



تقرير عام:

حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة
الطبيب العام



دور هيئة المظالم

دور هيئة المظالم المذكور في قانون هيئة المظالم في الخدمات العامة (أيرلندا الشمالية) لعام 2016 (قانون 2016) ويشمل سلطة تقديرية لإجراء التحقيقات بمبادراتهم الخاصة، عند تقديم أو عدم تقديم شكوى سابقة.

بموجب المادة 8 من قانون 2016، يجوز لهيئة المظالم إجراء عملية التحقيق عند وجود اشتباه معقول في سوء إدارة النظام أو ممارسة الظلم المنهجي (نتيجة ممارسة الحكم المهني في الرعاية الصحية والاجتماعية).

لاتخاذ القرار بناء على وجود الشك المعقول، فيتوجب على هيئة المظالم في بادئ الأمر جمع المعلومات حول القضية المثيرة للقلق قد يشمل ذلك إجراء البحث المكتبي، والتواصل مع الجهة المعنية، وطرح الأسئلة وإجراء الاستفسارات، والتشاور مع مجموعة من منظمات التنظيم والرقابة. تقوم هيئة المظالم بتقييم هذه المعلومات مقابل معايير المبادرة الخاصة المنشورة من قبل NIPSO من أجل اتخاذ القرار فيما إذا كان يجب المضي قدماً في التحقيق أم لا.

عندما تقرر هيئة المظالم عدم استيفاء القضية الى المعايير المنشورة لكنه يعتقد بأنه يساعد إجراء نظرة عامة على المعلومات في الحصول على الدروس المستفادة، فقد ينشر تقرير عام لتسليط الضوء على المجالات التي يتوجب تحسينها.

ما هو سوء الإدارة وسوء الإدارة النظامي؟

لا يوجد تعريف لسوء الإدارة في التشريع، لكنه يشمل القرارات المتخذة بعد تفكير أو إجراء غير سليم أو تقاعس؛ أو التأخر؛ في اتباع الإجراءات أو القانون؛ أو تقديم تصريحات مضللة أو غير دقيقة؛ أو التحيز؛ أو عدم حفظ السجلات بشكل جيد

سوء الإدارة المنهجي هو سوء الإدارة المتكرر في مجال أو جزء معين من الخدمة العامة. يجب أن لا يكون سوء الإدارة المنهجية دليلاً على حدوث نفس الفشل في "غالبية الحالات"، بل هو دليل على تكرار المشكلة أو التقاعس ومن المرجح تكرار حدوثه إذا لم تتم معالجته أو تحديد مزيجا أو سلسلة من الإخفاقات التي حدثت خلال عملية قد تتكرر إذا تركت دون معالجة.

فهرس المحتويات

4	الملخص التنفيذي
7	الخلفية وقرار المراجعة
10	القسم 1: حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام دون سابق إنذار – بسبب سياسة عدم التسامح المطلق مع السلوك المسيء
14	القسم 2: حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام بعد تقديم شكوى
18	القسم 3: حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام بسبب العلاقة العائلية
21	القسم 4: الإشعار
24	القسم 5: الامتثال لـ "اللوائح"
27	القسم 6: مراجعة مستقلة
28	القسم 7: الخاتمة والتوصيات

الملخص التنفيذي

الوصول إلى الرعاية الأولية، من خلال التسجيل لدى طبيب عام (GP)، أمر ضروري لضمان الصحة والرفاهية. نتيجة الشكاوى المقدمة إلى NIPSO بشأن حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام بشكل غير مناسب فلقد قامت NIPSO:

- بإجراء مراجعة للشكاوى التي تلقتها بشأن حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام
- تحدثت مع هيئات¹ تمثل الأطباء العاملين وموظفي² الإدارة في عيادة الطبيب العام

ولقد كانت تأمل عند إجراء مراجعة الشكاوى والتواصل مع القطاع، بـ

- الحصول على النظرة على ممارسات عيادة الطبيب العام وفهم منظمة خدمات الأعمال (BSO)، للإجراءات القانونية حول حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام
- تحديد مدى اتباع العملية القانونية؛ و
- تحديد مجالات التحسين

يقدم هذا الملخص التنفيذي تحليلاً موجزاً للمعلومات التي تم النظر فيها، ضمن إطار مبادئ الإدارة³ الجيدة.

القانون المطبق / الارشادات المطبقة

تنص لوائح الخدمات الصحية والاجتماعية الشخصية (عقود الخدمات الطبية العامة) لعام 2004 ("اللوائح")⁴ والتوجيهات⁵ المهنية على عملية حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام.

ولقد حدد التحليل الذي أجرته NIPSO الحالات التي لم تتصرف فيها عيادة الطبيب العام وفقاً للإجراءات و/أو الإرشادات القانونية (الأقسام 1-3)، مما أدى إلى حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام بشكل غير مناسب. ولقد ذكرت أيضاً عدم إجراء التحقق اللازم عند اتباع العملية الصحيحة (القسم 5).

¹ الكلية الملكية للأطباء العاملين في أيرلندا الشمالية؛ الجمعية الطبية البريطانية في أيرلندا؛ مجلس الأطباء العاملين في أيرلندا الشمالية Royal College of General Practitioners NI; British Medical Association NI; NI General Practitioner Council

² عقدت جلسات تفاعل مع عدد من مجموعات موظفي إدارة عيادة الأطباء العاملين في 11 و 18 سبتمبر 2024

³ المعايير التي أتوقع من خلالها أن تقدم الهيئات العامة إدارة جيدة

⁴ <https://www.legislation.gov.uk/nisr/2004/140/contents/made>

⁵ حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام : GMC - إنهاء علاقتك المهنية مع المريض

على سبيل المثال، تم حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام في بعض الحالات دون إعطائهم أي تحذير؛ أو لم يتم اتخاذ أي إجراء للتحقق من مغادرة المرضى للمنطقة؛ ولقد تم في حالات أخرى حذف أفراد العائلة من عيادة الطبيب العام نتيجة انهيار العلاقة مع شخص واحد.

