樓宇的翻新或重建工程，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，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。大欖女懲教所完成重建，並於 2017 年 1 月開始運作。院所增添 128 個懲教收容額，以紓緩高度設防監獄中女性在囚人士的擠迫問題。懲教署會繼續與相關部門合作，定期保養院所內破舊老化的設施及樓宇，並重新調配資源以應付變動的在囚人口。

就第(ii)類：服務質素而言，有太平紳士建議改善在囚人士的更生服務，例如邀請更生人士與在囚人士分享經驗、加強為有需要的在囚人士提供的心理治療服務，以及為受互聯網和資訊科技影響的青少年在囚人士和中途宿舍住宿者提供更多心理支援。懲教署一直安排更生人士定期為在囚人士提供更生服務，例如與在囚人士分享經驗，以加強他們在獲釋後改過自新的決心。懲教署會繼續為在囚人士提供合適計劃，以協助他們更生。此外，自 2017 年年中起，懲教署在勵顧懲教所推行先導措施，將心理治療融入現有的“濫用毒品康復計劃”，參與者的反應正面。如措施成效令人滿意及資源許可，懲教署會考慮把計劃擴展至其他有需要的在囚人士。至於太平紳士建議為受互聯網和資訊科技影響的青少年在囚人士和中途宿舍住宿者提供更多心理支援，院所管理層已通過舉辦“德育—使用互聯網的利弊”及“上網成癮的風險”輔導課程及／或“重新融入社會釋前啓導課程”，向青少年在囚人士和住宿者提供適切支援。有關院所會不時檢討更生計劃，以迎合青少年在囚人士和住宿者的更生需要，並協助他們在獲釋後重新融入社會。

有太平紳士建議為不同國籍的在囚人士添置更多語言種類的書籍。事實上，懲教署一直採取各項措施，包括直接採購、接受持份者如領事館捐贈，以及向公共圖書館借用書籍，以增加中英文以外的讀物，迎合其他國籍在囚人士的需要。目前可供在囚人士借閱的書籍總數近 10 萬本。

有太平紳士建議把無煙院所的構思推展至其他懲教設施。懲教署致力確保羈管環境穩妥、安全、符合人道、合適和健康。為在囚人士的身心健康着想，懲教署積極配合政府的反吸煙政策，並通過教育、宣傳、輔導及戒煙課程等反吸煙的措施，向在囚人士推廣無煙文化。懲教署於 2013 年 1 月 1 日將東頭懲教所設定為首間“無煙懲教設施”，再於 2014 年 12 月 1 日將白沙灣懲教所設定為另一間“無煙懲教設施”，以收押不吸煙的成年在囚人士。為進一步推廣無煙文化，懲

教署已在其他院所(包括赤柱監獄及羅湖懲教所)內劃設“非吸煙區”。長遠而言，懲教署會利用可得的資源，並考慮所有可行措施，以鼓勵更多吸煙的在囚人士參加戒煙輔導計劃並戒煙。例如，該署正計劃在平板電腦安裝由衛生署控煙辦公室推出的“戒煙達人流動應用程式”，供新收納和參與戒煙輔導計劃的成年在囚人士使用，讓他們更為了解吸煙的害處。

就第(iii)類：訓練課程及康樂活動，有太平紳士建議加強與建造相關的職業訓練課程，另有太平紳士建議開辦更多市場導向的職業訓練課程，供在囚人士修讀。懲教署致力提供適切和多元的市場導向職業訓練課程，並會充分考慮在囚人士的技術水平、更生計劃和院所的保安和運作。在 2017 年，懲教署為將於 3 至 24 個月內獲釋的成年在囚人士提供 40 項自願報讀的市場導向職業訓練課程，學額超過 1 400 個。這些課程涵蓋不同範疇，包括建造、商業、餐飲、零售、美容及物流業等。至於 21 歲以下的青少年在囚人士，懲教署則為他們舉辦強制性的半日教育及半日職業訓練，範疇涵蓋建造、商業及服務業，引導他們更清楚了解個人日後意向及培養興趣，以便他們於獲釋後選擇工作或持續進修。該署亦安排已報讀課程的在囚人士參加相關考試，以取得認可資歷，從而提高他們的就業能力，協助他們獲釋後順利重新融入社會。

就第(iv)類：人力策劃，太平紳士建議容許以合約制重聘懲教署退休人員，以紓緩人手流失情況。自 2016 年起，懲教署根據退休後服務合約計劃重聘多名退休人員，安排他們擔任懲教院所的職位。

就第(v)類：其他，有太平紳士建議通知巡視豐力樓、百勤樓及勵行更生中心的太平紳士，懲教署可安排他們在正常辦公時間後巡視院所，以便會晤更多外出工作後返回院所的在囚人士。事實上，懲教署在現時的《巡獄太平紳士須知》已訂明有關安排。相關太平紳士其後獲悉有關安排，他們表示滿意，並無進一步查詢。有太平紳士查詢懲教署就在囚人士遭虐待的指稱的處理程序。懲教署向太平紳士解釋，投訴調查組會對在囚人士提出的每宗指稱進行公平、公正及徹底的調查，或按情況把指稱轉介其他執法機關跟進。有太平紳士建議把 1 宗在囚人士的個案轉介精神健康覆核審裁處覆核，院所管理層已按照太平紳士的建議作出跟進。太平紳士表示滿意，並無進一步查詢。

