

## 高雄市政府衛生局長期照顧服務爭議調處作業要點

中華民國 109 年 9 月 9 日高市衛長字第 10938870400 號函頒訂定

中華民國 111 年 11 月 11 日高市衛長字第 11141755300 號函修訂

一、高雄市政府衛生局(以下稱本局)為保障接受長期照顧(以下稱長照)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(以下稱長服法)第四十五條、護理人員法第二十三條及消費者保護法規定,訂定本要點。

二、下列長照服務爭議事件(以下稱爭議事件),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。

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。

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) 已依司法提起救濟。

爭議事件於本局受理後，有前項二款情事者，本局得逕予結案。

五、 本局受理申請案件後，於受理次日起三十日內通知當事人調處期日及處所。

六、 主管機關就下列人員建立調處專家學者委員名單資料庫，簽報機關首長核定。

(一) 長照服務、長照管理之學者專家。

(二) 法律學者專家。

七、 依民眾申請調處之個案類型，由機關首長核派前點之長照及法律學者專家至少各一人，擔任該次調處委員，並互推一人為主席。

八、 調處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。

九、 調處期日前，得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。

十、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：

(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。

(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。

(三) 長照服務使用者或其代理人：視為撤回申請。

(四) 護理機構：依護理人員法第二十三條規定辦理並依同法第三十二條逕處。

十一、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。

十二、調處期間，除經爭議調處委員及當事人同意者外，以不公開為原則。

調處委員應提示當事人，對於調處程序及調處內容不得對外公開。

十三、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。

十四、調處委員，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。

十五、本局應於爭議調處結束後，將調處結果交當事人或其代理人，並應記載下列事項，由當事人或其代理人、調處委員簽名或蓋章：

- (一) 當事人之姓名。
- (二) 有法定代理人或委任代理人者，其姓名。
- (三) 調處委員之姓名。
- (四) 調處事由。
- (五) 調處結果。
- (六) 調處期日及處所。
- (七) 調處不成立者，無需附具調處意見。

十六、調處過程中，遇有暴力、威脅、利誘或其他不正當之行為，本局得移請司法機關依法處理。