

# 109 年度「鄭豐喜獎學金」社福論文 佳作獎

## 世界大流行病下，障礙者如何因應自處與面對？

### — 障礙者該如何挑戰新的環境障礙及堅持自立生活？

實踐大學

風險管理與保險學系三年級

張雅萱

#### ➤ 前言

身為肢體障礙者，平常生活與社交活動就比一般人艱辛，幾乎花了漫長的幾十年適應與這個社會互動，並發展個人的自立生活。但就突如其來的病毒爆發，幾乎把整個社會的生活打亂掉，當然障礙者所受的衝擊更是如天難料！不幸的是，疫情幾乎兩年內無法完全消逝，讓生活回到正常。

對於身為肢體障礙者的我們在疫情緊張期間與起伏難測的未來，要如何適應與調適。我覺得疫情的發生使障礙者產生許多不便，不論是就醫、購物、社交、上學、休閒、旅遊……等。

這次的社福論文很特別，我希望透過此次機會寫一個較不一樣的論文，形式以及內容，用我的感受、體悟和發想去講述這個主題，如果有所錯誤之處還請見諒。

## ➤研究目的

自己也是身為一個肢體障礙者，面臨這次的武漢肺炎疫情，遇到的困難與困境，並不是一般肢體健全的人會體會到的。一定是障礙者才會比較了解障礙者的需求與影響，而每個肢體障礙者遇到的困難也許也不盡相同，做這個研究就是想發現問題設想一些情境，最後再思考出如何做才能解決與防範。

## ➤新冠肺炎疫情突顯政府對身障者及弱勢族群的認識僅只於表面

「法律之前人人平等」，但齊頭式平等，不是真平等，表面上似乎公平防疫措施，可能沒有考慮到部分身心障礙者配合執行是有困難。本聯盟認為身心障礙者若能跟一般人一樣，透過相同途徑順利取得口罩並戴上口罩，防疫措施當然就與大家同行，若身心障礙者或其他弱勢族群有困難，政府應該傾聽並嘗試調整措施。

身心障礙族群是社會處境不利的群體之一，本聯盟認為政府相關措施或服務不論是透過私人單位提供，還是國家提供的，若沒有被注意到，就容易被排斥邊緣化。經濟社會文化權利國際公約第 14 號一般性意見第 43 點(f)強調「政府在實施國家公共衛生策略和行動計畫，策略和行動計畫的過程及其內容，都應特別注意各種脆弱和邊緣群體」這點政府應該放在心裡，而且不只是公共衛生政策，是所有國家政策，維護人權不是掛在嘴上，是要透過各項政策措施中實踐人權。

衛福部「105 年身心障礙者生活狀況及需求調查報告」顯示，台灣身心障礙總人口 117 多萬人，9 成以上身心障礙者居住於家宅，身心障礙者「有定期就醫」者占 72.70%，近 8 成主要由家人協助或照顧，使用福利服務有 55.24% 遭遇困難，包括外出使用公共空間會遇到無障礙設施使用困難之情況，即便國內有基礎資料顯示身心障礙弱勢處境，政府在因應新冠肺炎 COVID-19 疫情規劃各項防疫措施上，仍忽略身心障礙者多元特性、環境障礙因素、社經地位不平等處境，部分身心障礙者較難與一般人一樣順利取得口

罩，身心障礙者在防疫政策面臨哪些困境？

一、2月6日宣布口罩採實名制販售，全省健保特約藥局總數6491筆，占全民健保特約醫療機構22.30%，幾乎都查詢不到無障礙設施及服務。

- 健保署網站口罩庫存查詢網站沒有無障礙設計，導致視覺障礙者無法操作使用。
- 當一般民眾持健保卡至健保特約藥局排隊領號碼牌及購買領取口罩時，輪椅使用者可能會遇到無障礙環境不足之情況，包括周邊無障礙環境動線、藥局出入口與內部環境是否有無障礙、頻尿也找不到無障礙廁所。
- 衛福部社家署另提供關懷口罩名冊以獨居者老人及獨居身心障礙者為主，由各縣市政府送到府上或另指定地點領取，忽略身心障礙者非獨居但同住配偶或同居人也是身心障礙者，或是身障雙老家庭、老人照顧失智老人等，均受限身體機能狀況無法長時間排隊買口罩。
- 若該家庭只有單一照顧者呢？例如單親家庭扶養身心障礙子女、一位家屬扶養兩名以上幼童等、老人照顧孫子等，外出排隊買口罩時間怎麼安排家中身心障礙子女、未成年幼童照顧需求，她們可能無法投入時間和經濟成本取得口罩，尤其偏鄉地區不少是隔代或單親、低收家庭。

