

## 高雄市政府衛生局-長期照顧服務爭議調處作業注意事項

### 一、依據：

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。

### 二、調處範圍與限制說明：

#### (一)調處範圍：

1. 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。
2. 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。

#### (二)調處限制：

1. 非屬護理照護或作業上的申訴，如勞資糾紛、買賣糾紛、合夥投資之糾紛。
2. 申請人所提供的資料不全。
3. 照護爭議事項已進入司法程序。
4. 任一方不同意調解。

### 三、調處方式說明：

(一)請在高雄市政府衛生局網站下載「高雄市政府衛生局長期照顧服務爭議調處申請表」，陳述照護糾紛過程，親送衛生局或以傳真、郵寄、電子信件等方式提出，俾利調處。

(二)由衛生局依調處案件情形召集相關專業人員2位以上及申請人、調處對象(機構)代表進行調處，自受理至結案，約需2-4週，調處時間可視狀況而延長。

#### (三)調處限制與處置：

1. 任一方於調處日期不到場者，視為「調處不成立」。除經爭議調處會及當事人同意者外，以不公開為原則。調處委員應提示雙方當事人，對於調處程序及調處內容不得對外公開。
2. 陳情人或調處對象(機構)，任一方出席代表以1~3人為限，並拒絕媒體進入或任一方錄(影)音蒐證，主席發現以上情事，應立即停止會議。
3. 調處過程中，遇有暴力、威脅、利誘或其他不正當之行為，衛生局得移請司法

機關依法處理。

#### **四、調處結果說明：**

(一)衛生局應於會議結束後，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：

1. 當事人之姓名。
2. 有法定代理人或委任代理人者，其姓名。
3. 調處委員之姓名。
4. 調處事由。
5. 調處結果。
6. 調處期日及處所。
7. 調處不成立者，無需附具調處意見。

(二)調處結果會議記錄僅提供「成立」、「不成立」、「有條件成立」文件。