

衛生福利部

長期照顧服務人員繼續教育課程積分認可單位

「課程認定及積分採認實施計畫書」

認可單位名稱：社團法人台灣長期照護專業協會

認可單位地址：臺北市大同區承德路二段 46 號 3 樓之 3

制定日期：114 年 2 月 5 日

壹、課程認定及積分採認委員會組成、職責及會議召開方式

- 一、為辦理長期照顧服務人員繼續教育課程認定及積分採認審查事宜，聘有學經歷相符之委員成立長照人員繼續教育課程認定及積分採認委員會(以下簡稱審定委員會)。
- 二、審定委員會設置主任委員一名及委員九名擔任委員(包含外部委員九人、內部委員一人)，主任委員由理監事會相互推選產生，委員由主任委員聘之。
- 三、委員之遴聘資格及專業資歷，應具有長照相關領域學術背景，並有教育部承認之碩士以上學歷，且實務資歷達十年(含)以上。
- 四、審定委員會職責：

(一)主任委員對內綜理委員會事務、召集、主持委員會議，對外代表本委員會發言。主任委員無法擔任職務時，得委請委員代理。

(二)委員會執掌

1. 參與本委員會定期與不定期召開之會議。
2. 長照繼續教育課程認定與積分採計審定。
3. 受理並對繼續教育積分審定爭議及重大爭議案件決策，研議改善方案。
4. 課程品質之管理與監查。

五、會議召開方式

(一)定期半年召開會議一次，必要時得臨時召開會議。

(二)會議由主任委員召集之並為會議主席，案件經出席委員過半數之出席，以出席委員過半數之同意通過。

貳、人力配置

- 一、本委員會之主任委員及委員為審定小組當然成員，另由委員會依下列要件特聘長期照顧領域學有專精之審定事務組，共 2 至 3 人組成。
- 二、設置組長 1 人及事務人員 1 人，並得視需要調整員額。
- 三、指定專人受理長照繼續教育課程單位申請長照人員繼續教育訓練課程認定與積分採認作業。

參、處理流程

- 一、開課單位(機關團體)申請：

(一)辦理長照繼續教育課程之單位，應於舉辦日期前之 30 日曆天前提出申請，並有提供 14 至 30 日曆天內之急件申請。本會於受理申請案件後 15 個工作日內審查，並於審定結果確定後以電子郵件及衛生福利部長照機構暨長照人員相關資訊系統通知開課申請單位。

(二)已認可之課程相關資料，僅限上課日期、上課方式及上課地點可做異動，異動以一次為限。若有異動時，應於開課前 7 個日曆天前以電子郵件及電話提報上述上課日期、上課方式、上課地點等異動後之課程簡章予本會，違反者，本會將撤銷該審認通過之課程認證字號且不予

採計該認證字號所有課程。若師資、課程內容異動均視同新案，請另送新案審查。

(三)開課單位因天災、事變及不可抗力之事由停止辦理變更課程時，則最遲應於事發 5 個日曆天內以電子郵件或電話提報本會，違反者，本會將撤銷該審認通過之課程認證字號且不予採計該認證字號所有課程。

(四)承上述，已審認通過之課程，如未經審認核可即擅自變更異動講員及課程內容，本會將撤銷該審認通過之課程認證字號且不予採計該認證字號所有課程，須另行重新提報審查並以新案計費。

(五)申請單位如對於本會繼續教育積分之審查認定結果有異議時，得於接獲本會之審定電子郵件日起 5 個工作日內以電子郵件敘明事由提出複審申請，逾期不受理；複審之申請每一開課單位以一次為限，第二次複審將另行收費。如對本會審認有異議，得依本會長期照顧服務人員繼續教育積分審定申訴作業規範提出申訴。

(六)「失智症照顧服務 20 小時訓練課程」、「身心障礙支持服務核心課程訓練」、「BA08-足部照護」、「口腔內(懸壅垂之前)及人工氣道管內分泌物之清潔、抽吸與移除」、「照顧實務指導員訓練」等訓練課程及長期照顧專業課程(Level II)、長期照顧整合課程(Level III)，開課單位應於完訓日起 14 個日曆天內，提送相關訓練成果至衛生福利部長照機構暨長照人員相關資訊系統供本會審認；非前揭長照繼續教育課程，開課單

位於完訓日起 30 個日曆天內，提送相關訓練成果至衛生福利部長照機構暨長照人員相關資訊系統供本會審認。本會收訖成果資料後，於 30 個工作日內審認，待成果名單審查確認無誤後，將以衛生福利部長照機構暨長照人員相關資訊系統通知審核結果。

(七)開課單位應依本會所提供資料格式製作電子資料，俾利課程與積分之審認。

二、個人申請：

(一)本會僅受理申請日前一年內之案件，凡逾期申請者，恕不受理。

(二)申請人應檢附申請表，並依《長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法》第十一條附表所列各項實施方式，檢附相關證明文件向本會提出申請，本會於受理申請案件後 30 個工作日內審查，並於審定結果確定後以電子郵件及衛生福利部長照機構暨長照人員相關資訊系統通知申請人。

(三)申請案件若為機關團體舉辦之課程，未於課前提出審認之案件，本會办理流程同第一點「開課單位(機關團體)申請」，並於受理申請案件後 30 個工作日內審查，並於審定結果確定後以電子郵件及衛生福利部長照機構暨長照人員相關資訊系統通知申請人。。

