
太平紳士巡視 2019 年年報

政務司司長辦公室轄下行政署

太平紳士巡視 2019 年年報

本報告載述太平紳士在 2019 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，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 2019 年委任 82 名太平紳士⁽¹⁾，當中官守太平紳士及非官守太平紳士各佔半數。截至 2019 年 12 月 31 日，本港共有 323 名官守太平紳士及 1 450 名非官守太平紳士。太平紳士的最新名單載於太平紳士網站(<https://www.info.gov.hk/jp>)。

太平紳士職能

4. 根據《太平紳士條例》第 5 條的規定，太平紳士的主要職能為：

- (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⁾ 獲委任為非官守太平紳士人士的全體名單，以及 30 名獲委任為官守太平紳士人士的名單於 2019 年 7 月 1 日刊登憲報，其餘 11 名官守太平紳士的委任人士名單則分別於 2019 年 8 月 30 日、10 月 11 日和 12 月 20 日刊登憲報。

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. 2019 年，太平紳士巡視計劃下共有 112 間⁽²⁾ 院所，當中 38 間院所的法定巡視，每 2 星期、每月或每季 1 次；至於另外 74 間院所，則按行政安排，每季或每半年 1 次⁽³⁾。2019 年太平紳士巡視計劃下的院所名單載於**附件 A**。

7. 年內，太平紳士巡視 112 間院所，合共 670 次。平均而言，每名非官守太平紳士⁽⁴⁾每年巡視 1 次，而每名官守太平紳士則每年巡視 3 次。

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。法定巡視為每 2 星期、每月或每季 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，則屬行政安排，每季或每半年 1 次。

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巡視。

⁽²⁾ 當中包括自 2019 年 1 月開始被納入太平紳士巡視計劃的香港中華基督教青年會盛愛之家宿舍。

⁽³⁾ 在聽取相關決策局／部門／醫院管理局的意見後，太平紳士巡視 2 間戒毒院所及 11 間醫院的次數，自 2019 年 1 月起由每季 1 次改為每半年 1 次。

⁽⁴⁾ 不包括因年邁、健康問題或其他理由而獲豁免履行巡視職務的太平紳士。

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. 巡院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見要求。在巡視期間，太平紳士有機會見到院所內所有的在囚人士，並可與他們交談。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被押解到其他地方等(例如往外間醫院就診或出庭應訊)。

12. 太平紳士秘書處每年會舉辦 1 次簡介會，向新委任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。2019 年簡介會於 10 月舉行，有 53 名新委任太平紳士出席，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。

處理投訴／要求／查詢

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透明的方式處理。為保障私隱，巡院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，院所管理層會作出私下會見所需的安排，並按需要為太平紳士提供協助。巡院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⁽⁵⁾作全面調查。為達致監察與制衡，懲教署投訴委員會⁽⁶⁾獲賦予權力審核投訴調查組的調查結果。投訴委員會如不滿調查結果，會指示投訴調查組重新調查個案。投訴調查組會通知投訴人投訴委員會是否通過調查結果。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⁽⁷⁾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. 在個案調查完畢後(即院所管理層或投訴調查組的調查工作及其後任何上訴程序結束後)，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，可把個案轉介其他機關(例如申訴專員或警務處)進行調查。若個案轉介申訴專員，申訴專員公署會直接聯絡投訴人。如申訴專員的調查結果涉及懲教署，懲教署會通知太平紳士調查結果。若個案轉介警務處，懲教署在得悉警務處的調查結果後，會以書面通知太平紳士。

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採取的行動。

17. 至於非懲教署轄下的院所，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(例如申訴專員或警務處)作適當調查。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。

⁽⁵⁾ 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，按處理投訴機制作全面調查。

⁽⁶⁾ 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。

⁽⁷⁾ 現時投訴上訴委員會有 24 名非官方委員，當中 20 名為非官守太平紳士。

接到的投訴

18. 2019 年，太平紳士在巡視時接到 190 宗投訴，而 2018 年則接到 204 宗。這些投訴⁽⁸⁾主要關乎待遇和福利(39%)，以及院所提供的服務(24%)。接到投訴的太平紳士在巡視時進行實地調查，其後指示該 190 宗投訴中有 86 宗無須採取進一步行動。有 54 宗投訴由太平紳士轉介院所管理層作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 50 宗投訴，有 45 宗轉介懲教署投訴調查組調查，並有 5 宗轉介政府其他相關部門處理。在 104 宗需跟進的投訴中，有 61 宗(59%)在 1 個月內完成跟進⁽⁹⁾，而 2018 年的比率則為 50%。有關的統計數字摘要載於下文表 1。

表 1 — 2019 年接到的投訴數目及類別

投訴類別	2019 年接到投訴數目	比率
(i) 待遇和福利(例如工作分配不公、投訴／要求處理不當等)	73	39%
(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)	45	24%
(iii) 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)	23	12%
(iv) 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)	12	6%
(v) 針對其他部門／機構的投訴	12	6%
(vi) 紀律處分(例如紀律處分程序不公、處罰不當等)	6	3%
(vii) 其他	19	10%
總計：	190	

⁽⁸⁾ 懲教署把任何口述或書面表達的不滿歸入投訴類別，而向該署尋求協助則視作要求。

⁽⁹⁾ 太平紳士於 2019 年巡視時接到 43 宗投訴(佔 104 宗須跟進投訴的 41%)。鑑於其性質和情況複雜(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，因此需要超過 1 個月跟進投訴。

接到的要求／查詢

19. 2019 年，太平紳士在巡視時接到 452 項要求／查詢 (2018 年則接到 397 項)，主要就提早釋放(62%)及待遇和福利(15%)要求協助。與 2018 年一樣，全部要求／查詢在 1 個月內完成跟進。有關的統計數字摘要載於下文表 2。

表 2 — 2019 年接到的要求／查詢數目及類別

要求／查詢類別	2019 年 接到要求／ 查詢數目	比率
(i) 要求提早釋放／暫時出院返家／擔保外釋	280	62%
(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)	67	15%
(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)	46	10%
(iv) 院所提供的設施及設備(例如要求加設康樂設施等)	22	5%
(v) 與其他部門／機構有關的事宜(例如申請法律援助、查詢往外間醫院就診等)	16	3%
(vi) 其他	21	5%
總計：	452	

太平紳士提出的建議／意見

20. 巡院太平紳士除接收投訴／要求／查詢外，還須於每次巡視後，在太平紳士巡視記錄內記載對院所設施和服務的評核、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。太平紳士在巡視記錄中記載其評核、建議及意見，有助院所留意須予改善之處，並了解設施的一般情況及已作出的改善。

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 2019 年提出 199 項建議／意見，而在 2018 年則提出 223 項。有 56% 的建議／意見在 1 個月內完成跟進⁽¹⁰⁾，與 2018 年的比率相同。有關的統計數字摘要載於下文表 3。

表 3 — 2019 年提出的建議／意見數目和類別

建議／意見類別	2019 年 提出建議／意 見數目	比率
(i) 實際環境、設施及設備(例如需要翻新樓宇、更換舊電腦等)	74	37%
(ii) 服務質素(例如改善膳食服務、定期檢討服務需要等)	63	32%
(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)	24	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)	12	6%
(v) 投訴渠道及投訴處理	1	1%
(vi) 其他	25	12%
總計：	199	

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**。

⁽¹⁰⁾ 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，有關部門需要超過 1 個月跟進。

總結

24. 政府非常重視太平紳士巡視制度。該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。有關的院所會調查投訴，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，亦可再作巡視或親自調查，或把個案轉介其他機關(例如申訴專員或警務處)調查。太平紳士巡視制度除確保被羈留者／住院者／被扣留者的投訴以公平透明的方式處理外，亦讓太平紳士有機會就如何改善院所的設施管理和服務質素提出意見和建議。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

2020年8月

2019 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. 成人囚犯的監獄 / 懲教所 / 中途宿舍			
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. 青少年囚犯的懲教所 / 中途宿舍			
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

