

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。

作者：陳佳瑜

學校：國立空中大學

科系：商學系

中華民國 111 年 9 月

內容

壹. 目前診所無障礙環境的狀況	2
貳. 身障者對無障礙診所的想法	2
一. 比起小診所身障者偏向去大醫院的原因	2
二. 推行無障礙診所的重要性	3
參. 公務員推動無障礙診所的態度	5
一. 推動無障礙診所的態度要強硬	5
二. 聽取多方的意見，並積極解決每群人的問題	5
肆. 政府能做到的政策	7
一. 確實要求身障者所需的無障礙環境	7
二. 利用補助金鼓勵診所設置無障礙設施	7
三. 改成視訊看診與外送服務送藥	8
伍. 總結與我的反思	9
陸. 資料來源	9

壹. 目前診所無障礙環境的狀況

根據我在網上查詢可知，所有的營業場所都需遵守「建築物無障礙設施設計規範」，但我想這個也只是針對新建築的規範，舊有的社區公寓大樓都不需要照做，而大多數的診所就是因資金不足、才剛起步，只能經營小診所，自然而然都是承租老舊大樓，如果是租的還必須經過房東同意才能夠改建，由此可知，診所無障礙環境當然缺乏。雖然衛生福利部在去年有提出醫療機構設置標準，會將診所依據面積分為三個等級，而據新聞所說，全台百分之九十以上的診所都不超過九十坪，多數診所在無障礙廁所方面只需設置坐式馬桶跟扶手，對於輪椅族群來說是遠遠不夠。

貳. 身障者對無障礙診所的想法

- 一. 比起小診所身障者偏向去大醫院的原因：目前身障者可以上衛生福利部的網站來查詢「全國無障礙診所的就醫環境之資訊」，對於身障者而言應是非常方便的一件事。但就我經驗而言，我從來都不會去使用此資訊來查詢，這點從衛生福利部的網站可

看到「全國醫療無障礙資訊」的點擊率也是挺低的，要不是為了寫此文，或許我根本不會上來觀看，代表政府對於無障礙診所的宣導不足，即便是有需要的人也不知此網站。而身為身障者的我通常會下意識直接去大醫院就診，或是聽取家人的建議到可以就診的診所，寧願舟車勞頓到更遠的醫院得到更好的醫療服務與無障礙環境，也不願在不友善身障者的診所看診。還有，身障者在從未看過該診所的前提下，根本就不知道自己預約的醫生門診是否在一樓，要是醫生的門診在二、三樓，而診所也沒有電梯，而身障者只好取消看診，這樣就會導致時間被浪費，且白跑一趟，根本沒有達到看診所快速、方便的效果，所以多數身障者無論大病、小病都會選擇大醫院。就是因為目前的診所的無障礙不夠友善，擔心來到不適合輪椅及環境不友善的空間，反而會讓身心靈更加疲憊，害怕踩更多地雷進而浪費更多時間，導致身障者寧願去大醫院跟許多人排隊看門診，也不願意到人少、快速的小診所來就醫。

二. 推行無障礙診所的重要性：之前為了施打疫苗，我到我家附近的小兒科診所來施打疫苗，因為診所環境過小，診所內候診與施打疫苗完等待的人太多，導致診所內狹小到無法進入裡頭，

因此我家人希望能夠在車上施打疫苗，結果看到醫生與護士都全副武裝拿著看診工具來到車旁替我施打疫苗，雖然路上周遭開始投射注目的眼光，即便診所環境的不友善，我仍被診所醫護人員的舉動感動到。我相信在台灣還是有許多人願意來幫助身障者來克服缺乏無障礙的地方，如曾經我就遇過善心人士願意幫我抬輪椅越過門檻、階梯……等，但誰又能保證在抬輪椅的過程就不會發生意外，就我所知，由學校同學背著「玻璃娃娃」學生摔下樓梯的案例。即使有許多人願意幫助身障者，但我還是希望能夠從最根本的問題來解決，只要改善無障礙環境就能不枉費他人的善心，減少彼此的時間，讓整體社會更加融洽，身障者更能被社會接納。尤其在這疫情期間，減少去大醫院還能夠避免在大醫院感染的機率，能將醫療資源留給重症患者。況且，診所還包含一般小兒科、中醫科、家醫科、耳鼻喉科、牙科、復健科、皮膚科還有婦產科，一般人都需要去的診所，身心障礙者也很需要，能夠快速、近距離的解決病患的小病痛，不論病患的性別、年齡、障礙等級都有就醫的權利，才是診所設置的初衷，所以身心障礙者不該被排外，推行無障礙診所所有其必要性。

參. 公務員推動無障礙診所的態度

一. 推動無障礙診所的態度要強硬：我看到許多關於無障礙設施的法規是不溯及既往的，雖然可以藉此減少反對的音量，但我認為對於改善無障礙環境的速度太過緩慢，如果北市能夠在短短幾年快速實行人行道普及，將原本同一條柏油路面，畫上顏色不同的區域，快速將人行道與馬路做區分，保障路人的用路權益，那我認為對於無障礙環境就應該像此強硬的態度比照辦理，不單單只是為了保障身障者之權益，也能保障老人的權益，對已邁入高齡化社會的台灣，在台灣的身心障礙者加老年人數也占了快四分之一，而且未來還有持續增高的趨勢，並不亞於台北的用路人的數，因此這項推行不只需要地方治宜，應該要全國統一實行，若此法案能夠推動必能造福許多身心障礙者與老人。

二. 聽取多方的意見，並積極解決每群人的問題：我在去年的新聞有看到衛生福利部要針對診所的面積分為三個等級來推動無障礙廁所，此時就出現了正反兩面的意見，希望此法案通過的社福團體希望不應該有「先求有、再求好的想法」，針對面積