ولمعالجة هذه القضايا، فيتوجب توفير إرشادات أكثر وضوحاً وتفصيلاً لضمان عدم حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام دون داع ولضمان عدم تعرض المريض إلى المعاناة غير الضرورية للعثور على طبيب عام جديد.

التركيز على خدمة العميل

أظهرت مراجعة الشكاوى التي تلقتها NIPSO بأنه تم حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام دون تلقي تحذير أو إعطائهم فرصة لمناقشة مخاوفهم بشأن سلوكهم. ولم يتم إجراء التواصل المباشر في بعض الحالات مع المرضى مما أدى إلى إزالتهم من قوائم عيادة الأطباء العاملين دون علمهم (القسم 4).

إدخال عملية مراجعة مستقلة (القسم 6) وتوسيع الإرشادات، مع التركيز الأكبر على إجراء عملية المصالحة والوساطة واستعادة العلاقات، لتجنب حدوث الإزعاج غير الضروري للمرضى.

عادل ومتناسب

تذكر الإرشادات المنشورة بوضوح بأنه لا يتوجب حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام نتيجة تقديمه الشكاوى (القسم 2)، أو بسبب ارتباطه بعلاقة قرابة أو صلة مع مريض آخر تم حذفه من عيادة الطبيب العام (القسم 3). على الرغم من ذلك، فلقد توصلت التحقيقات التي أجرتها NIPSO حول عدداً من الحالات التي تم فيها ذكر هذه العوامل باعتبارها من الأسباب الداعية لحذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام.

لضمان أن تكون قرارات حذف اسم المريض أو إقراره من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام عادلة ومتناسبة، فيتوجب توفير المزيد من التوجيهات بما في ذلك العوامل لتحديد متى تنهار العلاقة بشكل لا رجعة فيه.

إصلاح الأمور

من المشجع أن وزارة الصحة قد اتخذت بالفعل خطوات لتحسين الوضع الحالي، بما في ذلك طلبها تقديم سياسات عيادات الطبيب العام حول حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام وإجراء المناقشات⁶

المخطط لها مع مكتب الصحة البريطاني فيما يتعلق بالتحقق من طلبات حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام.

ويأمل أن يؤدي تنفيذ التوصيات المقترحة في خاتمة هذا التقرير إلى تقليل حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام على نحو غير ضروري؛ ومنع التوتر والاضطراب عند المرضى؛ وتجنب الإدارة غير الضرورية المرتبطة بإلغاء تسجيل المرضى وإعادة تسجيلهم لاحقاً.

كانت نتيجة هذا التقييم هي عدم رفع القضية الى اجراء التحقيق حول المبادرة الخاصة في الوقت الحالي. وهذا سيتيح فرصاً إضافية للتحسين.

الخلفية وقرار المراجعة

"عندما تلقيت رسائل البريد الإلكتروني من عيادة الطبيب العام لاعلامي حول رأي احد موظفي العيادة بي وبانه تم اتخاذ القرار بحذف اسمي من العيادة، فلقد شعرت بالرعب والإهانة في آن واحد. ولم أصدق بانه اتخذ الأطباء الذين بنيت معهم علاقة طويلة مثل هذا القرار دون الاتصال بي او محاولة اجراء الوساطة معي... ولقد تواصلت لاحقا مع عيادة أخرى على أمل الانضمام اليها، ولكن تسبب هذا الامر بشعوري بالمزيد من الالم وعدم مقدرتي بالوثوق بالاشخاص الآخرين بشكل كبير

مقتطفات من الشكوى التي قدمها المريض الذي تم حذف اسمه من عيادة الطبيب العام، ولقد قدم المريض شكواه الى NIPSO

"أريد ان تتعلم العيادة من هذه الاخطاء واجراء تحسينات في الخدمة حتى لا تتم معاملة المرضى الاخرون بنفس الطريقة التي تمت معاملتي بها يجب أن يستطيع المرضى اثارة مخاوفهم بشأن الرعاية الطبية التي يحصلون عليها من دون الخوف حول امكانية حذف اسمائهم من عيادة الطبيب العام

مقتطفات من الشكوى التي قدمها المريض الذي تم حذف اسمه من عيادة الطبيب العام، ولقد قدم المريض شكواه الى NIPSO

"أود أن أعرف لماذا يمكن شطب عائلة كاملة من سجل عيادة الطبيب العام بسبب تقدم شخص واحد من العائلة بشكوى حول عيادة الطبيب العام وعلى الرغم من عدم ارتباط هذه الشكوى ببقية افراد العائلة ... لم تحصل حماتي على وصفة طبية لأدوية تخفيف الألم لعلاج مشكلة مزمنة في الظهر، مما جعلها طريحة الفراش ونواجه صعوبة كبيرة في إيجاد عيادة أخرى للتسجيل فيها."

