
太平紳士巡視 2018 年年報

政務司司長辦公室轄下行政署

太平紳士巡視 2018 年年報

本報告載述太平紳士在 2018 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，當中訂明太平紳士的委任、辭職、撤銷委任和權力及職能，以及附帶或相關的事宜。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，其他稱為非官守太平紳士。

3. 行政長官於 2018 年委任 37 名官守太平紳士及 41 名非官守太平紳士⁽¹⁾。截至 2018 年 12 月 31 日，本港共有 318 名官守太平紳士及 1 423 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。

⁽¹⁾ 78 名獲委任為太平紳士的人士名單已於 2018 年 7 月 1 日刊憲。

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. 2018 年，太平紳士巡視計劃下共有 112 間⁽²⁾ 院所。當中 39 間院所的法定巡視，每兩星期、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。2018 年太平紳士巡視計劃下的院所名單載於**附件 A**。

7. 在 2018 年內，太平紳士曾巡視 112 間院所，合共 711 次。平均而言，每名非官守太平紳士⁽³⁾ 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. 太平紳士根據相關法例的規定巡視羈押院所。舉例說，根據《監獄規則》(第 234A 章)的規定，巡視懲教署的監獄；根據《精神健康條例》(第 136 章)的規定，巡視精神科醫院；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，分別巡視廉政公署扣留中心和入境事務處的羈留中心；根據《罪犯感化條例》(第 298 章)和《少年犯條例》(第 226 章)的規定，巡視社會福利署(社署)的羈留院／感化院舍。法定巡視每兩星期、每月或每季進行 1 次。至於太平紳士巡視醫院管理局(醫管局)轄下的醫院、衛生署轄下由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，則每季或每半年進行 1 次，屬行政安排。

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。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視

⁽²⁾ 當中包括於 2018 年 6 月關閉的大潭峽懲教所。

⁽³⁾ 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。

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獲提供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巡院太平紳士提交報告，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. 進行巡視的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，同時可以與他們隨便交談。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押解到其他地方(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。2018 年的簡介會於 10 月舉行，有 55 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職責。

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，院所管理層會作出所需安排，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)，又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⁽⁴⁾(投訴調查組)作全面調查。為達致監察與制衡，懲教署投訴委員會⁽⁵⁾(投訴委員會)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，投訴調查組會通知投訴人。懲教署亦會以書面通知相關太平紳士有關調查結果。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⁽⁶⁾提出上訴。該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(即院所管理層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，一般會轉介院所管理層考慮，而管理層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理層和職員商討，以及按情況查閱投訴登記冊，以確定管理層已妥善處理先前的投訴／要求／查詢。

⁽⁴⁾ 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。

⁽⁵⁾ 投訴委員會由懲教署的政務秘書(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，以及懲教署總部 4 名高級人員。

⁽⁶⁾ 現時懲教署投訴上訴委員會 24 名委員中有 20 名非官方委員，均為非官守太平紳士。

接到的投訴

18. 2018 年，太平紳士在巡視時接到的投訴有 204 宗，而 2017 年有 245 宗。這些投訴⁽⁷⁾主要關乎待遇和福利(33%)，以及職員態度及行為(22%)。接到投訴的太平紳士在巡視時進行實地調查，其後表示該 204 宗投訴中，有 76 宗無須採取進一步行動。有 55 宗投訴由太平紳士轉介院所管理層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 73 宗投訴，有 65 宗轉介投訴調查組調查，另外 8 宗則轉介政府其他相關部門處理。128 宗須採取進一步行動的投訴中，有 64 宗(50%)在 1 個月內予以跟進⁽⁸⁾，而 2017 年的比率則為 71%。有關的統計數字摘要載於下文表 1。

表 1 — 2018 年接到的投訴數目及類別

投訴類別	2018 年接到的投訴數目	(%)
(i) 待遇和福利(例如工作分配不公、投訴／要求處理不當等)	67	(33%)
(ii) 職員態度及行為(例如使用不必要或過度武力、使用不雅語言等)	45	(22%)
(iii) 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)	35	(17%)
(iv) 針對其他部門／機構的投訴	15	(7%)
(v) 紀律處分(例如紀律處分程序不公、處罰不當等)	12	(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)	7	(4%)
(vii) 其他	23	(11%)
總計：	204	

⁽⁷⁾ 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。

⁽⁸⁾ 鑑於太平紳士於 2018 年進行巡視時所接到的 64 宗投訴(佔 128 宗須予跟進投訴的 50%)，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. 2018年，太平紳士在巡視時接到的要求／查詢共397項(2017年則接到271項)，主要就提早釋放(51%)及改善院所服務(16%)要求協助。與2017年一樣，全部要求／查詢均在1個月內予以跟進。有關的統計數字摘要載於下文表2。

表2 — 2018年接到的要求／查詢數目及類別

要求／查詢類別	2018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	204	(51%)
(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)	65	(16%)
(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)	52	(13%)
(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)	51	(13%)
(v) 院所提供的設施及設備(例如要求加設康樂設施等)	15	(4%)
(vi) 其他	10	(3%)
總計：	397	

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，評核有關院所的設施和服務，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。太平紳士巡視記錄已作出修訂，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 2018 年提出 223 項建議／意見，而在 2017 年則提出 182 項。有 56% 的建議／意見在 1 個月內予以跟進⁽⁹⁾，而 2017 年的比率則為 70%。有關的統計數字摘要載於下文表 3。

表 3 — 2018 年提出的建議／意見數目和類別

建議／意見類別	2018 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)	102	(46%)
(ii) 服務質素(例如改善膳食服務、定期檢討服務需要等)	59	(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)	27	(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、安排更多活動等)	19	(9%)
(vi) 其他	16	(7%)
總計：	223	

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**。

⁽⁹⁾ 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
2019年12月

2018 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	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 ⁽²⁾	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. 社會福利署轄下的羈留院、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) 太平紳士每次巡視包括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)。
- (2) 太平紳士以往一併巡視瑪麗醫院羈留病房(第 2 號)和大潭峽懲教所(第 22 號)。自大潭峽懲教所(第 22 號)於 2018 年 6 月初關閉，便再無安排太平紳士巡視該院所。太平紳士此後合併巡視瑪麗醫院羈留病房(第 2 號)和白沙灣懲教所(第 6 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	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 ⁽⁸⁾	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 ⁽⁸⁾	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 ⁽⁹⁾	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	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 ⁽¹⁰⁾	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 ⁽¹⁰⁾	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) 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)。
- (9) 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。該中心已於 2018 年 7 月重新開放予太平紳士巡視。
- (10) 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)。

**2016 年至 2018 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		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
懲教署院所	29	29	29 ⁽⁴⁾	426	426	414	162	209	187	41	48	101	26	36	32
醫院管理局 轄下醫院	41	42 ⁽²⁾	42	152	154	154	20	20	14	107	96	75	57	67	98
廉政公署 扣留中心	1	1	1	24	24	24	0	0	0	3	0	1	1	1	3
入境事務處 羈留中心	2	2	2	28	28	28	10	15	3	86	126	218	5	6	5
保良局	1	1	1	4	4	4	0	0	0	0	0	0	0	2	0
衛生署轄下由非 政府機構營辦的 戒毒院所	4	4	4	12	12	12	0	0	0	0	0	0	9	12	15
社會福利署／ 非政府機構 轄下院舍	33 ⁽¹⁾	33 ⁽³⁾	33	74	75	75	0	1	0	0	1	2	49	58	70
總計：	111	112	112	720	723	711	192	245	204	237	271	397	147	182	223

