

## 新竹縣政府長期照顧服務爭議調處作業要點

一、新竹縣政府(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，特訂定本要點。

二、本府權責劃分如下：

(一) 本府社會處(以下稱社會處)：主責長照居家服務、日間照顧、家庭托顧、到宅沐浴車服務、小規模多機能、交通接送服務、輔具及無障礙環境改善、營養餐飲服務、照顧者服務據點、社區預防照顧、預防及延緩失能、失智症老人團體家屋、依老人福利法設立之老人福利機構及依長照機構法人設立之住宿式機構等各項服務之爭議案件。

(二) 新竹縣政府衛生局(以下稱衛生局)：主責長照專業服務、喘息服務、失智照顧、延伸出院準備、居家醫療、居家護理、一般護理之家及依長照機構法人設立之住宿式機構等各項服務之爭議案件。

三、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、申訴或長照服務單位委託之案件，經主管機關認有調處之必要者。

四、長照服務單位、長照服務使用者本人或其家屬申請長照服務爭議調處，應以書面載明下列事項：

(一) 調處事實、理由及對象。

(二) 申請人姓名、身分證字號及地址。

前項申請委任他人代為提出時，應檢附委任書及受任人身分證明文件。

五、有下列情形之一者，本府不予受理：

(一) 非發生於新竹縣之爭議事件。

(二)非當事人、利害關係人或其代理人提起之案件。

(三)已依醫療法提起醫療爭議調處案件。

(四)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。

爭議事件於本府受理後，有前項各款情事者，本府得逕予結案。

六、本府受理申請案件後，應提交長照服務爭議調處會(以下稱爭議調處會)，並於受理次日起二十日內通知當事人調處期日及處所。

七、爭議調處會置調處委員十一人至十五人，由縣長就下列人員聘(派)兼之，並指定其中一人為召集人，且委員單一性別人數不得少於三分之一。

(一)長照服務、長照管理之學者專家。

(二)法律學者專家。

(三)長照服務使用者代表。

(四)機關代表。

前項第四款委員，不得逾委員總數三分之一。

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。機關代表擔任之委員，應隨其本職進退。

委員均為無給職。但外聘委員得依規定支領出席費及交通費，並依權責劃分由社會處或衛生局預算支應。

八、爭議調處會開會時，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；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。

九、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。

十、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、前配偶、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。

十一、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，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。

十二、當事人無正當理由拒絕配合前點調查，本府得分別為下列處置：

(一)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。

(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照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。

十三、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。

十四、調處期間，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。

十五、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。

十六、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。

十七、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，應載明再行調處程序之教示，無需附具調處意見。

(六)調處期日及處所。

十八、調處不成立，除第十三點視為調處不成立者外，當事人得於調處結果送達之日起十五日內，檢具雙方合意再行調處之文件，向本府提出申請。

本府應自受理前項申請文件之次日起十五日內，通知當事人再行調處期日及處所。

十九、再行調處應由召集人指定前調處小組以外之三人組成調處小組，或由全體調處委員召開調處會議。

二十、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。