

彰化縣衛生局長期照顧服務爭議調處作業要點

總說明

為健全長期照顧服務體系提供長期照顧服務，確保照顧及支持服務品質，發展普及、多元及可負擔之服務，保障接受服務者與照顧者之尊嚴、權益，彰化縣衛生局（以下簡稱本局）依長期照顧服務法第四十五條建置陳情、申訴及調處機制，處理民眾長照申訴案件及長照服務單位委託之爭議等事件，並為妥適處理本局受理長期照顧服務爭議調處事件，爰擬具「彰化縣衛生局長期照顧服務爭議調處作業要點」草案，共計二十點，其訂定要點如下：

一、本要點法規依據。(第一點)

二、本要點設置目的。(第二點)

三、本調處申請方式及申請應備文件資料。(第三點)

四、本調處不予受理情形。(第四點)

五、本調處召開會議及其行政事務處理日期。(第五點)

六、本爭議調處會委員人數及其指派或遴聘資格、條件，及其相關費用支應。(第六點)

七、本調處會議召開方式及決議原則。(第七點)

八、本調處會議第三公正人產生方式。(第八點)

九、本爭議調處會委員應行迴避事項。(第九點)

十、本調處會議必要時得邀請有關機關（構）、團體、專家或學者列席諮詢。(第十點)

十一、本調處會議當事人無正當理由拒絕配合時，本局後續處置方式。
(第十一點)

十二、本調處會議當事人或其代理人無正當理由，於調處期日不到場者

之後續處理方式。(第十二點)

十三、本調處會議調處期間，除經爭議調處會及當事人同意者外，調處程序及調處內容以不公開為原則。(第十三點)

十四、本調處會議調處作業秉持客觀、公正、正義之原則。(第十四點)

十五、本調處會議委員得以其認為適當之程序引導當事人達成調處。
(第十五點)

十六、本調處會議調處紀錄應記載事項。(第十六點)

十七、本調處會議調處不成立時當事人後續處理方式。(第十七點)

十八、本調處會議再召開方式。(第十八點)

十九、本調處會議調處過程中遇有暴力、威脅、利誘或其他不正當之行為時處理方式。(第十九點)

二十、本調處會議有對外行文必要時，應以本局名義行之。(第二十點)

彰化縣衛生局長期照顧服務爭議調處作業要點

逐點說明

| 名稱 | 說明 |
|---|-------------------|
| 彰化縣衛生局長期照顧服務爭議調處作業要點 | 本要點法規名稱。 |
| 規定 | 說明 |
| 一、彰化縣衛生局（以下簡稱本局）為保障接受長期照顧（以下簡稱長照）服務者之權益、妥速處理長照服務爭議、維護長照服務體系和諧及穩定，特依長期照顧服務法（以下簡稱長服法）第四十五條規定，訂定本要點。 | 本要點法規依據。 |
| 二、下列長照服務爭議事件（以下簡稱爭議事件），應適用本要點所訂調處程序： （一）因提供長照服務所致生命、身體、健康、財產或其他權利損害之爭議。 （二）其他長照服務有關民眾陳情或申訴案件，經主管機關認有調處之必要者。 | 本要點設置目的。 |
| 三、長照服務單位、長照服務使用者本人或其家屬、受任人申請長照服務爭議調處，應以書面載明下列事項，向本局提出申請： （一）調處事實、理由及對象。 （二）申請人姓名、身分證字號及地址。 （三）申請人委任他人代為提出申請時，應檢附委任書及受任人身分證明文件。 | 本調處申請方式及申請應備文件資料。 |
| 四、爭議事件申請案有下列情形之一者，本局不予受理： （一）已依醫療法之醫療爭議程序提起申請。 （二）已依司法救濟程序提起救濟。爭議事件於本局受理後，有前項二款情形之一者，本局得逕予結案。 | 本調處不予受理情形。 |

| | |
|--|---|
| <p>五、本局受理申請案件後，應提交長照服務爭議調處會（以下簡稱爭議調處會），並於受理次日起二十日內通知當事人調處期日及處所。</p> | <p>本調處召開會議及其行政事務處理日期。</p> |
| <p>六、爭議調處會置調處委員十一人至十五人，由主管機關首長就下列人員聘（派）兼之，並指定其中一人為召集人：</p> <p>（一）長照服務、長照管理之學者專家。</p> <p>（二）法律學者專家。</p> <p>（三）長照服務使用者代表。</p> <p>（四）機關代表。</p> <p>前項第四款委員，不得逾委員總數三分之一；單一性別委員，不得少於委員總數三分之一。</p> <p>委員任期一年，期滿得續聘（派）兼之；委員出缺時，得予補聘（派）兼；補聘（派）兼委員之任期至原委員任期屆滿之日止。機關代表擔任之委員，應隨其本職進退。</p> <p>調處委員均為無給職。但外聘委員得依規定支領出席費、交通費等，並由本局預算支應。</p> | <p>本爭議調處會委員人數及其指派或遴聘資格、條件，及其相關費用支應。</p> |
| <p>七、爭議調處會開會時，由調處委員輪派或由召集人指定三名調處委員組成調處小組，並互推一人為主席；必要時，得逕由全體委員召開調處會議，並由召集人為主席，召集人未能出席時，由出席之調處委員互推一人為主席。</p> <p>前項會議應有調處委員過半數之出席，始得召開；經出席委員半數以上之同意，始得作成決議。</p> | <p>本調處會議召開方式及決議原則。</p> |
| <p>八、雙方當事人經召集人同意，得推舉第三公正人一人，為協同調處人，參與調處程序。</p> <p>前項協同調處人，於該調處程序中，同調處委員。</p> | <p>本調處會議第三公正人產生方式。</p> |
| <p>九、調處委員於爭議事件有下列情形之一，應行迴避：</p> | <p>本爭議調處會委員應行迴避事項。</p> |