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 | 1 |
| 2. | 白普理寧養中心 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| 3. | 明愛醫院 | 4 | 0 | 0 | 1 |
| 4. | 青山醫院 | 12 | 1 | 3 | 1 |
| 5. | 春磡角慈氏護養院 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| 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 | 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 | 4 | 0 | 0 | 1 |
| 13. | 九龍醫院九龍精神科觀察治療中心 | 12 | 0 | 18 | 9 |
| 14. | 葵涌醫院 | 12 | 0 | 3 | 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 | 5 | 32 | 5 |
| 18. | 北區醫院 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| 19. | 北大嶼山醫院 [□] | 2 | 0 | 0 | 0 |
| 20. | 聖母醫院 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| 21. | 東區尤德夫人那打素醫院 | 4 | 0 | 0 | 1 |
| 22. | 東區尤德夫人那打素精神病觀察治療院 | 12 | 14 | 40 | 2 |
| 23. | 博愛醫院 | 2 | 0 | 0 | 1 |
| 24. | 威爾斯親王醫院 | 4 | 0 | 0 | 2 |

[□] 北大嶼山醫院自 2017 年 1 月起加入太平紳士巡視計劃。

| 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 |
|-----|----------------------------|--------------|---------------------|------------------------|------------------------|
| 25. | 瑪嘉烈醫院 | 4 | 0 | 0 | 3 |
| 26. | 伊利沙伯醫院 | 4 | 0 | 0 | 3 |
| 27. | 瑪麗醫院 | 4 | 0 | 0 | 1 |
| 28. | 律敦治醫院 / 鄧肇堅醫院 [◆] | 2 | 0 | 0 | 0 |
| 29. | 沙田醫院 | 2 | 0 | 0 | 1 |
| 30. | 小欖醫院 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| 31. | 長洲醫院 | 2 | 0 | 0 | 1 |
| 32. | 大埔醫院 | 2 | 0 | 0 | 3 |
| 33. | 將軍澳醫院 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| 34. | 屯門醫院 | 4 | 0 | 0 | 1 |
| 35. | 東華東院 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| 36. | 東華三院馮堯敬醫院 | 2 | 0 | 0 | 3 |
| 37. | 東華三院黃大仙醫院 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| 38. | 東華醫院 | 2 | 0 | 0 | 1 |
| 39. | 基督教聯合醫院 | 4 | 0 | 0 | 3 |
| 40. | 黃竹坑醫院 | 2 | 0 | 0 | 1 |
| 41. | 仁濟醫院 | 4 | 0 | 0 | 3 |
| | 總計： | 154 | 20 | 96 | 67 |

[◆] 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. | 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 | 10 | 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 | 2 | 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 | 1 | 1 ^{**} | 2 | 0 |
| 11. | 香港眼科醫院 | 2 | 2 | 0 | 2 | 0 |
| 12. | 九龍醫院 | 4 | 3 | 0 | 3 | 0 |
| 13. | 九龍醫院九龍精神科觀察治療中心 | 12 | 8 | 0 | 10 | 0 |
| 14. | 葵涌醫院 | 12 | 10 | 0 | 12 | 0 |
| 15. | 廣華醫院 | 4 | 1 | 0 | 4 | 0 |
| 16. | 麥理浩復康院 | 2 | 1 | 0 | 2 | 0 |
| 17. | 大埔醫院新界東區精神科觀察治療中心 | 12 | 11 | 1 [△] | 12 | 0 |
| 18. | 北區醫院 | 2 | 2 | 0 | 2 | 0 |
| 19. | 北大嶼山醫院 [□] | 2 | 2 | 0 | 2 | 0 |
| 20. | 聖母醫院 | 2 | 2 | 0 | 2 | 0 |
| 21. | 東區尤德夫人那打素醫院 | 4 | 4 | 0 | 0 | 0 |
| 22. | 東區尤德夫人那打素精神病觀察治療院 | 12 | 9 | 0 | 10 | 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、門診部及樓宇的一般狀況)，並評核有關服務(包括病人護理及膳食／支援／管理服務)。