(1) 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。

(2) 北大嶼山醫院自 2017 年 1 月起加入太平紳士巡視計劃。

(3) 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。

(4) 包括在 2018 年 6 月關閉的大潭峽懲教所。

太平紳士巡視個別院所的詳細資料
(2018 年 1 月 1 日至 2018 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.	喜靈洲戒毒所／勵新懲教所 [◆]	24	0	0	4
3.	喜靈洲懲教所／勵顧懲教所 [◆]	23	7	0	2
4.	荔枝角收押所	24	2	6	8
5.	勵敬懲教所／芝蘭更生中心／伊利沙伯醫院羈留病房 [○]	24	0	2	0
6.	羅湖懲教所	23	4	17	0
7.	白沙灣懲教所 [^]	10	0	0	1
8.	白沙灣懲教所／瑪麗醫院羈留病房 ^{◆^}	14	0	1	0
9.	豐力樓／百勤樓／勵行更生中心 [○]	12	0	0	0
10.	壁屋懲教所	24	2	6	0
11.	壁屋監獄	23	2	4	1
12.	沙咀懲教所／勵志更生中心 [◆]	24	0	0	1
13.	石壁監獄	24	26	8	1
14.	小欖精神病治療中心	24	14	22	0
15.	赤柱監獄	24	115	31	7

◆ 表示每次巡視包括 2 間院所。

○ 表示每次巡視包括 3 間院所。

[^] 太平紳士以往一併巡視瑪麗醫院羈留病房和大潭峽懲教所。自大潭峽懲教所於 2018 年 6 月初關閉，便再無安排太平紳士巡視該院所。太平紳士此後合併巡視瑪麗醫院羈留病房和白沙灣懲教所。

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 提出的建議 ／意見數目
16.	大欖女懲教所／紫荊樓／ 蕙蘭更生中心 [○]	24	4	1	2
17.	大欖懲教所	24	0	0	1
18.	大潭峽懲教所／瑪麗醫院 羈留病房 [◆] [^]	10	0	0	0
19.	塘福懲教所	23	4	3	1
20.	東頭懲教所	24	7	0	3
	總計：	414	187	101	32

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.	喜靈洲戒毒所 [△]	24	24	0	24	0
	勵新懲教所 [△]		24	0	24	0
3.	喜靈洲懲教所 [△]	23	23	0	23	0
	勵顧懲教所 [△]		23	0	23	0
4.	荔枝角收押所	24	24	0	24	0
5.	勵敬懲教所／芝蘭更生中心 [△]	24	24	0	24	0
	伊利沙伯醫院羈留病房 [△]		24	0	24	0
6.	羅湖懲教所	23	23	0	23	0
7.	白沙灣懲教所 [^]	10	10	0	10	0
8.	白沙灣懲教所 [△] [^]	14	14	0	14	0
	瑪麗醫院羈留病房 [△] [^]		14	0	14	0
9.	豐力樓／百勤樓／勵行更生中 心	12	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。

[^] 太平紳士以往一併巡視瑪麗醫院羈留病房和大潭峽懲教所。自大潭峽懲教所於 2018 年 6 月初關閉，便再無安排太平紳士巡視該院所。太平紳士此後合併巡視瑪麗醫院羈留病房和白沙灣懲教所。

* 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。

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
10.	壁屋懲教所	24	24	0	24	0
11.	壁屋監獄	23	23	0	23	0
12.	沙咀懲教所／勵志更生中心	24	24	0	24	0
13.	石壁監獄	24	24	0	24	0
14.	小欖精神病治療中心	24	24	0	24	0
15.	赤柱監獄	24	24	0	24	0
16.	大欖女懲教所 [△]	24	24	0	24	0
	紫荊樓／蕙蘭更生中心 [△]		24	0	24	0
17.	大欖懲教所	24	24	0	24	0
18.	大潭峽懲教所 ^{△^}	10	10	0	10	0
	瑪麗醫院羈留病房 ^{△^}		10	0	10	0
19.	塘福懲教所	23	23	0	23	0
20.	東頭懲教所	24	24	0	24	0
總計：		414	533	0	533	0

C. 就太平紳士接到的投訴採取的跟進行動摘要

懲教署投訴調查組(投訴調查組)於 2018 年完成調查由 1 名在囚人士於 2017 年向太平紳士提出的 5 宗投訴。全部 5 宗投訴證實不成立⁽¹⁾，而投訴人已得知調查結果，並無提出進一步投訴、要求或上訴。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。

2018 年內，太平紳士在巡視懲教署轄下院所期間接到 187 宗⁽²⁾屬以下類別的投訴：

[△] 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瑪麗醫院羈留病房和大潭峽懲教所。自大潭峽懲教所於 2018 年 6 月初關閉，便再無安排太平紳士巡視該院所。太平紳士此後合併巡視瑪麗醫院羈留病房和白沙灣懲教所。

⁽¹⁾ 在審議其中一宗投訴的調查結果時，懲教署投訴委員會就在囚人士的小賣認購安排提出意見。委員會認為應通過適當渠道知會在囚人士，在轉解往另一院所後，其向前院所提交的小賣認購表格將會失效。院所已就該項意見採取相關措施改善服務。

⁽²⁾ 在 187 宗投訴中，有 109 宗是由 5 名投訴人提出，佔所有投訴個案 58%。

投訴類別	2018年接到的投訴數目	(%)
(i) 待遇及福利(例如電話通話安排、投訴／要求處理不當等)	65	(35%)
(ii) 職員態度及行為(例如使用不必要或過度武力、使用不雅／粗穢語言等)	41	(22%)
(iii) 院所提供的服務(例如醫療護理和治療服務不足、日用品不足、食物質素差劣等)	27	(14%)
(iv) 針對其他部門／機構的投訴	14	(8%)
(v) 紀律處分(例如紀律處分程序不公、處罰不當等)	12	(6%)
(vi) 院所提供的設施及設備(例如居住環境及淋浴設施等)	7	(4%)
(vii) 其他(例如情緒困擾、無法入睡等)	21	(11%)
總計：	187	

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	2018年接到的投訴數目	(%)
針對其他部門／機構的投訴 (總計：14)	- 太平紳士實地調查後決定無須進一步行動(投訴人已完成上訴程序，或投訴涉及的刑事調查屬其他執法機關的職權範圍)	10	(5%)
	- 轉介其他政府部門處理	4	(2%)
針對懲教署的投訴 (總計：168)	- 太平紳士指示無須進一步行動(2宗由於投訴內容不一致，33宗由於缺乏實質資料作進一步調查，19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)	54	(29%)

投訴類別	行動	2018 年接到的投訴數目	(%)
	- 轉介院所管理層調查或跟進(通過推行改善措施或作出解釋, 所有個案經已解決, 太平紳士和投訴人均表示滿意)	45	(24%)
	- 轉介警方調查	4	(2%)
	- 轉介懲教署投訴調查組調查(27 宗個案由投訴調查組轉介院所管理層跟進, 管理層已解決有關投訴; 10 宗個案經投訴調查組調查後證實不成立或停止調查; 28 宗個案無法採取進一步行動, 原因是 16 宗個案的投訴人決定撤回投訴, 6 宗個案的投訴人在會晤期間表示沒有任何投訴提出, 而餘下 6 宗個案的投訴人拒絕就有關指稱提供資料; 太平紳士獲悉上述調查結果, 並表示滿意)	65	(35%)
有關投訴人個人問題的投訴 (總計: 5)	- 有關投訴由同一在囚人士提出, 該人因患精神病而一直語無倫次; 太平紳士指示有關院所繼續為該在囚人士提供精神治療, 無須採取其他跟進行動	3	(2%)
	- 轉介院所管理層跟進(為投訴人提供心理評估和輔導, 太平紳士和投訴人均表示滿意)	2	(1%)
總計:		187	