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			
22.	喜靈洲戒毒所 ⁽⁷⁾	每兩週一次	懲教署
23.	勵新懲教所 ⁽⁷⁾	每兩週一次	懲教署
24.	勵顧懲教所 ⁽³⁾	每兩週一次	懲教署
D. 更生中心			
25.	芝蘭更生中心 ⁽¹⁾	每兩週一次	懲教署
26.	勵志更生中心 ⁽⁶⁾	每兩週一次	懲教署
27.	勵行更生中心 ⁽⁴⁾	每月一次	懲教署
28.	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			
29.	青山灣入境事務中心	每兩週一次	入境事務處
30.	廉政公署扣留中心	每兩週一次	廉政公署
31.	馬頭角羈留中心	每季一次	入境事務處
F. 精神科醫院			
32.	青山醫院	每月一次	醫院管理局
33.	九龍醫院九龍精神科觀察治療中心	每月一次	醫院管理局
34.	葵涌醫院	每月一次	醫院管理局
35.	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
36.	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			
37.	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
38.	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 25 號)。
- (2) 太平紳士每次巡視包括瑪麗醫院羈留病房(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 24 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 27 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 28 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 26 號)。
- (7) 太平紳士每次巡視包括喜靈洲戒毒所(第 22 號)和勵新懲教所(第 23 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	每半年一次*	衛生署
4.	香港戒毒會區貴雅修女紀念婦女康復中心	每半年一次*	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	每半年一次*	醫院管理局
7.	廣華醫院	每半年一次*	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	每半年一次*	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	每半年一次*	醫院管理局
13.	瑪嘉烈醫院	每半年一次*	醫院管理局
14.	伊利沙伯醫院	每半年一次*	醫院管理局
15.	瑪麗醫院	每半年一次*	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	每半年一次*	醫院管理局
20.	基督教聯合醫院	每半年一次*	醫院管理局
21.	仁濟醫院	每半年一次*	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	每半年一次*	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及青少年住宿服務			
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 ⁽⁹⁾	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	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.	香港中華基督教青年會盛愛之家 ⁽¹⁰⁾	每半年一次	社會福利署
54.	基督教香港信義會——葵盛宿舍	每半年一次	社會福利署
55.	扶康會——扶康會康復中心	每半年一次	社會福利署
56.	基督教靈實協會——靈實坑口護理院	每半年一次	社會福利署
57.	香港盲人輔導會——賽馬會盲人中心	每半年一次	社會福利署
58.	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
59.	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
60.	新生精神康復會——屯門長期護理院	每半年一次	社會福利署
61.	保良局——鄭翼之中心 ⁽¹¹⁾	每半年一次	社會福利署
62.	香港心理衛生會——賽馬會大樓	每半年一次	社會福利署
63.	救世軍——長康社區展能暨宿舍服務	每半年一次	社會福利署
64.	東華三院何玉清工場暨宿舍	每半年一次	社會福利署
65.	東華三院——賽馬會復康中心	每半年一次	社會福利署
66.	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			
67.	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
68.	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
69.	香海正覺蓮社——佛教寶靜安老院	每半年一次	社會福利署
70.	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
71.	齋色園——可蔭護理安老院	每半年一次	社會福利署
72.	東華三院——黃祖棠護理安老院 ⁽¹²⁾	每半年一次	社會福利署
73.	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			
74.	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) 香港學生輔助會——石壁宿舍(第 45 號)重置於屯門區，因此由 2019 年 7 月至 12 月期間暫停太平紳士巡視。該宿舍重置後，於 2020 年 1 月開放予太平紳士巡視。
- (10) 自 2019 年 1 月起，香港中華基督教青年會盛愛之家(第 53 號)被納入太平紳士巡視計劃。
- (11) 保良局——鄭翼之中心(第 61 號)進行翻新工程，因此由 2019 年 7 月至 12 月期間暫停太平紳士巡視。該中心於 2020 年 1 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 66 號)和東華三院——黃祖棠護理安老院(第 72 號)。
- * 自 2019 年 1 月 1 日起，太平紳士巡視次數由每季 1 次調整至每半年 1 次。

**2017 年至 2019 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		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
懲教署院所	29	29	28 ⁽²⁾	426	414	399	209	187	155	48	101	105	36	32	27
醫院管理局 轄下醫院	42	42	42	154	154	131 ⁽⁶⁾	20	14	23	96	75	83	67	98	99
廉政公署 扣留中心	1	1	1	24	24	24	0	0	0	0	1	1	1	3	0
入境事務處 羈留中心	2	2	2	28	28	28	15	3	12	126	218	260	6	5	9
保良局	1	1	1	4	4	4	0	0	0	0	0	0	2	0	0
衛生署轄下由 非政府機構營 辦的 戒毒院所	4	4	4	12	12	8 ⁽⁷⁾	0	0	0	0	0	0	12	15	5
社會福利署／ 非政府機構 轄下院舍	33 ⁽¹⁾	33	34 ^{(3),(4),(5)}	75	75	76	1	0	0	1	2	3	58	70	59
總計：	112	112	112	723	711	670	245	204	190	271	397	452	182	223	199

(1) 香港扶幼會——則仁中心進行翻新工程，因此由 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。

(2) 不包括在 2018 年 6 月關閉的大潭峽懲教所。

(3) 自 2019 年 1 月起，香港中華基督教青年會盛愛之家被納入太平紳士巡視計劃。

(4) 香港學生輔助會——石壁宿舍重置於屯門區，因此由 2019 年 7 月至 12 月期間暫停太平紳士巡視。該宿舍重置後，於 2020 年 1 月開放予太平紳士巡視。

(5) 保良局——鄭翼之中心進行翻新工程，因此由 2019 年 7 月至 12 月期間暫停太平紳士巡視。該中心於 2020 年 1 月重新開放予太平紳士巡視。

(6) 太平紳士到 11 間醫院巡視的次數自 2019 年 1 月 1 日起由每季 1 次調整至每半年 1 次。

(7) 太平紳士到 2 間戒毒院所巡視的次數自 2019 年 1 月 1 日起由每季 1 次調整至每半年 1 次。

太平紳士巡視個別院所的詳細資料
(2019 年 1 月 1 日至 2019 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 接到投訴 數目	太平紳士 接到要求 ／查詢 數目	太平紳士 提出建議 ／意見 數目
1.	歌連臣角懲教所	12	0	0	1
2.	喜靈洲戒毒所／勵新懲教所 [◆]	21	0	0	0
3.	喜靈洲懲教所／勵顧懲教所 [◆]	22	1	0	2
4.	荔枝角收押所	24	4	8	7
5.	勵敬懲教所／芝蘭更生中心／伊利沙伯醫院羈留病房 [○]	24	1	1	2
6.	羅湖懲教所	24	6	20	1
7.	白沙灣懲教所／瑪麗醫院羈留病房 [◆]	24	0	0	2
8.	豐力樓／百勤樓／勵行更生中心 [○]	12	0	0	0
9.	壁屋懲教所	23	0	0	1
10.	壁屋監獄	24	0	0	2
11.	沙咀懲教所／勵志更生中心 [◆]	24	0	0	0
12.	石壁監獄	23	11	7	1
13.	小欖精神病治療中心	24	9	40	4
14.	赤柱監獄	23	115	28	0
15.	大欖女懲教所／紫荊樓／蕙蘭更生中心 [○]	24	2	0	0
16.	大欖懲教所	23	5	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 接到投訴 數目	太平紳士 接到要求 ／查詢 數目	太平紳士 提出建議 ／意見 數目
17.	塘福懲教所	24	1	1	0
18.	東頭懲教所	24	0	0	3
	總計：	399	155	105	27

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	設施 整體評分		服務 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 [△]	21	21	0	21	0
	勵新懲教所 [△]		21	0	21	0
3.	喜靈洲懲教所 [△]	22	22	0	22	0
	勵顧懲教所 [△]		22	0	22	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	24	24	0	24	0
7.	白沙灣懲教所 [△]	24	24	0	24	0
	瑪麗醫院羈留病房 [△]		24	0	24	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	23	23	0	23	0
10.	壁屋監獄	24	24	0	24	0
11.	沙咀懲教所／勵志更生中心	24	24	0	24	0
12.	石壁監獄	23	23	0	23	0
13.	小欖精神病治療中心	24	24	0	24	0
14.	赤柱監獄	23	23	0	23	0
15.	大欖女懲教所 [△]	24	24	0	24	0
	紫荊樓／蕙蘭更生中心 [△]		24	0	24	0
16.	大欖懲教所	23	23	0	23	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、圖書館及樓宇的一般狀況)，並評核院所服務(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	設施 整體評分		服務 整體評分	
			滿意	不滿意	滿意	不滿意
17.	塘福懲教所	24	24	0	24	0
18.	東頭懲教所	24	24	0	24	0
總計：		399	514	0	514	0

C. 就太平紳士接到的投訴採取的跟進行動摘要

2019 年內，太平紳士在巡視懲教署轄下院所期間接到以下類別的 155 宗⁽¹⁾投訴：

投訴類別	2019 年接到 投訴數目	比率
(i) 待遇及福利(例如投訴／要求的處理、工作分配、搜身安排等)	68	44%
(ii) 院所提供的服務(例如醫療護理和治療服務不足、食物質素差劣等)	36	23%
(iii) 針對其他部門／機構的投訴	11	7%
(iv) 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)	10	6%
(v) 院所提供的設施及設備(例如淋浴用水受污染、扣留室通風不佳等)	9	6%
(vi) 紀律處分(例如紀律處分程序不公、處罰不當等)	6	4%
(vii) 其他(例如受到其他在囚人士滋擾／襲擊／恐嚇等)	15	10%
總計：	155	