九十坪的診所只需設置坐式馬桶加兩個扶手即可，雖然這個法案對於身障者是造福了某些族群，但對於輪椅族群，無障礙廁所空間不足，這樣的廁所還是無法使用，此時社福團體會希望要做此法案就必須做到最好，我非常能體悟這樣的感受，既然都想要改善無障礙的環境那麼就必須徹頭徹尾做好，否則像我家比較偏郊區，附件所有的小診所都還是我輪椅族無法去使用的廁所，那麼對我而言，診所的無障礙設施根本沒有任何的改善，依然還是要去車程半小時的大醫院就診。而不希望此法案通過的是醫生公會的人，他們主張「若規定診所要增加無障礙廁所，但並非所有建築有足夠環境條件能夠改善，還會讓醫生創業困難，導致診所開設艱辛，失去原本開設是為了就近提供醫療的目的」，我認為對於這樣的問題，可以利用獎勵的方式來鼓勵診所設置無障礙設施，對於新增無障礙設施的診所給予獎金的補助，如此以來應該能緩解創立診所的困難，還有可以與施工單位協助了解建築是否能擴增無障礙設施，環境評估過後不能改善的診所也不給壓力，相信若達成正反兩方的同意，那麼推行診所無障礙的方案實施才不會窒礙難行。

肆. 政府能做到的政策

一. 確實要求身障者所需的無障礙環境：我認為有許多診所雖然在衛生福利部的網站上面是有標示有無障礙服務窗口、無障礙通路、廁所與提供不同障礙者其他共同服務，但我認為有許多無障礙服務需要提供。例如，門口的大小與種類要能夠讓輪椅族通過，還要確保門口沒有階梯與斜坡的斜度能讓輪椅上坡，而且在郊區的人行道都會被許多機車擋住，診所人員要確保持門口的無障礙斜坡通暢，走道寬敞能讓輪椅族迴轉，且保留輪椅專用的座位，才能不讓輪椅族在等候時擋在走道，避免輪椅族與人群擠來擠去，最後，醫生的診間也必須保持夠大的空間，才能讓身障者舒適看診。希望以上這些規範，都能由政府來監督，畢竟我看過許多無障礙設施都年久失修，如斜坡的表面有時會有剝落的情況，需要定期修補，才不會讓輪椅族的輪胎卡在斜坡上，除了政策上對於無障礙的規定，也需要如同檢查消防安全設備般的方式來監督無障礙設施的修繕。

二. 利用補助金鼓勵診所設置無障礙設施：我認為多數診所之所以沒有設置無障礙設施，除了是政府沒有強硬規定之外，在金錢

上面也是一大考量，無障礙設施的設立會耗費不少錢，在一開始診所裝潢時就需考慮到輪椅的路線，要確保座位等待區與櫃檯高度符合輪椅族使用；而對於已裝潢好的診所要全部重新規劃一次。因此，我認為政府的補助能讓診所更有動力去實行，同時政府也能在網站上認可診所的無障礙規劃，給予一定的表揚，並告訴民眾有哪些診所是完全符合政府規定的診所，並多多宣導民眾若有需要能往這些診所來看診，而且透過以上規劃，政府還能清楚了解各家診所的無障礙空間的狀況，讓一定區域範圍裡都能有幾家無障礙空間完善的診所，提高診所無障礙的密集度，對於比較偏鄉的診所，給予更多幫助與建議，讓診所無障礙設施徹底落實在日常生活當中。

三. 改成視訊看診與外送服務送藥：視訊看診已經是現在疫情時期的新趨勢，我認為不如就趁現在把視訊看診發揚光大，前陣子我有確診過，認為這項政策非常方便，未來身障者只要有些小病就能利用視訊看診，減少身障者出門不便的問題，拿藥的部分也可以請親友帶領或是用外送平台送藥，也能利用處方籤到附近藥局領藥，未來達到不需身障者出門看診，也能將小病看好，那麼診所所有沒有友善的無障礙空間就不重要了。

伍. 總結與我的反思

我以前其實不太關心診所所有沒有無障礙空間的議題，透過這次社福論文讓我有不一樣的體悟，我認為不單單只關心診所是否有無障礙空間，而是無障礙環境應該還要包含餐廳、旅館、校園……等很多地方，否則若焦點只管制在診所，開診所的醫生肯定會感到萬分無奈，並不是歧視身障者或是不願為身障者提供更好的就醫環境，而是一個大環境都沒有人關心無障礙的議題，要的話就必須讓所有場合都有無障礙設施，所有單位同步改進，這樣整體社會的無障礙環境才能更加進步，大家都應該有著不只有身心障礙者會使用到這些設施，而是每個人在老的時候，都有機會會使用到這樣的無障礙設施，大家該為了自己老年生活更加努力打造一個無障礙環境。

陸. 資料來源

- 全國醫療院所無障礙就醫環境資訊

https://mcia.mohw.gov.tw/openinfo/B100/B101-2.aspx?MOD=DOWNLOAD&FB_SEQ=47

- 建築物無障礙設施設計規範

<https://www.cpami.gov.tw/%E6%9C%80%E6%96%B0%E6%B6%88%E6%81%AF/%E6%B3%95%E8%A6%8F%E5%85%AC%E5%91%8A/10518-%E5%BB%BA%E7%AF%89%E7%89%A9%E7%84%A1%E9%9A%9C%E7%A4%99%E8%A8%AD%E6%96%BD%E8%A8%AD%E8%A8%88%E8%A6%8F%E7%AF%84.html>