† 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。

** 進行巡視的太平紳士認為可進一步提升醫院大樓設施，特別是紓緩治療病房。醫院職員向有關太平紳士解釋，指院方快將展開翻新工程。太平紳士表示滿意，並無其他意見。紓緩治療病房於 2018 年年初完成翻新。

△ 進行巡視的太平紳士認為病房環境擠迫。醫院根據太平紳士的意見，提交方案申請額外撥款，通過加開 2 個精神科刊憲病房放置同等數量的病床，擴大急症精神科病房。

□ 北大嶼山醫院自 2017 年 1 月起加入太平紳士巡視計劃。

| 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 |
| 23. | 博愛醫院 | 2 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| 24. | 威爾斯親王醫院 | 4 | 2 | 0 | 2 | 0 |
| 25. | 瑪嘉烈醫院 | 4 | 3 | 0 | 2 | 0 |
| 26. | 伊利沙伯醫院 | 4 | 2 | 0 | 2 | 0 |
| 27. | 瑪麗醫院 | 4 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| 28. | 律敦治醫院／鄧肇堅醫院 | 2 | 2 | 0 | 2 | 0 |
| 29. | 沙田醫院 | 2 | 2 | 0 | 2 | 0 |
| 30. | 小欖醫院 | 2 | 1 | 0 | 2 | 0 |
| 31. | 長洲醫院 | 2 | 2 | 0 | 2 | 0 |
| 32. | 大埔醫院 | 2 | 2 | 0 | 2 | 0 |
| 33. | 將軍澳醫院 | 2 | 2 | 0 | 2 | 0 |
| 34. | 屯門醫院 | 4 | 3 | 0 | 2 | 0 |
| 35. | 東華東院 | 2 | 2 | 0 | 2 | 0 |
| 36. | 東華三院馮堯敬醫院 | 2 | 2 | 0 | 2 | 0 |
| 37. | 東華三院黃大仙醫院 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 38. | 東華醫院 | 2 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| 39. | 基督教聯合醫院 | 4 | 4 | 0 | 3 | 0 |
| 40. | 黃竹坑醫院 | 2 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| 41. | 仁濟醫院 | 4 | 4 | 0 | 4 | 0 |
| 總計： | | 154 | 119 | 2 | 125 | 0 |

C. 就太平紳士接到的投訴採取的跟進行動摘要

太平紳士在巡視醫院期間接到 20 項屬以下類別的投訴：

| 投訴類別 | | 2017 年接到的 投訴數目 | (%) |
|------|--|-------------------|-------|
| (i) | 職員的態度及行為(例如被職員長時間束縛、職員態度欠佳等) | 9 | (45%) |
| (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) | 3 | (15%) |

⁺ 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。

| 投訴類別 | 2017 年接到的 投訴數目 | (%) |
|-------------------------------------|-------------------|-------|
| (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) | 1 | (5%) |
| (iv) 針對其他部門／機構的投訴 | 1 | (5%) |
| (v) 其他 | 6 | (30%) |
| 總計： | 20 | |

上述 20 宗投訴均由精神科病房病人提出。當中有 13 宗並不成立，關乎病人的幻覺和精神狀況不穩定。有 6 名病人投訴被羈留及長時間被束縛。醫管局確認，所有羈留均按照《精神健康條例》(第 136 章)進行，有關資料亦已妥為記錄。此外，職員只會在必要時才束縛病人，而有關詳情均記錄在病歷內。太平紳士對醫院的處理程序表示滿意，並無進一步查詢。有 1 名病人投訴沒有得到牙科服務。院所曾為該名病人安排牙科診期，但該名病人一再拒絕赴診。有 4 宗個案涉及病人表示偏執的想法，有 2 宗個案則涉及病人聲稱被有關醫院毒害，全部證實不成立。

有 4 宗投訴無法跟進，其中 2 宗關乎病人對個別醫院職員的主觀感覺。病人的投訴既無證據支持，亦無具體例子佐證。有 1 名病人憶述過往在另一間醫院被束縛，經醫院職員解釋她被束縛的可能原因後，表示理解，院方無須採取跟進行動。餘下的個案與另一名病人所造成的滋擾有關。醫院提議把投訴人的床位移往別處，但投訴人拒絕，院方無須採取其他跟進行動。

有 1 名病人投訴醫院因為他對醫院職員作出暴力行為而提出刑事訴訟，導致他可能被監禁及留有刑事記錄。有關病人被判處“普通襲擊”，並罰款五百元。院方無須採取其他跟進行動。

有 1 名病人投訴被職員恐嚇，要求向警方報案。在主診醫生會晤該名病人後，相關醫院向警方報案。警方在同一下午會晤該病人，有關個案並不成立。醫院並建議病人如需進一步協助，可與病人聯絡主任聯絡。

最後一宗個案涉及病人之間的糾紛。其中一名病人被調往另一個病房。醫院職員已向該病人解釋為何需要分隔病人，並向其保證會對所有病人一視同仁。

D. 就太平紳士接到的要求／查詢採取的跟進行動摘要

太平紳士在巡視醫院期間接到 96 項屬以下類別的要求／查詢，全部由精神科病房病人提出：

| 要求／查詢類別 | 2017 年接到的要求／查詢數目 | (%) |
|--------------------------------------|------------------|-------|
| (i) 要求出院／暫時出院返家／擔保外釋 | 38 | (40%) |
| (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) | 22 | (23%) |
| (iii) 院所提供的設施及設備(例如要求加設康樂設施等) | 17 | (18%) |
| (iv) 待遇及福利(例如要求進行更多戶外活動、要求安排彈性探訪時間等) | 10 | (10%) |
| (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等) | 3 | (3%) |
| (vi) 其他 | 6 | (6%) |
| 總計： | 96 | |

在第(i)類之下提出的 38 項要求，36 項為出院／暫時出院返家的要求。有關要求已按照《精神健康條例》(第 136 章)的相關條文處理。相關個案已交由主診醫生和高級醫療人員覆檢。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。至於餘下 2 宗個案，病人要求不出院，院方知悉他們的意見。

在第(ii)類：院所提供的服務之下提出的要求，有 8 項與食物供應有關，當中 6 項關乎提升食物質素和增加食物份量，醫院膳食部門已予跟進。至於餘下 2 宗個案，有 1 名病人聲稱醫院的食物引致便秘，另一名病人則請求太平紳士援救，以免被醫院毒害。主診醫生已會晤該兩名病人，證實指稱並不成立。有 2 名病人要求剪髮，病房職員已作跟進。有 5 名病人要求換藥，另外 5 名病人要求非精神病科醫生及護士增加醫療護理，以及增加營養護理。有 2 名病人要求更換醫生。所有要求已轉交主診醫生／病房管理人員跟進。