在 187 宗投訴個案中, 有 14 宗關乎第(iv)類: 針對其他部門/機構的投訴, 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 10 宗個案無須進一步行動。太平紳士將其餘 4 宗投訴轉介香港海關(海關)、法律援助署(法援署)和衛生署處理及跟進⁽³⁾。投訴人獲知院所管理層所採取的行動，並無提出進一步投訴或要求。相關太平紳士獲悉院所採取的跟進行動後表示滿意，並無進一步指示。

除了上述 14 宗針對其他部門／機構的投訴，另有 168 宗針對懲教署的投訴已按個別情況處理。相關太平紳士建議當中 54 宗投訴無須跟進，其中 33 宗的投訴人沒有提供實質資料以作進一步調查，另有 2 宗個案投訴內容不一致；至於餘下的 19 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 114 宗針對懲教署的投訴，有 45 宗關乎電話使用安排、郵件處理、膳食安排、食物質素、醫療護理和治療、院所設施、職員的搜查手法，以及紀律處分程序等。相關太平紳士已指示有關的院所管理層就全部 45 宗投訴，向投訴人解釋既定機制及／或已作出的安排。投訴人聽取解釋後，對院所管理層採取的行動表示滿意。至於醫療護理和治療方面的投訴，院所醫生已向投訴人提供適切治療及／或把個案轉介醫院處理並予以解釋。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 45 宗投訴均已得到解決或適當處理。

院所管理層根據既定處理程序把 4 宗針對懲教署的投訴⁽⁵⁾轉介警方調查。

餘下 65 宗針對懲教署的投訴，已由巡視院所的太平紳士轉介投訴調查組處理。有關指稱涉及職員行為不當及使用不必要武力等較複雜的情況。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 65 宗投訴中，有 27 宗與院所運作有關，因此已轉介院所管理層跟進。院所管

⁽³⁾ 2 宗投訴關乎海關退還投訴人的款項金額，1 宗關乎法援署拒絕法律援助申請。這 3 宗投訴其後已按太平紳士指示轉介海關和法援署處理。餘下的投訴關乎衛生署轄下九龍灣綜合治療中心提供的愛滋病病毒感染治療服務。根據太平紳士的指示，院所醫生已為投訴人診症，隨後將個案轉介九龍灣綜合治療中心，以安排較早的覆診日期。

⁽⁴⁾ 6 宗投訴涉及職員行為不當，已轉交投訴調查組調查，又或是投訴人在太平紳士巡視前已向警方、申訴專員、保安局及／或行政長官辦公室提出投訴；餘下的 13 宗投訴已由有關院所按既定機制解決和處理(其中有 5 宗關乎淋浴、工場職員人手和進食小食安排的待遇；3 宗關乎院所設施，例如工場面積／布置和廁格設計；2 宗關乎院所提供的服務，例如查閱資料要求的處理和更換拖鞋的安排；其餘 3 宗關乎針對投訴人作出紀律處分和投訴人受到其他在囚人士滋擾)。

⁽⁵⁾ 4 宗投訴關乎指稱職員行為不當和投訴人被其他在囚人士襲擊，當中各有 2 宗投訴分別於投訴人提出要求當日及按巡視院所的太平紳士指示，轉介警方處理。該 4 宗投訴尚未得出調查結果。

理層最終解決所有投訴。相關太平紳士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 38 宗投訴，當中有 28 宗無法進一步跟進，其中 16 宗的投訴人在會晤投訴調查組的調查員期間撤回投訴，6 宗的投訴人表示沒有投訴提出，其餘 6 宗則因相關投訴人拒絕就指稱提供資料而未能進一步跟進。投訴人其後沒有提出其他投訴或要求，而相關太平紳士獲悉投訴個案情況，並無進一步指示。10 宗由投訴調查組調查的投訴證實不成立或終止調查。全部投訴人均獲悉調查結果，並無提出進一步投訴或要求，亦無向懲教署投訴上訴委員會提出上訴。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。

在 187 宗投訴中，有 5 宗並非針對懲教署或其他政府部門／機構，其中 3 宗是由小欖精神病治療中心的同一在囚人士提出，該人因患精神病而一直語無倫次。相關太平紳士指示院所繼續為該在囚人士提供精神治療，無須採取其他跟進行動。至於其餘 2 宗，有 1 宗的投訴人指稱被“靈體”滋擾，相關太平紳士指示院所心理組跟進個案，院所臨床心理學家已按指示向投訴人提供心理評估和輔導服務；而餘下的 1 宗投訴，投訴人向太平紳士表示感到困擾，無法安睡，院所在太平紳士巡視後，按其指示安排院所臨床心理學家診治投訴人。太平紳士獲悉院所採取的行動，表示滿意，並無進一步指示。

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 101 項屬以下類別的要求／查詢：

要求／查詢類別		2018 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、轉解往其他院所等)	35	(34%)
(ii)	與其他部門／機構有關的事宜(例如要求提早於公立醫院進行手術、與法援署人員會晤等)	23	(23%)
(iii)	要求提早釋放	21	(21%)
(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)	12	(12%)

要求／查詢類別		2018 年 接到的要求／ 查詢數目	(%)
(v)	院所提供的設施及設備(例如要求保留囚室內的儲物箱等)	5	(5%)
(vi)	其他(例如要求協助購買私人藥物、配戴硬性隱形眼鏡等)	5	(5%)
總計：		101	

在第(i)類：待遇及福利之下提出的 35 項要求，以及第(iv)類：院所提供的服務之下提出的 12 項要求，關乎增加使用電話與家人通話的次數、轉解往其他院所、醫療護理、增加食物的選擇、提供額外毛氈等。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。有關醫療護理和治療的要求，已轉介院所醫生評估和作出建議。相關在囚人士滿意院所管理層的解釋和協助。太平紳士獲悉所採取的行動，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 23 項要求，關乎其他部門／機構所作的決定或提供的服務，例如要求與法援署人員會面、把個案轉介其他執法機關、提早於公立醫院進行手術等。有關的在囚人士滿意院所管理層安排的轉介和提供的協助。相關太平紳士獲悉所採取的行動，表示滿意，沒有進一步指示。

在第(iii)類下的 21 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，決定無須進一步跟進，並指示院所按情況向在囚人士解釋現行機制及／或(向有精神病或健康問題的求助者)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，表示滿意，並無進一步指示。

在第(v)類：院所提供的設施及設備之下的 5 項要求，包括要求以閉路電視監察所有活動、提供私人錄音儀器、供應淋浴用熱水，以及保留囚室內的儲物箱。對於由同一在囚人士提出以閉路電視作全面監察的 2 項要求，相關太平紳士理解儘管院所一直設有閉路電視監察系統，基於個人私隱的考慮，將浴室和廁所等地方納入監察範圍在運作上並不可行。院所已建議所有在囚人士如在監禁期間遇上任何問題，應即場向當值職員求助。相關太平紳士指示院所管理層向求助者解釋，求助者其後表示明白，沒有提出其他要求。至於其餘要求，院所管理層隨後會晤求助者，向其解釋有關的現行做法和安排，求助者表示明白。太平紳士滿意管理層採取的跟進行動，並無要求進一步行動。