(四)同一案件不得向其他認可單位申請長期照顧服務人員繼續教育積分採認，違反者，本會將撤銷該審認通過之課程認證字號且不予採計該認

證字號所有課程之積分，本會得對申請人提出書面警告，若再犯者，本會將不再予以採認積分。

三、本會對開課申請單位進行滿意度調查，內容包含積分採認審查作業程序透明度、線上申請操作、課程認定及積分採認、人員服務及申訴或陳情制度之滿意度，開課申請單位應配合進行填覆。

四、處理流程如附件一。

肆、作業監督方法

一、本會以電子郵件及衛生福利部長照機構暨長照人員相關資訊系統審查回覆認定結果前，開課單位不得自行公告本會審定繼續教育積分若干點，或刊登類似之廣告。開課單位若違反前項規定，本會得對開課單位予以書面警告，並得於發文日後一個月內拒絕受理其申請案件，一個月屆滿提改善措施，經本會同意後，始受理其申請審查案件。

二、同一案件已向其他繼續教育課程積分審定團體申請，不得重複申請積分，違者不予計分，且當年度不再受理其申請之其他積分。

三、積分審定作業規範，詳如附件二。

四、定期針對認可機制、突發事件進行分析，並訂定改善方案，提送審定委員會討論確認。

伍、收費項目及金額

一、機關團體收費金額

(一) 實體課程、線上同步課程：自 113 年 4 月起若申請之受訓學員為不同批，請分案送審。

課程認證	審查行政費(一般件)	審查行政費(急件) (以一般件 2 倍計費)
≤4 小時	800 元	1600 元
>4 ~ 8 小時	1000 元	2000 元
> 8 小時~16 小時	1400 元	2800 元
> 16 小時~ 24 小時	1800 元	3600 元
> 24 小時~ 32 小時	2200 元	4400 元
> 32 小時~ 40 小時	2600 元	5200 元
> 40 小時~ 48 小時	3000 元	6000 元

註：
1.開課日前 14 至 30 日曆天內送審以急件計算。
2.一般件或急件費用計算基礎以送審資料備齊後開始起算。
3.每案至多申請 48 小時以內課程，超出則請分案送件申請。
4.若申請課程中受訓學員為不同批，請分案送件申請。
5.申請之課程辦訓期間以一個月(30 個日曆天)為限，超出期間請分案申請。

