
太平紳士巡視 二零一四年年報

政務司司長辦公室轄下行政署

太平紳士巡視 二零一四年年報

本報告載述太平紳士在二零一四年按太平紳士巡視計劃巡視各指定院所、處理囚犯及被羈留者／住院者／被扣留者所提出的投訴，以及在巡視後向院所提出建議及意見的工作。

太平紳士制度

2. 《太平紳士條例》(第 510 章)是實施太平紳士制度的法理依據，該條例就太平紳士制度的委任、職能、辭職和免任，以及附帶或相關的事宜作出規定。根據《太平紳士條例》第 3(1)條，太平紳士由行政長官委任。為方便行政安排，憑藉擔任公職而獲委任的太平紳士通常稱為官守太平紳士，其他太平紳士則稱為非官守太平紳士。

3. 政府於二零一四年委任了 51 位非官守太平紳士及 41 位官守太平紳士。截至二零一四年十二月三十一日，本港共有 349 位官守太平紳士及 1 271 位非官守太平紳士。太平紳士網站 (<http://www.info.gov.hk/jp>) 載有太平紳士的最新名單。

太平紳士的職能

4. 根據《太平紳士條例》第 5 條的規定，太平紳士的主要職能如下：

- (a) 巡視羈押院所及探訪被扣留者；
- (b) 根據《宣誓及聲明條例》(第 11 章)監理和接受聲明及履行任何其他職能；
- (c) 擔任任何諮詢小組的成員(只適用於非官守太平紳士)；以及
- (d) 履行行政長官不時委予的其他職能。

5. 太平紳士的主要職能是巡視監獄、羈留中心、醫院及羈留院／感化院舍等院所。巡視的目的是通過由獨立人士進行定期巡視的制度，確保院所內的被羈留者／住院者／被扣留者的權利受到保障。

太平紳士巡視計劃

6. 目前，太平紳士巡視計劃下共有 110 間⁽¹⁾院所。當中 40 間院所的法定巡視，每兩星期、每月或每季進行一次；至於另外 70 間院所，則按行政安排，每季或每半年巡視一次。二零一四年太平紳士巡視計劃下的院所名單載於**附件 A**。

7. 在二零一四年內，太平紳士曾巡視 109 間⁽²⁾院所合共 739 次。每位非官守太平紳士⁽³⁾平均每年進行一次巡視，而每位官守太平紳士則平均每年進行三至四次巡視。

巡視安排

8. 太平紳士巡視羈押院所，是根據相關法例的規定而進行。舉例說，巡視懲教署的監獄，是根據《監獄規則》(第 234A 章)的規定而進行；巡視精神科醫院，是根據《精神健康條例》(第 136 章)的規定而進行；巡視廉政公署和入境事務處的羈留中心，則分別根據《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。法定巡視根據相關法例每兩星期、每月或每季進行一次。至於到醫院管理局(醫管局)轄下的全科醫院或社會福利署(社署)及非政府機構轄下的福利院所巡視，則是每季或每半年一次，屬行政上的安排。

9. 為了確保在太平紳士巡視計劃下對院所的管理作出有效的監察，所有太平紳士巡視均無預告，即有關院所不會預先知道巡視的確實日期和時間，太平紳士可以在其輪值巡視期間的任何合理時間內進行巡視。太平紳士如有意再作巡視，可要求在其輪

(1) 包括在二零一五年一月關閉的馬坑監獄，而太平紳士現已停止巡視該院所。

(2) 由於香港盲人輔導會——賽馬會屯門盲人安老院自二零一零年七月起進行工程，這段期間暫停太平紳士巡視。因此，這間院所並未計算在二零一四年巡視院所的總數內。

(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。

值巡視期間以外的日期再次進行，以跟進或調查個別投訴。通常按每間院所的指定巡視次數，每次有兩名太平紳士被派往巡視。非官守太平紳士可選擇與官守或非官守太平紳士一同巡視。

10. 為方便太平紳士在巡視院所時能集中視察須注意的事項，太平紳士會在巡視前收到有關部門擬備的核對表，當中列出太平紳士巡視各類院所期間可注意的重要事項。此外，太平紳士秘書處亦會向太平紳士提交報告，闡述有關院所的被羈留者／住院者／被扣留者提出但尚待解決的投訴個案，以便太平紳士在巡視時可跟進這些投訴或其他事項。

11. 每年，太平紳士秘書處均會舉辦一次簡介會，向新委任的太平紳士講述太平紳士巡視制度及太平紳士的職能和職務。簡介會已於二零一四年十一月舉行，有 54 位新委任的太平紳士出席，其間懲教署、社署、醫管局的代表在場闡釋太平紳士巡視其部門轄下院所的責任。

投訴／要求／查詢的處理

12. 太平紳士巡視院所的其中一項重要職能，是確保被羈留者／住院者／被扣留者所作的投訴，能以公平和具透明度的方式處理。為保障私隱，太平紳士可選擇與被羈留者／住院者／被扣留者私下談話。如太平紳士有意單獨會見被羈留者／住院者／被扣留者，院所管方會作出所需安排，並在有需要時為太平紳士提供協助。進行巡視的太平紳士可主動採取行動，親自調查院所被羈留者／住院者／被扣留者提出的投訴(例如要求院所職員提供背景資料，並查閱相關記錄及文件)，或把投訴轉介有關院所跟進。如屬後者，有關部門會進行調查，並以書面向太平紳士報告調查結果。被羈留者／住院者／被扣留者向太平紳士提出的要求或查詢，一般會轉介院所管方考慮，而管方其後會向太平紳士報告院所採取的行動。

13. 太平紳士如認為有需要，可親自展開進一步調查，政府並鼓勵太平紳士與院所的管方及職員研討，以及查閱投訴登記冊，以確定先前的投訴／要求／查詢已獲管方妥善處理。

接到的投訴

14. 二零一四年，太平紳士在巡視時接到的投訴有 154 宗，而二零一三年則有 151 宗。有關的投訴主要關乎待遇及福利 (29%)，以及職員的態度及行為 (25%)。有 85% 的投訴在一個月內予以跟進，而二零一三年的比率則為 83%。有關的統計數字摘要載於下文表 1。

表 1 — 二零一四年接到的投訴數目及類別

投訴類別	二零一四年接到的投訴數目	(%)
(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)	35	(23%)
(ii) 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)	16	(10%)
(iii) 待遇及福利(例如工作分配不公平、投訴／要求處理不當)	45	(29%)
(iv) 職員的態度及行為(例如不必要或過度使用武力、使用不雅語言)	38	(25%)
(v) 紀律處分(例如紀律處分程序不公平、處罰不當)	14	(9%)
(vi) 其他	6	(4%)
總計：	154	

接到的要求／查詢

15. 二零一四年，太平紳士在巡視時接到的要求／查詢共 373 項，而二零一三年接到的則有 358 項。有關的要求／查詢主要關乎提早釋放(46%)及改善院所服務(22%)。有 81%的要求／查詢在一個月內予以跟進，而二零一三年的比率則為 100%⁽⁴⁾。有關的統計數字摘要載於下文表 2。