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：

⁽¹⁾ 在 155 宗投訴中，有 90 宗由 4 名投訴人提出，佔所有投訴個案 58%。

投訴類別	行動	2019 年接到投訴數目	比率
針對其他部門／機構的投訴 (總計：11)	- 太平紳士實地調查後決定無需進一步行動(沒有具體證據支持投訴人的指稱，或投訴涉及的刑事調查屬其他執法機關的職權範圍)	7	4%
	- 轉介其他政府部門或機構處理／跟進	3	2%
	- 轉介院所管理層向投訴人解釋	1	1%
針對懲教署／與懲教署有關的投訴 (總計：143)	- 太平紳士指示無需進一步行動(2 宗由於投訴內容不一致，45 宗由於缺乏實質資料作進一步調查，20 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)	67	43%
	- 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)	30	19%
	- 轉介警務處調查(投訴人其後撤銷投訴)	1	1%
	- 轉介懲教署投訴調查組調查(2 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；11 宗個案經投訴調查組調查後證實不成立或停止調	45	29%

投訴類別	行動	2019 年接到投訴數目	比率
	查；30 宗個案無法採取進一步行動，原因是 4 宗個案的投訴人決定撤回投訴，以及 26 宗個案的投訴人拒絕向投訴調查組提供資料，或在會見投訴調查組的調查員期間表示沒有任何投訴提出；太平紳士獲悉上述調查結果，並表示滿意；餘下 2 宗個案的投訴人針對投訴調查組的調查結果提出上訴，有關個案由懲教署投訴上訴委員會(上訴委員會)處理)		
有關投訴人個人問題的投訴 (總計：1)	- 1 名因患精神病而一向胡言亂語的在囚人士提出投訴；太平紳士指示有關院所繼續為該在囚人士提供精神治療	1	1%
總計：		155	

在 155 宗投訴個案中，有 11 宗關乎第(iii)類“針對其他部門／機構的投訴”，包括就法庭命令、刑事調查、申請法律援助、公立醫院／到訪牙醫提供的治療／牙科服務等提出投訴。由於沒有證據支持投訴人的指稱，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 7 宗個案無需進一步行動。至於餘下 4 宗投訴，太平紳士將其中 3 宗轉介長期監禁刑罰覆核委員會(覆核委員會)、伊利沙伯醫院、香港海關(海關)和警務處處理或跟進，1 宗轉介院所管理層向投訴人解釋⁽²⁾。投訴人獲知院所管理層所採取的行動，無人提出進一步投訴

⁽²⁾ 1 宗投訴關乎法庭判決(就投訴人的罪行判處酌情性終身監禁，最少服刑 10 年)，1 宗關乎在被捕期間受到海關人員襲擊。這 2 宗投訴已按太平紳士指示轉介覆核委員會及海關和警務處處理。另有 1 宗投訴關乎伊利沙伯醫院 1 名專科醫生為投訴人進行的身體檢查，由院所醫生轉介伊利沙伯醫院跟進。最後 1 宗投訴關乎不滿法律援助申請結果，院所管理層已根據太平紳士的指示，向投訴人解釋針對法律援助署的決定提出上訴的相關程序。

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 11 宗針對其他部門／機構的投訴，另有 143 宗針對懲教署／與懲教署有關的投訴已按個別情況處理。相關太平紳士建議當中 67 宗投訴無需跟進，其中 45 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 20 宗投訴⁽³⁾，太平紳士信納在其巡視前，院所管理層已解決或處理有關指稱。

其餘 76 宗針對懲教署／與懲教署有關的投訴，有 30 宗關乎電話使用安排、財物和交來物品的處理、食物質素和份量、紀律處分程序，以及在囚人士之間的恩怨等。院所管理層已按太平紳士指示，向該 30 宗個案的投訴人解釋既定機制及／或已作出的跟進安排。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／或把個案轉介公立醫院處理並給予解釋。相關太平紳士亦獲悉院所採取的跟進行動，並無進一步查詢。上述 30 宗投訴均已得到解決或適當處理。

院所管理層根據太平紳士的指示，把 1 宗關乎受到另一在囚人士恐嚇的投訴轉介警務處調查。不過，投訴人其後表示因誤解而提出有關指稱，決定撤銷投訴。警務處和相關太平紳士均獲悉投訴人的決定，並無進一步查詢。

餘下 45 宗針對懲教署與懲教署有關的投訴，已由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 45 宗投訴中，有 2 宗與院所運作有關，因此已轉介相關院所的管理層跟進。院所管理層最終解決該 2 宗投訴。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 43 宗投訴，有 30 宗無法進一步跟進，其中 4 宗的投訴人撤回投訴，26 宗的投訴人拒絕就指控提供資料，或在會見投訴調查組的調查員期間表示沒有投訴提出。投訴人其後沒有提出

⁽³⁾ 1 宗投訴關乎投訴人自稱涉及 2018 年的 1 宗襲擊案，以致被中止與院所其他在囚人士正常交往，院所管理層已於太平紳士巡視前把個案轉介警務處調查。餘下 19 宗投訴已由有關院所按訂明的處理程序解決和處理(其中有 9 宗關乎待遇，例如在祈禱和睡眠時間受到滋擾、指稱錯誤計算有關紀律處分的最早釋放日期、投訴／要求的處理、被其他在囚人士襲擊，以及不滿投訴調查組的調查結果；4 宗關乎院所提供的服務，例如治療和食物質素；3 宗關乎院所提供的設施，例如淋浴用水的質素、囚室通風情況，以及電視質素；其餘 3 宗關乎被其他在囚人士滋擾)。

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。11 宗由投訴調查組調查的投訴證實不成立或終止調查。全部投訴人均得知調查結果，並無提出進一步投訴或要求。相關太平紳士亦獲悉調查結果，全部表示滿意，並無進一步指示。餘下 2 宗投訴由 1 名投訴人提出，該投訴人針對投訴調查組的調查結果提出上訴，個案由上訴委員會處理。

在 155 宗投訴中，有 1 宗並非針對懲教署或其他政府部門／機構，該宗投訴由小欖精神病治療中心 1 名在囚人士提出，該投訴人因患精神病而一向胡言亂語。院所按太平紳士指示，安排小欖精神病治療中心的精神科醫生繼續定期為該投訴人提供精神評估及進行覆診。相關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以下類別的 105 項要求／查詢：

要求／查詢類別		2019 年 接到要求／ 查詢數目	比率
(i)	待遇及福利(例如要求增加打電話次數、院所調遷、轉換工作等)	50	48%
(ii)	要求提早釋放	21	20%
(iii)	與其他部門／機構有關的事宜(例如申請法律援助、查詢外間醫院就診等)	14	13%
(iv)	院所提供的服務(例如飲用自來水、增加醫療護理等)	11	10%
(v)	院所提供的設施及設備(例如提供更多英語電視頻道等)	3	3%
(vi)	其他(例如表達個人關注等)	6	6%
總計：		105	

在第(i)類“待遇及福利”下提出的 50 項要求，以及第(iv)類“院所提供的服務”下提出的 11 項要求，關乎增加使用電話與家人通話的次數、院所調遷、轉換工作、醫療護理、日常飲食等。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，決定當中 19 項無需進一步跟進。至於餘下 2 項要求，太平紳士指示相關院所按情況向在囚人士解釋現行的量刑和釋放機制，或為其提供精神治療。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(iii)類“與其他部門／機構有關的事宜”下的 14 項要求，關乎其他部門／機構所作的決定或提供的服務，例如申請法律援助、把個案轉介其他執法機關、調整外間醫院的處方藥物、查詢外間醫院就診等。相關在囚人士滿意院所管理層安排的轉介及／或提供的協助。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(v)類“院所提供的設施及設備”下的 3 項要求，包括要求以閉路電視監察所有活動，以及提供更多英語電視頻道。對於 1 名求助者要求每當會見懲教署職員時以閉路電視作全面監察，相關太平紳士理解，儘管各院所一直設有閉路電視監察系統，但基於個人私隱的考慮，以閉路電視監察浴室和廁所等地方在運作上不可行。此外，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。相關太平紳士指示無須跟進此事。求助者表示明白太平紳士的意見，沒有提出其他要求。至於其餘 2 項關乎提供更多英語電視頻道的要求由同一人提出，相關院所向太平紳士解釋，現時提供多條電視頻道是為滿足不同在囚人士的需要，而對於電視頻道的個人喜好則概不受理。太平紳士指示無須跟進有關要求。院方管理層隨後會見該名求助者，向其解釋現行做法和安排，求助者表示明白。相關太平紳士滿意管理層採取的行動，並無進一步指示。

