

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。

德明財經科技大學 多媒體設計系 陳紫綺

壹、前言

衛生福利部於 2021 年 12 月 20 日預告修正診所設置標準，新增「友善設施」規定，明年新制上路後設立的診所，無論通道寬度、坡道斜度、廁所空間、櫃檯高度等，都要符合無障礙規定。身障團體雖樂見制度進步，卻仍憂心新設診所畢竟是少數，希望政府積極輔導有條件改建的診所，逐步符合新制。

動機：「診所環境無障礙」，探討城鄉間跟都會圈行動不便的身障朋友在診所環境上都有可能遇到不一樣的問題，許多診所內裝環境標示不清，網路上也較無法得知完整內容，等到達現場時才發現仍會有不方便身障者行動的問題存在，所以身障者在小病就醫時還是會選擇舟車勞頓到大醫院較方便的環境就診。

目的：本文以自身作為輪椅人士居住在較鄉下地區在小診所就醫的經歷去做探討。最近因為疫情的關係許多人都需要去診所接種疫苗，我自己雖然行動不便但還是可以簡單地行走，分別在兩間不同的診所接種也發現環境上兩間診所從門口台階到候診區甚至到診間的位置是連電動輪椅都不方便進去的，需要靠家人攙扶下走進去診間。在鄉下地區的身心障礙者在選擇診所環境可做何幫助，在社福團體跟政府機構推動下已做了哪些改善，還能有什麼其他辦法可以讓身心障礙者在選擇診所就醫時可以較為方便順利。

檢討：較鄉間地區許多診所本身前面騎樓就不方便身障者進去，內部候診區的位置也不方便輔具進去，甚至櫃檯、領藥區設置成約成年人才能接觸到的高度，對於只能以輪椅代步的身障者實在是有諸多不方便，對於這些老式的診所要讓環境去改建為整體對行動不便的身障者方便是有難度的，並非補助就能補全，重新裝修也會遇到不少問題，除非去大醫院就診遇到的問題會比較能解決外，診所環境對於身障者還是有可能遇到許多不確定的挑戰。

貳、主文

(一) 診所環境無障礙為何一直裹足不前？

網路上已知有**無障礙就醫環境—財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會**，藉由獎勵機制，鼓勵醫療院所於負壓或普通隔離病房內建置無障礙空間、設備；推廣診所成為無障礙友善診所，提升友善就醫環境（包含通路、廁所、輔助溝通工具及特殊設施設備等）。也有**醫療機構設置無障礙就醫環境獎勵計畫**，雖然有這些補助計畫在推進，但國內大多數診所屬樓地板面積未達300平方公尺（約90坪）之小型診所，約占93.6%，考慮到許多地方開設診所的地點的空間與結構限制，不一定能夠設立完善的無障礙空間與設施。

應該先以**無障礙友善診所三大指標**作為出發點：

- 無障礙「通道」：包括室內外通道，入口至少一處方便輪椅使用的坡道，室內通道必須通暢且無階梯。
- 無障礙「廁所」：無障礙廁所要有顯眼的指引標示，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。
- 無障礙「溝通」：不同語言及不同障別的溝通，例如多語言對照表單、點字版、或圖示版藥袋，通譯或手語人員等。現今科技及網路發達，線上的資訊、視訊溝通或即時翻譯皆可是無障礙溝通的工具！

對於上述小診所若有在這三點上去做檢討，通過政府審查下已符合此診所環境可做的無障礙設施改善，應給予特殊標識與獎勵讓人更願意選擇此診所就診。

再者對於診所環境仍可能會缺少的無障礙設施，去要求許多老式診所去做整體改善也因較困難，現在科技通訊發達，對於硬體上的困難我們依然可透過軟體或人力來彌補，例如：「健保快易通」APP 在就醫診所查詢中可進階搜尋選擇無障礙資訊如：無障礙通道、無障礙友善廁所、服務窗口、溝通服務，在這上面的推進下，讓身心障礙者在選擇診所可去做篩選；人力方面醫護人員幫忙抬輪椅，藥師從高高櫃台走出給予藥事…等服務，來滿足身心障礙者不會拒絕到診所就醫。

(二) 改善的方案建議

1. **鼓勵與獎勵**：診所如果有在無障礙設施上做明顯可行的設施能夠接納身心障礙者就醫，可給予記點的特殊獎勵或標識，好的評價會讓更多病人願意選擇此間診所去就診。條件比較困難但是有心改善的診所，我們可從友善入口、通道和服務，如：**特別加裝設置服務鈴、可移動斜坡板、扶手**，規畫可替代、可行的改善，給予友善認證。

2. **明確標示無障礙友善空間的診所**：在網路上搜尋時能明確標示無障礙友善空間的診所，讓身障者在前往診所看診前能有最方便的選擇。

3 視訊(居家)看診：因應疫情期間許多確診者是以視訊看診的方式，此方法可以延伸到身障者感冒或小病的情況下，以居家看診方式讓身障者不必自己到達診所現場，事後可由家人代領處方箋及領藥或診所配送的方式去進行。

4. 網路資料：透過 Google Map 的「街景功能」，雖然可查看診所周遭環境，但內部環境還是會有不確定因素，在搜尋診所位置時旁邊可以給個標識明確知道說此間診所提供那些無障礙設施。

目前有「全國醫療院所無障礙就醫環境資訊」跟「健保快易通」的網路 APP 建立已可讓身心障礙者有就醫需求，可選擇需要的資源，但也發現許多較鄉間地區的診所設施在篩選後並沒有符合的診所，未來應該要更加推廣城鄉地區之間至少都要有一兩處完善的無障礙設施診所提供給身障人士去做選擇，未來的生活才會更便利。

參、結論

對於診所環境無障礙的幫忙是可以有很多面向的，每間診所環境都不同在對身心障礙者就醫時已做好了可行的無障礙設施改善跟幫助我覺得就已經值得鼓勵與感謝，以我自身經歷在診所下遇到幫助跟關心都是非常溫暖的，在見到行動不便的患者時給予關心跟一些特例的診療方式去實施。因為了解而關心，因為關心才會有行動。有了行動，才會有所改變。相信身為醫療護理團隊不只有愛心，還更需要同理心，設身處地、異位思維，從愛心助人的思維，逐步邁入自立自助的固有尊嚴與價值，才可以同理心提供給行動不便者一個自助自立有尊嚴的就醫環境。也因應未來，不只身心障礙者需要無障礙設施，社會高齡化下會有更多老人家也有需求，而能為更多人群服務永遠是醫護人員的使命。希望更多人一起為我們每一個人更美好的未來努力！期望世界充滿愛與同理！

肆、參考資料

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

https://www.enable.org.tw/issue/item_detail/919

<https://udn.com/news/story/7266/5989113>

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