表 2 — 二零一四年接到的要求／查詢數目及類別

要求／查詢類別	二零一四年接到的要求／查詢數目	(%)
(i) 要求提早釋放／暫時出院返家／擔保外釋	170	(46%)
(ii) 院所提供的服務(例如要求增加醫療護理及增加食物的選擇)	84	(22%)
(iii) 院所提供的設施及設備(例如要求加設康樂設施)	28	(8%)
(iv) 待遇及福利(例如要求增加打電話次數、轉換工作及院所調遷)	49	(13%)
(v) 與其他部門／機構有關的事宜(例如申請法律援助、申請傷殘津貼、要求在釋放後獲提供居所)	32	(9%)
(vi) 其他	10	(2%)
總計：	373	

(4) 由於太平紳士在巡視入境事務處的入境事務中心時接到的要求／查詢大幅增加(由二零一三年的72宗增至二零一四年的153宗)，加上個別涉及被扣留者提出免遣返保護聲請的個案情況複雜，部門需時超過一個月以跟進部分的要求／查詢。

太平紳士提出的建議／意見

16. 進行巡視的太平紳士除了接收投訴／要求／查詢外，還須就有關院所的設施和服務作出評核，並將他們的建議／意見，於每次巡視後將之記入太平紳士巡視記錄內。他們的建議／意見主要着重院所的實際環境、設施及設備，以及服務質素等。太平紳士所作出的評核、提出的建議及意見均納入巡視記錄內，以方便院所留意有待改善之處，並了解設施的一般情況及所作的改善。

17. 從巡視記錄可見，太平紳士大致上滿意院所整體提供的設施和服務。二零一四年，太平紳士提出 155 項建議／意見，而二零一三年則提出 161 項。有 80% 的建議／意見在一個月內予以跟進，而二零一三年的比率則為 84%。有關的統計數字摘要載於下文表 3。

表 3 — 二零一四年提出的建議／意見數目和類別

建議／意見類別	二零一四年 提出的建議／ 意見數目	(%)
(i) 實際環境、設施及設備(例如翻新院所建築物的需要、更換舊電腦)	68	(44%)
(ii) 服務質素(例如改善膳食服務、定期檢討服務需要)	44	(28%)
(iii) 人力策劃(例如為職員提供培訓、制訂措施減少人手流失)	17	(11%)
(iv) 訓練計劃及康樂活動(例如提供市場導向的職業訓練課程、安排更多活動)	17	(11%)
(v) 投訴渠道及投訴處理	2	(1%)
(vi) 其他	7	(5%)
總計：	155	

18. 有關過去三年太平紳士巡視的次數、接到的投訴、要求／查詢，以及太平紳士提出的建議／意見，詳細統計數字載於**附件 B**。

19. 按院所組別編制的詳細統計數字和資料載於**附件 C**。

總結

20. 政府非常重視太平紳士巡視制度。這套視察制度有用及具成效，可在其他既定的投訴渠道以外提供一個獨立渠道，讓被羈留者／住院者／被扣留者提出投訴，並讓有關方面按情況所需，就投訴進行調查或跟進。相關的決策局／部門亦可藉太平紳士提出的意見及建議，改善轄下院所設施和服務的管理。政府將一如以往，定期檢討太平紳士巡視制度，並確保制度有效運作。

政務司司長辦公室轄下行政署
二零一五年六月

二零一四年太平紳士巡視計劃下的院所名單

I. 法定巡視

編號	院所名稱	太平紳士 巡視次數	負責部門 / 機構
A. 成人監獄 / 懲教所			
1.	伊利沙伯醫院羈留病房 ⁽¹⁾	每兩週一次	懲教署
2.	瑪麗醫院羈留病房 ⁽²⁾	每兩週一次	懲教署
3.	喜靈洲懲教所 ⁽³⁾	每兩週一次	懲教署
4.	荔枝角收押所 ⁽¹⁾	每兩週一次	懲教署
5.	羅湖懲教所	每兩週一次	懲教署
6.	馬坑監獄 ⁽²⁾	每兩週一次	懲教署
7.	白沙灣懲教所	每兩週一次	懲教署
8.	百勤樓 ⁽⁴⁾	每月一次	懲教署
9.	壁屋監獄	每兩週一次	懲教署
10.	石壁監獄	每兩週一次	懲教署
11.	小欖精神病治療中心	每兩週一次	懲教署
12.	赤柱監獄	每兩週一次	懲教署
13.	大欖女懲教所 ⁽⁵⁾	每兩週一次	懲教署
14.	大欖懲教所	每兩週一次	懲教署
15.	塘福懲教所	每兩週一次	懲教署
16.	東頭懲教所	每兩週一次	懲教署
B. 青年囚犯懲教所			
17.	紫荊樓 ⁽⁵⁾	每兩週一次	懲教署
18.	歌連臣角懲教所	每月一次	懲教署
19.	勵敬懲教所 ⁽⁶⁾	每兩週一次	懲教署
20.	豐力樓 ⁽⁴⁾	每月一次	懲教署
21.	壁屋懲教所	每兩週一次	懲教署
22.	沙咀懲教所 ⁽⁷⁾	每兩週一次	懲教署

編號	院所名稱	太平紳士 巡視次數	負責部門／ 機構
23.	大潭峽懲教所 ⁽⁸⁾	每兩週一次	懲教署
C. 戒毒院所			
24.	喜靈洲戒毒所 ⁽³⁾	每兩週一次	懲教署
25.	勵新懲教所 ⁽⁹⁾	每兩週一次	懲教署
26.	勵顧懲教所 ⁽⁹⁾	每兩週一次	懲教署
D. 更生中心			
27.	芝蘭更生中心 ⁽⁶⁾	每兩週一次	懲教署
28.	勵志更生中心 ⁽⁷⁾	每兩週一次	懲教署
29.	勵行更生中心 ⁽⁴⁾	每月一次	懲教署
30.	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中心			
31.	青山灣入境事務中心	每兩週一次	入境事務處
32.	廉政公署扣留中心	每兩週一次	廉政公署
33.	馬頭角羈留中心	每季一次	入境事務處
F. 精神科醫院			
34.	青山醫院	每月一次	醫院管理局
35.	九龍醫院九龍精神科觀察治療中心	每月一次	醫院管理局
36.	葵涌醫院	每月一次	醫院管理局
37.	大埔醫院新界東區精神科觀察治療中心	每月一次	醫院管理局
38.	東區尤德夫人那打素精神病觀察治療院	每月一次	醫院管理局
G. 社會福利署轄下羈留院、收容所、感化院舍及感化院			
39.	保良局永隆銀行金禧庇護工場及宿舍	每季一次	社會福利署
40.	屯門兒童及青少年院	每月一次	社會福利署