مقتطفات من الشكوى التي قدمها المريض الذي تم حذف اسمه من عيادة الطبيب العام إلى NIPSO

"لقد ذكرت بانه لا تعتبر الوساطة جزء من العيادة، ولكن تم اجراء الوساطة نيابة عن موظفيكم فقط ويعتبر من الواضح بانكم تحدثتم على نحو معمق مع كلا [الموظفين]. لقد كنت مريضا في هذه العيادة لأكثر من أحد عشر عاما، ولم احصل على اي تمثيل قانوني او اي مراعاة حول معرفتي بالأحداث، ولقد تم ابطال او تجاهل او تفريغ المعلومات التي قدمتها من سياقها او معناها ولقد ذكرت حول عدم امتلاكك اي تسجيلات صوتية لهذه المكالمات، وبانك تعتقد بأنني الشخص الذي ارتكب الخطأ بشكل كامل في هذه المسألة

مقتطفات من الشكوى التي قدمها المريض الذي تم حذف اسمه من عيادة الطبيب العام إلى عيادة الطبيب العام

"يتحمل مكتب التأمين الصحي البريطاني BSO المسؤولية الكاملة حول إدارة جميع تسجيلات خدمة الصحة الوطنية NHS ويجب ان يتصرف بصفته شبكة الامان ضد الأخطاء أو الأفعال الخاطئة، ويتحمل مكتب التأمين الصحي البريطاني هذه المسؤولية لأنه يؤدي هذه الوظيفة نيابة عن وزارة الصحة DoH او و / SPPG او عيادة الأطباء العامة الخ وبالتالي تستطيع عيادات الطبيب العام الغاء تسجيل الأشخاص بالكامل من خدمة الصحة الوطنية NHS بشكل خاطئ من دون اعلام الاشخاص او تقديم اي تحذير اليهم حول امكانية القيام بذلك!..."

مقتطفات من الشكوى التي قدمها المريض الذي تم حذف اسمه من عيادة الطبيب العام، ولقد قدم المريض شكواه الى NIPSO

تم تحديد الظروف التي قد يتم فيها حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام في لوائح الخدمات الصحية والاجتماعية الشخصية (عقود الخدمات الطبية العامة) (أيرلندا الشمالية) لعام 2004 ("اللوائح"). وتشتمل على:

- انتقال المريض للعيش خارج منطقة عيادة الطبيب العام
- تصرف المريض بطريقة غير مناسبة وقد قامت العيادة بتحذيره سابقا وبانه يتوجب عليه التوقف عن هذا التصرف
- تصرف المريض بطريقة عنيفة او تهدد سلامة الآخرين
- وفاة المريض

كما توسع إرشادات⁷ المجلس الطبي العام (GMC) هذه الظروف:

"في حالات نادرة، يعني انهيار الثقة بينك وبين المريض بأنك لا تستطيع الاستمرار في تقديم رعاية طبية جيدة له. قد يحدث هذا الامر عندما يكون المريض، على سبيل المثال:

- عنيفا أو مسينا أو قام بتهديدك انت أو زميلك
- تصرف بسلوك اجرامي مثل السرقة منك أو السرقة من المبنى
- تصرف بطريقة جنسية تجاهك
- تصرف بتصرفات غير معقولة على نحو مستمر.

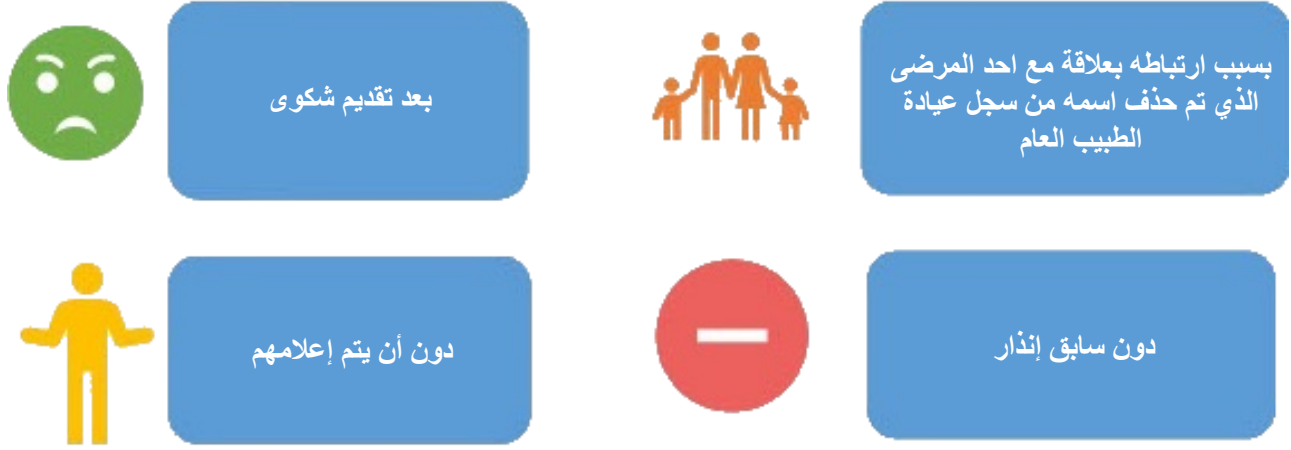
قد يتم انتهاء العلاقات مع المرضى أيضا لأسباب أخرى، مثل انتهاء العقد أو انتهاء الخدمة أو بسبب إغلاق العيادة أو تغيير موقع العيادة.

عند حدوث هذه الظروف تتطلب كل من "اللوائح" والإرشادات المهنية من عيادة الأطباء العاميين ومكتب الطب الطبي BSO اتباع العملية اللازمة لضمان حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام بعناية وتطبيقها بشكل مناسب. ولقد ذكرت بوضوح بانه يتوجب حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام باعتباره "حدثا استثنائيا"، مع التركيز أولا على "بذل ما بوسعك لاستعادة العلاقة المهنية".