二、3月12日推出「口罩實名制2.0」線上預購，但網路系統或手機APP沒有無障礙設計，直到3月19日政府發布針對視障者所提供回饋改善系統功能，凸顯長期以來政府網站系統缺乏無障礙設計、政策資訊缺乏無障礙格式，因此當政府需透過網路系統實施各項便民服務措施時，身心障礙者無法像一般民眾一樣取得及閱讀資訊。

三、4月4日發布「保持社交距離、配戴口罩」規定，曾有民眾問「戴不住

口罩的嬰幼兒該如何防疫？」醫生建議「可在推車上加上防風罩」。那麼障礙特質戴不住口罩有困難呢？

- 障礙特質很難保持口罩乾燥、可能無法配合戴上口罩、口罩掛不住(小耳症、失智症、心智障礙、多重障礙)，該怎麼辦？
- 人人戴上口罩後，聽覺障礙者看不到說話唇形，該怎麼辦？

政府在各項「防疫政策」若沒說明如何因應身心障礙特殊需求提供合理調整措施，可能導致部分身心障礙者與家屬生活各層面會遇到阻礙，甚至引發紛爭衝突。

身心障礙者權利公約第 2 號一般性意見第 25 點及第 26 點強調「無障礙化與群體有關，而合理便利則與個人有關。提供無障礙是一項事前責任。提供合理便利是一種事後責任。這意味著個人障礙特質特殊情況下，可以要求提供標準範圍以外的便利措施」

本聯盟透過新冠肺炎(COVID-19)疫情事件，發現各部會機關面對全台 117 萬身心障礙人口，僅只於表面上的認識。本聯盟呼籲衛福部與各部會機關「不要忘了」，政策規劃請重視身心障礙者不平等處境，為達此目標建議：

1. 應加強各部會機關及附屬機關身心障礙特質及 CRPD 人權教育訓練，未來制訂相關政策措施時能同時考量身心障礙者的可近性、可用性、可負擔性，並提供合理調整措施。
2. 加速各級政府及附屬機關網站通過無障礙檢測取得認證標章，建置更多無障礙格式公共資訊，促使身心障礙者能充分參與公共政策。
3. 盡速改善基層診所及藥局無障礙環境設施與支持措施，並建立無障礙資訊資料庫以利身心障礙者獲取資訊。

4. 政府應規劃各種管道媒介宣傳，提高社會大眾認識身心障礙者特質，鼓勵不同廠商業者在產品研發上能就身心障礙者特性有不同設計。

### ➤ 疫情造成障礙者的不便的因素

台灣身心障礙者自立生活聯盟因應新冠肺炎疫情升溫，收集匯整各地障礙者在社區生活中，防疫上所遭逢之不便及困擾，以作為政府制定關於障礙者面對疫情或災害發生時之政策建議。

1、障礙者或日常生活照顧者（個人助理、居家服務員、外籍看護、家人……等）其中一方遭隔離、檢疫或確診時，須有因應疫情之人力支持方案，並且提供照顧者足夠的防護用具（如：醫療口罩、防護面罩、防護衣、酒精……等等）及照顧服務員完善的工作保障，否則將有危害障礙者和照顧者生命及健康之虞。

2、障礙族群中多為貧困狀態，以兼差、街賣維生或工作不穩定，因疫情影響，造成無工作收入，生活將會成為重大問題，政府應有適當經濟補貼或紓困方案因應。

3、多數機構目前禁止探視，障礙者無法與家屬親友直接見面連繫，導致家屬親友無法掌握情況，應建立可連繫的管道及機制。

4、機構為群聚感染高風險之地，應有完善防疫計劃及確診後照護計劃，以保障住民及工作人員雙方權益。

5、政府宣導疫情期間應避免去大醫院就診，但障礙者往往無法去社區小診所看病，因為診所大多沒有規劃無障礙設施，行政機關對於診所無障礙化，應儘快提出具體規劃及實現期程。