最後 6 項要求屬第(vi)類“其他”，包括要求太平紳士協助調查毆鬥／襲擊事件、表達對《逃犯條例》(第 503 章)擬議修訂的意見，以及與太平紳士分享自行療癒腿部不適的經驗。對於協助調查毆鬥／襲擊事件的要求，相關太平紳士知道事發後個案已即時轉介警務處調查，而調查仍在進行。太平紳士決定院所管理層無需進一步跟進。有關對修訂《逃犯條例》表達意見的要求，相關太平紳士即場會見該名求助者，並指示無需進一步跟進。求助者滿意會見安排，沒有進一步要求。有 1 名求助者與太平紳士傾談時語無倫次，並分享其自行療癒腿部不適的經驗。就此，相關太平紳士向院所管理層查詢該名求助者的背景，理解院所醫生和精神科醫生一直監察其病情及定期為她進行覆診。太平紳士滿意院所管理層採取的行動，並無進一步指示。

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以下類別的 27 項建議／意見：

建議／意見類別	2019 年 提出建議／ 意見數目	比率
(i) 實際環境、設施及設備(例如翻新老化樓宇或提升設施等)	14	52%
(ii) 訓練及更生課程(例如提供普通話學習活動等)	4	15%
(iii) 服務質素(例如提升圖書館服務等)	3	11%
(iv) 人力策劃(例如增加人力資源以減輕職員的工作量)	2	7%
(v) 其他(例如為在囚人士數目可能急增作準備等)	4	15%
總計：	27	

逾半建議屬第(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，並減輕擠迫情況。懲教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，以及因應變動的在囚人口重新調配資源，例如大欖女懲教所的機械鎖由電鎖保安系統取代，以提升院所的保安水平和運作效率。荔枝角收押所的還押人士亦已適量遷往赤柱監獄，以紓緩收押所的擠迫情況。

有太平紳士建議繼續利用技術提升院所的管理。早於 2018 年，懲教署已為日後發展制訂全面策略計劃，應對院所內外環境轉變的急切需要及未來挑戰。策略發展計劃的一項策略重點是通過發展智慧監獄建立一個綜合及可持續發展的懲教制度。懲教署會繼續推動“智慧監獄”措施，藉此提升懲教院所的運作效率和保安水平，以及增強在囚人士的自身管理能力，為在囚人士重新融入社會提供更多有利條件。

就第(ii)類“訓練及更生課程”，有太平紳士建議院所為青少年在囚人士舉辦普通話學習活動。懲教署一直致力與懲教更生義工團等社會持份者攜手為在囚人士提供各式各樣的更生課程，例如舉辦廣東話、英語和普通話課程。有太平紳士建議為在囚人士提供虛擬實景視像和電視遊戲。懲教署於 2018 年首次利用虛擬實景技術為在囚人士提供心理治療計劃。虛擬實況情景會展示日常在社會上遇到的挑釁情況，藉以提升參加者控制

憤怒情緒的技巧，以及化解衝突和防止暴力行為的能力。懲教署也通過多項活動提供其他具備心理元素的治療計劃，旨在改進參加者的解難和溝通技巧與多角度思考能力，以及建立正向人生觀。除心理治療計劃外，為在囚人士而設的職業訓練課程亦採用虛擬實景技術，包括虛擬實境焊接訓練課程和虛擬實境窗櫺設計及零售管理訓練課程。此外，“在囚人士自我學習系統”讓在囚人士使用平板電腦聽輕鬆的音樂、玩小遊戲及看電子書自娛。

就第(iii)類“服務質素”，有太平紳士建議提升圖書館服務。懲教署鼓勵在囚人士養成閱讀習慣，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逾 10 萬冊。懲教署會繼續通過直接採購、接受外界機構或人士贈書、向公共圖書館借書等，增加藏書量及讀物種類，以照顧在囚人士的不同學習需要和閱讀興趣。“在囚人士自我學習系統”也讓在囚人士閱讀電子書進行自學，以助提高其學習能力、推廣閱讀文化，並為他們獲釋後重投社會做好準備。

就第(iv)類“人力策劃”，有太平紳士建議增加人力資源，以減輕職員的工作量。懲教署會繼續監察職員的工作量，重新調配院所人手，重整相關工作流程，並根據既定機制適時申請所需資源。懲教署亦通過退休後服務合約計劃，重聘具備充分院所運作知識和經驗的退休紀律部隊人員。

就第(v)類“其他”，有太平紳士關注 2019 年下半年的公眾活動，可能導致院所的在囚人士數目有所增加。懲教署一直密切監察情況，並會適時檢討院所運作，以及在有需要時調配資源以應付變動的在囚人口。懲教署會竭力為在囚人士提供穩妥、安全、人道、合適和健康的羈管環境，確保他們得到公平的適當待遇。

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 到投訴數目	太平紳士 接到要求／ 查詢數目	太平紳士 提出建議／ 意見數目
1.	雅麗氏何妙齡那打素醫院	2	0	0	2
2.	白普理寧養中心	2	0	0	0
3.	明愛醫院	2	0	0	3
4.	青山醫院	11	1	1	5
5.	春磡角慈氏護養院	2	0	0	3
6.	沙田慈氏護養院	2	0	0	4
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	2
10.	香港佛教醫院	2	0	0	0
11.	香港眼科醫院	2	0	0	0
12.	九龍醫院	2	0	0	2
13.	九龍醫院九龍精神科觀察治療中心	12	3	15	7
14.	葵涌醫院	12	1	2	10
15.	廣華醫院	2	0	0	3
16.	麥理浩復康院	2	0	0	5
17.	大埔醫院新界東區精神科觀察治療中心	12	7	35	6
18.	北區醫院	2	0	0	2
19.	北大嶼山醫院	2	0	0	1
20.	聖母醫院	2	0	0	1
21.	東區尤德夫人那打素醫院	2	1	0	2
22.	東區尤德夫人那打素精神病觀察治療院	12	10	30	8
23.	博愛醫院	2	0	0	1
24.	威爾斯親王醫院	2	0	0	1
25.	瑪嘉烈醫院	2	0	0	1
26.	伊利沙伯醫院	2	0	0	1
27.	瑪麗醫院	2	0	0	1

編號	院所名稱	太平紳士 巡視次數	太平紳士接 到投訴數目	太平紳士 接到要求/ 查詢數目	太平紳士 提出建議/ 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	4
30.	小欖醫院	2	0	0	1
31.	長洲醫院	2	0	0	3
32.	大埔醫院	2	0	0	1
33.	將軍澳醫院	2	0	0	3
34.	屯門醫院	2	0	0	0
35.	東華東院	2	0	0	1
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	2
39.	基督教聯合醫院	2	0	0	1
40.	黃竹坑醫院	2	0	0	4
41.	仁濟醫院	2	0	0	3
	總計：	131	23	83	99

◆ 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	設施 整體評分 ⁺		服務 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	1	0	2	0
2.	白普理寧養中心	2	2	0	2	0
3.	明愛醫院	2	1	0	0	0
4.	青山醫院	11	10	0	8	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	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	2	2	0	2	0
13.	九龍醫院九龍精神科觀察治療中心	12	8	0	7	0
14.	葵涌醫院	12	8	0	4	0
15.	廣華醫院	2	2	0	2	0
16.	麥理浩復康院	2	2	0	0	0
17.	大埔醫院新界東區精神科觀察治療中心	12	8	0	9	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	2	2	0	0	0
22.	東區尤德夫人那打素精神病觀察治療院	12	10	0	8	0
23.	博愛醫院	2	2	0	1	0
24.	威爾斯親王醫院	2	2	0	1	0
25.	瑪嘉烈醫院	2	2	0	2	0
26.	伊利沙伯醫院	2	2	0	2	0
27.	瑪麗醫院	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	設施 整體評分 ⁺		服務 整體評分 ⁺	
			滿意	不滿意	滿意	不滿意
28.	律敦治醫院／鄧肇堅醫院	2	2	0	0	0
29.	沙田醫院	2	1	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	1	0	0	0
33.	將軍澳醫院	2	2	0	1	0
34.	屯門醫院	2	2	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	2	0	1	0
38.	東華醫院	2	2	0	1	0
39.	基督教聯合醫院	2	2	0	2	0
40.	黃竹坑醫院	2	0	0	0	0
41.	仁濟醫院	2	1	0	2	0
	總計：	131	108	0	89	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以下類別的 23 項投訴：