بين شهر كانون ثان / يناير 2023 وشهر كانون ثان / يناير 2025، تلقت NIPSO حوالي 28 شكوى تتعلق ب حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام و5 شكوى إضافية تتعلق بالحصول على تحذير ب حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام أي ما يعادل 19%⁸ من إجمالي الشكاوى التي تلقاها NIPSO حول عيادات الأطباء العاميين.

⁷ GMC - إنهاء علاقتك المهنية مع المريض
⁸ 171 شكوى مقدمة بحق عيادات الأطباء العاميين

وجد تحليل هذه الشكاوى، إلى جانب الشكاوى الأخرى التي وردت في السنوات السابقة، بعدم تطبيق "اللوائح" والإرشادات المهنية على الدوام مما يؤدي إلى حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام بشكل غير مناسب:



كشف تحليل تقارير التحقيق التابعة ل NIPSO إلى أن العديد من عيادات الأطباء العامين اعترفت بفشلها في اتباع الإجراءات المتوقعة واعتذرت للمرضى المتأثرين:

"لقد تم لفت انتباهنا بأننا لم نتبع تماما الإرشادات الحالية المتعلقة بالإجراءات المطلوبة حول حذف اسم احد المرضى من قائمة اسماء المرضى في عيادتنا ونعتذر عن ذلك..."

الرد المقدم من عيادة الطبيب العام للمريض بعد اجراء عملية التحقيق NIPSO (دراسة حالة 4)

"... تعترف عيادة الطبيب العام بإخفاقها حول عدم تصرفها وفقا للوائح خدمات الطب العامة في ايرلندا الشمالية (NI) لعام 2004 عندما قامت بحذفك بشكل خاطئ من قائمة مرضى لعيادة..."

الرد المقدم من عيادة الطبيب العام الى المريض بعد تحقيق NIPSO

أشارت الأدلة التي تم النظر فيها كجزء من تحقيقات NIPSO إلى أنه في كثير من الحالات قد لا تدرك عيادة الطبيب العام للوائح أو اساءت تفسيرها".

عند اتخاذ قرار نشر هذا التقرير، كان هناك اعتبار رئيسي هو وجود فرصة لتقديم توصيات لتحسين كيفية عمل النظام حاليا لصالح المرضى وعيادات الأطباء العامين وتقليل الإدارة غير الضرورية المتعلقة بحذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام وإعادة تسجيل المرضى.

القسم 1: حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام دون سابق إنذار – بسبب سياسة عدم التسامح المطلق مع السلوك المسيء

يحق للأطباء العاميين وموظفي العيادة أن تتم معاملتهم بكرامة واحترام، وأن يؤديوا عملهم دون خوف من العنف أو الإساءة. لتوضيح نهجهم تجاه العنف والعدوان والإساءة، اعتمدت العديد من عيادات الأطباء سياسات عدم التسامح مطلقا مع السلوك المسيء تسعى هذه السياسات إلى ضمان سلامة الموظفين ومعالجة السلوك غير المقبول.

بينما تحدد سياسات عدم التسامح مع السلوكيات المسيئة جميع المواقف والنهج الذي ستتبعها عيادة الطبيب العام تجاه العنف أو العدوان أو الإساءة، إلا أنها لا تستطيع تجاوز متطلبات "اللوائح". عندما يتم النظر في حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام يجب اتباع "اللوائح".

تسمح "اللوائح" (الجدول 5، الجزء 2، الفقرة 21) لعيادة الطبيب العام بتقديم طلب حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام بشكل فوري "بسبب سلوكه، ومع ذلك لا يمكن القيام بذلك إلا في الحالات التي يكون فيها المريض عنيفا أو اذا شعر الموظفون بالخوف على سلامتهم ووجوب ابلاغ PSNI حول هذا الامر.

في معظم الحالات الأخرى، تتطلب "اللوائح" والإرشادات المهنية وجوب اعطاء التحذير الى المريض في باديء الامر حول هذا الامر⁹. يوفر هذا فرصة لمناقشة السلوك المزعوم، وتعديله حيثما كان ذلك مناسباً، قبل النظر في حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام.

المتطلبات المتعلقة بتقديم التحذير:

"(3)... **يجوز للجهة** المتعاقدة ان تقدم الطلب لحذف احد المرضى من قائمة اسماء المرضى في عيادة الطبيب العام بموجب ما ورد في الفقرة الفرعية (1) فقط إذا قدمت **الجهة المتعاقدة الى المريض** انذارا باته معرض لخطر حذف اسمه من قائمة اسماء المرضى في عيادة الطبيب العام وشرح الاسباب الداعية لذلك وذلك قبل 12 شهرا من تاريخ تقديمه طلب حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام"

لوائح الخدمات الصحية والاجتماعية الشخصية (عقود الخدمات الطبية العامة) (أيرلندا الشمالية) لعام 2004، الجدول 5، الجزء 2، الفقرة 20

"... قبل أن تنتهي علاقة مهنية مع المريض، يجب عليك:

- أخبار المريض بأنك تفكر في إنهاء العلاقة وشرح الأسباب الداعية لذلك؛
- فعل ما بوسعك لاستعادة واصلاح العلاقة المهنية. قد يشمل ذلك وضع توقعات مستقبلية حول سلوك المريض "

إنهاء علاقتك المهنية مع مريض، GMC

⁹ الاستثناءات: تنص "اللوائح" على أنه، باستثناء الحالات التي تم فيها التواصل مع PSNI، لا يلزم التحذير إذا كان التحذير قد يكون ضارا بالصحة الجسدية أو النفسية للمريض، أو يعرض سلامة أفراد معينين للخطر؛ أو أنه، في رأي الطبيب العام، ليس من المعقول أو العملي إعطاء تحذير