(二) 網路課程：一般件每小時 500 元、急件每小時 1000 元。

二、個人收費金額：依申請案件計費，每件收取審查行政費新台幣 1,000 元。

三、繳費方式：繳交審查行政費請至郵局劃撥，戶名：社團法人台灣長期照護專業協會，劃撥帳號：17420940。

陸、相關文件保存

- 一、本會審定小組事務組收發相關文件及專用檔案，並至少保存七年。
- 二、本會設置專用電腦設備，相關電子資料應保存七年。

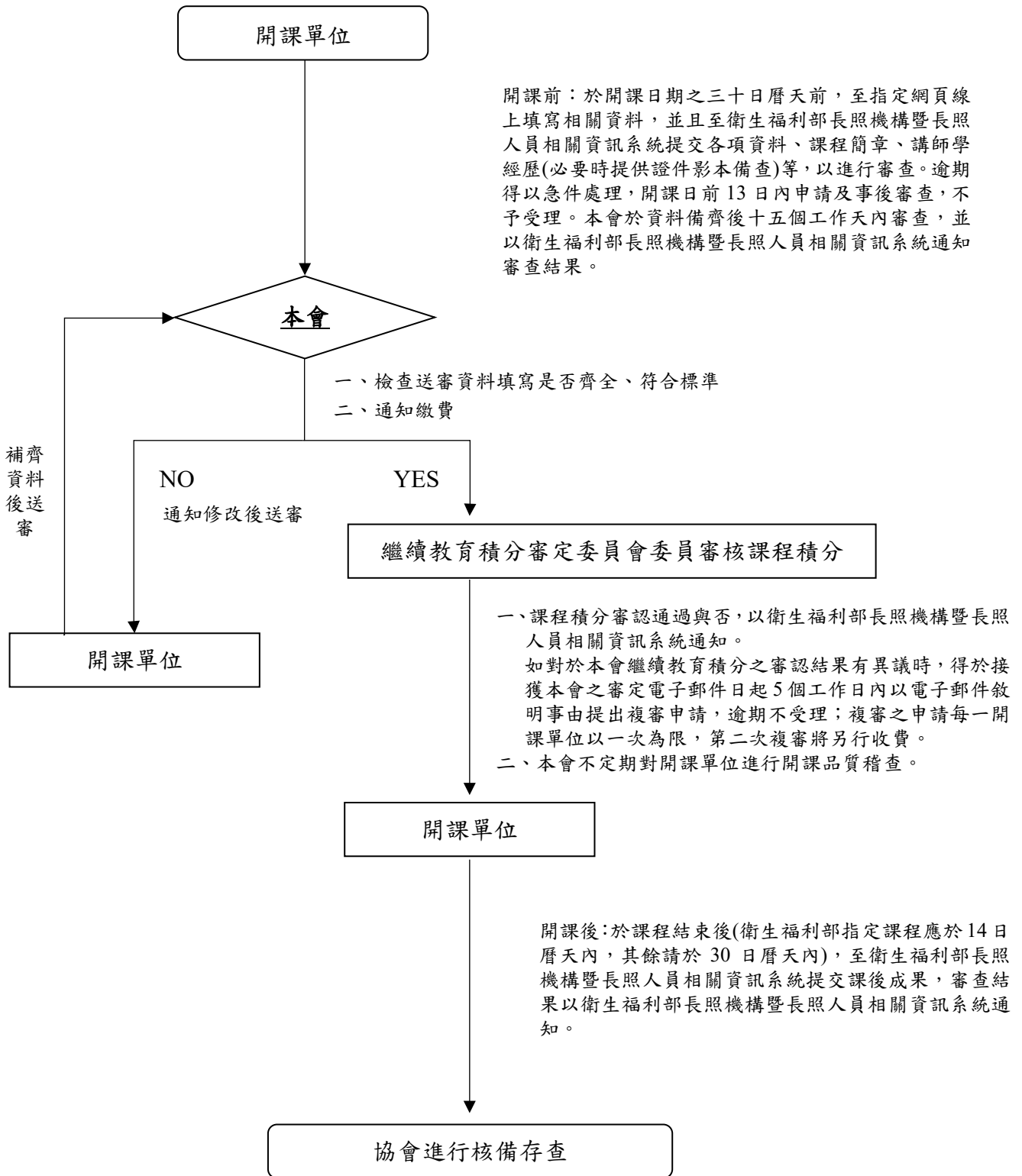
柒、課程品質之管理方式

- 一、本會依衛生福利部函頒之長照繼續教育課程認定及積分採認注意事項所訂之查核比例，派員至課程現場監督維持長照繼續教育課程之品質，包括抽查簽名單與實際上課學員是否相符，有無學員冒名頂替之情事等，並提供改善意見，要求限期內改善。
- 二、長照繼續教育課程應於課前簽到、課後簽退，多節課程時每半日課程時數不得超過4小時，全日課程時數不得超過8小時為原則。至少需每半日簽到、簽退一次。
- 三、各項長照繼續教育課程之出席簽名單，須由學員親筆簽名，不得以蓋章替代。開課單位如以刷卡簽到程式系統辦理學員簽到事宜，則得以刷卡代替簽名，但須由學員親自刷卡。若為線上同步課程，須提供全體學員登入、登出紀錄。
- 四、學員參加本會採認之長照繼續教育課程，如有冒名頂替或溢報積分之情事者，該次積分不予計算。學員違反前項規定，本會得對開課單位提出書面警告，並得於發文日後一年內拒絕受理其申請案件，一年屆滿提改善措施經本會同意後，使受理其申請審查案件。
- 五、凡經本會委員會認定違反繼續教育積分認證情節重大者，將永不受理該單位申請，除撤銷審認課程認證結果，並終止受理申請。

六、開課前已通過本會繼續教育積分審查認定之課程，未經本會同意擅自變更課程進行方式者，本會將撤銷該審認通過之課程認證字號且不予採計該認證字號所有課程，須另行重新提報審查並以新案計費。