投訴類別	2019 年接到投訴數目	比率
(i) 職員的態度及行為(例如使用不當語言等)	12	53%
(ii) 待遇及福利(例如安排治療、提供食物等)	3	13%
(iii) 院所提供的設施及設備(例如設備保養不善等)	3	13%
(iv) 院所提供的服務(例如訂購外賣食物等)	1	4%
(v) 針對其他部門／機構的投訴	1	4%
(vi) 其他	3	13%
總計：	23	

上述 23 宗投訴均由精神科病人提出，當中 22 宗在精神科病房提出。在第(i)類“職員態度及行為”下，有精神狀態不穩的病人提出 3 項投訴，在覆檢這些個案後，太平紳士認為這些指控並不成立。1 宗個案關乎職員在工作時使用流動電話。有關醫院已向該病人解釋，職員可使用流動電話搜尋臨床資料，該病人表示理解。另有 3 宗個案太平紳士認為無須採取跟進行動。首宗個案的病人投訴事前並無獲告知有外人來訪。第二宗個案涉及有關職員進行不必要身體接觸的指稱。有關的太平紳士會見主診醫生、病房經理及其他相關職員後，並無發現不當之處。至於第三宗個案，1 名病人投訴 1 名職員披露病人的病歷。基於證據不足，有關的太平紳士認為該個案不成立。有 3 宗個案與職員態度有關。院方已提醒涉事職員在護理程序期間須與病人保持有效溝通。1 名非精神科病房的病人投訴，不應將他轉介到精神科服務，並聲稱病房經理禁止他使用流動電話投訴。太平紳士建議，鑑於該病人對精神科服務甚為抗拒，病房職員應與病人技巧地溝通。至於最後一宗個案，病人投訴無法長時間站立，要求坐下刷牙及進行其他活動，卻遭到 1 名健康服務助理無禮對待。院方留意到該病人可自行走路，其日常起居並無受限制，建議她在有需要時坐在沙發上。

在第(ii)類“待遇及福利”下，1 名病人投訴在插尿管的兩天裡沒有獲發食物。該病人晚上經急症室入院，當時已過了正常用膳時間，因此當日並無為他提供膳食。根據臨床記錄，該病人在第二日行為紊亂，於是醫生安排流質管飼而非正常膳食，務求盡量減低病人的精神狀況所衍生的風險(例如哽噎)。該病人翌日冷靜下來，回復正常飲食。另一名病人投訴，她要求就先天性青光眼症狀向私家醫生求診，但主診醫生並無理會。該病人因妄想被迫害及多次作出暴力行為，按《精神健康條例》(第 136

章)第 31 條入院。主診醫生在該病人入院後已處方了眼藥，並安排她往公立醫院眼科就診。然而，該病人拒絕，並堅持向私家醫生求診。主診醫生批准該病人出院一天，在其契媽的陪同下求診。然而，該病人因為家庭問題沒有向私家醫生求診。院方確認該病人具備財政負擔能力和社區生活技能，並可在新社區獲得安全出院所需的直接社會支援後，最終讓她出院。至於最後一宗個案，病人投訴職員通過廣播系統叫喚病人姓名。有關醫院確認，經廣播系統叫喚病人前須事先取得病人同意。院方在高級護士會議中進一步討論該個案，並提醒前線護士避免經廣播系統叫喚病人的全名。

在第(iii)類“院所提供的設施及設備”下，有 1 名病人投訴花灑水溫不穩定。機電工程署進行檢查，確認自來水供應及溫度正常。院方已向該病人示範使用花灑的正確方法，並無接獲進一步投訴。另一名病人投訴廁所泵壓力不足，院方的設施管理部已處理有關問題。至於最後一宗個案，病人投訴晚上有噪音影響睡眠。院方提醒職員晚上收拾被服時應避免撞到污衣車及發出噪音。

就第(iv)類“院所提供的服務”，1 名病人投訴禁止訂購外賣食物。院方已向該病人解釋，基於食物衛生問題及可能出現的金錢糾紛，不准訂購外賣食物。為確保各病房做法一致，院方提醒督導人員遵守相關的醫院指引。

就第(v)類“針對其他部門／機構的投訴”，1 名病人投訴在另一間醫院被打。有關投訴已轉介涉事醫院調查，證實不成立。醫院的病人聯絡主任已提供書面答覆，告知該病人調查結果。相關太平紳士獲悉醫院所採取的行動，表示滿意，並無進一步指示。

就第(vi)類：“其他”，1 名病人聲稱遺失電話充電器，但其後在她的手袋中找回。另一名病人投訴醫院延遲他出院。有關的太平紳士已覆檢個案，表示無須採取跟進行動。至於最後一宗個案，1 名病人投訴其他病人在病房吸煙。院方已向病人解釋醫院範圍嚴禁吸煙，並採取多項預防措施，包括教育、加強環境檢測及檢查帶來的物品。如任何人在醫院範圍內吸煙，一經發現，保安組會根據醫管局的附例進行檢控。

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以下類別的 83 項要求／查詢，全部由精神科病房病人提出：

要求／查詢類別	2019 年 接到要求／ 查詢數目	比率
(i) 要求提早出院／暫時出院返家／擔保外釋	35	42%
(ii) 院所提供的服務(例如要求增加食物的選擇等)	15	18%
(iii) 院所提供的設施及設備(例如要求加設康樂設施等)	15	18%
(iv) 待遇及福利(例如要求打電話等)	8	10%
(v) 其他	10	12%
總計：	83	

在第(i)類下提出的 35 項要求，有 22 項為出院要求，已按照《精神健康條例》(第 136 章)的相關條文處理。相關要求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表達關注。至於餘下 13 宗個案，有 2 名病人要求加藥；有 7 名病人要求出院，入住護養院／老人院／中途宿舍／私營院舍。另有 2 項轉換病房的要求、1 項暫時出院返家的要求，以及 1 項出院後入讀大學的要求。主診醫生和病房職員已因應病人的臨床病情提供適當協助。

在第(ii)類“院所提供的服務”下提出的要求，有 10 項與食物供應和種類有關，當中 2 項要求提供湯水。所有個案均已由各膳食部門跟進。有 1 名病人查詢調味料的供應，病房職員已向病人解釋有關情況。有 2 名病人要求換藥，另外 1 名病人要求講解藥物。所有要求均已轉交主診醫生／病房管理人員跟進。至於最後一宗個案，病人表示告示板所展示的資料過時。有關醫院進行檢討，確認所有資料均已更新。

就第(iii)類“院所提供的設施及設備”，有 7 項要求關乎提供更多康樂設施及消遣物品，例如數碼影音光碟機、報紙、乒乓球及卡拉 OK。有 3 項要求與病房環境有關，包括更換桌子、加設支架和晚上提供安靜的入睡環境。所有個案均已由設施管理部或病房職員跟進。有 3 名病人要求提供日用品，包括紙筆、即棄內衣褲，以及分別提供洗髮露和護髮素而非二合一洗髮露。病房職員已向首兩宗個案的病人提供他們所要求的物品，

並建議最後一宗個案的病人自備洗髮露和護髮素。有 2 名病人要求設立指定的吸煙區。院方已向病人解釋醫院樓宇內禁止吸煙，並邀請他們參加戒煙班。

在第(iv)類“待遇及福利”下，有 2 名病人要求延長打電話或使用電腦的時間。在現行安排下，病人每天有 11 小時可以自由打電話，院方亦會因應要求作特別安排。病人在職業治療環節可使用電腦。有 2 名病人要求容許親友探訪。訪客記錄顯示 2 名病人均定期有親友探訪，但其中一名病人有濫藥記錄，只可由 2 名經登記的訪客探訪。另一名病人要求帶自己的樂器，以便在病房練習。她其後因獲安排在短時間內出院而撤銷要求。1 名病人要求病房採取門常開政策，讓她自由前往食堂。院方向該病人解釋《精神健康條例》(第 136 章)下憲報公布精神病院的規則及規例，並保證她在職員陪同下可到醫院的某些範圍。有 2 名病人向醫院求助。其中一名病人因為財政狀況無法繳付費用。另一名病人可能與社工和醫務社工出現溝通問題，感到沮喪。負責個案的醫務社工已向病人解釋，病人表示理解而再無提出進一步要求。

