

院所有愛、就醫無礙

——無障礙就醫環境計畫



文字撰寫 / 洪維珣
資料提供 / 衛生福利部醫事司

因應超高齡社會即將到來，以及為提供身心障礙者適切的服務，衛福部持續利用編制公用版無障礙資源與輔助溝通工具、規劃訓練課程與標竿學習案例等事項，並辦理各種獎補助措施，鼓勵醫療院所改善硬體及軟體就醫環境，同時也推動診所無障礙規範法制化作業，希望能逐步進行滾動式調整，以落實醫療平權理念。

醫療院所友善空間 需照顧每一個族群

簡潔明亮的空間，是多數民眾對於醫院或診所的第一印象，多數民眾普遍對於國內健保制度或醫療環境感到滿意，但在高齡長者或是身心障礙者眼中，就醫環境卻有些不方便，例如輪椅使用者需要無障礙的通路來便利通行、老人家或是視覺障礙者需要放大鏡或是語音功能的輔助溝通工具，還有聽覺障礙者、心智功能障礙者與多重障礙者等族群，因為障礙的類別不同，需求也會不一樣。

衛福部「105年身心障礙者生活狀況及需求調查報告」顯示，身心障礙者自覺就醫「有」困難者約3成，其困難概分為外部因素與內部因素，外部因素為病人進入醫療院所「前」的困難，例如交通不便、距離太遠、無人可接送、資訊不足等；內部因素為病人進入醫療院所「後」遭遇之困難，例如無法溝通、無法辨識相關文件說明、缺乏無障礙環境等項目。



訪查專家測量環境規格。

院所無障礙空間

內政部與衛福部都有規範

內政部營建署針對醫院與衛生所無障礙空間要求，在建築物無障礙設施設計規範中訂有相關規定，而衛福部在醫療機構設置標準與醫院評鑑部分，也要求醫院建築物環境與相關服務須符合規定，而診所的部分則要求設有復健治療設施之診所要設置無障礙環境，另外在物理、職能及語言治療所也有無障礙設施相關規範。

而衛福部除了在法規面訂定相關規定，也積極促請各縣市衛生局與醫療院所，針對高齡長者或身心障礙者，提供特殊服務，例如優先看診服務、設立專屬櫃臺、確保醫院內外通路暢通無障礙，並積極辦理各類醫事人員教育訓練，提升對障礙的認知以提供適切的醫療服務等。

啓動全國調查 找到障礙點

爲了解國內醫療院所提供無障礙就醫環境情形，衛福部從2017年開始辦理「醫療院所就醫環境」調查作業，請全國的醫院、診所及衛生所需評估自己院所的就醫環境，將調查結果彙整成「全國醫療院所無障礙就醫環境資訊」清冊，公告於衛福部的官網，另外爲提升查詢便利性，同步與健保署全球資訊網及「全民健保行動快易通」App平臺串聯，讓民眾可以依照自身需求來查詢，例如需要無障礙通路、無障礙廁所、不同障別溝通服務與無障礙服務窗口等點選項目，找到鄰近符合自己需求的醫療院所名單，以作爲就醫參考。

— 線上數位教材影片 —

邀請社團法人臺灣社會心理復健協會理事長滕西華及臺灣障礙女性平權連線理事余秀芷擔任主講師，錄製身心障礙者權利公約核心概念(教材1)及身心障礙者(含聽覺、視覺及肢體障礙)之就醫經驗及困境(教材2)，共2部教育訓練教材，並已上傳至衛福部YouTube頻道，供醫事人員方便收看。

身心障礙者權利公約
CRPD核心概念簡介



實踐CRPD分享身心
障礙者之就醫經驗及
困境



透過「醫療院所就醫環境」調查，衛福部也了解國內的無障礙環境設置情形與限制，例如全國約有4成診所的建築物爲租賃，對於建築物改造並無決定權，要讓所有診所都符合無障礙空間規定有其困難，所以改善規劃宜朝向輔導、獎勵的方式施行，讓診所考量其服務對象及原有之空間規劃，自行選擇增設相關無障礙設施，以衡平保障身心障礙者與需求民眾之就醫權益。

無障礙就醫環境 逐步調整改善

由於不同障礙類別，需要對應不同的溝通工具與協助，例如肢體障礙者，在上肢障礙與下肢障礙需要的無障礙環境就不一樣；不同視覺功能障礙者，需要的協助也會不同，例如有人需要放