最後 5 項要求屬第(vi)類：其他，包括就法庭對求助者所犯罪行的判決徵詢太平紳士的意見、要求太平紳士協助改善與其他在囚人士的人際關係、購買私人藥物、躺在地上以紓緩靜脈曲張引起的大腿痛楚，以及於在囚期間配戴硬性隱形眼鏡。對於就法庭判決徵詢意見的要求，院所更生事務人員其後按太平紳士的指示，向求助者解釋現時申請法律援助的程序，求助者對此表示明白，並無提出其他查詢或要求。有關協助改善人際關係的要求，相關太平紳士指示院所管理層為求助者提供心理評估和輔導服務，求助者對院所臨床心理學家的援助表示滿意。至於購買私人藥物、躺在地上紓緩大腿痛楚和配戴硬性隱形眼鏡的醫療要求，院所管理層其後會晤求助者，向其解釋相關的現行指引和處理程序；並安排院所醫生診症及／或外間醫院的專科醫生提供意見。求助者對此表示明白，亦滿意院所的解釋／協助。太平紳士滿意管理層採取的行動，沒有任何進一步指示。

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 32 項屬以下類別的建議／意見：

建議／意見類別	2018 年 提出的建議／ 意見數目	(%)
(i) 實際環境、設施及設備(例如需翻新老化的樓宇)	14	(44%)
(ii) 服務質素(例如改善圖書館服務、推廣無煙文化等)	8	(25%)
(iii) 人力策劃(例如增加人力資源以減輕職員沉重的工作量)	7	(22%)
(iv) 訓練及更生課程(例如提供市場導向的職業訓練課程)	3	(9%)
總計：	32	

近半數的建議屬第(i)類：實際環境、設施及設備。有太平紳士建議檢討院所提供的設施、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。由於多間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，以改善及重建部分老化設施，並減輕擠迫的情況。該署會繼續與建築署合作，定期檢查及保養院所內的樓宇和設施，以及重新調配資源以應付變動的在囚人口，包括把收押於荔枝角收押所的在囚人士適量遷往赤柱監獄，以紓緩前者的擠迫情況。

就第(ii)類：服務質素而言，有太平紳士建議擴大透過視像系統進行遙距醫生診症的應用範圍以診治患有慢性病而病情穩定的在囚人士。懲教署向來重視向在囚人士提供的醫療服務，務求減少他們遠赴公立醫院求診引致的勞累。青山醫院的精神科醫生現已利用視像遙距醫生診症，為若干指定懲教院所的在囚人士提供服務。自 2018 年起，懲教署與衛生署社會衛生科合作，為在囚人士提供皮膚科視像遙距診症服務。該署會繼續與相關機構探討於其他專科推展使用遙距診症的可行性。

有太平紳士建議為院所圖書館添置書籍及增加書刊種類。懲教署鼓勵在囚人士培養閱讀興趣，而各懲教院所均設有圖書館，為在囚人士提供合適的讀物。現時各院所圖書館的總藏書量超過 10 萬本。懲教署會充分顧及各項因素，例如在囚人士的閱讀興趣和學習需要，繼續為圖書館採購新書。為提升圖書館服務，該署亦會向香港公共圖書館借書供在囚人士閱讀，以及按照既定機制接收外界機構或人士捐贈的圖書。

有太平紳士建議把無煙政策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。為在囚人士的健康着想，懲教署積極配合政府的反吸煙政策，自 2010 年起成立懲教設施控煙措施督導委員會推行及監察控煙措施；亦安排教育講座和個別輔導，鼓勵及協助在囚人士戒煙。該署通過宣傳和教育，例如將戒煙講座納入啓導課程、張貼宣傳海報及舉行海報設計比賽等，積極向在囚人士推廣無煙文化，提高在囚人士對吸煙害處的認識。此外，懲教署分別在 2013 年 1 月及 2014 年 12 月起把東頭懲教所及白沙灣懲教所正式劃為“無煙懲教設施”，只收納不吸煙的在囚人士；並在赤柱監獄及羅湖懲教所等其他院所設立“非吸煙區”。為加強宣傳反吸煙的工作，該署於 2018 年在平板電腦安裝由當時衛生署轄下控煙辦公室推出的“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，以加深在囚人士了解吸煙的害處。此外，署方於播放電視節目前加插衛生署控煙酒辦公室的戒煙宣傳短片予在囚人士觀看，鼓勵在囚人士戒煙。2018 年 10 月，懲教署參與由香港吸煙與健康委員會與香港大學護理學院及公共衛生學院舉辦的“戒煙大贏家”無煙社區計劃，鼓勵並協助在囚人士戒煙。報名的 30 名在囚人士中，有 24 人成功戒煙，比率高達 80%。該署會繼續向在囚人士推廣無煙文化。

就第(iii)類：人力策劃，有太平紳士建議增加人力資源，以減輕職員沉重的工作量。懲教署除了採取改善院所員工福利的支援措施，以應對人手不足和員工流失外，亦設有退休後服務合約計劃，按此重聘退休人員執行非核心職務。由 2018 年 2 月起，該署亦已通過全年招募加快程序招聘懲教助理職系人員。新聘人員獲聘後會接受培訓，因而可盡早上任。有太平紳士建議增聘少數族裔人士擔任懲教署人員。截至 2018 年 12 月 31

日，署內有 46 名非華裔懲教人員，他們在促進與其他國籍的在囚人士溝通方面擔當重要角色，有助維持院所的秩序和安定。懲教署日後會盡量多聘請非華裔人員。

就第(iv)類：訓練及更生課程，有太平紳士建議院所開辦更多有助謀生的職業訓練課程；也有太平紳士建議應充分考慮青少年在囚人士的興趣，提供更多短期職業訓練課程。2018 年，懲教署與僱員再培訓局、建造業議會、職業訓練局等多個培訓機構合作，提供超過 40 個全日和兼讀制職業培訓課程，可供將於 3 至 24 個月內獲釋的成年在囚人士自願報讀。這些課程涵蓋很多不同行業，包括建造、商業、餐飲、零售、美容、電腦應用等；其他課程包括裝修鋪地板工和裝修電腦繪圖基礎證書班。至於 21 歲以下的青少年在囚人士，懲教署為他們舉辦強制性的半日教育及半日職業訓練，引導他們更清楚了解未來方向及培養興趣，以便他們於獲釋後選擇工作或持續進修。2018 年，該署舉辦 20 個這類職業訓練課程，內容涵蓋建造、商業及服務業；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。懲教署會因應本港整體就業市場情況及勞工需求，不時檢討職業訓練課程的內容，並會視乎個別行業的就業率及在囚人士的反應調整課程。此外，懲教署會定期與業界檢討職業訓練課程及引入新課程。2019 至 20 年度新增成年在囚人士課程包括虛擬實境焊接、虛擬實境窗櫺設計及零售管理，汽車美容及車身貼膜基礎證書班。青少年在囚人士方面，懲教署會繼續為課程注入新元素，如智能家居安裝和電腦三維室內設計。該署通過由培訓機構提供的就業跟進服務，緊貼市場的變化及學員離所後的就業情況，以進一步完善為在囚人士提供的職業訓練計劃。

