

桃園市政府長期照顧服務爭議調處會設置及作業要點

- 一、桃園市政府（以下簡稱本府）為保障本市接受長期照顧（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，執行長期照顧服務法第四十五條規定，特訂定本要點。
- 二、本要點之主管機關為本府，執行機關為本府衛生局及社會局；執行機關之權責劃分如附表。
- 三、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。
- 四、申請爭議事件調處，應以書面載明下列事項，並由申請人或代理人簽章後向本府衛生局提出申請：
 - (一)申請人姓名、性別、出生年月日、身分證統一編號或居留證統一證號、住（居）所及聯絡電話，如為醫療機構、長照機構、公司或其他法人或團體者，其名稱、住（居）所及事務所或營業所。
 - (二)相對人姓名，如為醫療機構、長照機構、公司或其他法人或團體者，其名稱、住（居）所及事務所或營業所。
 - (三)申請人有法定代理人或委任代理人者，其姓名、性別、出生年月日、身分證統一編號或居留證統一證號、住（居）所、聯絡電話與申請人之關係，委任代理人申請時，應提出委任書。
 - (四)調處事由、請求內容及對象。
- 五、申請爭議事件調處有下列情形之一者，本府得定相當期間命其補正：

(一)未依前點規定載明相關事項。

(二)其他經本府認定應補正之事項。

六、申請爭議事件調處有下列情形之一者，不予受理：

(一)已依醫療法之醫療爭議程序提起申請。

(二)已依司法提起救濟。

(三)經通知補正，逾期未為補正。

爭議事件於受理後，有前項各款情事者，本府得逕予結案。

七、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），並於受理次日起三十日內通知當事人調處期日及處所。

八、爭議調處會置委員十一人至十五人，由市長就下列人員聘（派）兼之，並指派本府衛生局及社會局局長共同擔任召集人。

(一)長照服務、長照管理之學者專家。

(二)法律學者專家。

(三)長照服務使用者代表。

(四)護理學者專家。

(五)機關代表。

前項第五款委員人數，不得超過委員總數三分之一。

委員任一性別比例不得低於五分之二。

委員任期二年，期滿得續聘（派）兼之；任期內出缺時，得補聘（派）兼至原任期屆滿之日止。但機關代表擔任之委員，應隨其本職進退。

委員均為無給職。

九、爭議調處會開會時，由委員輪派或由召集人指定三人組成調處小組，並互推一人為主席；有必要時，亦得逕由全體委員召開調處會議，開會時由召集人為主席，召集人未能出席時，互推一人為主席。

前項會議須有負責調處委員過半數之出席，始得召開。

委員應親自出席會議，不得委託他人代為出席。

十、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。

前項協同調處人，於該調處程序中，其職務同委員。

十一、委員於爭議事件有下列情形之一者，應行迴避：

(一)本身或其配偶、直系血親、五親等內旁系血親、三親等內之姻親，為當事人者。

(二)服務之長照服務機構（以下稱長照機構）或其所屬人員為當事人者。

十二、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。

十三、當事人無正當理由拒絕配合前點調查，本府得分別為下列處置：

(一)長照機構：依長期照顧服務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。

(二)長照機構以外之長照服務單位：依長期照顧特約管理辦法及特約長期照顧服務契約書相關規定辦理。

(三)長照服務使用者或其代理人：視為撤回申請。

十四、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。但委員認為有成立調處之可能者，得另定調處期日。

十五、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。

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。

十六、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。

十七、委員得以其認為適當之程序，依案件之性質、爭議之內容、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。

十八、本府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、委員及

協同調處人簽名或蓋章：

(一)當事人之姓名、性別、年齡及住所。

(二)有法定代理人或委任代理人者，其姓名、性別、年齡及住所。

(三)委員及協同調處人之姓名。

(四)調處事由。

(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。

(六)調處期日及處所。

十九、調處過程中，遇有暴力、威脅、利誘或其他不正當之行為，本府應移請司法機關依法處理。

二十、爭議調處會所需經費，由本府各執行機關依權責劃分由年度相關經費支應。

附表

桃園市政府權責機關劃分一覽表

權責機關	依機構類型	特約服務單位或碼別
衛生局	1.一般護理之家 2.住宿式長照機構 3.綜合式機構（含住宿式） 4.居家護理所	A 單位
		C 碼(專業服務)
		特約 E、F 碼(輔具及居家無障礙環境改善服務)-前端核定或身分別認定、免經評估及需經評估項目轉介社會局/輔具中心前
		GA05 碼(機構住宿式喘息服務)
		GA09 碼(居家喘息服務)
社會局	1.居家式長照機構 2.社區式長照機構 3.綜合式機構（居家式及社區式） 4.老人福利機構 5.身障福利機構	B 碼(照顧服務)
		D 碼(交通接送服務)
		GA03 碼(日間照顧中心喘息服務-全日) GA04 碼(日間照顧中心喘息服務-半日) GA06 碼(小規模多機能服務-夜間喘息) GA07 碼(巷弄長照站喘息服務)
		SC03 碼(日間照顧中心短照服務-全日) SC04 碼(日間照顧中心短照服務-半日) SC06 碼(小規模多機能服務-夜間短照) SC07 碼(巷弄長照站短照服務)
		緊急救援服務
		特約 E、F 碼(輔具及居家無障礙環境改善服務)-後端核銷、免經評估及需經評估項目轉介社會局/輔具中心後
		營養送餐(OT 碼)