

111 年度「鄭豐喜獎學金」社福論文 優等獎

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。

實踐大學
張雅萱
風險管理與保險學系

111 年 9 月

第一章 緒論	
第一節 研究背景與動機	2
第二節 研究目的	2
第二章 文獻探討	2, 3, 4, 5
第三章 研究方法與結果	
第一節 研究方法	5
第二節 研究結果	5
第四章 相關議題	5, 6, 7
第五章 結論與建議	7
資料來源	7, 8

第一章 緒論

第一節 研究背景與動機

幾年下來，為紓解大醫院醫療量能，我們也見到很多相關措施與對策紛紛建立，如轉診制度、推廣處方箋到街坊藥局取藥、大醫院限量掛號 … 等。

可是讓人氣餒的是，行動不便的身障朋友不幸小病需就醫時，至今還是必須勞頓到大醫院去，究竟是為什麼？

然而自己身為一位障礙者，身邊也有許多障礙者朋友，對於醫療診不友善的無障礙環境是非常有感，因此藉由本社福論文，去體悟並探討。

第二節 研究目的

基於以上的研究動機，本研究的研究目的為：

1. 討論目前的診所無障礙環境以及障礙者就醫之影響
2. 研究並整理個人見解，進而提出可行的推動與內容

第二章 文獻探討

一、 為什麼「無障礙友善診所」很重要？

行動不便或身體不舒服需要就醫時，在住家附近的診所就醫最方便。且政府近年也在力推「分級醫療」，希望大醫院可以專注照顧急重症病患，民眾有病先到診所就醫。因此診所必須「無障礙」，讓輪椅族或娃娃車都能方便使用，提升民眾到診所就醫的意願及便利性，而非一定得到無障礙設施齊備的大醫院就醫。

※分級醫療:我國醫療院所的層級，按照衛生福利部分類，目前分為醫學中心、區域醫院、地區醫院及基層診所，各層級醫院負有不同的照護任務與角色，醫學中心擔負有研究、教學以及急重症病患的治療照護，其他層級醫院則另擔負有任務及功能。

二、 推動「無障礙友善診所」是不可能的任務嗎？

包括便利商店、300 平方公尺（約 90 坪）以上餐廳、衛生所、長照機構都已被強制要求要設置無障礙設施嗎？在建築法規中這些場所都已納入「公共建築」範圍，並必須依身心障礙權益保障法規定，設置無障礙設施或積極改善。便利商店等場所都做到了，診所絕對可以更友善無礙！政府對於攸關民眾健康

的全台上萬家西醫診所，應有更明確的政策法規及配套措施，逐步推動無障礙友善診所。

三、「無障礙友善診所」的三大指標的內涵？

政府曾做過無障礙友善診所的全國調查，調查結果公布在衛福部網站上，衛福部將無障礙友善診所分為三大指標，醫改會參考建築法規，也諮詢了專家的意見，進一步說明如下：

1. **無障礙「通道」**：包括室內外通道，入口至少有一處方便輪椅及娃娃車使用的坡道，而室內的通道必須通暢且無階梯。
2. **無障礙「廁所」**：無障礙廁所要有顯眼的指引及標示，使用橫向拉門，進出廁所無高低差，也應有較充足的迴轉空間，以便輪椅族使用。
3. **無障礙「溝通」**：包括不同語言及不同障別的溝通，例如多語言對照的表單、點字版或圖示版的藥袋、通譯或手語人員等。現今科技及網路發達，線上的三方通譯、視訊溝通或即時翻譯皆可是無障礙溝通的工具喔！



四、無障礙環境

(黃顯智，2021)無障礙空間指的是消除身心障礙者社會生活上的障礙。明列「落實無障礙環境，以提供行動不便者可用的環境」。參考建築物無障礙設置規範條列現況說明如下：「消除移動通道的高低差、提供足夠的使用空間與實用的設施設備，必要時設置人員協助」。說明與分析如下：