就第(v)類“其他”，有 3 名病人抒發其對人生的個人感受。有關太平紳士認為內容與醫院服務或設施無關，無須採取跟進行動。有 1 名病人向職員表達謝意，指她在病房已適應下來。有 2 名病人表達對持續受到監控的恐懼。職員已予安撫。有 1 名病人要求使用衛生棉條。院方向病人解釋，在精神病院的環境使用衛生棉條被認為不安全，並鼓勵病人改用其他個人護理產品。1 名病人要求刪除其精神病醫療記錄。院方向病人表示，不允許在病人主動要求下刪除醫療記錄，並向他保證充分保障資料私隱。另一名病人要求向母親拿取自己的個人身分證明文件。經商討後，她同意暫時讓母親保管。至於最後一宗個案，病人關注年長及懷孕病人／職員的福利。經職員解釋後，病人表示理解。

所有相關太平紳士獲悉醫院採取的跟進行動，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以下類別的 99 項建議／意見：

建議／意見類別	2019 年 提出建議／ 意見數目	比率
(i) 服務質素(例如擴展老人科服務等)	39	40%
(ii) 實際環境、設施及設備(例如翻新樓宇、採購新設備等)	33	33%
(iii) 人力策劃(例如制訂措施以減少人手流失等)	14	14%
(iv) 其他	13	13%
總計：	99	

太平紳士在第(i)類“服務質素”下作出正面評價。有 23 名太平紳士對服務質素及職員的工作熱誠和專業精神留下深刻印象。當中部分太平紳士認為醫院為市民提供的日間老人科服務優良，建議進一步擴展。部分太平紳士則表示應增撥資源擴展服務。其中一名太平紳士接獲病人的感謝信後表揚院所的服務。有 4 名太平紳士關注部分服務(例如較偏遠院所的康復服務／床位)使用不足。有關醫院已重新檢視使用情況，並將相關資源調撥予其他服務。有 5 名太平紳士預計有關醫院日後會擴展服務，尤其是長者服務及基層醫療。有關醫院在策劃日後發展時，會考慮太平紳士的建議。

2 名太平紳士關注醫院翻新令輪候時間延長，希望情況在醫院重建後會改善。4 名太平紳士對運作事宜提出意見：(a)應為偏遠地區的醫院提供充足的物流支援；(b)與其他醫院分享老人科服務模式；(c)應讓公眾得知該院所提供的服務；以及(d)精神科醫院應引入藝術和音樂治療。這些意見已向醫院管理層反映，以供考慮。

太平紳士在第(ii)類“實際環境、設施及設備”下接到的建議和意見中，有 8 項關乎醫院的正面回應，以及支持重建計劃。其中一名太平紳士雖然滿意醫院環境，但關注是否需要將精神科病人轉介到另一間醫院作臨床護理。該醫院已就轉介病人制訂全面指引，確保及早發現、及時評估、妥善管理病人的身體狀況，以及提供適當治療。另一名太平紳士認為，雖然醫院既現代化又有效率，但需要增加床位。院方其後在 2019 年 10 月增設 10 個床位，以提升醫院的服務量。

8 名太平紳士關注醫院某些部門環境擠迫，建議申請撥款擴建。醫院管理層獲悉太平紳士的建議。有 6 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。醫管局會繼續確保轄下所有醫院樓宇妥善保養。有 3 項意見關乎病房／醫院設計。具體而言，有 2 名太平紳士認為應為病人提供更多休憩空間，而 1 名太平紳士則認為急症室應設於地下。有關意見已向醫院管理層反映。有 1 名太平紳士認為，應調撥更多資源提升設施，而另一名太平紳士則建議興建一條有蓋行人道，方便市民前往醫院。有關的區議會表示支持該建議，有關決策局／部門將開展工程。1 名太平紳士建議展示更多藝術作品，另一名太平紳士則建議增加告示板的色彩。其餘 4 項建議關乎設施管理，包括(a)修訂指示牌上的中文字眼；(b)加強清潔男廁；(c)使用數碼鎖系統；以及(d)將意見箱移到較顯眼位置。全部建議已由設施管理部跟進。

就第(iii)類“人力策劃”提出的 9 項意見大多為太平紳士關注人手不足的問題。另一名太平紳士建議聘請司機，為偏遠醫院提供物流支援。醫管局除繼續招聘人手，包括兼職護士及護士學生外，亦推行挽留人手措施，並通過特別酬金計劃提供額外津貼，以吸引和挽留人手。有 1 名太平紳士滿意醫護人手供應，但認為應繼續致力維持人手水平。有 2 名太平紳士則建議由私營機構招聘人手，並支持海外招聘。有 1 名太平紳士表示，醫管局管理層應確保醫護專業人員有穩定的事業發展階梯，以挽留人才。上述建議已向醫管局管理層反映。

就第(iv)類“其他”提出的意見，有 2 名太平紳士對運用科技為病人進行護理表示欣賞。有 5 名太平紳士鼓勵醫院引入各種科技，例如自動化程序和使用人工智能、臉容識別及智慧方案，以提升效率。所有意見已向醫院管理層反映，以供考慮。有 1 名太平紳士建議醫院透過網站加強病人的參與，例如向病人提供有關醫療保健的資料。醫管局於 2019 年 12 月推出流動應用程式“HA Go”，務求提升病人整體醫療保健旅程的體驗。病人可通過“HA Go”查閱醫管局轄下醫院或診所的預約紀錄、支付醫院賬單、預約專科門診新症、查閱藥物資料或按照處方進行復康練習。另一名太平紳士認為應加強社區的精神健康教育。精神健康促進委員會會定期檢討相關教育計劃。1 名太平紳士關注《道歉條例》(第 631 章)的應用。院方已舉辦分享會，加深員工對相關條文的了解。另一名太平紳士關注青少年與成年病人一同入住精神科病房的心理影響。有關醫院日後計劃翻新時會考慮太平紳士的意見。1 名太平紳士提醒醫院跟進病人的建議。至於最後一宗個案，1 名太平紳士建議病房可用廣播系統邀請病人與巡院太平紳士會面。該病房已接納太平紳士的建議。院方向太平紳士保證，病房職員已妥為通知病人太平紳士到訪。

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 接到投訴 數目	太平紳士 接到要求／ 查詢數目	太平紳士 提出建議／ 意見數目
廉署扣留中心	24	0	1	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	設施 整體評分		服務 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以下類別的 1 項要求／查詢：

要求／查詢類別	2019 年 接到要求／ 查詢數目	比率
(i) 院所提供的服務(例如更改用膳時間)	1	100%
總計：	1	

1 名被羈留者要求更改用膳時間。廉署扣留中心已向該被羈留者解釋，基於運作效率，在不同時間為被羈留者提供膳食並不可行。除正餐外，被羈留者如有需要，可要求小食。相關太平紳士對中心提供的解釋表示滿意，並無進一步指示。

* 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、會面室、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)。

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 接到投訴 數目	太平紳士 接到要求／ 查詢數目	太平紳士 提出建議／ 意見數目
1.	青山灣入境事務中心	24	12	260	8
2.	馬頭角羈留中心	4	0	0	1
	總計：	28	12	260	9

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	設施 整體評分		服務 整體評分	
			滿意	不滿意	滿意	不滿意
1.	青山灣入境事務中心	24	24	0	24	0
2.	馬頭角羈留中心	4	4	0	4	0
	總計：	28	28	0	28	0

* 太平紳士在巡視期間，視察有關院所提供的設施(例如囚室、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)。

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)期間接到以下類別的 12 項投訴：

投訴類別	2019 年接到投訴數目	比率
(i) 院所提供的服務(例如醫療護理服務不足)	8	67%
(ii) 待遇及福利(例如羈留安排等)	2	17%
(iii) 職員態度及行為(例如不禮貌態度)	1	8%
(iv) 其他	1	8%
總計：	12	

就第(i)類“院所提供的服務”，有 8 名被羈留者投訴在青山灣中心接受的醫療服務(67%)。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，院方一向為被羈留者提供適切的醫療服務。

在第(ii)類“待遇及福利”下有 2 項投訴(17%)。有 1 名被羈留者就自己被羈留在中心的診療室提出投訴。醫生覆核其健康狀況，認為基於醫療理由，該被羈留者仍須留在診療室繼續接受醫療觀察。另有 1 名被羈留者投訴不准打電話。記錄顯示，他自入院以來，獲安排打 24 次電話。為跟進此事，福利主任會見被羈留者，並向他解釋打電話安排。被羈留者表示明白，並無進一步查詢。

在第(iii)類“職員態度及行為”，有 1 名被羈留者投訴當他在囚室意外跌倒時，有職員對他無禮(8%)。在意外後不久，他獲安排接受即時治療。院方接到有關指控後會見相關職員及另一名被羈留者，但沒有證據顯示被羈留者受到無禮對待。被羈留者獲悉調查結果，並沒有再作投訴。