在第(iii)類：院所提供的設施及設備之下提出的要求，有 8 項關乎加設乒乓球桌之類的康樂設施，以及准許病人晚上用自己的智能電話聽音樂，然而電線被視為對精神科病房有潛在危險。有 6 項關乎病房的設施，例如提供暖開水、穩定的冷氣及更多垃圾筒等。有 2

項與衣服有關。所有要求由醫院設施管理部或病房管理人員跟進。餘下個案關乎混合病房安排，即精神問題嚴重程度不一的病人被分配到同一病房。相關醫院向病人保證絕不容忍欺凌，並採取加強措施辨別高危病人及吩咐職員多加留意，防止欺凌事件發生。醫院已安裝閉路電視以加強監察。

就第(iv)類：待遇及福利，有 7 名病人要求提供更多種類的病房活動，例如戶外活動、在病房內練習樂器，以及彈性的沐浴和探病時間。有 2 名病人要求轉房／轉院。相關醫院考慮病人的要求後，已盡可能答允。有 1 名病人尋求社工及入境事務處協助她返回內地，其後她已獲送回內地接受進一步治療。

就第(v)類與其他部門／機構有關的事宜，有 1 名病人要求獲提供公營房屋，有關要求其後交由醫務社工跟進。有 1 名病人要求豁免住院費用，另 1 名病人則要求社工提供更多協助。所有個案已由社工跟進。

就第(vi)類：其他，有 2 名病人向太平紳士表達對生活的主觀感受。有 1 名病人表達對全球和本地時事的意見。太平紳士表示知悉病人的意見。有 1 名病人要求太平紳士調查其個案，理由是警方根據《醫院管理局附例》(附例)檢控他。院方已向有關病人解釋附例的用意，他表示明白，並無進一步查詢。有 1 名病人要求醫院為他擬備康復計劃。有關醫院向太平紳士解釋，院方備有康復計劃，並已介紹予有需要的病人。餘下的 1 個病人感謝病房職員，院方已把其謝意轉達予職員。

相關太平紳士均獲悉院所採取的跟進行動。他們表示滿意，並無進一步查詢。

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 67 項的屬以下類別建議／意見：

| 建議／意見類別 | 2017 年 提出的建議／ 意見數目 | (%) |
|-----------------------------------|--------------------------|-------|
| (i) 實際環境、設施及設備(例如需要翻新樓宇) | 35 | (53%) |
| (ii) 人力策劃(例如為職員提供培訓、制訂措施以減少人手流失等) | 10 | (15%) |
| (iii) 訓練課程及康樂活動(例如提供出院後的心理支援等) | 8 | (12%) |
| (iv) 服務質素(例如進行自動化及電腦化、增加食物種類等) | 7 | (10%) |
| (v) 其他 | 7 | (10%) |
| 總計： | 67 | |

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，其中 7 項是有關醫院的環境和設施的正面回應。有 12 項意見與醫院的擴建／重建工程有關。部分醫院工程已取得撥款，亦有部分仍在策劃階段。同時，醫管局會繼續確保轄下所有醫院樓宇獲妥善保養。有 4 項意見關乎醫院樓宇的維修工程，有 1 項意見關乎男性精神科病房的衛生情況。相關醫院的設施管理部門和病房職員已即時跟進太平紳士的意見，進行緊急維修和清潔工作。有 8 項意見關乎更換／裝設新設備／設施，包括閉路電視、無障礙設施、更換有觀看窗的門等。醫院管理層知悉太平紳士的建議，並已採取相應的跟進行動。有 3 項建議關乎為精神科病房病人提供更多元的戶外活動。院方會盡量加入建議的新元素。

關於太平紳士就第(ii)類：人力策劃而提出的意見，有 2 項是太平紳士對所巡視醫院的人手情況表示滿意，有 4 項則是太平紳士關注人手不足的問題。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。太平紳士提出 4 項關乎招募義工的建議，以協助減輕病房的工作量，例如與大學協作。儘管大部分醫護服務應由合資格的專業人士提供，有關醫院亦會考慮太平紳士的建議研究招募義工的可能性。

關於太平紳士就第(iii)類：訓練課程及康樂活動而提出的意見有 2 項與醫管局的“藝術在醫院”計劃有關。太平紳士支持有關計劃，並鼓勵醫管局擴大計劃範圍。有 2 項建議關於向病人提供出院後的心理支援，有 1 項關於在病房提供報紙。病房職員已相應跟進所有意見。有 3 名太平紳士認為必須及早識別和介入心理問題，有關醫院會為病人制訂合適的醫療計劃。

太平紳士對第(iv)類服務質素作出正面的評價。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。太平紳士特別表揚在病房內應用資訊科技和電腦化。有 4 項建議與加快病房自動化和電腦化有關，有 1 名太平紳士建議增加食物種類，另一名太平紳士則建議為有需要的病人提供傳譯服務。有 1 名太平紳士留意到 1 名前線職員在醫院樓宇內說話不雅。有關醫院已提醒所有前線職員，並張貼海報，提醒病人和職員應互相尊重。所有意見交由醫院管理層跟進。

在第(v)類：其他之下的意見，大部分關乎為偏遠醫院提供交通服務。在更換小巴承辦商後，有 1 宗個案的情況顯著改善。其餘 3 宗個案將由相關醫院連同運輸署跟進。有 2 項意見關乎改善病房的病人分類。有關醫院解釋，病人的分類除視乎臨床環境、可用地方和病房的人手而定外，醫院亦已考慮太平紳士的意見，並會檢討病人的入院程序。最後一宗個案關於中途宿舍的輪候入住時間太長，已轉介社會福利署跟進。