| | |
|---|--|
| <p>(一)本人或其配偶、直系血親、五親等內旁系血親、三親等內之姻親，為當事人者。</p> <p>(二)服務之長照服務機構（以下簡稱長照機構）或其所屬人員為當事人者。</p> | |
| <p>十、調處期日前，應依爭議事件之主要爭點或前提事實認定之需要，輪派調處委員或調派業務有關人員先行調查，並研擬意見。必要時得邀請有關機關（構）、團體、專家或學者列席諮詢。</p> | <p>本調處會議必要時得邀請有關機關（構）、團體、專家或學者列席諮詢。</p> |
| <p>十一、當事人無正當理由拒絕配合前點調查，本局得分別為下列處置：</p> <p>(一)長照機構：依長服法第三十九條第一項規定辦理並依同法第五十三條第一項第五款逕處。</p> <p>(二)長照機構以外之長照服務單位：依直轄市、縣（市）政府辦理長期照顧特約及費用支付作業要點及特約長期照顧服務契約書相關規定辦理。</p> <p>(三)長照服務使用者或其代理人：視為撤回申請。</p> | <p>本調處會議當事人無正當理由拒絕配合時，本局後續處置方式。</p> |
| <p>十二、當事人或其代理人無正當理由，於調處期日不到場者，視為調處不成立。但調處委員認為有成立調處之可能者，得另定調處期日。</p> | <p>本調處會議當事人或其代理人無正當理由，於調處期日不到場者之後續處理方式。</p> |
| <p>十三、調處期間，除經爭議調處會及當事人同意者外，以不公開為原則。</p> <p>調處委員應提示當事人及協同調處人，對於調處程序及調處內容不得對外公開。</p> | <p>本調處會議調處期間，除經爭議調處會及當事人同意者外，調處程序及調處內容以不公開為原則。</p> |
| <p>十四、調處作業應考慮當事人之權利義務及爭議標的性質，秉持客觀、公正、正義之原則進行。</p> | <p>本調處會議調處作業秉持客觀、公正、正義之原則。</p> |
| <p>十五、調處委員，得以其認為適當之程序，依案件之性質、爭議之內</p> | <p>本調處會議委員得以其認為適當之程序引導當事人達成調處。</p> |

| | |
|--|-------------------------------------|
| 容、當事人之期望及有無速為調處之必要等情事，引導當事人達成調處。 | |
| <p>十六、本局應於會議結束之日起十五日內，將調處結果函送當事人或其代理人，並應記載下列事項，由當事人或其代理人、調處委員及協同調處人簽名或蓋章：</p> <p>(一)當事人之姓名、性別、年齡及住所。</p> <p>(二)有法定代理人或委任代理人者，其姓名、性別、年齡及住所。</p> <p>(三)調處委員及協同調處人之姓名。</p> <p>(四)調處事由。</p> <p>(五)調處結果及調處意見。但調處不成立者，應載明再行調處程序之教示，無需附具調處意見。</p> <p>(六)調處期日及處所。</p> <p>(七)調處不成立者，無需附具調處意見，但應載明再行調處程序之教示。</p> | 本調處會議調處紀錄應記載事項。 |
| <p>十七、調處不成立，除第十二點視為調處不成立者外，當事人得於調處結果送達之日起十五日內，檢具雙方合意再行調處之文件，向本局提出申請。</p> <p>本局應自受理前項申請文件之次日起十五日內，通知當事人再行調處期日及處所。</p> | 本調處會議調處不成立時當事人後續處理方式。 |
| <p>十八、再行調處得由召集人指定前調處小組以外之三名調處委員組成調處小組，或由全體調處委員召開調處會議。</p> | 本調處會議再召開方式。 |
| <p>十九、調處過程中，遇有暴力、威脅、利誘或其他不正當之行為，本局應移請司法機關依法處理。</p> | 本調處會議調處過程中遇有暴力、威脅、利誘或其他不正當之行為時處理方式。 |
| <p>二十、本調處會議行文時，以本局名義行之。</p> | 本調處會議有對外行文必要時，應以本局名義行之。 |