(一) 落實無障礙環境

「落實無障礙環境，針對使用者規劃安全、方便的就醫友善環境，以無障礙設施之設置為基礎，消除移動的障礙。」機構空間應具備無障礙環境的條件舉例

如下：維持通道平順、消除高低差阻礙、設置無障礙樓梯與坡道、足夠安全的上下車空間、提供行動輔具等，且空間應規劃裝置扶手、止滑地板、穩周設備、服務窗口、服務呼叫鈴及無障礙廁所。

1. 足夠安全的上下車空間

設置此空間，解決身障人士行動不便、縮短高齡者進入機構之距離與確保其移動過程之安全以防意外發生。

2. 足夠的使用空間

輪椅行進間如遇轉彎或迴旋之需要，必須預留其足夠之空間，方能順利迴旋。在轉彎或迴旋處應設置平台，以防止傾倒與滑落之意外發生。較小空間也需考量輪椅可 360 度旋轉，其旋轉直徑不得小於 150 公分。

3. 清除高低差

地面高低差在 0.5 公分至 3 公分者，應作 1/2 之斜角處理，高低差在 0.5 公分以下者得不受此限。若高低差大於 3 公分者，則應設置「坡道」、「昇降設備」或「輪椅昇降台」。在「建築物無障礙設施設計規範」提及輪椅行走時，若地面有高低差則會影響其行進之安全與舒適性，因此設置無障礙坡道與不設置門檻以維持路面之平整。

4. 提供行動輔具與空間裝置扶手

行動不便或高齡者因無法攜帶行動輔具時，此時若提供其行動輔具之使用，可增加其通行之便利與舒適。扶手主要是協助行動不便者移動或改變姿勢，扶手的形狀可為圓形其最大直徑約為 2.8~4 公分之間，橢圓形或其他形狀者其外緣周邊長為 9~13 公分之間，重點是方便握裹施力。扶手應注意周定方式，且與鄰近牆壁應保留 3~5 公分之間距，以方便行進間之握裹施力。單層扶手之上緣距地面高度為 75 公分。雙層扶手上緣高度分別為 65 公分及 85 公分。扶手為避免視障者撞到、或勾到衣物，端部應作防勾撞處理，並視需要設置可供視障者辨識之資訊或點字。

5. 止滑環境。

認證標津中以防滑標誌與白黏式止滑條來防止行動不便者滑倒受傷。本研究建議在潮濕空間、斜坡及明顯高低差處，採具有止滑效能之地面材料為鋪面材質，以達到地面具有止滑效果及摩擦防滑之止滑環境，可降低及免除行動不便者滑倒之環境風險。

6. 無障礙廁所。

符合無障礙設營標準之無障礙廁所為必要之重要空間設施。雖多數診所的廁所，因其面積限制無法完整符合無障礙廁所設置標準，但本研究建議仍應盡力符合無障礙廁所之需求。因身心障礙者及高齡者使用需求更是其設置之主要原因，如廁過程需要扶手、輪椅迴轉空間、求助鈴、水平側拉門等等各種輔具協助，使其如廁過程安全且安心。

7. 資訊傳遞

標誌與公告應採用慣用標誌，並附有觸覺、圖案或聲音的傳遞。」對於視障人士可採用以觸覺為傳遞訊息的點字設施，以及聽覺傳遞訊息的播音系統，例如：電梯或樓梯出入口，可設置電子播音設施，提醒行動不便者以防止意外發生。

第三章 研究方法與結果

第一節 研究方法

本研究採訪了一位以電動輪椅代步的身障者、一位需要他人協助坐手推輪椅之身障者、以及一位視障者，分別了解他們到診所就醫的經驗與對於無障礙診所的推動有什麼想法，並結合自身的經驗、想法去探討。

第二節 研究結果

第一位受訪者為以電動輪椅代步的身障者，可以短距離行走。他去診所就診的經驗中，有些是有無障礙坡道可以通行，但多數是沒有的，必須先把電輪在停在診所外，再徒步走進去看診。至於診所內，幾乎是沒有無障礙廁所，都是一般坐式馬桶，如廁不便。他希望政府可以補助診所資金，擴建診所，使診所環境無障礙，也可以在診所內安排類似大醫院裡的志工，協助就醫的民眾。打造一個友善的診所環境。