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	2
4.	青山醫院	12	0	3	5
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	0
8.	葛量洪醫院	2	0	0	3
9.	靈實醫院	2	0	0	1
10.	香港佛教醫院	2	0	0	2
11.	香港眼科醫院	2	0	0	2
12.	九龍醫院	4	0	0	3
13.	九龍醫院九龍精神科觀察治療中心	12	2	18	7
14.	葵涌醫院	12	0	3	5
15.	廣華醫院	4	0	0	4
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	23	6
18.	北區醫院	2	0	0	1
19.	北大嶼山醫院	2	0	0	2
20.	聖母醫院	2	0	0	1
21.	東區尤德夫人那打素醫院	4	0	0	4
22.	東區尤德夫人那打素精神病觀察治療院	12	5	28	2
23.	博愛醫院	2	0	0	1
24.	威爾斯親王醫院	4	0	0	4
25.	瑪嘉烈醫院	4	0	0	3
26.	伊利沙伯醫院	4	0	0	6
27.	瑪麗醫院	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 提出的建議 /意見數目
28.	律敦治醫院 / 鄧肇堅醫院 [◆]	2	0	0	1
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	2
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	2
35.	東華東院	2	0	0	2
36.	東華三院馮堯敬醫院	2	0	0	0
37.	東華三院黃大仙醫院	2	0	0	1
38.	東華醫院	2	0	0	6
39.	基督教聯合醫院	4	0	0	6
40.	黃竹坑醫院	2	0	0	0
41.	仁濟醫院	4	0	0	2
	總計：	154	14	75	98

◆ 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	1	0	1	0
3.	明愛醫院	4	4	0	3	0
4.	青山醫院	12	12	0	9	0
5.	春磡角慈氏護養院	2	2	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	1	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	3	0	2	0
13.	九龍醫院九龍精神科觀察治療中心	12	9	0	10	0
14.	葵涌醫院	12	11	0	6	0
15.	廣華醫院	4	2	0	2	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	10	0
18.	北區醫院	2	1	0	1	0
19.	北大嶼山醫院	2	2	0	2	0
20.	聖母醫院	2	1	0	2	0
21.	東區尤德夫人那打素醫院	4	4	0	2	0
22.	東區尤德夫人那打素精神病觀察治療院	12	8	0	9	0
23.	博愛醫院	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。

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
24.	威爾斯親王醫院	4	4	0	4	0
25.	瑪嘉烈醫院	4	4	0	1	0
26.	伊利沙伯醫院	4	3	0	4	0
27.	瑪麗醫院	4	2	0	3	0
28.	律敦治醫院／鄧肇堅醫院	2	2	0	1	0
29.	沙田醫院	2	2	0	2	0
30.	小欖醫院	2	2	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	2	0	3	0
35.	東華東院	2	2	0	1	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	2	0	2	0
38.	東華醫院	2	2	0	2	0
39.	基督教聯合醫院	4	3	0	2	0
40.	黃竹坑醫院	2	1	0	1	0
41.	仁濟醫院	4	2	0	2	0
	總計：	154	127	0	114	0

⁺ 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

太平紳士在巡視醫院期間接到 14 項屬以下類別的投訴：

投訴類別	2018 年接到的投訴數目	(%)
(i) 院所提供的服務(例如施加束縛、醫生處方的藥物等)	7	(50%)
(ii) 職員的態度及行為(例如使用武力、搜身安排等)	4	(29%)
(iii) 針對其他部門／機構的投訴	1	(7%)
(iv) 其他	2	(14%)
總計：	14	

上述 14 宗投訴均由精神科病人提出。在第(i)類：院所提供的服務之下，有 2 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 名病人投訴經常轉換主診醫生，令她未能出院。醫療記錄顯示，她一直定期接受 1 名醫生評估，而在該醫生休假期間，另有替假醫生為她診症。該病人其後已按主診醫生的建議出院。另外 1 名病人聲稱有 1 名醫生停止向她處方安眠藥，並更改藥物治療而不作解釋。為跟進此事，該醫生已會晤該病人並向她解釋相關安排。有關病人表示理解，並無進一步投訴或查詢。1 名病人投訴醫生所處方的陰道藥物。有關醫院向太平紳士解釋，醫生是因應該病人的健康狀況而處方相關藥物。太平紳士表示滿意，並指示無須採取進一步行動。另外 1 名病人表示，因為有人目睹他衝向 1 名護士，該護士下令向他施加束縛和注射藥物。該病人會晤病人聯絡主任時，承認確曾故意衝向護士。他其後撤銷投訴。最後 1 宗個案涉及 1 名折斷手臂的病人投訴沒有職員協助他打開小食包裝。有關醫院已安排職員協助該病人，而他表示滿意。

就第(ii)類：職員的態度及行為，有 1 名病人投訴當其被 1 名職員束縛身體時，該職員從後箍頸。院方已向該病人說明有關職員採取預防措施是為免在施縛期間傷害病人。有關太平紳士滿意解釋。另 1 名病人投訴有 1 次醫院因她丟失了腕帶而不提供膳食。有關醫院向她解釋，丟失腕帶和提供膳食是兩回事。記錄顯示，有 1 次她不理會職員規勸，拒絕進食午餐。1 名病人投訴，1 名護士在向另 1 名病人施縛期間發覺他打算為其發

聲，便出言恐嚇。資料顯示，該職員只是為安全起見而勸他離開現場。該病人滿意解釋，並無進一步查詢。餘下個案則關乎某病人投訴醫院職員搜查她的隨身物品，並要求與醫院行政總監會晤。醫管局確認，所有搜身行動一向按照既定程序進行，並事先經病人或親屬同意。有關太平紳士指出，病人所提供的資料不一致，並指示無須跟進。

就第(iii)類：針對其他部門／機構的投訴，有 1 名病人投訴另 1 間醫院。醫管局覆檢個案，最後認為她作出該項指控與其精神病症狀有關，以及她須接受入院精神科治療。其後，該病人獲轉介接受醫務社工的協助和社區支援。

就第(iv)類：其他，1 名病人投訴有關急症室拒絕他入院的要求。資料顯示，該病人 1 年內有 6 次經由不同急症室送往病房。有關醫院已向太平紳士詳細解釋入院程序，太平紳士信納院方已妥善處理投訴，並決定無須採取跟進行動。在另 1 宗個案中，1 名病人聲稱上次入院時受性騷擾，但院方沒有他入院時相關指控的記錄。院方按照太平紳士的指示，即時報警以便警方調查和跟進。警方沒有作出檢控，而該病人於 2018 年 9 月出院，其後他有 3 次因精神病入院，沒有再作出相關投訴。

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 75 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	2018 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	28	(37%)
(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)	24	(32%)
(iii) 院所提供的設施及設備(例如要求加設康樂設施)	9	(12%)
(iv) 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)	5	(7%)
(v) 待遇及福利(例如要求打電話)	4	(5%)
(vi) 其他	5	(7%)
總計：	75	

在第(i)類之下提出的 28 項要求，25 項為出院要求。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 3 宗個案，有 2 名病人要求主診醫生在治療他們時，不考慮他們以前的刑事或虐兒記錄，有 1 名病人要求精神健康覆核審裁處提早作出簡覆，其要求已轉交審裁處跟進。

在第(ii)類：院所提供的服務之下提出的要求，有 5 項與食物供應和種類有關，醫院膳食部門已予跟進。有 1 名病人要求在病房內提供熱水，另外 1 名病人則要求於晚上在食物櫃取食物，病房職員已按情況跟進他們的要求。有 3 名病人要求換藥，另外 1 名病人要求接受中藥治療，以及 1 名病人要求增加醫療護理，以改善其健康狀況。所有要求已轉交主診醫生／病房管理人員跟進。有 1 名病人認為其中一名職員訂立太多規則，並認為職員應該更有禮貌。有關職員已接獲提示通知書。有 1 名病人要求在配發藥物時最先領取藥物，另外 1 名病人則要求加快接受超音波服務。病房職員已跟進所有要求，並盡量作出安排。有 1 名於晚上被束縛的病人要求自由使用廁所設施。有關病人的跌倒風險甚高，而束縛只適用於腰部。院方已向有關病人充分解釋需要被束縛的原因。另外 1 名病人要求檢討入院政策，以減輕職員的人手負擔。這個問題已交予醫管局轄下的中央統籌委員會(精神科)考慮。有 1 名病人反映，護理人員應加強英語技巧。有關醫院一向都有安排在職訓練，以提高職員的語文能力。有 1 名病人希望改善其健康狀況，主診醫生其後會晤他。有 5 名病人對醫院提供的服務表達謝意，其中一名病人要求接受其他治療。院方已向有關病人提供相關資料。