III. 廉政公署(廉署)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 |
|--------|----------|-------------|----------------|----------------|
| 廉署扣留中心 | 24 | 0 | 0 | 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 |
| 廉署扣留中心 | 24 | 23 | 0 | 23 | 0 |

C. 就太平紳士提出的建議／意見採取的跟進行動摘要

太平紳士在巡視廉署扣留中心期間提出 1 項屬以下類別的建議／意見：

| 建議／意見類別 | 2017 年提出的建議／意見數目 | (%) |
|------------------------|------------------|--------|
| (i) 實際環境、設施及設備(例如改善光度) | 1 | (100%) |
| 總計： | 1 | |

太平紳士建議應改善扣留室的光度，讓被扣留者有較佳的睡眠環境。廉署已安排機電工程署更換老化的變壓器，確保扣留室的調暗器可正常操作。

* 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)，並評核有關服務(包括食物、寢具及管理服務)。

⁺ 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。

IV. 入境事務處(入境處)羈留中心

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 | 15 | 125 | 2 |
| 2. | 馬頭角羈留中心 | 4 | 0 | 1 | 4 |
| | 總計： | 28 | 15 | 126 | 6 |

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 | 23 | 0 | 24 | 0 |
| 2. | 馬頭角羈留中心 | 4 | 4 | 0 | 4 | 0 |
| | 總計： | 28 | 27 | 0 | 28 | 0 |

* 太平紳士在巡視期間，視察有關院所提供的設施(例如囚室、清潔衛生、保安及樓宇的一般狀況)，並評核有關服務(包括膳食／醫療安排、保管被羈留者的財物及管理服務)。

⁺ 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。

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 15 項屬以下類別的投訴：

| 投訴類別 | 2017 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) | 9 | (60%) |
| (ii) 待遇和福利(例如搜查行動) | 2 | (12%) |
| (iii) 院所提供的設施及設備(例如衛生情況惡劣) | 1 | (7%) |
| (iv) 職員態度及行為(例如不必要或過度使用武力) | 1 | (7%) |
| (v) 針對其他部門／機構的投訴 | 1 | (7%) |
| (vi) 其他 | 1 | (7%) |
| 總計： | 15 | |

大部分投訴屬第(i)類：院所提供的服務(60%)。有 3 名被羈留者投訴在青山灣入境事務中心接受的醫療服務。根據現行安排，被羈留者在收押後，會接受醫生的身體檢查。醫生將按照身體檢查結果，安排他們接受公立醫院的普通科或專科治療。青山灣入境事務中心向相關太平紳士解釋，一直以來都有為被羈留者提供適切的醫療服務。有 2 名被羈留者投訴被羈留在中心的診療室。中心回應時表示，所有感到不適的被羈留者會被即時安排在該診療室接受身體檢查。因應這些投訴，醫生覆核相關被羈留者當日的健康狀況，並總結認為基於健康情況，他們須羈留在中心的診療室。有 2 名被羈留者投訴醫生處方的藥物。醫生向太平紳士解釋，藥物是根據被羈留者的健康情況而處方。太平紳士表示滿意，並無其他意見。有 1 名被羈留者投訴日用品(例如食物和水)不足、觀看電視的時間不足，以及在留醫期間禁止吸煙。太平紳士進行視察，認為有關設施管理恰當。青山灣入境事務中心解釋，對於照顧被羈留者的個人需要，包括提供足夠食物、飲用水、觀看電視的時間，一直都有合理的安排，而中心的指定範圍亦容許吸煙。其餘的投訴均關乎中心提供食物的質素。為跟進此事，中心把有關食物的樣本交太平紳士檢查，並確認一直有監察機制確保食物的質素及份量。太平紳士表示滿意，並無進一步指示。

就第(ii)類：待遇及福利，有 1 名被羈留者投訴當他不在時，囚室被搜查。青山灣入境事務中心解釋，為保持被羈留者的紀律

及維持囚室的秩序，中心會不時在沒有預告的情況下進行搜查行動。在行動期間，所有日間活動室和囚室都會被搜查。中心會盡力妥善兼顧被羈留者的個人需要和中心的保安。一群被羈留者集體提出另一宗投訴，指在一次搜查行動中囚室內的個人物品不翼而飛。其後被羈留者尋回囚室內的所有個人物品。

在第(iii)類：院所提供的設施及設備下的投訴，關乎衛生情況。青山灣入境事務中心解釋，外判承辦商會每日清潔地板 2 次。為維持中心清潔衛生，被羈留者亦需負責日間活動室／囚室／病房區的清潔工作。中心的人員每日均會進行檢查，以確保衛生情況令人滿意。

就第(iv)類：職員態度及行為，有 1 名被羈留者投訴在遣返過程中遭職員過度使用武力。中心安排醫生即時檢查被羈留者的身體狀況，發現他沒有明顯傷痕。該個案已於同日向警方舉報。警方經過調查後，表示並無發現罪行，因而不會採取跟進行動。被羈留者獲通知調查結果，沒有再作投訴。太平紳士獲悉中心採取的行動後表示滿意，並無進一步指示。