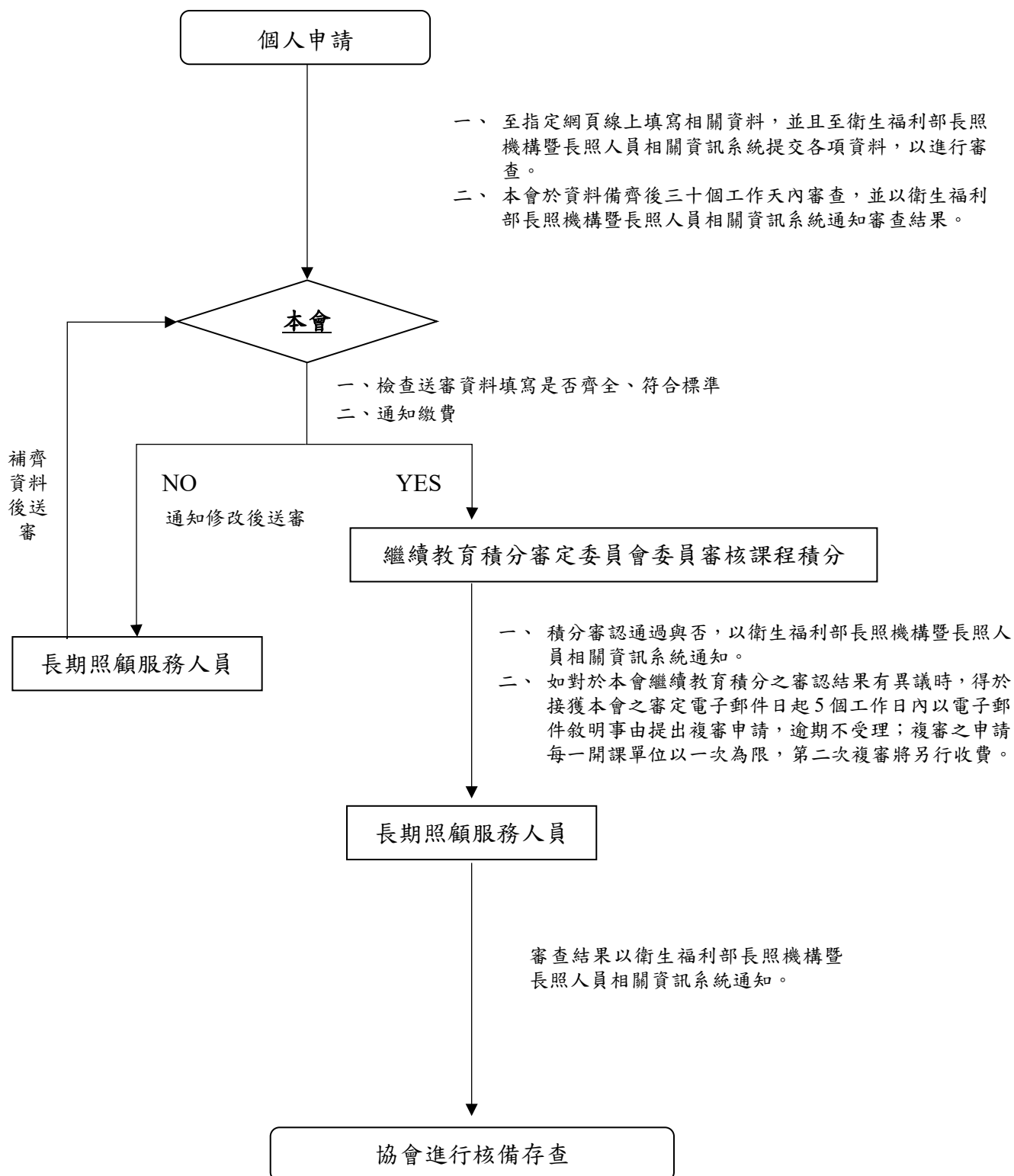
社團法人台灣長期照護專業協會
長期照顧服務人員繼續教育積分審定作業流程

一、開課單位(機關團體)申請



社團法人台灣長期照護專業協會
 長期照顧服務人員繼續教育積分審定作業流程

二、個人申請



社團法人台灣長期照護專業協會 長期照顧服務人員繼續教育積分審定作業規範

106.08.04 第 9 屆第 1 次學術委員會擬訂
106.08.05 第 9 屆第 2 次理監事聯席會通過
106.09.30 衛生福利部核定本會為長照繼續教育認可單位
110.08.19 第 10 屆第 4 次學術委員會修訂
110.09.29 理監事聯席會通過
111.10.31 第 10 屆第 7 次學術委員會修訂
113.01.25 第 11 屆第 2 次學術委員會修訂
113.07.29 衛部顧字第 1131962113 號函修訂
114.02.05 第 11 屆第 4 次學術委員會修訂

第一條 社團法人台灣長期照護專業協會（以下簡稱本會）為依據「長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法」（以下簡稱繼續教育辦法）第十四條規定辦理長期照顧服務人員繼續教育課程及積分審定作業，特訂定本作業規範。

第二條 本規範適用對象為依據長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法第十一條附件二之規定。

第三條 繼續教育課程之授課者其授課內容應與其專業學經歷相關，且應符合下列各款資格：

- 一、具有教育部審定講師級以上資格者。
- 二、具有教育部承認之碩士以上學歷且具資歷三年(含)以上實務經驗工作。
- 三、具有教育部承認之學士以上學歷且具資歷五年(含)以上實務經驗工作。
- 四、具有教育部承認之專科以上學歷且具資歷七年(含)以上實務經驗工作。
- 五、性別議題授課講師必須依衛生福利部 113 年 7 月 29 日衛部顧字第 1131962113 號函之「衛生福利部長照人員繼續教育性別平等師資人才庫審核及維護作業注意事項」及最新公告辦理。
- 六、原住民文化敏感度及能力講師須於「原住民族文化安全導論師資培訓名單」或「長照人員原住民族文化敏感度師資培訓完訓名單」中選取。
- 七、未符合第一項至第四項之學歷資格者，檢附資歷證明等相關文件經本會審查委員認可。

第四條 本會設置長期照顧服務人員訓練認證繼續教育課程積分審查認定小組(以下簡稱審定小組)辦理採認、審查、監管等相關業務。審定小組分為策劃組、審查組和秘書處事務組。

- 一、策劃組：由本會學術委員會組成。

二、審查組：由策劃組聘之，該委員應具有長照各領域相關學術背景，並有教育部承認之碩士以上學歷，且實務資歷達十年(含)以上。

三、事務組：由會務人員組成。

第五條 長期照顧服務人員訓練認證繼續教育課程及積分審定小組之人員組成、職責及會議召開之作業方式如下：

本會審定小組置組長一人，綜理長期照顧服務人員繼續教育課程積分審查認定及採認作業事宜，負責會議召集。

一、策劃組：負責繼續教育課程及積分審定作業之策劃、財務和監管等事宜。每半年召開會議一次，必要時得臨時召集之，會議由審定小組組長擔任主席。

二、審查組：負責執行繼續教育課程與積分之審定與採認作業。每半年召開會議一次，必要時得臨時召集之，會議由審定小組組長擔任主席。

三、事務組：處理線上送審資料初審、回覆和建檔等庶務工作，並負責策劃組及審查組會議召開相關事務，以及積分審定申訴案件管理，依業務量需要聘用之。

第六條 本作業處理流程：

一、開課單位(機關團體)申請：

(一) 開課前：

於開課日期之 30 日曆天前，提供各項資料（包含課程起訖時間、課程屬性、課程類別、課程人員類別、上課地點、講師資料、課程摘要...等）至本會指定網頁線上及衛生福利部長照機構暨長照人員相關資訊系統提交，應備資料備齊並依本會通知完成繳費後，才受理進行審查。逾期申請得以急件處理，開課日前 13 日曆天內申請及事後審查，不予受理。應備資料如下：