在第(iv)類“其他”，有 1 名被羈留者投訴她被羈留的個案進度(8%)。記錄顯示，院所一向定期檢討被羈留者的個案。此外，個案負責人已會見她，並且 11 次通知其個案的最新情況。在太平紳士巡視後，個案負責人再度會見被羈留者，並通知她其個案的最新情況。

所有相關太平紳士獲悉已採取的行動，並無進一步意見。

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以下類別的 260 項要求／查詢：

要求／查詢類別	2019 年 接到要求／ 查詢數目	比率
(i) 要求提早釋放／擔保外釋	223	86%
(ii) 院所提供的服務(例如要求增加醫療護理)	19	7%
(iii) 待遇及福利(例如要求解除醫療觀察等)	9	3%
(iv) 院所提供的設施及設備(例如要求數碼影音光碟機等)	2	1%
(v) 與其他部門／機構有關的事宜(例如要求取得立法會議員的聯絡方法等)	2	1%
(vi) 其他	5	2%
總計：	260	

在第(i)類“要求提早釋放／擔保外釋”下有 223 項要求，主要關乎查詢個案進度、要求會見個案負責人、擔保外釋和及早遣返。有關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 19 項要求關乎治療。被羈留者獲安排接受治療，而當中有部分獲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”，7 名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 名被羈留者要求寄信給同樣被羈留在青山灣中心的配偶。院方一直為該名被羈留者及其配偶進行書面溝通提供所需協助。在太平紳士巡視後，院方安排他們在個案負責人在場的情況下見面，另一名被羈留者要求寄信給傳媒，院方已給予所需的協助。

就第(iv)類“院所提供的設施及設備”，有 1 名被羈留者要求院方提供改錯帶。院方在設計青山灣中心的程序時，已充分考慮平衡被羈留者的個人需要與青山灣中心的保安。為跟進被羈留者的要求，福利主任已向被羈留者講解現行安排，包括提供文具以配合其需要。另有 1 名被羈留者要求數碼影音光碟機以聆聽法庭聆訊記錄，院方已給予所需的協助。

就第(v)類“與其他部門／機構”有關的事宜，有 1 名被羈留者要求取得 2 名立法會議員的聯絡方法，院方已提供相關郵寄地址。有 1 名被羈留者要求知悉早前報警個案的最新調查進展。該要求已轉交警務處跟進。其後，相關個案負責人會見他，並通知他其個案的最新情況。

就第(vi)類“其他”，有 1 名被羈留者要求一張載有其近照、個人資料及羈留資料的羈留證明書。個案負責人向該名被羈留者提供一封載有其個人資料及其案件的最新情況的信件，並與該名被羈留者的法律代表保持密切聯繫，以安排載有該名被羈留者照片的合適法律文件。其他被羈留者要求他們的護照及擔保書的副本，院方已給予所需的協助。

所有相關太平紳士獲悉已採取的行動，並無進一步意見。

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及馬頭角羈留中心期間提出以下類別的 9 項建議／意見：

建議／意見類別	2019 年 提出建議／ 意見數目	比率
(i) 訓練課程及康樂活動(例如提供訓練及教育機會等)	3	33%
(ii) 實際環境、設施及設備(例如進行維修工程等)	2	23%
(iii) 人力策劃(例如加強人力資源)	1	11%
(iv) 其他	3	33%
總計：	9	

就第(i)類“訓練課程及康樂活動”，有太平紳士建議為被羈留者提供更多活動空間及體育器材。有太平紳士建議讓被羈留者有更多機會參與非政府機構舉辦的課程。青山灣中心向相關太平紳士解釋，院方鼓勵被羈留者參與各種康樂活動，包括體育及下棋等。此外，若干非政府機構一直為被羈留者舉辦定期康樂及宗教活動。青山灣中心會考慮被羈留者的需要及青山灣中心的保安，繼續檢討他們的訓練課程及康樂活動。相關太平紳士對青山灣中心的解釋表示滿意，並無進一步指示。

就第(ii)類“實際環境、設施及設備”，太平紳士建議在青山灣中心破舊的地方進行維修工程。青山灣中心已與建築署作出安排，進行視察及改善工程。因應太平紳士建議更換青山灣中心保護室牆壁及地面的護墊。青山灣中心已與建築署作出安排，進行翻新工程。

就第(iii)類“人力策劃”，太平紳士建議加強青山灣中心的人力策劃，以應付任何突發事件，例如被羈留者對長期被羈留表示不滿造成的集體違紀行為。青山灣中心向太平紳士解釋，院方定期檢討提供人力及設備的情況，以確保青山灣中心管理有效。相關太平紳士對中心給予的解釋表示滿意，並無進一步指示。

就第(iv)類“其他”，太平紳士建議檢討現行羈留政策。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。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的行動及解釋表示滿意，並無進一步指示。有 1 名太平紳士建議更新《致被羈留者的告示》的內容，以闡釋被羈留者可尋求醫療援助的情況。馬頭角羈留中心在檢討後已相應更新該告示。

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 接到投訴 數目	太平紳士 接到要求／ 查詢數目	太平紳士 提出建議／ 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	設施 整體評分		服務 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	0
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	2	0	0	0
4.	香港戒毒會區貴雅修女紀念婦女康復中心	2	0	0	4
總計：		8	0	0	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.	香港戒毒會成年婦女康復中心	2	1	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	2	2	0	2	0
4.	香港戒毒會區貴雅修女紀念婦女康復中心	2	0	0	0	0
總計：		8	5	0	6	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以下類別的 5 項建議／意見：

建議／意見類別	2019年 提出建議／ 意見數目	比率
(i) 實際環境、設施及設備(例如需要翻新樓宇等)	4	80%
(ii) 其他	1	20%
總計：	5	

就第(i)類“實際環境、設施及設備”，有太平紳士認為區貴雅修女紀念婦女康復中心需進行改善工程。有太平紳士建議加強宿舍照明並改善通風。衛生署會繼續提供所需的協助和支援，以處理院所就所需資源而提出的撥款申請。

就第(ii)類“其他”，有太平紳士建議與住宿者分享更多鼓勵人心的真實故事。該中心會考慮太平紳士的意見，為住宿者安排更多分享會，以鼓勵他們戒毒並融入社會。

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 接到投訴 數目	太平紳士 接到要求／ 查詢數目	太平紳士 提出建議／ 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	1
3.	香港明愛——明愛培立中心	2	0	0	5
4.	香港中華基督教青年會盛愛之家 [□]	2	0	0	0
5.	基督教香港信義會——葵盛宿舍	2	0	0	3
6.	扶康會——扶康會康復中心	2	0	0	0
7.	基督教靈實協會——靈實坑口護理院	2	0	0	2
8.	香海正覺蓮社——佛教李嘉誠護理安老院	2	0	0	1
9.	香海正覺蓮社——佛教寶靜安老院	2	0	0	0
10.	香港青少年培育會——白普理宿舍	2	0	0	1
11.	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
12.	香港盲人輔導會——賽馬會盲人中心	2	0	0	3
13.	香港盲人輔導會——賽馬會屯門盲人安老院	2	0	0	4
14.	香港學生輔助會——荷蘭宿舍	2	0	0	2
15.	香港學生輔助會——石壁宿舍	1 [◎]	0	0	0
16.	新生精神康復會——新生會大樓長期護理院	2	0	0	1

[□] 自 2019 年 1 月起，香港中華基督教青年會盛愛之家被納入太平紳士巡視計劃。

[◎] 香港學生輔助會——石壁宿舍重置於屯門區，因此由 2019 年 7 月至 12 月期間暫停太平紳士巡視。該宿舍重置後，於 2020 年 1 月開放予太平紳士巡視。

編號	院所名稱	太平紳士 巡視次數	太平紳士 接到投訴 數目	太平紳士 接到要求/ 查詢數目	太平紳士 提出建議/ 意見數目
17.	新生精神康復會——屯門長期護理院	2	0	0	1
18.	保良局永隆銀行金禧庇護工場及宿舍	4	0	0	7
19.	保良局——鄭翼之中心	1 [#]	0	0	1
20.	齋色園——可蔭護理安老院	2	0	0	0
21.	善牧會——瑪利灣中心	2	0	0	5
22.	香港扶幼會——則仁中心	2	0	0	0
23.	香港扶幼會——長康宿舍	2	0	0	2
24.	香港扶幼會——盛德中心	2	0	0	1
25.	香港扶幼會——元州宿舍	2	0	0	0
26.	香港心理衛生會——賽馬會大樓	2	0	0	2
27.	救世軍——長康社區展能暨宿舍服務	2	0	0	2
28.	屯門兒童及青少年院	12	0	0	2
29.	東華三院何玉清工場暨宿舍	2	0	0	6
30.	東華三院——賽馬會復康中心	2	0	0	1
31.	東華三院——穎妍宿舍	2	0	3	5
32.	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
33.	仁濟醫院——華懋護理安老院	2	0	0	0
	總計：	76	0	3	59