附註：

- (1) 太平紳士每次巡視包括伊利沙伯醫院羈留病房(第 1 號)和荔枝角收押所(第 4 號)。
- (2) 太平紳士每次巡視包括瑪麗醫院羈留病房(第 2 號)和馬坑監獄(第 6 號)。
- (3) 太平紳士每次巡視包括喜靈洲懲教所(第 3 號)和喜靈洲戒毒所(第 23 號)。
- (4) 太平紳士每次巡視包括百勤樓(第 8 號)、豐力樓(第 20 號)和勵行更生中心(第 28 號)。
- (5) 太平紳士每次巡視包括大欖女懲教所(第 13 號)、紫荊樓(第 17 號)和蕙蘭更生中心(第 29 號)。
- (6) 太平紳士每次巡視包括勵敬懲教所(第 19 號)和芝蘭更生中心(第 27 號)。
- (7) 勵志更生中心(第 28 號)於二零一四年三月二十六日遷移至沙咀懲教所(第 22 號)內的處所，此後太平紳士一併巡視該兩間院所。
- (8) 太平紳士自二零一四年三月起巡視大潭峽懲教所(第 23 號)。
- (9) 太平紳士每次巡視包括勵新懲教所(第 25 號)和勵顧懲教所(第 26 號)。

II. 非法定巡視

編號	院所名稱	太平紳士 巡視次數	負責部門／機構
A. 戒毒院所			
1.	石鼓洲康復院	每季一次	衛生署
2.	區貴雅修女紀念婦女康復中心	每季一次	衛生署
B. 設有 24 小時急症室服務的急症醫院及設有急症及非急症服務的醫院			
3.	雅麗氏何妙齡那打素醫院	每半年一次	醫院管理局
4.	明愛醫院	每季一次	醫院管理局
5.	靈實醫院	每半年一次	醫院管理局
6.	香港佛教醫院	每半年一次	醫院管理局
7.	九龍醫院	每季一次	醫院管理局
8.	廣華醫院	每季一次	醫院管理局
9.	北區醫院	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 ⁽¹⁰⁾	每半年一次	醫院管理局
17.	沙田醫院	每半年一次	醫院管理局
18.	大埔醫院	每半年一次	醫院管理局
19.	將軍澳醫院	每半年一次	醫院管理局
20.	屯門醫院	每季一次	醫院管理局
21.	東華東院	每半年一次	醫院管理局
22.	東華三院黃大仙醫院	每半年一次	醫院管理局
23.	東華醫院	每半年一次	醫院管理局
24.	基督教聯合醫院	每季一次	醫院管理局
25.	仁濟醫院	每季一次	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
C. 精神科醫院			
26.	小欖醫院	每半年一次	醫院管理局
D. 非急症或療養醫院			
27.	春磡角慈氏護養院	每半年一次	醫院管理局
28.	沙田慈氏護養院	每半年一次	醫院管理局
29.	麥理浩復康院	每半年一次	醫院管理局
30.	東華三院馮堯敬醫院	每半年一次	醫院管理局
31.	黃竹坑醫院	每半年一次	醫院管理局
E. 特別性質的急症醫院			
32.	白普理寧養中心	每半年一次	醫院管理局
33.	大口環根德公爵夫人兒童醫院	每半年一次	醫院管理局
34.	葛量洪醫院	每半年一次	醫院管理局
35.	香港眼科醫院	每半年一次	醫院管理局
36.	聖母醫院	每半年一次	醫院管理局
37.	長洲醫院	每半年一次	醫院管理局
38.	鄧肇堅醫院 ⁽¹⁰⁾	每半年一次	醫院管理局
F. 非政府機構轄下的兒童院			
39.	香港明愛——明愛培立中心	每半年一次	社會福利署
40.	香港青少年培育會——白普理宿舍	每半年一次	社會福利署
41.	香港學生輔助會——荷蘭宿舍	每半年一次	社會福利署
42.	香港學生輔助會——石壁宿舍	每半年一次	社會福利署
43.	善牧會——瑪利灣中心	每半年一次	社會福利署
44.	香港扶幼會——則仁中心	每半年一次	社會福利署
45.	香港扶幼會——長康宿舍	每半年一次	社會福利署
46.	香港扶幼會——盛德中心	每半年一次	社會福利署
47.	香港扶幼會——元洲宿舍	每半年一次	社會福利署
48.	東華三院——穎妍宿舍	每半年一次	社會福利署

編號	院所名稱	太平紳士 巡視次數	負責部門／機構
G. 社會福利署／非政府機構轄下為殘疾人士提供日間及住宿服務的單位			
49.	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
50.	基督教香港信義會——葵盛宿舍	每半年一次	社會福利署
51.	扶康會——扶康會康復中心	每半年一次	社會福利署
52.	基督教靈實協會——靈實坑口護理院	每半年一次	社會福利署
53.	香港盲人輔導會——賽馬會盲人中心	每半年一次	社會福利署
54.	香港盲人輔導會——賽馬會屯門盲人安老院 ⁽¹¹⁾	每半年一次	社會福利署
55.	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
56.	新生精神康復會——屯門長期護理院	每半年一次	社會福利署
57.	保良局——鄭翼之中心	每半年一次	社會福利署
58.	香港心理衛生會——賽馬會大樓	每半年一次	社會福利署
59.	救世軍——長康社區展能暨宿舍服務	每半年一次	社會福利署
60.	東華三院何玉清工場暨宿舍	每半年一次	社會福利署
61.	東華三院——賽馬會復康中心	每半年一次	社會福利署
62.	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
H. 非政府機構轄下的安老院			
63.	香港明愛——明愛李嘉誠護理安老院	每半年一次	社會福利署
64.	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
65.	香海正覺蓮社——佛教寶靜安老院	每半年一次	社會福利署

編號	院所名稱	太平紳士 巡視次數	負責部門／機構
66.	香港聖公會福利協會—— 香港聖公會李嘉誠護理安老院	每半年一次	社會福利署
67.	耆色園——可蔭護理安老院	每半年一次	社會福利署
68.	東華三院——黃祖棠護理安老院 ⁽¹²⁾	每半年一次	社會福利署
69.	仁濟醫院——華懋護理安老院	每半年一次	社會福利署
I. 提供社會服務的慈善機構			
70.	保良局	每季一次	民政事務總署

附註：

- (10) 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 38 號)。
- (11) 由於香港盲人輔導會——賽馬會屯門盲人安老院(第 54 號)自二零一零年七月起進行工程，這段期間暫停太平紳士巡視。
- (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 62 號)和東華三院——黃祖棠護理安老院(第 68 號)。

二零一二年至二零一四年
太平紳士接到的投訴、要求／查詢及
提出的建議／意見統計數字

院所	太平紳士 巡視計劃下的 院所數目			太平紳士 巡視次數			太平紳士 獲到的 投訴數目			太平紳士 接到的要求／ 查詢數目			太平紳士 所提的建議／ 意見數目		
	2012	2013	2014	2012	2013	2014	2012	2013	2014	2012	2013	2014	2012	2013	2014
懲教署院所	29	29	30	439	442	450	115	137	133	71	87	85	38	44	28
醫院管理局 轄下醫院	41	41	41	140	148	152	23	13	21	217	191	134	53	47	50
廉政公署 扣留中心	1	1	1	24	24	23	0	0	0	0	0	0	0	0	0
入境事務處 入境事務中心	2	2	2	28	28	28	1	0	0	93	72	153	7	4	3
保良局	1	1	1	4	4	4	0	0	0	0	0	0	2	1	1
石鼓洲康復院及 區貴雅修女紀念 婦女康復中心	2	2	2	8	8	8	0	0	0	0	0	0	8	5	5
社會福利署／ 非政府機構 轄下院舍	33	33	33	75	74	74	0	1	0	0	8	1	66	60	68
總計：	109	109	110⁽¹⁾	718	728	739	139	151	154	381	358	373	174	164	155

