

南投縣政府長期照顧服務爭議調處作業說明

1. 中華民國一百十年八月二十六日南投縣政府府授衛企第1100193419號函訂定全文18點，並自即日生效
2. 中華民國一百十四年十一月二十四日南投縣政府府授衛企字第1140267300號函修正第4、6、11、12、17點，並自即日生效

一、南投縣政府（以下稱本府）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，訂定本說明。

二、下列長照服務爭議事件（以下稱爭議事件）適用本說明所定調處程序：

（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，經本府認有調處之必要者。

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，向本府提出申請（附件一）：

（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）若申請人委任他人代為提出申請時，應檢附委託書（附件二）及受託人身分證明文件。

四、爭議事件申請案有下列情形之一者，本府不予受理：

（一）非發生於南投縣長照服務機構之服務爭議事件。

（二）已依醫療事故預防及爭議處理法申請爭議調處事件

。

（三）已向法院提起民事訴訟或刑事訴訟。

爭議事件於本府受理後，有前項情事者，本府得逕予結案

。

五、本府受理申請案件後，應提交長照服務爭議調處會（以下

稱本會），並於受理次日起九十日內通知當事人調處期日

及處所。

六、本會置調處委員十五人至二十一人，由本府就下列人員聘

（派）兼之，並指定其中一人為召集人。

（一）長照服務、長照管理及醫護之學者專家。

（二）法律、財務或會計之學者專家。

（三）長照服務使用者代表。

（四）本府代表。

前項單一性別委員，不得少於委員總數三分之一。

委員任期二年，期滿得續聘（派）兼之；委員出缺時，得

予補聘（派）兼；補聘（派）兼委員之任期至原委員任期

屆滿之日止。本府代表擔任之委員，應隨其本職進退。

七、本會開會時，由調處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。

八、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，其職務同調處委員。

九、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。

（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。

十、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，由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。

十一之一、同一案件之調處以一次為限。

十二、調處期間，除經調處會議委員及當事人同意外，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。

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、本府應於會議結束之日起十日內，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、調處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) 調處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，無需附具調處意見。

(六) 調處期日及處所。

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

十七、本會委員及工作人員均為無給職。但外聘委員得依規定支給出席費及交通費。

十八、本會所需經費由本府相關經費預算支應。