就第(iii)類：院所提供的設施及設備，有 3 項要求關乎加設康樂設施，包括乒乓球桌、流動圖書館及增設電視等。有 1 名病人要求在病房使用拐杖而非輪椅。院方已向有關病人解釋相關的潛在風險，他表示明白，並無進一步要求或查詢。有 5 項要求關乎病房的情況，例如衛生、擠迫情況、安裝閉路電視、廁紙質素、以及存放私人物品的儲物櫃。所有要求已由醫院設施管理部或病房職員跟進。

就第(iv)類與其他部門／機構有關的事宜，有 1 名病人要求在出院後獲提供公營房屋。其要求已轉交社會福利署(社署)醫務社會服務部跟進。另 1 名病人要求在出院後入住中途宿舍。院方鼓勵他與主診醫生討論其離院計劃。醫生會按情況作出轉介。有 1 名病人要求入住長期護理院，另一名病人則要求醫務社工處理其綜合社會保障援助申請。他們的要求已由社工跟進。至於餘下一宗個案，有 1 名病人關注其女嬰，並要求醫生及社工協助。她明白其健康狀況不適合照顧其嬰兒。院方安排其家人與社署會面，會議後嬰兒由病人的契媽照顧。

就第(v)類：待遇及福利，有 1 名病人要求提供更多資源。他的意見已轉達給醫院管理層。另一名病人要求繼續在護理院而非病房進行行為改善治療。有關要求已按太平紳士的指示轉交醫生跟進。醫生檢討病人的情況，認為病人需要繼續接受住院治療。在另一宗個案中，由於有病人在較早前曾接觸一名感冒病人引致呼吸道感染，他要求解除活動限制。院方向他保證，假如咳嗽改善，便可轉至普通病房。在最後一宗個案中，有病人要求致電其女兒，院方已在同日作出相關安排。

就第(vi)類：其他，有 2 名病人表達對生活的個人感受。有關太平紳士認為內容與醫院服務或設施無關。另一名病人對其他人知悉其醫療記錄表達關注。太平紳士及醫生向她保證，其醫療記錄會予以保密。太平紳士在另外兩宗個案中指示無須跟進。就首宗個案，病人未能提供理由支持其會晤區議員或醫院管理層。至於餘下一宗個案，病人擔心出院後會被殺害。職員已安撫他。

相關太平紳士均獲悉院所採取的跟進行動，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 98 項屬以下類別建議／意見：

建議／意見類別	2018 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，採購新設備等)	45	(46%)
(ii) 服務質素(例如需要改善康復服務及運用科技等)	24	(25%)
(iii) 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)	13	(13%)
(iv) 訓練課程及康樂活動(例如提供反吸禁毒教育等)	4	(4%)
(v) 其他	12	(12%)
總計：	98	

在太平紳士就第(i)類實際環境、設施及設備的建議和意見中，有 9 項是有關醫院的環境和設施的正面回應，以及支持進行中的重建計劃。1 名太平紳士就視障人士設施表達關注，院方向他說明凹凸紋路面符合相關指引。有 12 項意見關乎醫院的擴建／重建工程。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 2 項意見關乎新病房／醫院的設計，太平紳士鼓勵醫院互通重建計劃的資訊。醫管局總辦事處已採取相應的跟進行動。有 4 項建議關乎推行先進科技，以及在病房內提供更多空間。有關醫院在策劃日後發展時，會考慮太平紳士的建議。有 3 項意見關乎使用率。太平紳士鼓勵醫院善用病房及新醫院，以便盡快開始全面啓用。有關意見已向醫院管理層反映以供考慮。

有 2 項建議關乎安裝新告示板，以展示感謝信及投訴渠道。有關醫院的設施管理部已按太平紳士的建議安裝告示板。在另外兩宗個案中，太平紳士建議提供天花吊機，以協助職員運送病人至病房各處。有關醫院為此申請撥款。有 3 項建議關乎男廁的清潔，改善樓梯的照明，以及醫院指示牌的展示，全部由設施管理部跟進。

有 3 項建議關乎醫院運用資訊科技。太平紳士建議運用資訊科技系統，以配合病房活動及臨床服務，並以較大的屏幕展示住院病人藥物處方系統。所有建議已由相關資訊科技團隊跟進。有 1 項建議

關乎在病房使用流動 X 光機，免除將只須進行 X 光診斷的病人送往放射科。有關醫院已開始採購程序。

有 3 項意見關乎醫院的交通／來往醫院。太平紳士建議在醫院外設立只供救護車使用的指定地區。根據運輸處的資料，醫院外有違例泊車問題，設立指定地區並非適當措施。相關區議會已支援興建有蓋扶手電梯，以協助市民進出醫院，以及設置更多指示牌以疏導車流。有關醫院會繼續監察交通情況。

太平紳士對第(ii)類服務質素作出正面的評價。有 8 名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。有 7 名太平紳士期望醫院在日後擴大服務範圍，當中尤其參考相關社區的人口統計數據。醫院會按情況採納太平紳士的建議。有 6 名太平紳士建議發展青少年精神健康服務、康復服務、社區為本服務、外展服務、為區內居民提供專科醫療服務，以及中醫服務。有關醫院已按情況向管理層反映有關建議。有 1 名太平紳士建議病人在出院後應接受持續護理，院方向他保證該院所一向為病人提供出院後護理。有 1 名太平紳士認為探病時間亦應安排在夜間，院方向他保證精神科採用彈性探病時間。太平紳士鼓勵 1 間醫院與其他醫院分享其良好做法。有關建議已轉交質素及安全部跟進。

就第(iii)類：人力策劃而提出的意見大多為太平紳士關注人手不足的問題。醫管局除繼續招聘人手，包括兼職護士及護士學生外，亦繼續致力檢討薪酬條件，以及提供特別酬金計劃，以吸引和挽留人手。部分太平紳士建議醫管局加快培訓更多醫生及護士，以應付日益增加的需求。有關建議已向管理層反映。

關於太平紳士就第(iv)類：訓練課程及康樂活動而提出的意見，有 1 名太平紳士支持“藝術在醫院”計劃，並認為應在醫院樓宇內展示更多藝術作品。有 2 名太平紳士表示關注精神科病人使用電話的情況，以及觀看電視的角度。所有意見已由病房職員跟進。有 1 名太平紳士建議加強為青少年提供反吸毒教育，院方向他保證已增撥資源作此用途。

至於第(v)類：其他之下的意見，有 3 宗關乎偏遠醫院的交通。太平紳士建議在港鐵於區內提供服務後，檢討有關問題。有關區議會表示支持興建行天橋連接醫院及港鐵站的建議。此外，亦會安排小巴服務。有關問題已在醫管局總辦事處的總監會議上匯報。2 名太平紳士就消防安全及火警方面的風險管理提出意見。院方向太平紳士保證，已有妥善機制處理風險。有 1 名太平紳士關注在緊急情況下