تشير الشكاوى المقدمة إلى NIPSO، بما في ذلك أمثلة دراسات الحالة التالية، إلى أنه تقوم عيادات الأطباء العامين بحذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام وفقا لتطبيق سياسات عدم التسامح مع السلوكيات المسيئة على الاطلاق دون أي اعتبار واضح لـ "اللوائح" أو التوجيه المهني:

دراسة الحالة 1 – المريض أ

المشكلة: حذف اسم المريض من اسماء المرضى في عيادة الطبيب العام من دون سابق إنذار

حضر المريض أ موعدا مع ممرضة العيادة، حيث زعمت بان المريض قد وصف أحد أطباء العيادة بأنه "عديم الفائدة" وأشار إلى طبيب اخر بأنه "ليس أفضل" حالا.

في الرسالة المؤرخة بعد 4 أيام من وقوع الحادثة، فلقد قامت عيادة الطبيب العام باخبار المريض أ:

"بعد حضورك الى العيادة... وعندما أدليت بتعليقات مسيئة عني، فسنقوم بحذف اسمك من اسماء المرضى في عيادة الطبيب العام نحن لا نتسامح مطلقا مع الإساءة تجاه جميع أعضاء فريق العيادة ولن يتم التسامح مع مثل هذا السلوك. ويعد هذا انهيار كبير في علاقة المريض بالطبيب."

لم ترسل عيادة الطبيب العام اي تحذير مسبق الى المريض حول هذا الامر خلال الاشهر الاثني عشر شهرا السابقة.

دراسة الحالة 2 – المريض ب

المشكلة: حذف اسم المريض من اسماء المرضى في عيادة الطبيب العام من دون سابق إنذار

اتصل المريض بعيادة الطبيب العام لانه كان يعاني من التهاب في الجيوب الأنفية وفقدان السمع، وتم اعلامه بانه سيتم توفير الوصفة الطبية في صيدلية عيادة الطبيب العام بعد الساعة 5 عصرا عندما ذهب المريض إلى الصيدلية، لم تكن الوصفة الطبية جاهزة.

بعد اجراء المريض مكالمة هاتفية مع العيادة لإثارة قلقه حول هذا الامر، ولم يكن المريض ب راضيا عن طريقة تحدث موظفة الاستقبال معه، بينما ذكرت موظفة الاستقبال بانها شعرت بأنه كان المريض ب "غاضبا ووقحا".

اتصل الطبيب العام من العيادة لاحقا بالمريض ب بخصوص المحادثة وتمت إحالته الى السياسة المتبعة في العيادة حول عدم التسامح على الاطلاق مع السلوكيات المسيئة ا. ولقد تصاعدت حدة المحادثة الهاتفية مما ادى الى انهاء المريض ب المكالمة الهاتفية واغلاقه خط الهاتف ارسلت العيادة رسالة إلى المريض ب لإبلاغه بانه تم حذف اسمه من قائمة اسماء المرضى في عيادة الطبيب العام بسبب انهيار العلاقة بين الطبيب والمريض.

لم ترسل عيادة الطبيب العام اي تحذير مسبق الى المريض حول هذا الامر خلال الاشهر الاثني عشر شهرا السابقة.

دراسة الحالة 3 – المريض ج

المشكلة: حذف اسم المريض من اسماء المرضى في عيادة الطبيب العام من دون سابق إنذار

لقد تم تقديم الشكوى بانه اثناء انتظار المريض الحصول على موعد بسبب اصابته بالأعراض المتكررة، تحدث المريض ج بشكل غير لائق مع موظفي الاستقبال وأدلى بتعليقات غير لائقة فيما يتعلق بأطباء العيادة.

وذكر المريض ج عند بدء الاستشارة الطبية بانه تحدث عن إحباطه من اضطراره للانتظار لرؤية الطبيب عندما كان يعاني من الألم. وتم تقديم المزاعم بانه رفع المريض ج صوته على نحو عال جدا وبعد وقوع هذه الحادثة فقد تم تسجيل الملاحظة في سجل المريض الطبي بانه: تمت مناقشة موضوع هذا المريض بين الاطباء الشركاء في عيادة الطبيب العام ونظرا لعدم تسامحنا مع اي نوع من انواع الاساءة فقد قررت العيادة حذف اسم هذا المريض من سجل المرضى في العيادة

ولقد ذكرت الرسائل التي ارسلتها العيادة الى المريض: "... لا تتسامح عيادتنا مطلقا مع السلوك التهديدي او العنصري لحماية الموظفين والمرضى الآخرين، ولقد كان سلوكك انتهاكا واضحا لهذا الامر."

لم يحصل المريض على اي تحذير خلال الاثني عشر شهرا السابقة.

تحليل دراسة الحالة – حذف اسم المريض من قائمة اسماء المرضى في العيادة دون سابق إنذار

في جميع أمثلة دراسات الحالة، فقد طبقت عيادات الطبيب العام سياسات عدم التسامح على الاطلاق والتي عادة ما تحدد تعريفات السلوك غير المناسب وبيانات حول احتمالية حذف اسماء المرضى من سجل عيادة الطبيب العام في حالة ارتكاب سلوكيات معينة، ولكنها لا تحتوي على اي اشارة حول عملية حذف اسماء المرضى من سجل المرضى العائد لعيادة الطبيب العام.

ونتيجة لذلك، تم حذف اسماء المرضى من سجل اسماء المرضى في عيادة الطبيب العام بعد وقوع حادثة واحدة (غير عنيفة ولا تهدد السلامة) ومن دون تقديم أي تحذير؛ ولا يوجد سجل يشير إلى تطبيق الاستثناء حول عدم تقديم التحذير؛ ولم يتم اعطاء اي فرصة لمناقشة المشكلة او تعديل السلوك.