(1) 包括自二零一四年三月起重新開放的大潭峽懲教所。

太平紳士巡視個別院所的詳細資料

(二零一四年一月一日至二零一四年十二月三十一日)

I. 懲教署院所

A. 投訴、要求／查詢及建議／意見的統計數字

編號	院所名稱	太平紳士 巡視次數	太平紳士 接到的投訴 數目	太平紳士 接到的要求 ／查詢數目	太平紳士 所提建議／ 意見數目
1.	歌連臣角懲教所	12	0	0	1
2.	伊利沙伯醫院羈留病房／荔枝角收押所 [◆]	25	10	7	2
3.	瑪麗醫院羈留病房／馬坑監獄 [◆]	24	0	0	2
4.	喜靈洲懲教所／喜靈洲戒毒所 [◆]	23	1	0	2
5.	勵志更生中心 [^]	3	0	0	0
6.	勵敬懲教所／芝蘭更生中心 [◆]	24	0	0	0
7.	勵新懲教所／勵顧懲教所 [◆]	21	2	0	1
8.	羅湖懲教所	24	8	21	2
9.	白沙灣懲教所	25	1	4	4
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	2
12.	壁屋監獄	24	0	0	1
13.	沙咀懲教所／勵志更生中心 [^]	23	0	0	0
14.	石壁監獄	24	4	5	0
15.	小欖精神病治療中心	24	46	13	1
16.	赤柱監獄	24	55	25	0
17.	大欖女懲教所／紫荊樓／蕙蘭更生中心 [○]	24	0	1	1
18.	大欖懲教所	23	2	0	0
19.	大潭峽懲教所	19	0	0	1
20.	塘福懲教所	24	0	3	0
21.	東頭懲教所	24	4	6	6
	總計：	450	133	85	28

◆ 表示每次巡視包括兩間院所。

○ 表示每次巡視包括三間院所。

^ 勵志更生中心於二零一四年三月二十六日遷移至沙咀懲教所內的處所，此後太平紳士一併巡視該兩間院所。

B. 太平紳士就院所提供的設施及服務給予滿意評分的統計數字*

編號	院所名稱	太平紳士 巡視次數	對設施的 整體評分 ⁺		對服務的 整體評分 ⁺	
			滿意	不滿意	滿意	不滿意
1.	歌連臣角懲教所	12	12	0	12	0
2.	伊利沙伯醫院羈留病房 [△]	25	25	0	25	0
	荔枝角收押所 [△]		25	0	25	0
3.	瑪麗醫院羈留病房 [△]	24	23	0	23	0
	馬坑監獄 [△]		24	0	24	0
4.	喜靈洲懲教所 [△]	23	23	0	23	0
	喜靈洲戒毒所 [△]		23	0	23	0
5.	勵志更生中心 [^]	3	3	0	3	0
6.	勵敬懲教所／芝蘭更生中心	24	24	0	24	0
7.	勵新懲教所 [△]	21	21	0	21	0
	勵顧懲教所 [△]		21	0	21	0
8.	羅湖懲教所	24	24	0	24	0
9.	白沙灣懲教所	25	25	0	25	0
10.	豐力樓／百勤樓／勵行更生中心	12	12	0	12	0
11.	壁屋懲教所	24	24	0	24	0
12.	壁屋監獄	24	24	0	24	0
13.	沙咀懲教所／勵志更生中心 [^]	23	23	0	23	0
14.	石壁監獄	24	24	0	24	0
15.	小欖精神病治療中心	24	24	0	24	0
16.	赤柱監獄	24	24	0	24	0
17.	大欖女懲教所 [△]	24	24	0	24	0
	紫荊樓／蕙蘭更生中心 [△]		24	0	24	0
18.	大欖懲教所	23	23	0	23	0
19.	大潭峽懲教所	19	19	0	19	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：		450	566	0	566	0

* 太平紳士在巡視期間，視察有關院所提供的設施(例如醫院設施、住宿地方、廚房及院所建築物的一般狀況)，以及就有關服務(包括訓練計劃、康樂活動及管理服務)作出評核。

✦ 由於有些太平紳士可能在某次巡視時未有就院所的設施或服務給予整體評分，對設施或服務給予整體評分的總次數未必等於太平紳士巡視某院所的總次數。

△ 太平紳士就每間特定院所分別填寫報告。

^ 勵志更生中心於二零一四年三月二十六日遷移至沙咀懲教所內的處所，此後太平紳士一併巡視該兩間院所。

C. 就太平紳士接到的投訴採取的跟進行動摘要

太平紳士在巡視懲教署轄下院所期間接到的 133 宗¹投訴，分為以下幾類：

投訴類別	二零一四年接到的投訴數目	(%)
(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)	32	(24%)
(ii) 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)	13	(10%)
(iii) 待遇及福利(例如工作分配不公平、投訴／要求處理不當)	43	(32%)
(iv) 職員的態度及行為(例如不必要或過度使用武力、使用不雅語言)	31	(23%)
(v) 紀律處分(例如紀律處分程序不公平、處罰不當)	14	(11%)
總計：	133	

在該 133 宗個案中，112 宗屬於運作方面的投訴，性質簡單而不太嚴重，已由各有關院所處理，而院方已即場向太平紳士解釋。太平紳士信納這些個案已根據既定程序或指引妥為處理。在太平紳士巡視後，院方會晤了投訴人，並轉述太平紳士的意見。

餘下的 21 宗個案中，5 宗關於院所提供的服務，15 宗與職員的行為和態度有關，1 宗則關乎紀律處分，全部已轉交懲教署的投訴調查組調查。在該組負責處理的 21 宗投訴中，15 宗已完成調查。全部查明並非屬實。太平紳士和投訴人已獲書面告知調查結果。另有 5 宗投訴無需進一步調查，原因包括重複投訴、個案已由有關院所解決，又或在囚人士其後撤回投訴。截至二零一五年五月底，有 1 宗個案仍在處理中。

¹ 在133宗投訴中，有73宗是由兩名在囚人士提出，佔所有投訴個案約55%。

D. 就太平紳士接到的要求／查詢採取的跟進行動摘要

太平紳士在巡視懲教署轄下院所期間接到的 85 項要求／查詢，分為以下幾類：

要求／查詢類別	二零一四年接到的要求／查詢數目	(%)
(i) 要求提早釋放／暫時出院返家／擔保外釋	4	(5%)
(ii) 院所提供的服務(例如要求增加醫療護理及增加食物的選擇)	22	(26%)
(iii) 院所提供的設施及設備(例如要求加設康樂設施)	2	(2%)
(iv) 待遇及福利(例如要求增加打電話次數、轉換工作及院所調遷)	38	(45%)
(v) 與其他部門／機構有關的事宜(例如申請法律援助、申請傷殘津貼、要求在釋放後獲提供居所)	19	(22%)
總計：	85	