大的字樣、有人需要顏色明顯區分，有人需要是點字或語音功能的協助。

衛福部近年積極邀請身心障礙團體代表、建管、醫政、社福等領域專家組成專案小組，深入了解身心障礙者與高齡長者的就醫需求，並參考身心障礙者權利公約審查意見、行政院與衛福部身心障礙者權益保障推動小組決議、障礙者代表團體與民意代表等建議，詳細審視除了現行法令規定的無障礙空間外，還需要哪些硬體改善項目與軟體服務的加強作業。

針對身心障礙者與高齡長者就醫的特殊需求，衛福部集結包括醫事司、健保署、健康署、社家署與社保司等單位，共同籌劃醫療院所無障礙就醫環境改善作業。經聆聽身心障礙團體及醫界代表心聲，輔以建築師專業且實質的改善建議後，先從民眾就醫可近性最高的診所，辦理硬體空間無障礙獎勵作業，將「進得去診所」列為優先改善目標，制定診所「友善通路及出入口」的環境規



訪查專家實測電梯呼叫鈕高度。



訪查專家與診所負責人交流診所無障礙意見。

格，推動基層診所「無障礙就醫環境之品質保證保留款獎勵」計畫，2020年計有620家診所符合獎勵標準。

COVID-19 全民抗疫 身心障礙者也不能少

為維護疫情期間身心障礙者的就醫權利，衛福部在2020年12月3日修訂《執行嚴重特殊傳染性肺炎醫療照護及防治發給補助津貼及獎勵要點》，新增醫療機構（含醫院隔離病房及診所）設置無障礙就醫環境之獎勵項目，提供醫院隔離病房每一病床（室）獎勵上限為70萬，基層診所獎勵上限為30萬。歷經多次專案小組研商會議以及各式說明會，於2021年4月9日啟動「醫療機構設置無障礙就醫環境獎勵」計畫。

透過這項計畫，鼓勵醫療院所提供無障礙通路、無障礙廁所盥洗室，以及各類友善溝通服務，例

如視訊設備（連結手語服務）、手寫板、平板 / 電腦打字、溝通圖卡、易讀版衛教影音教材、有聲版用藥解說、外語通譯服務等；設置無障礙特殊設備，例如移位機、輪椅體重機與無障礙X光機等獎勵項目，以提供多元化醫療服務。

未來衛福部的長期目標為修訂診所的設置標準，將僅限設有復健設施診所才須符合的無障礙規範，修正成只要符合一定面積以上診所就需要進行無障礙設施設備的規劃，透過實際修改相關規定，讓未來新成立的診所都能提供特殊需求民眾的醫療服務。

無障礙就醫環境 軟硬體兼備齊頭並進

衛福部歷年來委辦多項研究計畫，積極研發適用醫事人員的線上數位教材影片、於全國北、中、南及東部召開多場「醫療院所無障礙就醫環境教育訓練課程研習」講座、彙整醫療機構可資利用資源表、編訂障礙者之友善就醫流程及醫療



就醫無障礙教育訓練，學員聽課情形。

了解更多

健保署健保特約醫事機構查詢網頁



全國醫療院所無障礙就醫環境資訊



(PDF檔)



(EXCEL檔)

衛生場域適用圖庫等多種公用版資源，同時也收錄國內優良醫療機構標竿學習案例等作業，以強化醫事人員對身心障礙者就醫需求及無障礙就醫環境建置之認知，並提供醫療院所公用版資源以利臨床運用，提升軟體服務的適切性。

為了讓服務更加貼近需求，近期也將持續徵詢廣大身心障礙團體與專家學者意見，擴大辦理全國「醫療院所就醫環境」調查作業，持續彙整更多種類的無障礙或友善服務的項目，以利民眾參考使用，並作為政策參考依據。

國內的無障礙就醫環境仍有些許困境尚待解決，但為保障民眾就醫權益，強化友善醫療服務品質，衛福部會持續一步一腳印，蒐集相關意見，並針對各種需求請專家與代表們研擬改善的優先順序，據以編訂執行方案，展開分期優化策略，讓改善作業符合特殊族群的需要，期許衛生與福利能緊密符合民眾生活需求，讓人人都能獲得平權的醫療服務。 