在第(v)類：針對其他部門／機構的投訴下，有 1 名被羈留者投訴警方於黃大仙警署拘捕他時取去他 2 部流動電話。個案轉交警方跟進。警方其後回覆，表示從未向該名被羈留者檢取任何流動電話。被羈留者獲悉警方的跟進結果，並無進一步投訴。

在第(vi)類：其他之下作出的投訴關乎要求會晤個案負責人。根據青山灣入境事務中心的記錄，該名被羈留者的免遣返聲請被拒，他其後向酷刑聲請上訴委員會／免遣返聲請呈請辦事處提出上訴，但遭駁回。他先後與個案負責人和福利主任會面，並獲通知其個案的最新情況，最終獲准擔保外釋。

所有相關太平紳士獲悉中心採取的行動，並無其他意見。

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和馬頭角羈留中心期間接到 126 項屬以下類別的要求／查詢：

| 要求／查詢類別 | 2017 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 | 90 | (72%) |
| (ii) 院所提供的服務(例如要求增加醫療護理等) | 23 | (18%) |
| (iii) 待遇及福利(例如要求解除醫療觀察、提供傳譯服務等) | 10 | (8%) |
| (iv) 與其他部門／機構有關的事宜(例如處理免遣返聲請等) | 3 | (2%) |
| 總計： | 126 | |

在第(i)類：要求提早釋放／暫時出院返家／擔保外釋下的 90 項要求，主要關乎查核個案進度、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處的相關組別跟進。

在第(ii)類：院所提供的服務下的 23 項要求關乎治療。相關被羈留者獲安排接受治療，而當中有部分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，一些被羈留者要求解除醫療觀察，有關要求已轉交醫生考慮，醫生其後決定該等被羈留者應繼續接受醫療觀察。有被羈留者要求提供傳譯服務，青山灣入境事務中心已相應提供所需協助。有 1 名被羈留者查詢自己的信函是否成功寄出。有關的太平紳士查閱郵遞記錄後確認信函已寄出。

就第(iv)類：與其他部門／機構有關的事宜，有 1 名被羈留者要求其免遣返聲請的上訴獲公平處理。該名被羈留者在免遣返保護聲請的審核過程和其後的上訴中一直有法律代表。自他被收押在青山灣入境事務中心以來，法律代表曾探訪他 29 次，在審核程序和隨後的口頭聆訊中亦有在場。中心已向被羈留者提供所需協助，確保整個免遣返聲請的手續按既定機制進行且合乎程序公義。有 1 名被羈留者查詢為何將其收押於青山灣入境事務中心。中心職員向他解釋，其免

遣返保護聲請被拒，而隨後針對拒絕決定而向酷刑聲請上訴委員會／免遣返聲請呈請辦事處提出的上訴亦遭駁回。入境處正積極準備將其遣返。福利主任亦已會晤被羈留者，向他解釋收押的原因。另一名被羈留者要求入境處和懲教署不要強迫他放棄就定罪提出上訴。青山灣入境事務中心向相關太平紳士解釋，入境處和懲教署一直向該名被羈留者提供所需協助。為跟進個案，中心職員已安排會晤被羈留者，告知其上訴個案的最新情況。被羈留者沒有進一步要求。

所有相關太平紳士獲悉中心採取的行動，並無其他意見。

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 6 項屬以下類別的建議／意見：

| 建議／意見類別 | 2017 年 提出的建議／ 意見數目 | (%) |
|--------------------------------|--------------------------|-------|
| (i) 實際環境、設施及設備(例如改善空氣流通和衛生情況等) | 3 | (50%) |
| (ii) 訓練課程及康樂活動(例如安排更多活動) | 2 | (33%) |
| (iii) 其他 | 1 | (17%) |
| 總計： | 6 | |

就第(i)類：實際環境、設施及設備，太平紳士建議改善馬頭角羈留中心的通風情況。中心已聯同建築署作出相應安排，提升通風系統並安裝空氣淨化器。因應太平紳士建議改善羈留室的衛生情況，收集垃圾的次數已即時由每天 3 次增至 4 次。中心在規劃羈留設施時，會考慮太平紳士提出盡量增加羈留名額的建議。

就第(ii)類：訓練課程及康樂活動，太平紳士建議青山灣入境事務中心為被羈留者組織興趣小組及舉辦戶外康樂活動。中心鼓勵所有被羈留者參加各興趣小組和康樂活動，例如棋類和體育活動。非政府機構亦定期為被羈留者舉辦活動，例如聖經分享和健康教育研討會。青山灣入境事務中心的福利主任會繼續與非政府機構緊密協作，探討合作機會，以期為被羈留者舉辦更充實的訓練課程及康樂活動。

在第(iii)類：其他之下，太平紳士建議檢討太平紳士巡視馬頭角羈留中心的次數。入境處經檢討目前的巡視次數、現有安排的背景和中心的最新情況後，建議維持現狀。

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 | 2 |

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 |

C. 就太平紳士提出的建議／意見採取的跟進行動摘要

太平紳士在巡視保良局期間提出 2 項屬以下類別的建議／意見：

| 建議／意見類別 | 2017 年 提出的建議／ 意見數目 | (%) |
|----------------------------|--------------------------|-------|
| (i) 實際環境、設施及設備(例如就寢區的活動空間) | 1 | (50%) |
| (ii) 人力策劃(例如管理職員與兒童的比例) | 1 | (50%) |
| 總計： | 2 | |