الخلاصة: حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام من دون تقديم اي انذار بسبب اتباع سياسات عدم التسامح على الاطلاق مع السلوكيات المسيئة

استنادا إلى المعلومات التي تم أخذها في الاعتبار عند إعداد هذا التقرير، يبدو أن بعض عيادات الأطباء العامين قد لا يكونون على علم بالمتطلبات الإجرائية ل حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام أو

أنهم يعتقدون بشكل خاطئ أن سياسات التسامح مطلقا تتجاوز "اللوائح". ويشير هذا الأمر الى ضرورة توفير المزيد من التوجيهات.

وثناء تقييم هذه المشكلة، فلقد طلبت¹⁰ وزارة الصحة (الوزارة) من جميع عيادات الأطباء العامين تقديم سياساتها الخطية حول حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام وتأکید وعي الموظفين حول كيفية استخدام هذه السياسات.

يجب على عيادات الأطباء العامين التأكد من التعامل مع السلوكيات غير المقبولة او سياسة عدم التسامح على الاطلاق مع السلوك المسيء بعد النظر في متطلبات "اللوائح" وسياسة حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام الخاصة بهم.

القسم 2: حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام بعد تقديم شكوى

يوفر نموذج معالجة شكاوى الصحة والرعاية الاجتماعية (MCHP)، الذي نشرته NIPSO في 1 تموز / يوليو 2025، إطاراً قانونياً للأفراد لتقديم شكوى حول خدمات الصحة والرعاية الاجتماعية، بما في ذلك عيادات الأطباء العامين.

وتدعم الإرشادات المهنية أيضاً بأنه إذا كان المريض غير راضٍ عن الخدمة و/أو الرعاية التي تلقاها من عيادة الطبيب العام، فيجب أن تتاح له الفرصة للتعبير عن مخاوفه دون وجود أي خوف حول حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام.

لا تدعم "الجمعية الطبية البريطانية BMA ولا توافق على حذف أسماء المرضى من سجلات أسماء المرضى في عيادات الطبيب العام بسبب تقديمهم الشكاوى... ويعتبر إجراء تقديم الشكاوى المتبع في عيادة الطبيب العام هو فرصة لمناقشة الحالات التي تم فيها الشعور بأنه تصرف المريض بشكل غير لائق لاعلام المريض بأنه توجد مشكلة محتملة في علاقته مع طبيبه بالإضافة إلى إعطاء فرصة لمناقشة وسائل منع حدوث المزيد من الصعوبات في هذه العلاقة..."

إرشادات الجمعية الطبية البريطانية BMA لحذف أسماء المرضى من قائمة أسماء المرضى في عيادة الطبيب العام

"لا يجب أن تنهي علاقتك المهنية مع المريض بسبب شكوى قدمها المريض عنك أو عن زملائك..."

إنهاء علاقتك المهنية مع المريض دليل GMC

"... لا يعتبر تقديم الشكاوى بمثابة انهيار لا رجعة فيه في العلاقة ويجب ألا يكون سبباً لإنهاء تقديم الخدمة..."

خطة الصحة والرعاية الاجتماعية MCHP

ويعد الاستثناء الوحيد لهذا الرأي وحسب إرشادات BMA هو وجود انهيار خطير في علاقة المريض بالطبيب ويعد هذا سبب حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام ولا يتعلق بالشكاوى:

".... وعلى الرغم من ذلك تعتبر الشكاوى التي تشكل هجوماً شخصياً على أعضاء العيادة أو التي تحتوي على ادعاءات لا أساس لها بأنها تدل على انهيار خطير في العلاقة بين المريض والطبيب. وتعتبر هذه الشكاوى بصفتها انهيار في العلاقة بدلاً من كونها شكوى والتي يمكن استخدامها كأساس لاتخاذ أي قرار بحذف اسم المريض من قائمة أسماء المرضى في عيادة الطبيب العام.

وتعتقد NIPSO، بأن الشكوى هي تعبير عن عدم الرضا عن الخدمة المقدمة ولا تشير بحد ذاتها إلى انهيار في العلاقة. وقد يكون من الممكن في اغلب الاحيان إصلاح الانهيار في العلاقات، وفي حالة عدم امكانية اصلاح الانهيار في العلاقات، فقد يتم النظر حول امكانية حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام. تشير دراسات الحالعلاقات، ة إلى أنه قد تفسر بعض عيادات الأطباء العامين إرشادات BMA بأنها تمنحهم حرية واسعة لحذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام اذا قدموا شكوى على العيادة وإذا كانت تشكل هذه الشكوى حسب اعتقادهم "انهيار علاقة".

دراسة الحالة 4 – المريض د

المشكلة: تأثير تقديم الشكوى

قدم المريض د طلبا عبر تطبيق خدمات المرضى في عيادته للحصول على الوصفة الطبية المكررة مقدما بسبب ذهابه الى عطلة ذكرت عيادة الطبيب العام بانها ارسلت رسالة نصية الى المريض لطلب الحصول على إثبات السفر. ذكر المريض د بأنه لم يستلم هذه الرسالة النصية.

بعد عدة أيام، اتصل المريض د بالعيادة للاستفسار عن وصفته الطبية وتم إبلاغه بأنه يتوجب عليه تقديم إثبات السفر. أعرب المريض د عن عدم رضاه عن الخدمة، قائلا انا سئمت من هذه العيادة".

