

桃園市政府標準作業程序 長期照顧服務爭議調處

- 壹、目的：為處理長期照顧服務爭議調處案件，提供服務使用者與服務提供者溝通管道，促進雙方關係和諧，以協助解決糾紛並減少訟源。
- 貳、摘要：民眾於本市長期照顧服務單位在因服務過程中產生爭議問題，由當事人向桃園市政府衛生局(下稱本局)提出調處申請，協助雙方安排會議相關事項。
- 參、受理機關：桃園市政府衛生局(長期照護科)。
- 肆、相關法令及規定：長期照顧服務法第45條。
- 伍、應附證件、書表、表單、附件：
- 一、桃園市長期照顧服務爭議調處申請書【(民)表1】。
 - 二、長期照顧服務爭議相關文件、資料。
 - 三、委託他人代理，應檢附委託書【(民)表2】及受託人身分證明文件。
- 陸、內部行政作業使用表單、附件：無。
- 柒、名詞解釋：無。
- 捌、其他：
- 一、有下列情形之一者，不予受理：
 - (一)非發生於桃園市之長照服務調處案件。
 - (二)非當事人、利害關係人或其代理人提起之案件。
 - (三)申請人所提供的資料不全，經通知限期補正逾期仍不補正者。
 - (四)已提起醫療爭議調處者。
 - (五)已進入司法程序或經司法判決確定者，但經司法機關轉介之案件不在此限。
 - 二、調處程序：
 - (一)本局受理申請案件後，10日內，函文雙方當事人依通知之調處會議日期及地點到場。申請案件如依前點規定應不予受理時則函復申請人不符規定原因。
 - (二)召開調處會議：調處會議目的在於依調處程序先行調解，促成雙方和解，如雙方無法和解，則調處會議可依專業或法令規定做成調處決議，促成雙方依調處決議和解。
 - 三、會議成員：
 - (一)調處會議由本局依案情遴聘民間具有長照或法律等專門學識經驗人士至少各1人擔任調處委員，調處當日由委員推派1人為主席，本局並得視案件性質邀請相關領域專家協同調處。

- (二)偕同調處及參加調處：當事人兩造各得偕同輔佐人1至3人列席調處委員會；而就調處事件有利害關係之第三人，經受理機關之許可，亦得參加調處程序；經雙方當事人及其本人之同意，該第三人並得加入為當事人。當事人未能出席時，得填寫委託書，委託他人代表出席。
- (三)當事人為案件之利害關係人，即長照服務需要者與長照服務提供者。前者指長期照顧服務申請人或主要照顧者；後者為長期照顧服務單位。
- (四)保密原則：調處程序得不公開；調處成員及列席協同調處人或經辦調處事務之人，對於調處事件之內容，除已公開之事項外，應保守秘密。
- (五)調處當日申請人應親自出席或委託代理人出席，會議當日攜帶長期照顧服務爭議調處開會通知單、身份證、委託書及調處案件相關之文件準時報到，無正當理由超過指定開會時間25分鐘未到場或中途離開者，視同調處不成立。
- (六)調處結果於調處會議後5日內由本局函文寄發雙方，會議紀錄作成「成立」或「不成立」之調處結果。調處成立時，和解書即為和解契約書，雙方應誠意履行。調處不成立者，應發給調處不成立證明書，不附具任何調處意見。為珍惜資源，同一案件之調處以1次為原則。

玖、作業內容：

- 一、流程圖：如後附。
- 二、流程說明：如後附。