就第(i)類：實際環境、設施及設備，太平紳士認為就寢區環境略為擠迫。保良局會採用靈活的住宿安排，例如在多用途室加設臨時床位，以應付在緊急情況下突如其來的入住人數。

就第(ii)類的人力策劃，太平紳士留意到保良局新生家收容的人數往往超出服務名額，因此難以維持職員與兒童的比例。保良局

* 太平紳士在巡視期間，視察有關院所提供的設施(例如宿舍、庇護工場及樓宇的一般狀況)，並評核有關服務(包括住宿／日託／康復服務)。

回應時表示會繼續與相關政府部門緊密合作，探討可行的緩解措施，並會致力不斷改善服務。

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 | 1 |
| 2. | 香港戒毒會凹頭青少年中心 | 2 | 0 | 0 | 1 |
| 3. | 香港戒毒會石鼓洲康復院 | 4 | 0 | 0 | 3 |
| 4. | 香港戒毒會區貴雅修女紀念婦女康復中心 | 4 | 0 | 0 | 7 |
| | 總計： | 12 | 0 | 0 | 12 |

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 | 2 | 0 | 0 | 1 | 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 | 3 | 0 | 4 | 0 |
| 4. | 香港戒毒會區貴雅修女紀念婦女康復中心 | 4 | 3 | 0 | 4 | 0 |
| | 總計： | 12 | 8 | 0 | 11 | 0 |

* 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、廚房及樓宇的一般狀況)，並評核有關服務(包括訓練課程、康樂活動及管理服務)。

† 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。

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 12 項屬以下類別的建議／意見：

| 建議／意見類別 | 2017 年 提出的建議／ 意見數目 | (%) |
|--------------------------|--------------------------|-------|
| (i) 實際環境、設施及設備(例如需要翻新樓宇) | 7 | (58%) |
| (ii) 訓練課程及康樂活動(例如提供職業訓練) | 2 | (17%) |
| (iii) 其他 | 3 | (25%) |
| 總計： | 12 | |

就第(i)類：院所的實際環境、設施及設備，太平紳士認為各院所的樓齡一般很高，須進行改善工程。衛生署回應時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宿者安排更多職業訓練課程。衛生署回應時表示，院所的日程包括為住宿者提供各類職業訓練班。院所會申請所需資源以安排其他課程。

在第(iii)類：其他之下，太平紳士建議推行資訊科技，例如遠程醫療，即利用電訊及信息科技進行遠距離診治。衛生署回應時表示，院所在未來發展中會研究推行此項措施的可行性，從而提高服務質素。有太平紳士建議由臨床心理學家提供輔導服務。院所會申請所需資源，而衛生署會提供支援和協助，以處理撥款申請。

VII. 社會福利署(社署)／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 | 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 | 1 |
| 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 | 0 |
| 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 | 1 |
| 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 | 2 | 0 | 0 | 4 |
| 13. | 香港學生輔助會——荷蘭 宿舍 | 2 | 0 | 0 | 6 |
| 14. | 香港學生輔助會——石壁 宿舍 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| 15. | 新生精神康復會——新生 會大樓長期護理院 | 2 | 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 提出的建議 /意見數目 |
|------------|---------------------------------------|----------------|---------------------|------------------------|------------------------|
| 16. | 新生精神康復會——屯門 長期護理院 | 2 [#] | 0 | 0 | 1 |
| 17. | 保良局永隆銀行金禧庇 護工場及宿舍 | 4 | 0 | 0 | 5 |
| 18. | 保良局——鄭翼之中心 | 2 | 0 | 0 | 4 |
| 19. | 耆色園——可蔭護理安老 院 | 2 | 0 | 0 | 1 |
| 20. | 善牧會——瑪利灣中心 | 2 | 0 | 0 | 6 |
| 21. | 香港扶幼會——則仁中心 | 1 [@] | 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 | 2 |
| 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 | 1 | 1 | 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 | 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 | 0 |
| 總計： | | 75 | 1 | 1 | 58 |

[#] 新生精神康復會——屯門長期護理院進行翻新工程，因此在 2015 年 5 月至 2017 年 1 月期間暫停太平紳士巡視。該護理院已於 2017 年 2 月重新開放予太平紳士巡視。

[@] 香港扶幼會——則仁中心進行翻新工程，因此在 2017 年 10 月至 2018 年 6 月期間暫停太平紳士巡視。該中心已於 2018 年 7 月重新開放予太平紳士巡視。

[◆] 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 | 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 | 2 | 2 | 0 | 2 | 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 | 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、康樂設施及樓宇的一般狀況)，並評核有關服務(包括學科／職業先修訓練課程及醫療／管理服務)。

⁺ 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 ⁺ | | 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 | 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. | 齋色園——可蔭護理安老院 | 2 | 2 | 0 | 1 | 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 | 1 [@] | 1 | 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 | 1 | 0 | 2 | 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： | | 75 | 76 | 0 | 76 | 0 |

[#] 新生精神康復會——屯門長期護理院進行翻新工程，因此在 2015 年 5 月至 2017 年 1 月期間暫停太平紳士巡視。該護理院已於 2017 年 2 月重新開放予太平紳士巡視。

[@] 香港扶幼會——則仁中心進行翻新工程，因此在 2017 年 10 月至 2018 年 6 月期間暫停太平紳士巡視。該護理院已於 2018 年 7 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。

