

臺中市長期照顧服務爭議調處辦理方式及申請流程

製訂日期：110年9月3日

一、目的

本市為保障接受長期照顧(以下稱長照)服務者之權益、妥為處理長照服務爭議、維護長照服務體系和諧及穩定，故訂定本辦理方式及申請流程。

二、適用機構類型

本市依長期照顧服務法設立之居家式、社區式、機構住宿式(含一般護理之家)及綜合式服務類長期照顧服務機構。

三、可提出調處申請之長照服務爭議事件(以下稱爭議事件)：

- (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、申請方式

本市長期照顧服務機構(含一般護理之家)、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，請提具申請書1份(附件1)及相關證據文件1式4份，以書面向臺中市政府衛生局(以下稱本府衛生局)提出申請。

五、有下列情形之一者，不予受理：

- (一) 非發生於本市之長照服務機構調處案件。
- (二) 非由當事人、利害關係人或其代理人提起之案件。
- (三) 已依醫療法之醫療爭議程序提起申請。
- (四) 已依司法提起救濟或訴訟。
- (五) 爭議事件於本市受理後，有以上各款情事者，本市得逕予結案。

六、申請流程(附件2)

- (一) 本府衛生局受理申請案件後，於受理次日起20日內通知當事人調處期日及處所。
- (二) 召開爭議調處會議。
- (三) 會議結束之次日起10日內，調處成立者，由本府衛生局將調處結果及意見函送當事人或其代理人；調處不成立者，無需附具調處意見，僅函知調處結果。

七、調處會議成員

- (一) 爭議調處會議由具有長照、醫護、法律、財務或會計等專門學識經驗之本市長照機構爭議事件調解工作小組成員二至三人組成，並互推一人為主席；必要時得邀請有關機關(構)、團體、專家或學者列席諮詢。
- (二) 雙方當事人經本府衛生局同意，得推舉第三公正人一人，為協同調處人，參與調處程序。

八、其他事項

- (一) 調處期日前，依爭議事件之主要爭點或前提事實認定之需要，得由調處委員或業務有關人員先行調查，請當事人提出說明。
- (二) 調處期日前之調查，若當事人無正當理由拒絕配合調查，本府衛生局得分別為下列處置：
 - 1. 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。
 - 2. 長照服務使用者或其代理人：視為撤回申請。
- (三) 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。
- (四) 調處期間，除經爭議調處會議及當事人同意者外，以不公開為原則。調處委員應提示當事人及協同調處人，對於調處程序及調處內容不得對外公開。
- (五) 調處委員，得依案件之性質、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。
- (六) 調處過程中，遇有暴力、威脅、利誘或其他不正當之行為，本府衛生局應移請司法機關依法處理。
- (七) 同一案件之調處以1次為限。
- (八) 有關長照機構以外之長照服務爭議事件，則逕依「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「臺中市政府特約長期照顧服務契約書」相關規定辦理。