[#] 保良局——鄭翼之中心進行翻新工程，因此由 2019 年 7 月至 12 月期間暫停太平紳士巡視。該中心於 2020 年 1 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	設施 整體評分 ⁺		服務 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.	香港中華基督教青年會盛愛 之家 [□]	2	2	0	2	0
5.	基督教香港信義會——葵盛 宿舍	2	2	0	2	0
6.	扶康會——扶康會康復中心	2	2	0	2	0
7.	基督教靈實協會——靈實坑 口護理院	2	2	0	2	0
8.	香海正覺蓮社——佛教李嘉 誠護理安老院	2	2	0	2	0
9.	香海正覺蓮社——佛教寶靜 安老院	2	2	0	1	0
10.	香港青少年培育會——白普 理宿舍	2	2	0	2	0
11.	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
12.	香港盲人輔導會——賽馬會 盲人中心	2	2	0	2	0
13.	香港盲人輔導會——賽馬會 屯門盲人安老院	2	2	0	2	0

[□] 自 2019 年 1 月起，香港中華基督教青年會盛愛之家被納入太平紳士巡視計劃。

* 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	設施 整體評分 ⁺		服務 整體評分 ⁺	
			滿意	不滿意	滿意	不滿意
14.	香港學生輔助會——荷蘭宿舍	2	2	0	2	0
15.	香港學生輔助會——石壁宿舍	1 [@]	1	0	1	0
16.	新生精神康復會——新生會大樓長期護理院	2	2	0	2	0
17.	新生精神康復會——屯門長期護理院	2	2	0	2	0
18.	保良局永隆銀行金禧庇護工場及宿舍	4	4	0	4	0
19.	保良局——鄭翼之中心	1 [#]	1	0	1	0
20.	嗇色園——可蔭護理安老院	2	2	0	2	0
21.	善牧會——瑪利灣中心	2	2	0	1	0
22.	香港扶幼會——則仁中心	2	2	0	2	0
23.	香港扶幼會——長康宿舍	2	2	0	2	0
24.	香港扶幼會——盛德中心	2	2	0	2	0
25.	香港扶幼會——元州宿舍	2	2	0	2	0
26.	香港心理衛生會——賽馬會大樓	2	2	0	2	0
27.	救世軍——長康社區展能暨宿舍服務	2	2	0	2	0
28.	屯門兒童及青少年院	12	12	0	12	0
29.	東華三院何玉清工場暨宿舍	2	2	0	2	0
30.	東華三院——賽馬會復康中心	2	2	0	2	0

[@] 香港學生輔助會——石壁宿舍重置於屯門區，因此由 2019 年 7 月至 12 月期間暫停太平紳士巡視。該宿舍重置後，於 2020 年 1 月開放予太平紳士巡視。

[#] 保良局——鄭翼之中心進行翻新工程，因此由 2019 年 7 月至 12 月期間暫停太平紳士巡視。該中心於 2020 年 1 月重新開放予太平紳士巡視。

⁺ 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	設施 整體評分 ⁺		服務 整體評分 ⁺	
31.	東華三院——穎妍宿舍	2	2	0	2	0
32.	東華三院——黃祖棠護理安老院	2	2	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
33.	仁濟醫院——華懋護理安老院	2	2	0	2	0
總計：		76	78	0	76	0

C. 就太平紳士接到的要求／查詢採取的跟進行動摘要

太平紳士在巡視期間接到以下類別的 3 項要求／查詢：

要求／查詢類別		2019年 接到要求／ 查詢數目	比率
(i)	院所提供的設施及設備(例如要求 Wi-Fi 網絡等)	2	67%
(ii)	要求提早出院／暫時出院返家／擔保外釋(例如要求較多外出時間)	1	33%
總計：		3	

鑑於住宿者在第(i)類“院所提供的設施及設備”下要求 Wi-Fi 網絡進行學習，相關院所已予以提供。另一間院所亦因應住宿者的要求，在住宿者考試前一個月把 1 個會議室劃定為溫習室。

就第(ii)類“要求提早出院／暫時出院返家／擔保外釋”，有 1 名住宿者要求較多外出時間。相關院所檢討既定安排後，在現有的 5 節外出時段以外，增加 1 節予在學校長假期間沒有返家渡假的住宿者。

所有相關太平紳士獲悉所採取的行動後，並無進一步意見。

[△] 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。

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以下類別的 59 項建議／意見：

建議／意見類別	2019年 提出建議／ 意見數目	比率
(ii) 實際環境、設施及設備(例如需要翻新樓宇等)	21	36%
(ii) 服務質素(例如提供跟進服務等)	21	36%
(iii) 人力策劃(例如提供足夠人手等)	7	12%
(iv) 訓練課程及康樂活動(例如提供訓練和教育機會等)	5	8%
(v) 投訴渠道及投訴處理	1	1%
(vi) 其他	4	7%
總計：	59	

因應太平紳士在第(i)類“實際環境、設施及設備”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包括在公用地方及宿舍安裝冷氣機、提供更多空間和改善浴室面層批盪。有太平紳士建議改善廚房的排水系統，而有關維修工程已經完成。因應太平紳士對廚房地面濕滑的關注，相關院所已採取即時行動，例如經常啟動地板吹風機，以提供安全及健康的生活環境。

在第(ii)類“服務質素”下，有太平紳士建議為住宿者提供離院後跟進服務。相關院所向太平紳士解釋，專責社工一直為住宿者提供跟進服務，當中包括離院後的跟進服務。自 2018 至 2019 年度，院所亦獲政府提供額外經常撥款，加強院所的照顧人手。院所可彈性使用撥款，持續優化其工作計劃及引入新措施，以滿足住宿者不斷轉變的服務需求。至於有太平紳士建議引進創新科技，改善服務質素，有關的院所已積極研究使用不同的高端設備，應用創新科技，提升護理服務的質素及效率。同時，院所亦已申請創新及科技基金。有太平紳士關注住宿者的醫療及專業支援，有關的院所回應時表示，住宿者會獲轉介普通科醫療或專科診治。此外，政府自 2013 至 2014 年度為院所提升專業人員的支援，向有需要的住宿者提供一次過或短期的臨床心理服務。

在第(iii)類“人力策劃”下，有太平紳士關注人手資源供應，有關的院所表示已定期檢討社工人手，以改善服務。此外，院所亦定期舉辦聯誼小組、日常活動及訓練課程，提升員工的社交技巧及團隊精神；並會推出嘉許計劃，以提高員工的士氣。為保持足夠人手資源，若干院所已參與由社署推出的“青年護理服務啓航計劃”，為青年人提供機會，讓他們投

身安老及復康服務單位的護理工作。

太平紳士在第(iv)類“訓練課程及康樂活動”下提出的建議，有關的院所回應時表示會繼續檢討活動計劃，並向住宿者推介各種室內及戶外活動，以充實餘暇。有太平紳士建議邀請附近學校的學生參與，為住宿者提供義工服務。有關的院所向太平紳士解釋，已為不同學校及學院安排定期探訪及活動，並會繼續探討與其他青年團體合作的機會。

鑑於太平紳士在第(v)類“投訴渠道及投訴處理”下建議告知住宿者可用的投訴渠道，院所已更新“服務使用者及家屬約章”，並在當眼位置展示。

在第(vi)類“其他”下，有太平紳士留意到屯門兒童及青少年院（“屯門院”）協助照顧一名來自保良局的嬰兒。太平紳士建議這類服務應常規化，即減輕另一院所的壓力，同時善用現有的優質設施。屯門院向太平紳士解釋，屯門院是憲報公布院舍，根據《保護兒童及少年條例》(第 213 章)為 8 歲至 18 歲的兒童提供收容所服務；而該項應急安排是為了在爆發流感或其他疾病期間，紓緩保良局新生家不時激增的需求。社署已積極物色合適地點另外設立留宿幼兒中心，以收容需要臨時照顧的年幼兒童。屯門院亦會繼續善用現有的資源及設施，協助年青人積極改過自新。1 名太平紳士對收容不同背景的少年表示關注。屯門院向太平紳士解釋，該院設有分隔安排，安置因應不同條例所接收的各類住宿者，以符合國際公約和相關條例的規定。屯門院密切關注各住宿者，照顧培訓及發展需要，並推行切合個人需要的計劃，協助他們培育積極的人生觀及裝備自己重投社會，在出院後過健康而有規律的生活。