1. 實體課程：課程簡章、講師學經歷證明及相關證明文件。
2. 線上同步課程：課程簡章(必須載明實際規劃辦理之線上授課平台、學員電子簽到(退)方式及課後評核方式)、講師學經歷證明，課程名稱前方均須加註「線上同步課程」字樣，並須載明實際規劃辦理之¹視訊會議軟體、²學員簽到(退)方式、³課後評核方式及⁴考題(不得以滿意度調查替代)。
3. 網路課程：課程簡章(必須載明實際規劃辦理之教學影片播放平台、連結路徑及每堂課程影片截圖、學員電子簽到(退)方式及課後評核方式)、講師學

經歷證明，課程名稱前方均須加註「網路課程」字樣，另應備有測驗題(不得以滿意度調查替代)。課程開放起訖日期至多可申請一年(如：2021年9月13日至2022年9月12日)。

(二) 開課後：

請於課程結束後，衛生福利部指定課程應於14日曆天內，其餘請於30日曆天內，提送相關訓練成果至衛生福利部長照機構暨長照人員相關資訊系統供本會審認，受理單位將以衛生福利部長照機構暨長照人員相關資訊系統通知審核結果。應備資料如下：

1. 實體課程：完訓學員名冊、完訓簽到表掃描檔案及成果照片檔案。

2. 線上同步課程：

(1) 完訓學員電子簽到退紀錄(含簽到、簽退時間)、可提供確認學員學習成效之線上評核成績、課程講義檔及每堂課2張以上之上課畫面截圖(需含在線人員畫面)，檢附課程全程錄影錄音檔之雲端下載連結(需含在線人員、人數畫面)，開課單位於提送活動成果之日起，並應將課程全程錄影錄音檔案自行留存7年，俾利查核。

(2) 線上同步課程須全程錄音、錄影，學員須以真實姓名登入教室，全程開啟鏡頭，且全程參與課程，不得隨意進出教室，課程開始後30分鐘或逾該堂課程總時間1/4，不得接受學員進入教室上課；離開教室超過30分鐘或逾該堂課程總時間1/4，該堂課不列計積分。

3. 網路課程：完訓學員名冊、平台上學員單堂課上下課電子簽到名冊(含日期時間及開課單位用印)、學員線上評核成績。

(三) 已認可之課程相關資料，僅限上課日期、上課方式及上課地點可做異動，異動以一次為限。若有異動時，應於開課前7個日曆天前以電子郵件及電話提報上述上課日期、上課方式、上課地點等異動後之課程簡章及申請表予本會，違反者，本會將撤銷該審認通過之課程認證字號且不予採計該認證字號所有課程。若師資、課程內容異動均視同新案，請另送新案審查。

(四) 開課單位因天災、事變及不可抗力之事由停止辦理變更課程時，則最遲應於事發5個日曆天內以電子郵件或電話提報本會，違反者，本會將撤銷該審認

通過之課程認證字號且不予採計該認證字號所有課程。

- (五) 承上述，已審認通過之課程，如未經審認核可即擅自變更異動講員及課程內容，本會將撤銷本會將撤銷該審認通過之課程認證字號且不予採計該認證字號所有課程，須另行重新提報審查並以新案計費。
- (六) 申請單位如對於本會繼續教育積分之審查認定結果有異議時，得於接獲本會之審定電子郵件日起 5 個工作日內以電子郵件敘明事由提出複審申請，逾期不受理；複審之申請每一開課單位以一次為限，第二次複審將另行收費。如對本會審認有異議，得依本會長期照顧服務人員繼續教育積分審定申訴作業規範提出申訴。
- (七) 「失智症照顧服務 20 小時訓練課程」、「身心障礙支持服務核心課程訓練」、「BA08-足部照護」、「口腔內(懸壅垂之前)及人工氣道管內分泌物之清潔、抽吸與移除」、「照顧實務指導員訓練」等訓練課程及長期照顧專業課程(Level II)、長期照顧整合課程(Level III)，開課單位應於完訓日起 14 個日曆天內，提送相關訓練成果衛生福利部長照機構暨長照人員相關資訊系統供本會審認；非前揭長照繼續教育課程，開課單位於完訓日起 30 個日曆天內，提送相關訓練成果至衛生福利部長照機構暨長照人員相關資訊系統供本會審認。本會收訖成果資料後，於 30 個工作日內審認，待成果名單審查確認無誤後，將以衛生福利部長照機構暨長照人員相關資訊系統通知審核結果。
- (八) 開課單位應依本會所提供資料格式製作電子資料，俾利課程與積分之審認。

二、個人申請：

- (一) 本會僅受理申請日前一年內之案件，凡逾期申請者，恕不受理。
- (二) 申請人應檢附申請表，並依《長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法》第十一條附表所列各項實施方式，檢附相關證明文件向本會提出申請，本會於受理申請案件後 30 個工作日內審查，並於審定結果確定後以電子郵件及衛生福利部長照機構暨長照人員相關資訊系統通知申請人。
- (三) 申請案件若為機關團體舉辦之課程，未於課前提出審認之案件，本會办理流程同第一點「開課單位(機關團體)申請」，並於受理申請案件後 30 個工作日內審查，並於審定結果確定後以電子郵件及衛生福利部長照機構暨長照人員

相關資訊系統通知申請人。

- (四) 同一案件不得向其他認可單位申請長期照顧服務人員繼續教育積分採認，違反者，本會將撤銷該審認通過之課程認證字號且不予採計該認證字號所有課程之積分，本會得對申請人提出書面警告，若再犯者，本會將不再予以採認積分。