上述個案大多關乎在囚人士的待遇及福利(45%)、院所提供的服務(26%)，以及與其他部門／機構有關的事宜(22%)。院所管方已向太平紳士解釋這些個案的背景。在大部分個案中，太平紳士即場就要求或查詢作出回應；其他個案則轉交院所管方或其他有關當局跟進。懲教署已將所採取的行動告知太平紳士和在囚人士。

E. 就太平紳士提出的建議／意見採取的跟進行動摘要

太平紳士在巡視懲教署轄下院所期間提出的 28 項建議／意見，分為以下幾類：

建議／意見類別	二零一四年提出的建議／意見數目	(%)
(i) 實際環境、設施及設備(例如翻新院所建築物的需要、更換舊電腦)	12	(43%)
(ii) 服務質素(例如改善膳食服務、定期檢討服務需要)	3	(11%)
(iii) 人力策劃(例如為職員提供培訓、制訂措施減少人手流失)	3	(11%)
(iv) 訓練計劃及康樂活動(例如提供市場導向的職業訓練課程、安排更多活動)	10	(35%)
總計：	28	

太平紳士提出的建議大多關於第(i)類：實際環境、設施及設備。部分懲教院所並非為指定用途而建，且於數十年前落成，部分設施已經老化。懲教署已不時進行維修，以確保設施可供正常使用。太平紳士建議翻新及修復這些院所、進行小型改善工程及計劃，並加快完成正進行的修復工程，就此，有關院所已經作出跟進。至於對院所進行大規模改善工程的建議，已轉交建築署及有關部門考慮。此外，每間院所的教育組均會因應太平紳士提出的建議，檢討在囚人士的閱讀需要，而輔導主任亦會蒐集他們的意見，確保院所為他們提供合適的書籍和讀物。

就第(ii)類：服務質素而言，有些太平紳士建議為年老的在囚人士調配適當資源，以及把無煙環境擴展至所有院所。懲教署會考慮有關建議的可行性。

關於第(iii)類：人力策劃，有些太平紳士認為，院所人手不足以應付大量懲教名額。他們亦建議懲教署調配資源，以支援在囚人士的培訓和福利；監察服務需求；以及為日後擴展服務的需要預先籌謀。懲教署會考慮太平紳士的意見，並探討可行方法，爭取額外資源，以應付監獄管理和罪犯更生方面不

斷轉變的需求。此外，懲教署亦會制定應變計劃，以配合運作需要。

至於第(iv)類：訓練計劃及康樂活動，有些太平紳士建議懲教署提供更多市場導向的職業訓練課程予在囚人士選擇，以及邀請志願機構提供不同類型的訓練活動，冀能為在囚人士提供更多進修和就業的協助。懲教署已為合資格的本地成年在囚人士提供全日制及部分時間制的職業訓練課程，並會定期檢討有關安排，以及考慮為在囚人士在工場內的工作加入更多職業訓練的內容。

II. 醫院管理局轄下醫院

A. 投訴、要求／查詢及建議／意見的統計數字

編號	院所名稱	太平紳士 巡視次數	太平紳士 接到的投訴 數目	太平紳士 接到的要求 ／查詢數目	太平紳士 所提建議／ 意見數目
1.	雅麗氏何妙齡那打素醫院	2	0	0	0
2.	白普理寧養中心	2	0	0	0
3.	明愛醫院	4	0	0	1
4.	青山醫院	13	0	1	4
5.	春磡角慈氏護養院	2	0	0	1
6.	沙田慈氏護養院	2	0	0	0
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	1
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	0
12.	九龍醫院	4	0	0	0
13.	九龍醫院九龍精神科觀察治療中心	12	3	22	4
14.	葵涌醫院	12	5	7	10
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	11	59	10
18.	北區醫院	2	0	0	1
19.	聖母醫院	2	0	0	0
20.	東區尤德夫人那打素醫院	4	0	0	1
21.	東區尤德夫人那打素精神病觀察治療院	12	2	45	5
22.	博愛醫院	2	0	0	1
23.	威爾斯親王醫院	3	0	0	1
24.	瑪嘉烈醫院	4	0	0	0
25.	伊利沙伯醫院	4	0	0	1
26.	瑪麗醫院	4	0	0	0
27.	律敦治醫院／鄧肇堅醫院◆	2	0	0	0

◆ 表示每次巡視包括兩間院所。

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 所提建議／ 意見數目
28.	沙田醫院	2	0	0	0
29.	小欖醫院	2	0	0	0
30.	長洲醫院	2	0	0	0
31.	大埔醫院	2	0	0	0
32.	將軍澳醫院	2	0	0	0
33.	屯門醫院	4	0	0	0
34.	東華東院	2	0	0	0
35.	東華三院馮堯敬醫院	2	0	0	1
36.	東華三院黃大仙醫院	2	0	0	0
37.	東華醫院	2	0	0	2
38.	基督教聯合醫院	4	0	0	0
39.	黃竹坑醫院	2	0	0	2
40.	仁濟醫院	4	0	0	1
	總計：	152	21	134	50

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	13	11	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	1	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	0	2	0
11.	香港眼科醫院	2	2	0	2	0
12.	九龍醫院	4	4	0	4	0
13.	九龍醫院九龍精神科觀察治療 中心	12	9	0	11	0
14.	葵涌醫院	12	11	1 [@]	12	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	10	0	10	0
18.	北區醫院	2	2	0	2	0
19.	聖母醫院	2	2	0	2	0
20.	東區尤德夫人那打素醫院	4	3	0	3	0

* 太平紳士在巡視期間，視察有關院所提供的設施(例如病房設施、門診部及院所建築物的一般狀況)，以及就有關服務(包括病人護理及膳食／支援／管理服務)作出評核。

✦ 由於有些太平紳士可能在某次巡視時未有就院所的設施或服務給予整體評分，對設施或服務給予整體評分的總次數未必等於太平紳士巡視某院所的總次數。

@ 進行巡視的太平紳士認為有關設施已經過時。醫院管方已通知有關的太平紳士，醫院會進行翻新，以改善有關設施。在這方面，九間住院病房的翻新工程已於二零一四年年底完成。