⁺ 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。

C. 就太平紳士接到的投訴採取的跟進行動摘要

太平紳士在巡視期間接到 1 項屬以下類別的投訴：

| 投訴類別 | 2017 年接到的投訴數目 | (%) |
|-----------------------|---------------|--------|
| (i) 院所提供的服務(例如日用品不足等) | 1 | (100%) |
| 總計： | 1 | |

住宿者投訴睡房寒冷，欠缺毛氈。院所向太平紳士確認院所管理層一直致力為所有住宿者提供優質服務，不會剝奪他們所需的任何物品。他們會時刻為住宿者提供足夠和適當的膳食、衣服及日用品。院所管理層已再次提醒職員特別留意住宿者的需要，並提供適切的協助。

D. 就太平紳士接到的要求／查詢採取的跟進行動摘要

太平紳士在巡視期間接到 1 項屬以下類別的要求／查詢：

| 要求／查詢類別 | 2017 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 | 1 | (100%) |
| 總計： | 1 | |

有 1 名非法入境者要求提早釋放。院所一直監察個案的進展，並留意到入境處曾兩度安排與住宿者會面。在太平紳士巡視後，院所已向入境處發出跟進便箋，住宿者其後在年滿 18 歲出院。

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 58 項屬以下類別的建議／意見：

| 建議／意見類別 | 2017 年 提出的建議／ 意見數目 | (%) |
|--|--------------------------|-------|
| (i) 實際環境、設施及設備(例如需要翻新樓宇、採用明亮的裝飾設計等) | 21 | (36%) |
| (ii) 服務質素(例如改善膳食服務、定期檢討服務需要等) | 14 | (24%) |
| (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) | 11 | (19%) |
| (iv) 人力策劃(例如為職員提供培訓、制訂措施以減少人手流失等) | 3 | (5%) |
| (v) 其他 | 9 | (16%) |
| 總計： | 58 | |

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，相關院所已申請獎券基金，以期為樓宇進行大型翻新工程。此外，院所亦會為其電力、機械及電子系統定期提供維修保養服務。至於太平紳士建議採用溫暖明亮的裝飾設計，院所告知太平紳士，院所一直提供家居般輕鬆的環境，以促進住宿者的學習和復康。因應太平紳士關注幼童及嬰兒的實際環境，相關院所已用色彩繽紛的圖畫佈置房間，並購置家具及設備，包括幼童及嬰兒使用的玩具和書籍。此外，服務助理會提供日夜起居照顧服務。有關太平紳士關注可供住宿者舉行活動的地方，院所已提供寬敞的多用途活動室，為住宿者舉行集體活動和節慶聚會。院所亦重新配置訓練室，提供更多地方作訓練用途。有太平紳士建議為住宿者提供更多讀物。相關院所跟進有關建議，並研究增加圖書館資源的可行性。

因應太平紳士關注院所提供服務的成本效益，以及在第(ii)類：服務質素下住宿者融入社會的情況，院所已制訂機制，調查住宿者在出院後是否能獲得學位、職業訓練名額，或在公開市場上就業。正如太平紳士的建議，院所會繼續遵守安全措施，以妥善保護住宿者，並推動學校與院所協作，幫助住宿者康復。鑑於住宿者老化，其需要日漸改變，院所已加強物理治療、護理及起居照顧服務、訓練活動和設施，並密切監察情況。至於太平紳士就膳食質素和份量提出意見，相關院所會繼續檢討膳食種類。院所會設計特別餐單，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，太平紳士建議定期檢討教育及職業訓練課程，相關院所已與訓練機構每 6 個月舉行一次會議，審慎檢討課程內容，以配合住宿者在進修或社會就業方面日漸改變的需要。院所推出新的訓練內容及課程，有些住宿者完成訓練後成功重新融入社會，他們在獲釋後，或重返校園，或覓得工作。院所會繼續檢討訓練計劃及活動，並為訓練課程加入新元素，以提高住宿者的能力。至於太平紳士關注住宿者的情緒需要，院所為住宿者舉辦各種有益身心的康樂活動。院所在 17 個大學義工團體、社區組織和宗教團體委聘 137 名義工，為住宿者提供支援，以及舉辦小組活動。院所鼓勵家長定期探訪住宿者。此外，有一支社工隊，連同其他專業人士，包括教師、護士、醫生等，全天候為每名住宿者提供護理、支援和監管服務，以保障他們的身體、情緒及社交健康。鑑於太平紳士建議增加兒童及青少年與家人的互動機會，院所鼓勵兒童及其家長通過探訪、電話和書信，定期聯絡及分享。藉着定期訓練課程、輔導面談、會議和跟進服務，幫助家長進一步改善管教子女技巧及親子關係。

在第(iv)類人力策劃下，因應太平紳士關注就老化問題制訂促進服務發展的措施，相關院所檢討服務運作，並調派合適的職員到居住單位，為體弱及年邁的住宿者提供更高程度的護理和職業治療服務。

在第(v)類：其他之下，有太平紳士建議為住宿者提供臨床心理服務。相關院所一直有為住宿者提供一次性或短期的臨床心理服務，而住宿者的長期需要則由社署及醫管局跟進。因應太平紳士建議為住宿者提供跟進服務，提供服務的機構就服務發展成立聚焦小組，以開展為青少年提供居所的先導計劃。至於太平紳士關注轉介入院所的人數，太平紳士得悉關於既定轉介機制的解釋，表示滿意，並無其他意見。