三、申請注意事項：

- (一) 線上同步課程仍應維持其互動性，並可利用線上評核方式確保學員之學習成效，且留有紀錄供認可單位查核。因此，採用之視訊軟體或線上平台應具互動性，並可保存紀錄，如：Zoom、Cisco Webex、訊連、Meet、Teams 或其他經本會事前審查同意之平台。
- (二) 如屬個案研討之課程，則應有帶課講師，分組帶領學員討論之機制，並於課程簡章載明。
- (三) 課程內容若含實務操作、情境演練或實習實作等，因該專業知識與技能尚須透過實際操作演練方致熟練，故仍應以實體課程方式辦理。

第七條 課程積分採認品質管理方式：

- 一、本會依衛生福利部函頒之長照繼續教育課程認定及積分採認注意事項所訂之查核比例，派員至課程現場監督維持長照繼續教育課程之品質，包括抽查簽名單與實際上課學員是否相符，有無學員冒名頂替之情事等，並提供改善意見，要求限期內改善。
- 二、長照繼續教育課程應於課前簽到、課後簽退，多節課程時每半日課程時數不得超過 4 小時，全日課程時數不得超過 8 小時為原則。至少需每半日簽到、簽退一次。
- 三、各項長照繼續教育課程之出席簽名單，須由學員親筆簽名，不得以蓋章替代。開課單位如以刷卡簽到程式系統辦理學員簽到事宜，則得以刷卡代替簽名，但須由學員親自刷卡。若為線上同步課程，須提供全體學員登入、登出紀錄。
- 四、學員參加本會採認之長照繼續教育課程，如有冒名頂替或溢報積分之情事者，該次積分不予計算。學員違反前項規定，本會得對開課單位提出書面警告，並得於發文日後一年內拒絕受理其申請案件，一年屆滿提改善措施經本會同意後，始受

理其申請審查案件。

五、開課前已通過本會繼續教育積分審查認定之課程，未經本會同意擅自變更課程進行方式者，本會將撤銷該審認通過之課程認證字號且不予採計該認證字號所有課程，須另行重新提報審查並以新案計費。

六、課程將採取「多元師資的概念」每位講師每日至多安排 2 堂課程主題，且每位講師每日授課時數以不超過 6 小時為原則。

第八條 文件保存：

一、本會審定小組事務所負責之文件(專用檔案)應保存七年。

二、本會設置專用電腦設備，相關電子資料應保存七年。

第九條 作業監督方法：

一、現場查核：派員至現場監督維持繼續教育課程之品質，並提供改善意見，開課單位若無法於期限內改善者，經審定小組核定後，將停止受理繼續教育課程之認可。

二、學員出席查核：各項繼續教育之出席簽名單，需由參加者親筆簽名或電子化認證，不得以蓋章替代。

三、本會以電子郵件審查回覆認定結果前，開課單位不得自行公告本會審定繼續教育積分若干點，或刊登類似之廣告。開課單位若違反前項規定，本會得對開課單位予以書面警告，並得於發文日後一個月內拒絕受理其申請案件，一個月屆滿提改善措施，經本會同意後，始受理其申請審查案件。

四、同一案件已向其他繼續教育課程積分審定團體申請，不得重複申請積分，違者不予計分，且當年度不再受理其申請之其他積分。

第十條 收費項目與金額：

一、機關團體申請收費金額：

(一)實體課程、線上同步課程：自 113 年 4 月起若申請之受訓學員為不同批，請分案送審。

課程認證	審查行政費(一般件)	審查行政費(急件) (以一般件 2 倍計費)
≤4 小時	800 元	1600 元
>4~8 小時	1000 元	2000 元

課程認證	審查行政費(一般件)	審查行政費(急件) (以一般件 2 倍計費)
> 8 小時~16 小時	1400 元	2800 元
> 16 小時~ 24 小時	1800 元	3600 元
> 24 小時~ 32 小時	2200 元	4400 元
> 32 小時~ 40 小時	2600 元	5200 元
> 40 小時~ 48 小時	3000 元	6000 元

註：

- 1.開課日前 14 至 30 日曆天內送審以急件計算。
- 2.一般件或急件費用計算基礎以送審資料備齊後開始起算。
- 3.每案至多申請 48 小時以內課程，超出則請分案送件申請。
- 4.若申請課程中受訓學員為不同批，請分案送件申請。
- 5.申請之課程辦訓期間以一個月(30 個日曆天)為限，超出期間請分案申請。

(二)網路課程：一般件每小時 500 元、急件每小時 1000 元。

(三)複審案件：僅限一次，免收取費用。

二、個人收費金額：依申請案件計費，每件收取審查行政費新台幣 1,000 元。

三、繳費方式：繳交審查行政費請至郵局劃撥，戶名：社團法人台灣長期照護專業協會，劃撥帳號：17420940。

第十一條 對本會審定流程或結果有異議者，得依本會長期照顧服務人員繼續教育積分審定申訴作業規範提出申訴，詳如附件三。

第十二條 審定作業及課程辦理期間，因外部干預、天災或其他不可抗力因素，導致影響權益或妨礙作業程序之緊急情況，得依本會長期照顧服務人員繼續教育積分審定突發事件處理作業規範辦理，詳如附件四。