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
21.	東區尤德夫人那打素精神病觀察治療院	12	12	0	12	0
22.	博愛醫院	2	2	0	2	0
23.	威爾斯親王醫院	3	3	0	3	0
24.	瑪嘉烈醫院	4	3	0	2	0
25.	伊利沙伯醫院	4	3	0	4	0
26.	瑪麗醫院	4	4	0	4	0
27.	律敦治醫院／鄧肇堅醫院 [◆]	2	2	0	2	0
28.	沙田醫院	2	2	0	2	0
29.	小欖醫院	2	2	0	2	0
30.	長洲醫院	2	2	0	2	0
31.	大埔醫院	2	2	0	2	0
32.	將軍澳醫院	2	2	0	1	0
33.	屯門醫院	4	4	0	3	0
34.	東華東院	2	2	0	2	0
35.	東華三院馮堯敬醫院	2	2	0	2	0
36.	東華三院黃大仙醫院	2	1	0	2	0
37.	東華醫院	2	2	0	2	0
38.	基督教聯合醫院	4	4	0	4	0
39.	黃竹坑醫院	2	2	0	2	0
40.	仁濟醫院	4	3	0	3	0
	總計：	152	134	1	137	0

-
- ✦ 由於有些太平紳士可能在某次巡視時未有就院所的設施或服務給予整體評分，對設施或服務給予整體評分的總次數未必等於太平紳士巡視某院所的總次數。
 - ◆ 表示每次巡視包括兩間院所。

C. 就太平紳士接到的投訴採取的跟進行動摘要

太平紳士在巡視醫院期間接到的 21 宗投訴，分為以下幾類：

投訴類別	二零一四年接到的投訴數目	(%)
(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)	3	(14%)
(ii) 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)	3	(14%)
(iii) 待遇及福利(例如工作分配不公平、投訴／要求處理不當)	2	(10%)
(iv) 職員的態度及行為(例如不必要或過度使用武力、使用不雅語言)	7	(33%)
(v) 其他	6	(29%)
總計：	21	

上述 21 宗投訴均由精神科病房病人提出。當中有 12 宗並不成立，原因是個案與病人的幻覺和精神狀況不穩定有關，例如一名病人常常認為自己屢被責罵和束縛，但隨着其精神狀況逐漸好轉，便再沒有這種感覺。至於餘下的 9 宗個案，3 宗與病房環境及設備有關；2 宗涉及職員態度；另外 4 宗關乎病人之間的交往，包括 2 宗懷疑偷竊個案、1 宗涉嫌欺凌個案，以及 1 宗襲擊個案。有關醫院已作出跟進，以改善實際環境及職員態度。醫院亦提醒職員，須密切留意病人之間的任何衝突，以防止打鬥，並須確保病人的私人財物妥善存放。

D. 就太平紳士接到的要求／查詢採取的跟進行動摘要

太平紳士巡視醫院期間接到的 134 項要求／查詢，全部由精神科病房病人提出。該等要求／查詢，分為以下幾類：

要求／查詢類別	二零一四年接到的 要求／查詢數目	(%)
(i) 要求提早出院／暫時出院返家／擔保外釋	47	(35%)
(ii) 院所提供的服務(例如要求增加醫療護理及增加食物的選擇)	29	(21%)
(iii) 院所提供的設施及設備(例如要求加設康樂設施)	26	(19%)
(iv) 待遇及福利(例如要求增加打電話次數、轉換工作及院所調遷)	10	(8%)
(v) 與其他部門／機構有關的事宜(例如申請法律援助、申請傷殘津貼、要求在出院後獲提供居所)	12	(9%)
(vi) 其他	10	(8%)
總計：	134	

就第(i)類而言，關於提早出院或暫時出院返家的要求，均由精神科病房病人提出。主診醫生和高級醫療人員已覆檢所有要求。對於經臨牀診斷後被認為不適合出院或暫時出院返家的病人，院方會按照《精神健康條例》(第 136 章)的有關條文處理其要求。此外，亦會告知病人有權向精神健康覆核審裁處提出其關注之處。

就第(ii)類要求，部分與食物質素及種類有關，例如要求提供湯水、糖水及水果。亦有病人要求訂講外賣，並建議院方不要提供雞肉菜式或雞類食品。有關要求已交由醫院膳食部門考慮。部分病人則要求減少用藥，以及增加主診醫生巡房次數。這些要求一律轉交主診醫生處理，以重新評估病人情況。

就第(iii)及(iv)類而言，部分病人要求改善照明及洗手間設施。有關要求已轉交設施管理部門，以進行改善工程。相關醫院亦已增加清潔洗手間的次數，以及提醒病人小心使用洗手間。至於加設不同康樂設施、在使用電話方面提供更多方便，以及延長探病時間的要求，院方已在病人的臨牀情況及資源許可的情況下，盡量滿足其要求。

就第(v)類與個人或福利有關的事宜，例如病人出院後希望獲提供居所和綜合社會保障援助，有關要求已交由醫務社工處理。

就第(vi)類而言，有些病人就醫療制度和人手問題，向太平紳士表達意見。一名病人要求太平紳士協助其申請香港永久性居民身份證，以及聯絡她在中國內地的丈夫。兩名病人關注到精神病患者的人權問題，另有一名病人要求獲准在醫院內吸煙。醫院管方已就此向病人講解相關的細則和規定。

所有太平紳士均獲悉院所採取的跟進行動。

E. 就太平紳士提出的建議／意見採取的跟進行動摘要

太平紳士在巡視醫院期間提出的 50 項建議／意見，分為以下幾類：

建議／意見類別	二零一四年提出的建議／意見數目	(%)
(i) 實際環境、設施及設備(例如翻新院所建築物的需要、更換舊電腦)	28	(56%)
(ii) 服務質素(例如改善膳食服務、定期檢討服務需要)	11	(22%)
(iii) 人力策劃(例如為職員提供培訓、制訂措施減少人手流失)	7	(14%)
(iv) 訓練計劃及康樂活動(例如提供市場導向的職業訓練課程、安排更多活動)	3	(6%)
(v) 其他	1	(2%)
總計：	50	

有關太平紳士就第(i)類：醫院的實際環境、設施及設備提出的建議和意見，有些個案已取得維修／翻新／重建的撥款。醫管局會繼續確保轄下所有醫院建築物獲得周全的保養。因應有些太平紳士建議進行小型改善工程，例如改善通風，有關醫院已把改善工程納入二零一五／一六年度的工作項目內。此外，進行病房翻新工程時，除考慮病人的私隱外，亦會提供安全的戶外活動空間。

院方接獲很多有關第(ii)類的正面意見。有些太平紳士建議，醫院應採取一切措施防止病人間發生欺凌事件，並就中國內地對服務的需求和對私家病床的需求提出意見。

有些太平紳士關切到人手不足以應付服務需求的問題(第(iii)類)。醫管局除繼續招聘人手外，亦會致力檢討薪酬條件及簡化工序，以維持服務質素。

就第(iv)類：訓練計劃及康樂活動而言，太平紳士建議加強對患者家屬的教育工作，以及為長期住院的精神病患者，提供更多元化的康樂活動。醫院管方會研究可否以現有資源，提供更多康樂活動。