بعد حضور المريض الى العيادة لبدء مخاوفه، فلقد تم تقديم المزاعم حسب راي العيادة، بأنه استفسر المريض د بشكل غير مناسب فيما اذا تم تقديم اي شكاوي اخرى حول الطاقم الإداري، وطلب مطالبات غير معقولة بالتحدث مع الطبيب لتقديم الشكوى.

الرد المقدم حول الشكوى التي قدمها المريض د، فلقد ذكرت العيادة ما يلي:

"نحن لا نؤيد شكواك... ولذلك لن نعتذر لك حول هذا الامر ... ونعتقد بأنه تشكل مكالمتك الهاتفية، وحضورك الى العيادة، والشكوى التي كتبتها انهيارا كبيرا في العلاقة بين العيادة والمريض... ونرى أنه قد يكون من الأفضل لك التسجيل في عيادة أخرى – لذلك سنقوم بحذف اسمك من قائمة المرضى في عيادتنا".

دراسة الحالة 5 – المريض هـ

المشكلة: تأثير تقديم الشكوى

خلال الاستشارة الطبية مع والد المريض هـ في دار الرعاية، تم تقديم المزاعم بأنه أعرب المريض هـ عن مخاوفه بشأن الرعاية المقدمة له والى والده حيث انه اساء لفظيا الى الطبيب العام الذي أجرى الاستشارة الطبية ولقد اصدرت عيادة الطبيب العام بعد وقوع هذا الحادث رسالة تحذيرية الى المريض ولقد قدم المريض هـ لاحقا شكواه الى العيادة بشأن الرعاية المقدمة لهم عندما اجتمع موظفو العيادة لمناقشة الشكاوى، فلقد تمت مناقشة الحادثة التي وقعت في السابق واتفقوا على حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام.

شكاوك كيدية شكاوك كيدية ويوجد، انهيار في علاقة الطبيب بالمريض، ولهذا سأطلب من منظمة خدمات الأعمال حذف اسمك من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام

دراسة الحالة 6 – المريض ف

المشكلة: تأثير تقديم الشكوى

قدم المريض ف شكوى الى العيادة حول العلاج المقدم الى طفله قدمت العيادة الرد حول شكوى المريض ولم يتم ذكر اي انهيار في العلاقة الرابطة بين العيادة والمريض نتيجة لذلك. وعلى الرغم من ذلك فلقد ذكر رد العيادة بأنه تم تغيير عنوان سكن المريض مما يعني بأنه أصبح يسكن خارج نطاق العيادة وبالتالي فلقد قامت العيادة بإبلاغ قسم العمليات الطبية BSO وبأنه يتوجب ان يسجل المريض في عيادة الطبيب الجديدة القريبة من مكان سكنه.

بعد فترة، عاد المريض ف للعيش في المنطقة المحلية وحاول إعادة تسجيل نفسه في العيادة المحلية ولقد قدمت العيادة الرد التالي:

" نحن نعلم بأنك ترغب في إعادة تسجيل نفسك في العيادة. ونظرا لتقديمك الشكوى فاننا نعتقد بأنه يوجد انهيار في العلاقة بين الطبيب والمريض. لذا نقترح عليك التسجيل في عيادة أخرى."

بعد تقديم المريض ف شكوى إلى NIPSO، فلقد قدمت العيادة الرد التالي:

".... تفاجأ الأطباء العامون وعبروا عن خيبة امهم عندما حصلوا على هذه الشكوى لأنهم تصرفوا على الدوام لخدمة مصلحة [المريض] وعائلتها... لو لم يغير [المريض] عنوانه، لكانت العيادة قد اتخذت خطوات لحذفه من قائمة اسماء المرضى في عيادة الطبيب العام لاعتقاد الأطباء العامين بانهيار العلاقة الرابطة بين المريض والطبيب بسبب الشكوى... نحن نأخذ جميع الشكاوي على محمل الجد ونشعر بأنه تم التعامل معنا على نحو قاسي وخاطيء في هذه القضية، ونشعر كعيادة الطبيب العام بأنه وقع انهيار في الثقة في هذه الحالة ويعتبر انهيار العلاقة الرابطة بين المريض والطبيب بأنه سبب معقول لحذف اسم المريض من قائمة اسماء المرضى في عيادة الطبيب العام"

تحليل دراسة الحالة – تأثير تقديم الشكوى

عند دراسة الحالتين 4 و5، فلقد وجدت NIPSO أن قرار حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام مرتبط ارتباطاً جوهرياً بشكوى المريض. وعند دراسة الحالة 6 فيعد من الواضح بأنه إذا لم ينتقل المريض خارج نطاق العيادة، فلقد كانت ترغب العيادة حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام بسبب شكواه.

ولقد تم اعتبار تقديم الشكوى في جميع الحالات، بمثابة "انهيار العلاقة"، دون أي إشارة إلى أنه تم محاولة التواصل مع المريض أو استعادة العلاقة قبل حذف اسم المريض من قائمة أسماء المرضى في عيادة الطبيب العام.

ترى NIPSO بأنه يجب أن ترحب الخدمات العامة، بما في ذلك عيادة الطبيب العام بالحصول على الشكاوى باعتبارها فرصة للتعلم وتحسين الخدمة التي تقدمها. لا تعتبر NIPSO أن تقديم الشكوى بحد ذاته مؤشر على انهيار في العلاقة ولا ينبغي استخدامه كسبب لحذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام ولا يتوافق هذا النهج مع إجراءات النظر في شكاوى الصحة والرعاية الاجتماعية.