附件三

社團法人台灣長期照護專業協會

長期照顧服務人員繼續教育積分審定申訴作業規範

第一條 社團法人台灣長期照護專業協會（以下簡稱本會）為提供申請長期照顧服務人員繼續教育積分審定之機關團體或個人對繼續教育積分審定之意見表達管道，以能確實、有效處理申訴案件，特訂定本作業規範。

第二條 向本會申請長期照顧服務人員繼續教育積分審定之機關團體或個人對於本會繼續教育課程認定及積分採認審查之服務，有疑義者，可提出申訴。

第三條 審查結果之申訴，應在收到原審查結果後十五個日曆天內為之；審查流程之申訴，應在收到審查結果前為之。

第四條 申訴人得以書面（郵寄、電子郵件）、電話方式提出申訴。申訴管道如下：

一、電子郵件信箱：Ltpacec@gmail.com

二、郵寄地址：103 臺北市大同區承德路二段 46 號 3 樓之 3

三、電話：(02)2556-5880

第五條 申訴受理程序

一、申訴人以書面（郵寄、電子郵件）提出申訴，應填寫「長期照顧服務人員繼續教育積分審定申訴單」（附表一），載明下列事項：

(一)申訴人若為機關團體，應載明其名稱及統一編號，並有申請審查案件之申訴人姓名；申訴人若為個人，應有姓名及身分證字號。

(二)通訊地址、連絡電話、電子信箱等聯絡方式。

(三)申訴事由及請求內容。

二、申訴人以電話提出申訴，受理人員應填寫前項之申訴單，依申訴人口述摘要作成紀錄，並載明前項第一款至第三款事項，且應於七個日曆天內寄交申訴人確認、簽章，提醒申訴人於收到後七個日曆天內寄回（未於七日內寄回視同無異議，予以結案），本會收到確認簽章之申訴單後，始進行後續作業。

三、申訴案件如有下列情形之一者，不予受理。

(一)未具真實身分及聯絡方式（通訊地址、連絡電話、電子信箱）者。

(二)提起申訴逾申訴期限者。

(三)與本會繼續教育積分業務無關之事項者。

(四)無具體事實內容者。

(五)同一事由經申訴決定確定後，再提起申訴者。

第六條 申訴案件處理程序

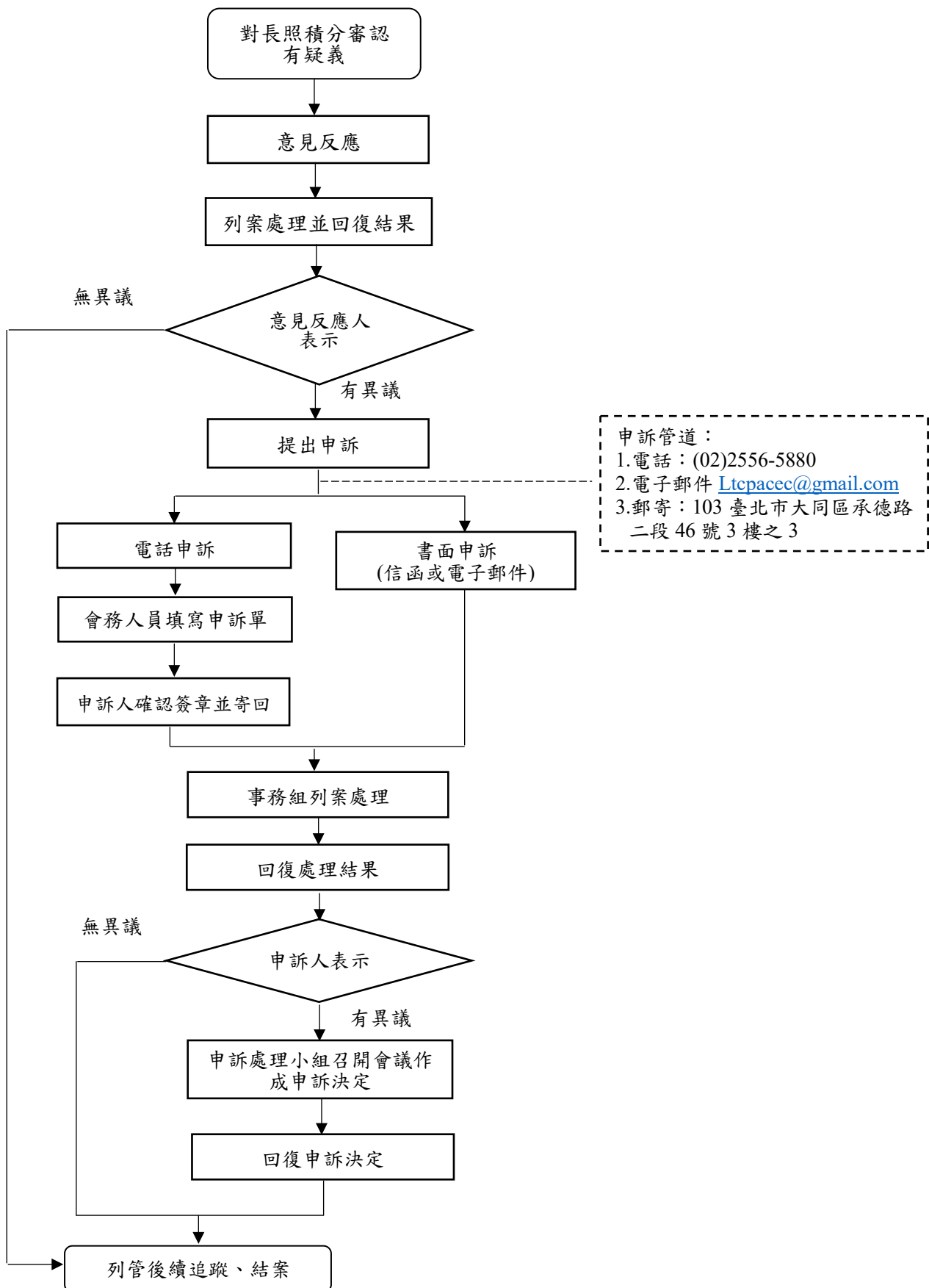
- 一、對於所受理之申訴案件，應予編號錄案列管。
- 二、錄案後，本會繼續教育審定小組之事務組（以下簡稱事務組）應依申訴內容，進行資料蒐集及原因調查。
- 三、事務組承辦人員將申訴辦理情形及處理結果登錄於意見反應單或申訴單，經單位主管審核後，以電子郵件或電話回復申訴人。
- 四、前項申訴案件處理之時限，應於受理後十五個工作天內將申訴辦理情形及處理結果回復申訴人。若因案情複雜未能在規定期限內辦結者，則須事先告知申訴人，最多可再延五個工作天。
- 五、申訴人對於申訴處理結果如有異議，應於收到處理結果後五個工作天內以電子郵件或電話方式提出再申訴。
- 六、本會接獲再申訴案件後，由本會繼續教育審定小組及外部專家組成申訴處理小組，於十五個工作天內召開會議，並以過半數同意作成決定；必要時，得延長五個工作天，並通知申訴人。
- 七、當申訴處理小組成員與申訴人有直接利害關係者，應迴避。
- 八、申訴決定作成後五個日曆天內以電子信件或電話回復申訴人。