再者，醫管局會考慮太平紳士就第(v)類提出的建議，引入電子科技以提供派藥服務。

III. 廉政公署扣留中心

A. 投訴、要求／查詢及建議／意見的統計數字

院所名稱	太平紳士 巡視次數	太平紳士 接到的投訴 數目	太平紳士 接到的要求 ／查詢數目	太平紳士 所提建議／ 意見數目
廉政公署扣留中心	23	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
廉政公署扣留中心	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(例如扣留室、會客室、搜身／醫療／起訴室及建築物的一般狀況)，以及就有關服務(包括食物、寢具及管理服務)作出評核。

IV. 入境事務處入境事務中心

A. 投訴、要求／查詢及建議／意見的統計數字

編號	院所名稱	太平紳士 巡視次數	太平紳士 接到的投訴 數目	太平紳士 接到的要求 ／查詢數目	太平紳士 所提建議／ 意見數目
1	青山灣入境事務中心	24	0	152	2
2	馬頭角羈留中心	4	0	1	1
	總計：	28	0	153	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*

編號	院所名稱	太平紳士 巡視次數	對設施的 整體評分		對服務的 整體評分†	
			滿意	不滿意	滿意	不滿意
1	青山灣入境事務中心	24	24	0	24	0
2	馬頭角羈留中心	4	4	0	3	0
	總計：	28	28	0	27	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、清潔衛生、保安及院所建築物的一般狀況)，以及就有關服務(包括膳食／醫療安排、保管被羈留者的財物及管理服務)作出評核。

† 由於有些太平紳士可能在某次巡視時未有就設施或服務給予整體評分，對設施或服務給予整體評分的總次數，未必等於太平紳士巡視某院所的總次數。

C. 就太平紳士接到的要求／查詢採取的跟進行動摘要

太平紳士在巡視青山灣入境事務中心和馬頭角羈留中心期間接到的 153 項要求／查詢，分為以下幾類：

要求／查詢類別	二零一四年接到的 要求／查詢數目	(%)
(i) 要求提早釋放／暫時出院返家／擔保外釋	119	(77%)
(ii) 院所提供的服務(例如要求增加醫療護理及增加食物的選擇)	32	(21%)
(iii) 待遇及福利(例如要求增加打電話次數、轉換工作及院所調遷)	1	(1%)
(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)	1	(1%)
總計：	153	

關於第(i)類的 119 項要求主要關乎查核個案的處理進度、要求會晤個案負責人和擔保外釋。該等要求已轉交相關組別跟進。

關於第(ii)類 31 項關乎膳食服務供應的要求，已轉交服務供應商考慮。一名女性被羈留者因懷孕而要求合適的衣物，其要求已獲允許。

關於第(iii)類的要求，主要關乎有特別需要的被扣留者的安排，而第(iv)類的要求，則與向其他部門／機構查核申請進度有關。該等要求已由福利主任處理，並轉交有關的部門／機構。

有關的太平紳士已獲悉中心採取的行動。

D. 就太平紳士提出的建議／意見採取的跟進行動摘要

太平紳士在巡視青山灣入境事務中心和馬頭角羈留中心期間提出三項建議／意見，分為以下幾類：

要求／查詢類別	二零一四年提出的建議／意見數目	(%)
(i) 實際環境、設施及設備(例如翻新院所建築物的需要、更換舊電腦)	1	(33%)
(ii) 服務質素(例如改善膳食服務、定期檢討服務需要)	2	(67%)
總計：	3	

在實際環境方面，太平紳士的意見是被羈留者的休憩地方不足。因此，很多被羈留者都選擇牀上休息。太平紳士備悉，有關中心由昔日的政府建築物改建而成，礙於建築限制，難以提供設施。

至於服務質素，太平紳士提出兩項建議／意見，當中提及當值醫生的語文能力，以及向被羈留者提供有關統一審核機制的資訊。

中心已因應太平紳士的建議採取跟進行動，當中包括向醫療服務機構轉達意見，以及在每個日間活動室擺放羈留政策的文本和相關的參考資料，供被羈留者參閱。

V. 保良局

A. 投訴、要求／查詢及建議／意見的統計數字

編號	院所名稱	太平紳士 巡視次數	太平紳士 接到的投訴 數目	太平紳士 接到的要求 ／查詢數目	太平紳士 所提建議／ 意見數目
1.	保良局	4	0	0	1
	總計：	4	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*

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.	保良局	4	4	0	3	0
	總計：	4	4	0	3	0

C. 就太平紳士提出的建議／意見採取的跟進行動摘要

關於實際環境、設施及設備，太平紳士知悉該建築物的設計並非專為提供幼兒服務而設，因此認為設施須予更新，以加強兒童服務，尤其是有特別需要兒童的服務。保良局會繼續奉行本身的宗旨，提供優質服務並提升設施，務求切合兒童的需要。

* 太平紳士在巡視期間，視察有關院所提供的設施(例如宿舍、庇護工場及院所建築物的一般狀況)，以及就有關服務(包括住宿／日託／康復服務)作出評核。

† 由於有些太平紳士可能在某次巡視時未有就院所的設施或服務給予整體評分，對設施或服務給予整體評分的總次數未必等於太平紳士巡視某院所的總次數。

VI. 石鼓洲康復院及區貴雅修女紀念婦女康復中心

A. 投訴、要求／查詢及建議／意見的統計數字

編號	院所名稱	太平紳士 巡視次數	太平紳士 接到的投訴 數目	太平紳士 接到的要求 ／查詢數目	太平紳士 所提建議／ 意見數目
1.	石鼓洲康復院	4	0	0	1
2.	區貴雅修女紀念婦女康復中心	4	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.	石鼓洲康復院	4	4	0	4	0
2.	區貴雅修女紀念婦女康復中心	4	4	0	4	0
	總計：	8	8	0	8	0

* 太平紳士在巡視期間，視察有關院所提供的設施(例如醫院設備、住宿地方、廚房及院所建築物的一般狀況)，以及就有關服務(包括訓練課程、康樂活動及管理服務)作出評核。

C. 就太平紳士提出的建議／意見採取的跟進行動摘要

太平紳士提出了五項建議／意見：

建議／意見類別	二零一四年提出的建議／意見數目	(%)
(i) 實際環境、設施及設備(例如翻新院所建築物的需要、更換舊電腦)	1	(20%)
(ii) 人力策劃(例如為職員提供培訓、制訂措施減少人手流失)	2	(40%)
(iii) 其他	2	(40%)
總計：	5	

第(i)類關於中心的實際環境方面，太平紳士的意見是有關建築物的樓齡一般很高，牆壁亦顯得頗為殘舊，需要修葺。就第(ii)類所提出的意見，是工作量在過去數年不斷增加，人手調配須予進一步改善。衛生署會繼續提供所需的協助和支援，以處理中心就所需資源而提出的撥款申請。

至於第(iii)類，太平紳士認為區貴雅修女紀念婦女康復中心管理住院者所採用的模式，即治療社區模式，可予優化，以提供更深入的戒毒治療及康復服務；而另外一項意見，則是關於擬在石鼓洲康復院鄰近人工島上興建綜合廢物管理設施可能對中心的影響。太平紳士獲悉，根據環境影響評估報告的結果，如實施適當的緩解措施，有關建造及營運綜合廢物管理設施可能引起的環境影響可控制在既定的標準和指引範圍內。