管理支援不足。院方向太平紳士保證，遇有緊急事故，會即時尋求醫院行政總監的意見。另 1 名太平紳士認為精神科應繼續監察束縛的運用。院方向太平紳士保證，所有束縛物均按照既定程序使用，並有相關資料妥為記錄。有 1 名太平紳士認為各種病人小冊子的設計相近，有關醫院會在下次印製小冊子時檢討有關設計。另一名太平紳士認為醫生袍應更專業。醫管局總辦事處會按情況檢討有關設計。有 1 名太平紳士建議擴大宣傳高壓氧氣治療服務。院方向太平紳士保證，相關治療人士已獲告知院方提供有關服務。有 1 名太平紳士認為，太平紳士巡視應集中在特定範圍，例如滯留個案。有關醫院已向太平紳士解釋，巡視路線有彈性，院方歡迎太平紳士建議前往醫院任何範圍的路線。在最後一宗個案中，太平紳士表揚醫院致力減少廚餘。

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	1	3

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	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

太平紳士在巡視廉署扣留中心期間接到 1 項屬以下類別的要求／查詢：

要求／查詢類別	2018 年 接到的要求／ 查詢數目	(%)
(i) 院所提供的設施及設備(例如要求提供沐浴露和洗髮露)	1	(100%)
總計：	1	

該中心應 1 名被羈留者的要求，向他提供沐浴露和洗髮露。該名被羈留者沒有進一步要求。

* 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)。

D. 就太平紳士提出的建議／意見採取的跟進行動摘要

太平紳士在巡視廉署扣留中心期間提出 3 項屬以下類別的建議／意見：

建議／意見類別	2018 年提出的建議／意見數目	(%)
(i) 人力策劃(例如減少工作量的措施)	1	(34%)
(ii) 訓練課程及康樂活動(例如提供體能訓練設備)	1	(33%)
(iii) 其他	1	(33%)
總計：	3	

就第(i)類：人力策劃，太平紳士建議在食堂的營業時間以外僱用食物送遞服務，以減少人員為被羈留者購買食物的需要。廉署向太平紳士解釋，該署一直沿用這個做法。

就第(ii)類：訓練課程及康樂活動，太平紳士建議為被羈留者提供簡單的體能訓練設備，或讓他們參與其他活動(例如繪畫)，以善用操場。廉署解釋，被羈留者獲准在監管下於操場及配備體能訓練設備的健身室內運動。如有任何其他運動或活動的要求，會按《廉政公署(被扣留者的處理)令》(第 204A 章)所訂的規定考慮。

就第(iii)類：其他，太平紳士建議應在“致正接受廉署調查人士的通告”內訂明被羈留者保持緘默的權利。廉署解釋，保持緘默的權利已於保安司在 1992 年發出的“查問疑犯及錄取口供的規則及指示”中訂明，執法人員每次查問疑犯時必須提醒疑犯此點，有關事實及字眼亦會予以記錄。

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	3	218	5
2.	馬頭角羈留中心	4	0	0	0
	總計：	28	3	218	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	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(青山灣中心)期間接到 3 項屬以下類別的投訴：

投訴類別	2018 年接到的投訴數目	(%)
(i) 待遇及福利(例如羈留安排)	2	(67%)
(ii) 院所提供的服務(例如醫療護理服務不足)	1	(33%)
總計：	3	

在第(i)類：待遇及福利(67%)下有 2 項投訴。有 1 名被羈留者投訴正被羈留在中心的診療室。1 名醫生覆核該被羈留者的健康狀況，並總結認為基於醫療理由，該被羈留者仍須留在該診療室繼續接受醫療觀察。有另 1 名被羈留者投訴遭到惡劣對待。1 名醫生即時為該被羈留者進行身體檢查，並無發現毆打傷痕。該個案已向警方舉報，仍在調查中。

就第(ii)類：院所提供的服務(33%)，有 1 名被羈留者投訴在青山灣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。青山灣中心向太平紳士解釋，一直以來都有為被羈留者提供適切的醫療服務。

所有相關太平紳士獲悉已採取的行動，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中心期間接到 218 項屬以下類別的要求／查詢：

要求／查詢類別	2018 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	155	(71%)
(ii) 院所提供的服務(例如要求增加醫療護理、要求更改飲食等)	29	(13%)
(iii) 與其他部門／機構有關的事宜(例如申請法律援助等)	24	(11%)
(iv) 待遇及福利(例如要求解除醫療觀察等)	10	(5%)
總計：	218	

在第(i)類：要求提早釋放／暫時出院返家／擔保外釋下有 155 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 29 項要求關乎治療及更改飲食。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。被羈留者提出更改飲食的要求，已轉交醫生根據被羈留者的健康情況作出覆核。

就第(iii)類：與其他部門／機構有關的事宜，有些被羈留者要求取得酷刑聲請上訴委員會的上訴結果。他們獲相關的個案負責人會晤，並通知其個案的最新情況。有 1 名被羈留者要求有關其法律援助申請的最新進展。個案負責人會見他，並通知其個案的最新情況。另有 1 名被羈留者要求取得其醫療報告的副本。青山灣中心已透過他的法律代表給予所需的協助。

就第(iv)類：待遇及福利，一些被羈留者要求解除醫療觀察，有關要求轉交醫生考慮，醫生其後決定該等被羈留者應繼續接受醫療觀察。有 1 名被羈留者要求增加與同樣被羈留在青山灣中心的配偶見面的次數。為跟進要求，福利主任向該被羈留者講解青山灣中心的探訪安排，並增加其探訪親友安排。有 1 名被羈留者要求牧師探

訪，其要求已轉交福利主任跟進。自此，該被羈留者獲安排 4 次牧師探訪。

所有相關太平紳士獲悉已採取的行動，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中心期間提出 5 項屬以下類別的建議／意見：

建議／意見類別	2018 年 提出的建議／ 意見數目	(%)
(i) 實際環境、設施及設備(例如改善排水系統、空氣流通和衛生情況等)	4	(80%)
(ii) 其他	1	(20%)
總計：	5	

就第(i)類：實際環境、設施及設備，太平紳士建議改善青山灣中心操場的排水系統。青山灣中心已與建築署作出安排，進行視察及改善工程。因應太平紳士建議改善抽風系統，中心已與機電工程署作出安排，展開改善工程。清潔服務供應商獲告知太平紳士提出改善囚室及金屬圍欄天花的衛生情況的建議，並已增加清潔次數。

就第(ii)類：其他，太平紳士建議青山灣中心應知會被羈留者遣返的進度，並加快處理個案進度。青山灣中心向太平紳士解釋已設有健全的機制，確保被羈留者清晰知道羈留政策。羈留必須以充分理由為基礎，羈留時間亦須合理。每宗個案都依據本身的實況作出考慮。有關的個案負責人會通知每名被羈留者羈留原因。被羈留者如欲查詢個案進度，可要求與個案負責人會晤。青山灣中心一直與個案負責人保持有效的溝通，以便被羈留者更清楚瞭解個案進度。相關太平紳士對中心所採取的行動及給予的解釋表示滿意，並無任何進一步指示。

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、庇護工場及樓宇的一般狀況)，並評核有關服務(包括住宿／日託／康復服務)。

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	4
2.	香港戒毒會凹頭青少年中心	2	0	0	4
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	5
總計：		12	0	0	15

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	1	0	1	0
2.	香港戒毒會凹頭青少年中心	2	1	0	2	0
3.	香港戒毒會石鼓洲康復院	4	3	0	3	0
4.	香港戒毒會區貴雅修女紀念婦女康復中心	4	3	0	3	0
總計：		12	8	0	9	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 15 項屬以下類別的建議／意見：

建議／意見類別	2018 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)	10	(66%)
(ii) 訓練課程及康樂活動(例如提供職業訓練)	3	(20%)
(iii) 服務質素(例如提供小組活動)	1	(7%)
(iv) 人手規劃(例如提供精神科醫生及精神科護士)	1	(7%)
總計：	15	