6、各級醫院普遍也缺乏適當的移位與照護輔具，普通或負壓病房也缺乏通用

設計的衛浴設備。當障礙者需要入院治療或隔離時將造成照護上的困難。

7、許多障礙者頭、臉形大小和一般人不同，無法使用成人口罩，應開放特殊需求者也可以購買兒童口罩。

8、由政府寄發口罩資格應不限獨居障礙者，需同時考慮難以自行領取的障礙者（包括難以自行外出、口罩領取地點缺乏無障礙設施或是太過偏遠難以到達、難以長時間排隊……等），皆可申請此服務。另外，若身心障礙者在精神、體力較弱或不便時，現場出示身心障礙證明可優先領取。

9、藥局或領取口罩處，須有告示牌顯示文字，告知人數已達上限…等現場資訊，以免讓聾人或聽障者無法掌握狀況，跟著排隊，造成不必要的等待，增加染病的風險。

10、因有些障礙者未開通 ATM、線上付款服務或無法申請信用卡，「健保快易通 APP」使用預購口罩時，希望增加如貨到付款等多樣化支付管道，增加取得口罩的便利性。

11、確保障礙者於疫情期間物資取得不中斷，提供障礙者被隔離、檢疫時的送餐服務，同時增加民生物資的配給服務(如：衛生紙、食物、清潔、醫療必須用品……等)。

14、政府所發布訊息及記者會結束後應提供彙整訊息，且要有手語版本及易讀版本。例如：每日相關新聞、如何預防病毒、洗手及戴口罩步驟、澄清假消息、假消息的罰則、如果遇到疑似案例該如何應對…等，以落實障礙者資訊平權。

15、由於疫情期間的社會氛圍緊張、變動率大，加上每天各種新聞言論充斥於

生活，造成心理社會障礙者，心理壓力提昇，目前在身心科看診人數比平常看診多出 3 成。建議在原有 1922 疫情通報諮詢專線及 1925 民眾心理諮詢服務專線之外，增設「疫情安心」專線。由於 1925 安心專線提供全年無休的「急診」服務，著重於日常生活急性處理、緊急情況的排除，業務已相當沉重，故建議另外設置「疫情安心」專線，以減低心理社會障礙者因疫情導致的不安及恐懼、對未知的無助挫折感及被隔離的孤獨感受。

16、由於身心障礙者屬於易被感染和成為重症之高風險群，同儕支持員訓練課程或障礙者職訓、相關教育和訓練課程應減少群聚、採取線上教學或延期、擬定替代方案，減少感染風險。若確有照常舉行之必要，應加強量體溫、消毒、動線控管等防疫措施，以維持健康安全。

17、各類宣導影片、網站、APP 應全程有語音，例如電視廣告第一幕的標題及最後一幕的 1922，又如「大型集會活動注意事項」17 到 21 秒這一段只有項目有語音，後面小字的說明是沒有語音的，視障者通常會透過電視來獲取資訊，所以全程語音是避免造成資訊落差的必要功能。另外，網站及 APP 需注意各種工具列功能不要有太多的特效，按鈕不使用圖檔製作，否則都會造成視障者手機電腦的語音系統出現讀取障礙。

## ➤政府作為

2020 年因應新冠肺炎疫情-身心障礙者相關政策總覽

【行政院加發弱勢民眾生活補助每人 4-6 月每月 1,500 元】

【1922 防疫專線新增聽語障服務】

【身心障礙證明到期重新鑑定延長至 10 月 31 日】

【列冊獨居且行動不便的身心障礙者，地方政府提供關懷口罩】 【受隔離、檢疫者和其照顧者防疫補償金（照顧失能者、身心障礙者）】

【新北市政府部分輔具線上評估】

## 【彩券經銷商疫情紓困補貼】

### ➤ 假設障礙者被隔離或就醫—案例分享

擔任若水國際 AI 數據標注師、高雄自立生活同儕支持員的汪雪真是一名脊髓性肌肉萎縮症患者，平時以電動輪椅代步。她表示疫情期間，曾經連續發燒 3 天無法減緩，有接觸日本返國家人的她，必須至大醫院掛急診才能順利就醫。

回想起這段過程，汪雪真形容就像在「越關打怪」。為了防疫，有呼吸道症狀、發燒的病患必須在急診區外的戶外帳篷區接受檢測，但也為了防疫，陪伴汪雪真就醫的母親無法進入隔離區協助她的照護工作，包括移位、喝水、如廁等，最後汪雪真強烈爭取了十多分鐘，母親才順利陪同。