VII. 社會福利署／非政府機構轄下的院所

A. 投訴、要求／查詢及建議／意見的統計數字

編號	院所名稱	太平紳士 巡視次數	太平紳士 接到的投訴 數目	太平紳士 接到的要求／ 查詢數目	太平紳士 所提建議／ 意見數目
1.	香港明愛——明愛賽馬會荔景社會服務中心	2	0	0	7
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	2
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	1
9.	香港青少年培育會——白普理宿舍	2	0	0	0
10.	香港聖公會福利協會——香港聖公會李嘉誠護理安老院	2	0	0	0
11.	香港盲人輔導會——賽馬會盲人中心	2	0	0	2
12.	香港盲人輔導會——賽馬會屯門盲人安老院	0 [#]	-	-	-
13.	香港學生輔助會——荷蘭宿舍	2	0	0	0
14.	香港學生輔助會——石壁宿舍	2	0	0	1
15.	新生精神康復會——新生會大樓長期護理院	2	0	0	2
16.	新生精神康復會——屯門長期護理院	2	0	0	6
17.	保良局永隆銀行金禧庇護工場及宿舍	4	0	0	2
18.	保良局——鄭翼之中心	2	0	0	3

[#] 由於香港盲人輔導會——賽馬會屯門盲人安老院自二零一零年七月起進行工程，這段期間暫停太平紳士巡視。

編號	院所名稱	太平紳士 巡視次數	太平紳士 接到的投訴 數目	太平紳士 接到的要求/ 查詢數目	太平紳士 所提建議/ 意見數目
19.	薈色園——可蔭護理安老院	2	0	0	1
20.	善牧會——瑪利灣中心	2	0	0	3
21.	香港扶幼會——則仁中心	2	0	0	3
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——元洲宿舍	2	0	0	1
25.	香港心理衛生會——賽馬會大樓	2	0	0	6
26.	救世軍——長康社區展能暨宿舍服務	2	0	0	3
27.	屯門兒童及青少年院	12	0	1	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	2
30.	東華三院——穎妍宿舍	2	0	0	2
31.	東華三院——黃祖棠護理安老院	2	0	0	0
	東華三院——黃祖棠綜合職業復康中心暨宿舍◆		0	0	2
32.	仁濟醫院——華懋護理安老院	2	0	0	1
	總計：	74	0	1	68

◆ 表示每次巡視包括兩間院所。

B. 太平紳士就院所提供的設施及服務給予滿意評分的統計數字*

編號	院所名稱	太平紳士 巡視次數	對設施的 整體評分 ⁺		對服務的 整體評分 ⁺	
			滿意	不滿意	滿意	不滿意
1.	香港明愛——明愛賽馬會荔景社會服務中心	2	2	0	2	0
2.	香港明愛——明愛李嘉誠護理安老院	2	2	0	2	0
3.	香港明愛——明愛培立中心	2	1	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	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
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

* 太平紳士在巡視期間，視察有關院所提供的設施(例如宿舍、廚房／食堂、康樂設施及院所建築物的一般狀況)，以及就有關服務(包括學科／職業先修訓練課程及醫療／管理服務)作出評核。

✦ 由於有些太平紳士可能在某次巡視時未有就院所的設施或服務給予整體評分，對設施或服務給予整體評分的總次數未必等於太平紳士巡視某院所的總次數。

由於香港盲人輔導會——賽馬會屯門盲人安老院自二零一零年七月起進行工程，這段期間暫停太平紳士巡視。

編號	院所名稱	太平紳士 巡視次數	對設施的 整體評分 ⁺		對服務的 整體評分 ⁺	
			滿意	不滿意	滿意	不滿意
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	2	1	0	2	0
22.	香港扶幼會——長康宿舍	2	2	0	2	0
23.	香港扶幼會——盛德中心	2	2	0	2	0
24.	香港扶幼會——元洲宿舍	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	1	0	1	0
31.	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
32.	仁濟醫院——華懋護理安老院	2	2	0	2	0
總計：		74	73	0	75	0

✦ 由於有些太平紳士可能在某次巡視時未有就院所的設施或服務給予整體評分，對設施或服務給予整體評分的總次數未必等於太平紳士巡視某院所的總次數。

△ 太平紳士就每間特定院所分別填寫報告。

C. 就太平紳士接到的要求／查詢採取的跟進行動摘要

太平紳士接到一項關於院所服務的查詢，住宿者查詢膳食分量和廁紙質素的問題。有關院舍已聯絡供應商，跟進問題，並定期監察，確保為住宿者提供質素合理的日用品。

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的 68 項建議／意見，分為以下幾類：

建議／意見類別	二零一四年提出的建議／意見數目	(%)
(i) 實際環境、設施及設備(例如翻新院所建築物的需要、更換舊電腦)	25	(37%)
(ii) 服務質素(例如改善膳食服務、定期檢討服務需要)	28	(41%)
(iii) 人力策劃(例如為職員提供培訓、制訂措施減少人手流失)	5	(7%)
(iv) 訓練計劃及康樂活動(例如提供市場導向的職業訓練課程、安排更多活動)	4	(6%)
(v) 投訴渠道及投訴處理	2	(3%)
(vi) 其他	4	(6%)
總計：	68	

因應太平紳士就第(i)類提出的意見，一間院所已進行相應的改善工程，包括在天台闢設地方種菜，增加綠化地帶，為住宿者締造生氣勃勃的環境；以及探討可否在飯堂安裝冷氣，並定期檢視現有設施，以確保住宿者留院期間可在通風且得宜的環境下居住和學習。至於翻新和改善設施的建議，例如改善走廊和增設活動室，有關院所已着手就所須進行的大型翻新項目申請撥款，然後展開工程。關於避免將不同年齡組別的住宿者編配在一起的建議，待香港賽馬會慈善信託基金資助的設施改善計劃完成後，便會作出安排。此外，有關院所已採取跟進行動，清理洗手間的垃圾，以及在正門使用不同顏色的標貼。

就第(ii)類而言，有建議認為，續顧服務的發展及調撥院所的資源，應予檢討。社署已與院所和其他持份者討論跟進事宜。對於太平紳士建議採用小組生活方式，以及加強住宿者的個人護理，有關院所會透過設施改善計劃，改善實際環境，並會為年老體弱的住宿者提供更體貼的護理。

就第(iii)類而言，關於增加前線人手的建議，有關院所已採取跟進行動，展開招聘程序，並會向護理見習生提供培訓。

就第(iv)類即訓練計劃及康樂活動而言，有太平紳士建議為住宿者安排更多運動或活動，鼓勵他們早起，並安排他們為其他住宿者洗衣，加強他們服務社群的精神。有關院所已檢討並改進住宿者的活動和訓練日程，這方面的工作會持續不輟。

有關在大堂張貼投訴渠道告示的建議，有關院所已採取相應的跟進行動。此外，院所已採取行動，顧及到吸煙住宿者的需要和健康狀況，並提醒住宿者保持正確的坐立姿勢，以促進他們的健康。