第二位受訪者是需要他人協助坐手推輪椅之身障者，雙腳沒辦法行走。因為大多診所不友善的環境讓他沒辦法獨自看診，所以只要有需要看醫生的情形多數是前往大醫院就醫。然而只是「進入」診所這件簡單的事情都很困難，連自己的小孩生病，都沒辦法帶進去看診，只能讓小孩自己進去跟護理師及醫生說明自己的症狀。他希望可以從最簡單的改變開始，可以在診所外建置無障礙坡道，使障礙者可以進到診所看診。

第三位受訪者是一位視障者，他覺得硬體設備是不夠的，因為他們不能獨立完成看病的需求，但是在服務方面，已經有相當的進步觀念，可以給相當好的協助。但他認為像他們這樣視障者在大醫院就醫是比較麻煩的，希望可以改善診所的環境，或是提供點字藥袋等。

聽完以上受訪者的分享，才知道原來隨處可見的診所，對障礙者是多麼的不友善，雖然近年政府積極推動分級醫療，但因為診所出入口多有門檻、階梯，不便身障者進出，診所成為身障者可望而不可及的存在。診所外的階梯、門檻，導致很多障礙者生病，都需要前往大醫院就醫，然而在大醫院看病大多會花很多時間，我每次去醫院就醫時，都有種曠日費時的感覺，人流眾多，排個隊、領個藥就要等很久、跑來跑去的，光看個醫生就可以耗上一整天。明明有些症狀就可以在診所看，「進得去、能看診」是身障者對診所的期待，多數診所只需要購買活動斜坡板與增設服務鈴，確保出入口至診間的通道順暢，適

時將障礙物移除就可以辦到。期許政府可以正視這件事情，打造診所無障礙環境，使更多診所可以讓障礙者出入，讓障礙者可以有去診所看診的權利。

第四章 相關議題

探討相關單位在推動「診所無障礙」方面，究竟做了什麼樣努力工作？態度與立場又是如何？

一、 基層診所無障礙創造雙贏 落實身障者社區就醫權

衛福部去年底預告草案，訂定診所設置無障礙空間標準，但醫界反彈，認為造成經營困難。對此，身障團體出面澄清是誤解，強調草案只針對新設診所，且小規模社區診所只需要一些簡單設備。

輪椅族外出就醫若想上廁所，絕大多數都得到大醫院，才有附設無障礙廁所。為了營造友善就醫，衛福部去年底預告醫療機構設置標準草案，針對不同規模的診所訂定廁所設置標準，卻引起醫界反彈，認為造成經營困難。對此，身障團體澄清是誤解，草案不會溯及既往，只針對新設立的診所。

中華民國身心障礙聯盟理事長劉金鐘表示，「不要去奢求說一定要做無障礙的廁所，當有內急的時候，某些一部分一些弱勢的朋友，包括高齡者這些，他們有機會可以進去，我們或許會用不到，但是我們期待其他有需要的人也可以用到。」

草案針對 300 平方公尺以上新設診所，才符合設置無障礙廁所。不過，台灣高達 93%診所為小規模社區診所，坪數不到 300 平方公尺，按規定只要設置坐式馬桶，並加裝雙側扶手。身障團體強調，此舉不用敲牆挖地，如廁時能增加支撐點，避免意外發生。目前國內有 120 萬名身障者、400 萬名長者，身障團體表示，基層醫療建立友善環境，每個人都受益。

針對 110 年 12 月 20 日衛生福利部(以下簡稱衛福部)預告「醫療機構設置標準修正草案第九條及附表(七)」其中新增有關診所通路；廁所、掛號、結帳櫃台及服務台的無障礙的相關規定。我們堅定支持衛生福利部預告的草案內容，並要求盡速公告該修正草案，落實”未來”診所的基本款無障礙友善環境。

二、 診所無障礙需要進步，堅定支持「醫療機構設立標準」第九

條修正案

衛福部預告該修正案以來，遂有醫師在公共政策網路參與平台發動「無障礙設施設置應該與其他行業店面規則相同」的倡議(雖該倡議檢核不通過)，以及提出「基層醫師對無障礙廁所之問卷調查」，也有基層醫療協會和美容醫學產業聯合會發函表達反對立場，並訴求「應以獎勵替代強制」、「疫情期間有經營壓力不應公布」、「該規定違反平等權、財產權和工作權」云云。