就第(i)類：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。有些太平紳士建議改善有關院所的擠迫情況及進行重新裝修。有關院所向這些太平紳士解釋，目前院所的容納人數及住宿者與職員的比例符合現行的規定。有關院所會在日後翻新工作中考慮太平紳士的意見。

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。有些太平紳士建議為住宿者提供更多元化的閱讀材料包括宗教刊物。有關院所會呼籲社會人士捐贈書刊，以繼續增加讀物的數量及種類。

至於第(iii)類：服務質素，太平紳士建議有關院所安排小組活動，以便更能關顧個別住宿者的需要。有關院所解釋，一直以來已安排為數 3 至 6 名住宿者的小組活動，活動範圍涉及個人成長、互相支援及個人進步評估。

關於第(iv)類：人手規劃，太平紳士建議調撥資源聘請 1 名精神科醫生及 1 名精神科護士。衛生署回應時表示，有關院所會申請所需資源，而衛生署會提供支援及協助，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	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	2
6.	基督教靈實協會——靈實 坑口護理院	2	0	0	1
7.	香海正覺蓮社——佛教李 嘉誠護理安老院	2	0	0	2
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	2
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	3
11.	香港盲人輔導會——賽馬 會盲人中心	2	0	0	1
12.	香港盲人輔導會——賽馬 會屯門盲人安老院	2	0	0	3
13.	香港學生輔助會——荷蘭 宿舍	2	0	0	5
14.	香港學生輔助會——石壁 宿舍	2	0	0	1
15.	新生精神康復會——新生 會大樓長期護理院	2	0	0	4

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	3
19.	齋色園——可蔭護理安老 院	2	0	0	0
20.	善牧會——瑪利灣中心	2	0	0	7
21.	香港扶幼會——則仁中心	1 [@]	0	0	0
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	0
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	0
27.	屯門兒童及青少年院	12	0	2	5
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	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	0
32.	仁濟醫院——華懋護理安 老院	2	0	0	1
總計：		75	0	2	70

[@] 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	1	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	1	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，視察有關的院所提供的設施(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	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	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	75	0

[®] 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. 就太平紳士接到的要求／查詢採取的跟進行動摘要

太平紳士在巡視期間接到 2 項屬以下類別的要求／查詢：

要求／查詢類別	2018 年 接到的要求／ 查詢數目	(%)
(i) 待遇及福利(例如提供風筒等)	2	(100%)
總計：	2	

有 1 名住宿者要求提供日常使用的風筒。有關的院所向太平紳士解釋，住宿者每天的沐浴時間安排在午後，因此一般無需快速乾髮。不過，院所亦會按需要(例如因住宿者參加戶外活動而押後沐浴時間)提供風筒。另 1 名住宿者要求，將三合一洗髮護髮沐浴露改為分別提供洗髮護髮露和沐浴露。有關院所解釋，目前使用的三合一洗髮護髮沐浴露，是 2017 年 6 月應住宿者在清潔用品內加入滋潤配方的要求而開始提供的。院所會繼續收集住宿者意見，並在檢討清潔用品的規格時考慮住宿者的健康情況，當中特別顧及皮膚敏感的住宿者。

D. 就太平紳士提出的建議／意見採取的跟進行動摘要

太平紳士在巡視期間提出 70 項屬以下類別的建議／意見：

建議／意見類別	2018 年 提出的建議／ 意見數目	(%)
(i) 實際環境、設施及設備(例如需要翻新樓宇等)	29	(42%)
(ii) 服務質素(例如提供紓緩護理等)	26	(37%)
(iii) 訓練課程及康樂活動(例如提供訓練和學習機會等)	8	(11%)
(iv) 人力策劃(例如增加個案工作者與住宿者的比例等)	5	(7%)
(v) 其他	2	(3%)
總計：	70	

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，相關的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。若干太平紳士建議院所尋求機電工程署協助檢查院所的通風系統。院所管方隨即跟進，在太平紳士巡視後即時聯絡機電工程署研究可行的改善措施。除定期清洗空氣過濾器外，有關的院所還購置手提式空氣清新機，並且聯絡建築署安排安裝新抽氣扇。院所會留意環境保護署的“室內空氣質素檢定計劃”的評估結果，以找出有待改善之處，從而為住宿者和職員提供健康的生活環境。至於太平紳士關注住宿者私隱的問題，院所已在每個宿舍加設流動隔板，以及在各個床位加裝床簾，以加強保障住宿者的私隱。至於太平紳士建議提供更清楚的指示牌，有關的院所已在每層樓的入口處加裝樓層示意圖，方便住宿者返回宿舍。

就第(ii)類：服務質素，有太平紳士建議為住宿者提供紓緩護理。有關的院所自 2016 年起參加由明愛醫院統籌的“預設醫療指示計劃”，以推廣和提升為末期病人及其家人提供優質的生命晚期照顧服務，當中包括為年老住宿者提供紓緩護理。計劃對住宿者甚有裨益，可協助他們與家人訂立預設的臨終照顧計劃。計劃亦有效地紓緩住宿者的痛楚和不適，減輕他們的壓力，讓他們可以有尊嚴地安然面對死亡。至於太平紳士關注到善用空缺名額，有關的院所報告，照顧男女住宿者，名額空缺是由於輪候冊上沒有女申請人。為提高使用率，院所與社署已檢視接收住宿者程序，調整男女護理床位的比例，

以便接收更多男申請人。院所在回應太平紳士提出擴展服務的建議時表示，他們會檢討服務需求並研究建議的可行性。

就第(iii)類：訓練課程及康樂活動，太平紳士建議為住宿者增加訓練和學習機會，有關的院所回應時表示，他們會繼續檢討訓練計劃，並在訓練課程中加入新元素，教授住宿者更多技能。他們亦會研究安排住宿者參加外間不同訓練課程的可能性，包括急救和攀山課程，從而擴闊住宿者的知識。至於太平紳士建議加強貫輸性教育，有關的院所會與學校和家庭個案工作者合作，定期為住宿者提供性教育。若干太平紳士建議為住宿者提供關於清潔宿舍的指引，若他們能達到一定的清潔水平便予以獎勵。有關的院所解釋未有制訂宿舍清潔水平是因為個別男女童的發展進度各有不同。不過，社會工作者會視乎需要為男女童提供意見和協助。

就第(iv)類：人力策劃，有太平紳士關注職員的職位空缺情況，有關的院所表示招聘工作已完成，新聘人員將於短期內上任。有太平紳士建議增加院所個案工作者與住宿者比例。雖然現時的比例超出牌照規定，有關的院所已申請“療養照顧補助金”⁽⁷⁾及“照顧認知障礙症患者補助金”⁽⁸⁾，以進一步增加護理員數目。

就第(v)類：其他，有太平紳士建議採用一個更靈活和具前瞻性的方法分配獎券基金。該建議已轉達相關人士考慮。有太平紳士認為政府應分配更多資源以應付不斷增加的服務需求。社署於 2018 年 12 月設立“樂齡及康復創科應用基金”，資助安老及康復服務單位購置、租借和試用科技產品，以改善服務使用者的生活質素，並減輕護理人員及照顧者的負擔和壓力。

(7) “療養照顧補助金”旨在協助受資助安老院照顧體弱的住宿者，這類住宿者都是經醫生評估為長期病患者或殘疾人士，需要編配療養病床。

(8) “照顧認知障礙症患者補助金”旨在幫助安老院，為經醫生評估為認知障礙症的患者提供最佳的照顧和訓練。