第七條 每年定期將申訴案件分析檢討，提出改善措施。

第八條 參與申訴處理之所有人員對於申訴處理程序中個人資料之蒐集、處理及利用均應保密。

第九條 本作業規範經本會理監事會通過後實施，修訂時亦同。

社團法人台灣長期照護專業協會
長期照顧服務人員繼續教育積分審定意見反應及申訴作業流程圖



社團法人台灣長期照護專業協會
長期照顧服務人員繼續教育積分審定申訴單

申請積分類別	<input type="checkbox"/> 團體類活動積分 <input type="checkbox"/> 個人類活動積分		
活動日期		活動認證字號	(已通過活動審核者，請加註)
活動名稱			
申訴人 機關團體名稱			
申訴人姓名		單位統一編號/ 身分證字號	(申請個人類活動積分，請填身分證字號)
聯絡信箱		聯絡電話	
通訊地址	□□□		
申訴事由及請求內容	(同一活動之各項目申訴內容請個別具體詳述，若不敷填寫，可以另紙填寫附於本表之後)		
申訴人簽章		填表日期	(民國) 年 月 日

註：上表每個欄位皆必填。

-----以下由台灣長期照護專業協會填寫-----

收件日期	(民國) 年 月 日	承辦人員	
申訴結果	申訴原因： <input type="checkbox"/> 審核結果 <input type="checkbox"/> 審核流程 <input type="checkbox"/> 其它_____。 <input type="checkbox"/> 受理(以下請敘明處理方式) <input type="checkbox"/> 不受理(以下請敘明理由)		
繼續教育審定小組之事務組	結案人員簽章	(民國) 年 月 日	
	主管簽章	(民國) 年 月 日	
申訴決定			
申訴處理小組之組長簽章 (未進入申訴處理小組會議可免簽)	(民國) 年 月 日		

● 填妥本單後，請郵寄至本會(地址：103 台北市大同區承德路二段 46 號 3 樓之 3)或掃描 mail 至 Ltcpacc@gmail.com

社團法人台灣長期照護專業協會 長期照顧服務人員繼續教育積分審定突發事件處理作業規範

第一條 目的

社團法人台灣長期照護專業協會（以下簡稱本會）為確保在長期照顧服務人員繼續教育積分審定過程順利進行，並能迅速應對突發事件，採取適當處置，以維持審查作業及課程辦理之公平性與穩定性，特訂定本作業規範。

第二條 突發事件定義

突發事件係指本會及開課單位在執行長期照顧服務人員繼續教育積分審定作業及課程辦理期間，因外部干預、天災或其他不可抗力因素，導致影響權益或妨礙作業程序之緊急情況。

第三條 突發事件處理方式

一、講師因健康狀況或意外因素無法授課

(一) 若講師因突發健康狀況或前往授課途中發生意外因素，影響課程正常進行，開課單位應立即採取應變措施，並最遲於事件發生後 5 個日曆天內，以電子郵件或電話通報本會。

(二) 課程僅得變更上課日期或上課地點，且異動以一次為限。

(三) 異動後之課程簡章及申請表應補送本會備查。

二、天災或不可抗力因素

(一) 若因颱風、地震等天災，或其他不可抗力因素導致課程無法如期舉辦，為確保學員與講師安全，開課單位應評估狀況並最遲於事件發生後 5 個日曆天內，以電子郵件或電話通報本會。

(二) 課程僅得變更上課日期或上課地點，且異動以一次為限。

(三) 異動後之課程簡章及申請表應補送本會備查。

第四條 本作業規範經本會理監事會通過後實施，修訂時亦同。