進到隔離區、照完 X 光後，汪雪真必須在隔離區等待 4-5 小時才能知曉結果，這期間帳篷僅有 2 間流動廁所，汪雪真顯然無法順利如廁，「最後我只能動用我變形金剛般的電動輪椅，以協助我在毫無遮蔽的透明帳篷中，利用便盆如廁。」汪雪真表明該空間需要設置無障礙流動廁所時，院方以「怕感染」為由拒絕，「有直立人的流動廁所，卻不能放無障礙流動廁所，請問直立人跟障礙者的感染風險不一樣嗎？」汪雪真說。

而因為疾病關係，汪雪真肺部平時就承受較大的感染風險，後來 X 光顯示她的肺部有異狀，必須配合住院隔離。然而進入負壓隔離病房後的汪雪真，每一個生活環節依然充滿阻礙。

衛浴空間過於狹窄、門前的門檻都讓輪椅無法順利通行；此外，病房內無附設移位床、也沒有移位區，連便盆椅都沒有，面對「如何移位到床上、如廁」等問題，護理人員也毫無頭緒，如果想倚靠僅有的一位護理人員徒手協助汪雪



真移動到床上的話，又很可能因為她的身體毫無支撐力而受傷、骨折。最後汪雪真慎重的告知護理人員必須安排移位輔具後，在輪椅上過了一夜。

此外，病房為了護理人員方便「掌握」隔離者而設置監視器，將病床周圍的布簾都拆除，對必須在輪椅上如廁、更衣的汪雪真而言，實是毫無隱私可言的全景監控站—除了因欠缺無障礙設計而無法進入的廁所，病房裡沒有任何角落可以更衣但不被監視者看到。最後她只能蓋棉被更衣，但每次皆需護理人員協助，且因防疫考量，護理人員能進入停留的時間有限，更別提汪雪真根本按不到呼叫鈴。

醫院也缺乏針對罕病患者而調整的醫療模式，護理人員曾經為了抽痰而欲使用侵入式的管子插入汪雪真的喉嚨，但這種做法其實容易引發她的肺炎症狀，使病情加重。最後在汪雪真的極力要求之下，醫院才讓她的醫療團隊進駐協助。

即使最後住院隔離期滿，新冠肺炎篩檢結果也呈現陰性，汪雪真並未染病，但這趟「隔離打怪之旅」已經使她的身心傷痕累累。

## ➤障礙者面對疫情該如何防範

障礙者該如何防範疫情？此時我認為就跟一般人沒有太大的差異。戴口罩、勤洗手、注意個人衛生禮節、不要去人擠人的地方、保護牠也保護你（避免接觸野生動物與禽類，且勿生食生肉生蛋）。

正因為如果障礙者疑似感染或者需要被隔離時，會讓生活上產生更多不便，是比一般人來的不便許多，必須要盡量避免這種情況發生，所以才需要更注意防疫。

## ➤ 結論

台灣防疫獲得不少讚賞，但有對於障礙者而言，政府處理疫情卻忽略身障者需求、權益與生計。「法律之前人人平等」，但齊頭式平等，不是真平等，表面上似乎公平防疫措施，可能沒有考慮到部分身心障礙者配合執行是有困難。身心障礙者若能跟一般人一樣，透過相同途徑順利取得口罩並戴上口罩，防疫措施當然就與大家同行，若身心障礙者或其他弱勢族群有困難，政府應該傾聽並嘗試調整措施。

而我覺得因為自己本身也是障礙者，在這波疫情之中，不論是我自己亦或者是身邊的障礙者朋友都感同身受，平常已經比一般人生活上更不意易了，更何況遇到疫情後多了更多限制，覺得不論是在防疫上或是生活上都多了更多不便，希望政府能夠多加注重障礙者的權益，更希望這波疫情能快點過去，大家都平安度過。

## ➤ 資料來源

<https://www.enable.org.tw/news/detailType1/556>

[https://www.enable.org.tw/issue/item\\_detail/808](https://www.enable.org.tw/issue/item_detail/808)

<http://www.arsvi.com/2020/20200329twil-c.htm>

<https://rightplus.org/2020/05/06/cwt-wednesday-7/>