

## 111 年度「鄭豐喜獎學金」社福論文 佳作獎

國家力量推動「診所環境無障礙」很難嗎？成效呢？

—為避免國人小病就往大醫院跑，政府長期宣傳「就近診所就醫」，那麼  
障礙者的就醫環境是否改善了。

德明財經科技大學

企業管理系時尚經營管理組

張榕容

中華民國 111 年 10 月

## 目錄

### 壹、前言

### 貳、研究動機

### 參、台灣無障礙診所的現況

### 肆、未來無障礙診所改善

### 伍、結論

### 陸、資料來源

## 壹、前言

近年來政府為了能舒緩醫療量能，開始推動了「就近診所就醫」的政策，大病到大醫院，小病到居家診所，這項政策卻造成了身心障礙者的不便，許多身心障礙者控訴，診所大門有階梯或高低差，輪椅族根本進不去，就算有增設斜坡道，也有可能太斜而滑到受傷，進到診所後，診間空間也不夠大，輪椅無法迴轉；診所內並未有聽打員或是手譯員，聽障者無法理解醫生所講的事情；未設置導盲磚以及點字貼紙，以致於視障者無法安全抵達診間以及無法理解藥袋上的字，種種的原因讓身障者不管生大病還是小問題都必須到大醫院就醫。大部分的診所空間有限、建築老舊、租賃使用，就算有心想改善也無法達到百分之百，因為這些原因讓「診所環境無障礙」一直裹足不前。

## 貳、研究動機

以身障者為主題，探討政府所發佈的政策對於身障者帶來的不便，並更進一步探討其因素及政府的對應。

根據研究動機，研究目的如下：

- 1.此政策帶給身障者的不便之處
- 2.政府的因應措施

## 參、台灣無障礙診所的現況

我們可從環境、診所人員兩大方向研究現況

障礙別	對障礙者不便的因素
肢體障礙	<ol style="list-style-type: none"><li>1.門口有台階且沒有斜坡道，以至於輪椅無法進出</li><li>2.診間門太小以及通道過窄，以至於輪椅無法進入診間，也無法在診間內迴轉，必須以倒退的方式到達門口</li><li>3.領藥處位於二樓，且沒有電梯或是升降梯，以至於身障者不方便領藥</li><li>4.櫃檯過高且未有容膝空間，以至於輪椅族不方便掛號</li></ol>
聽覺障礙	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 醫生講話速度過快以及並未有聽打員或是手譯員，以至於聽覺障礙者無法理解醫生所說的事情及注意事項</li></ol>
視覺障礙	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 門外未設有導盲磚，以至於視覺障礙者無法安全的抵達診所</li><li>2. 未放置點字貼紙，以至於視覺障礙者無法理解藥袋上的字</li></ol>

## 肆、未來無障礙診所改善

我們可以從環境、診所機制、法規等方向來改善現況，打造診所無障礙化。

### 環境：

1. 於門口增設活動式斜坡板，以便輪椅族進出。
2. 增設無障礙櫃檯，以便輪椅族掛號。
3. 增設導盲磚及點字貼紙，以便視障者理解。

### 診所機制：

1. 若遇到身心障礙者主動上前給予幫助。
2. 設置申請聽打員以及手譯員服務，讓聽障者容易理解。
3. 若遇到聽障者就醫時，放慢語速或以手寫的方式進行對話。

### 法規：

設置無障礙診所就醫環境的獎勵機制，讓更多診所願意改善環境，方便身心障礙者至診所就醫。

### 肆、結論

在這病毒肆虐的情況下，人們很難不生病，政府近年來為了紓緩醫療量能而推動了「就近診所就醫」的政策，希望小病就至診所就醫，若比較嚴重再前往大醫院就醫，但這項政策卻帶給身障者很多不便，常常到了門口才發現有階

梯沒辦法進去，又或是沒有可以申請聽打員或是手譯員的服務，以至於在看診時無法理解醫生所說的話，這些種種的困難以至於身障者必須至大醫院就診。

根據中華民國身心障礙聯盟調查，在診所部分，5成4的大門出入口不利身障者通行，7成6的廁所身障者難以利用，大門出入口的部分，僅有4成6能夠讓身障者進入，診所內部5成室內走廊尚能使電動輪椅通行，但有2成4卻不足以讓輪椅轉彎進入診間。候診與診療空間的部分，約有8成的服務台高度過高且無容膝空間，身障者難以靠近。為了改善這些情況，政府也有一些因應措施，設立了無障礙診所的法規以及獎勵機制，以鼓勵所有的診所皆可無障礙化，方便身障者前往就醫。

由此次的研究可知

<https://www.storm.mg/article/3906148?mode=whole> 風傳媒

<https://www.google.com/amp/s/news.ltn.com.tw/amp/news/life>

[/breakingnews/2920686](https://www.google.com/amp/s/news.ltn.com.tw/amp/news/life/breakingnews/2920686) 自由時報

<https://www.healthnews.com.tw/article/43623> 健康醫療網

<https://today.line.me/tw/v2/article/Z9WMrQ> 東森新聞

[https://www.enable.org.tw/issue/item\\_detail/918](https://www.enable.org.tw/issue/item_detail/918) 中華民國身心障礙聯盟