部分醫師朋友反對診所無障礙設施修正草案，企圖讓國內就醫無障礙環境向前邁進的努力化為泡影，國內身障、老人和社福組織出來聯合呼籲，堅定支持衛福部預告的「醫療機構設立標準」，希望醫界基層能一起為建立更友善的就醫環境，並為邁向高齡化社會的台灣超前部屬。

這次設標的修正，沒有溯及既往，對於未來申設診所也區分為 300 平方公尺以下，300 至 1000 和 1000 平方公尺以上三級，前兩級主要參考「既有公共建築物無障礙設施替代改善計畫作業程序及認定原則」來彈性規範，主要出入口和室內通路淨寬只要 90 公分，300 平方公尺以下診所廁所甚至只要改坐式馬桶就合規；1000 平方公尺以上才會參考「建築物無障礙設施設計規範」。所以這次修設標第九條，條件定的比公共建築物寬鬆許多，又不須溯及既往，設標已充分考量現實情況，不容曲解。

103 年 12 月 03 日我國開始施行身心障礙者權利公約施行法，並於 105 年 4 月 22 日審議通過批准「身心障礙者權利公約」。公約第九條提到「為使身心障礙者能夠獨立生活及充分參與生活各個方面，締約國應採取適當措施，確保身心障礙者在與其他人平等基礎上，無障礙地進出物理環境.....。第一項(a)款：建築、道路、交通與其他是內外設施，包括學校、住宅、醫療設施及工作場所。」”醫療設施”，是被特別提及的場所。醫界一直有”為何只針對醫界”的質疑聲浪，我們要再次強調，醫療權是很重要的基本人權，醫界應該值得期待成為社會各界無障礙友善環境的領頭羊。

無障礙的概念是一種事前的考量與規劃，設想的對象是社會中既有與潛在的障礙者。診所的友善無障礙，絕對不能僅奠基在醫師發自個人的愛心和選擇，而是應有對未來的強制性規範。

第五章 研究結論與建議

第一節 研究結論

第一位受訪者因可以下輪椅短暫行走，使他進入診所比較沒有那麼困難，對他來說無障礙的通道就不是最需要改善的地方，他認為診所需要有無障礙的廁所以及安排一些人員協助民眾就醫。

第二位受訪者認為診所最需要的就是無障礙通道，提供障礙者一個能夠進去診所看診的機會，讓障礙者小病需要就醫時，不用再辛苦跑去大醫院看病，讓障礙者也可以擁有友善的看診環境。

第三位受訪者因是視障者，無法獨立就診，他認為醫療人員的服務已有很大進步，但在環境方面可以再更進步，也能新增點字藥袋，友善視障者，期待有越來越多的診所可以無障礙。

第二節 研究建議

1. 制定法規，規範診所建構基礎無障礙環境。

2. 衛福部應積極協助全國診所全面改善無障礙設施空間，維護身障者、老年人就醫的權利。
3. 請衛福部設定全國診所無障礙或友善設施改善期程、目標，適時編列相關經費提供補助，鼓勵既有診所改善就醫環境，以提供完善無障礙或友善設施空間。

資料來源

<https://www.thrf.org.tw/publication/2200>

<https://www.ly.gov.tw/Pages/Detail.aspx?nodeid=6590&pid=217567>

<https://www.enable.org.tw/news/detailType3/900>

<https://www.papmh.org.tw/services/1340>

[https://ndltd.ncl.edu.tw/cgi-](https://ndltd.ncl.edu.tw/cgi-bin/g32/g3web.cgi/login?o=dnclcdr&s=id=%22109CYCU5221031%22.&searchmode=basic)

[bin/g32/g3web.cgi/login?o=dnclcdr&s=id=%22109CYCU5221031%22.&searchmode=basic](https://ndltd.ncl.edu.tw/cgi-bin/g32/g3web.cgi/login?o=dnclcdr&s=id=%22109CYCU5221031%22.&searchmode=basic)