الخلاصة: حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام بعد تقديم شكوى

قد تكون هناك حاجة إلى تقديم إرشادات إضافية لتوضيح بأنه لا ينبغي حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام نتيجة تقديم المريض شكوى على عيادة الطبيب العام يجب أيضاً النظر في تضمين إرشادات حول الظروف التي قد يعتبر فيها انهيار علاقة المريض مع الطبيب العام "بشكل مبرر دون أي أمل في الاستعادة، وفيما إذا كان قرار حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام متوافقاً مع "اللوائح".

القسم 3: حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام بسبب العلاقة العائلية

في بعض الحالات، قد يكون لدى المرضى الذين تم إزالتهم من قائمة عيادات الطبيب العام أفراد عائلة/أسرة مسجلون أيضا في نفس العيادة.

تشير الإرشادات إلى أنه عندما يتم إخراج المريض، يجب أن يبقى تسجيل أفراد الأسرة أو أفراد الأسرة دون تأثير:

"إذا أدى سلوك أحد المرضى إلى حذفه من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام فلا يعني هذا الأمر بأنه يتوجب حذف أفراد عائلته أو أسرته تلقائيا من عيادة الطبيب العام جراء ذلك يجب إجراء نقاش صريح مع أفراد العائلة الآخرين، مع حماية سرية المريض."

إرشادات المكتب الطبي البريطاني BMA،
حول حذف اسم المريض من قائمة
المرضى في عيادة الطبيب العام

"يجب تطبيق حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام على المريض الذي انهارت العلاقة معه فقط ولا يتوجب تطبيقه على أفراد العائلة الآخرين إلا إذا حدث انهيار في العلاقة مع أفراد العائلة أيضا..."

الرد المقدم من المكتب الطبي البريطاني BMA لمؤتمر NIGPC
ل NIPSO

"لا يجب أن تنهي علاقتك مع اقارب المريض عند انهاءك علاقتك مع مريض معين بسبب سلوكه"

GMC

تقدم دراسات الحالة التالية أمثلة على شكاوى موجهة إلى NIPSO تشير إلى أنه خلافا للإرشادات، تم إزالة المرضى تلقائيا بناء على خلاف واحد مع أحد أفراد الأسرة.

دراسة الحالة 7 – المريض ج

المشكلة: حذف اسماء افراد عائلة المريض الممتدة من عيادة الطبيب العام

قدم المريض ج شكوى مستمرة بشأن الرعاية التي تقدمها عيادة الطبيب العام ولقد اثارها لاحقا امام NIPSO. بعد اجراء المراسلات حيث رفض المريض ج عقد اجتماع لمناقشة مخاوفه، فلقد اتخذت العيادة قرارا بحذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام. بالإضافة إلى ذلك، قامت العيادة بحذف اسم شريك حياة المريض واطفالهم الخمس وحماته. ولقد ذكرت عيادة الطبيب العام عند ارسالها خطاب الاخطار الى المريض حول حذف اسمه من عيادة الطبيب العام قائلة ما يلي:

"... كما تعلمون، سعيينا لمعالجة مخاوفك بصبر كبير... ومع ذلك، فتظهر مراسلاتك الأخيرة بوضوح عدم ثقتك بنا وبالتالي انهيار في علاقة الطبيب والمريض... لذلك قررنا حذف اسمك انت وافراد عائلتك من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام..."

دراسة الحالة 8 – المريض H

المشكلة: حذف الصلات الرابطة مع المريض

لقد كان يقوم صديق المريض ه بأخذ الوصفات الطبية نيابة عنه بسبب سوء صحته. وبعد وقوع شجار بين موظفي العيادة وصديق المريض ه فلقد تم حذف اسم المريض ه من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام. خلال الاجتماع لمناقشة قرار حذف اسم المريض ه من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام، فلقد قررت العيادة حذف اسم المريض ه وطفليه من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام:

"أكتب لإعلامك رسميا بأننا سنقوم بحذف اسمك واسماء طفليك من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام تم اتخاذ هذا القرار بسبب السلوك التهديدي التي قام به الشخص الذي رشحته ليأخذ الوصفات الطبية نيابة عنك تجاه الموظفين والاطباء أؤكد لكم أننا لم نتخذ هذا القرار باستخفاف ونعتبر حذف اسم المريض ه من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام بمثابة ملاذ أخيرا."

دراسة الحالة 9 – والد المريض هـ

المشكلة: حذف اسم والد المريض من قائمة اسماء المرضى في عيادة الطبيب العام

تم استخدام دراسة الحالة 5 لتوضيح كيف تم حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام بسبب الاعتقاد بوجود انهيار في العلاقة مع عيادته نتيجة تقديمه الشكوى بحق العيادة ولقد قررت العيادة بان تقوم بحذف اسم المريض هـ ووالد المريض هـ (الذي كان يفتقر الى المقدرة وكان شخصا عاجزا يعيش في دار الرعاية) من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام حيث اعتبرت العيادة أن المريض هـ سيتسمر في المشاركة في تقديم الرعاية لوالده

ولقد ذكرت عيادة الطبيب العام في الرسائل اللاحقة التي ارسلتها الى المريض هـ ما يلي:

"نعتقد العيادة بوجود انهيار في علاقة الطبيب بالمريض، ولذلك قررت حذف اسمك واسم والدك من قائمة اسماء المرضى في عيادتنا،"

تحليل دراسة الحالة – حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام بسبب علاقة القرابة مع مريض تم بالفعل حذف اسمه من قائمة اسماء المرضى في عيادة الطبيب العام

يبدو أن قرار حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام في هذه الحالات كان مبنيًا فقط بسبب وجود علاقة تربطه مع مريض تم بالفعل حذف اسمه من قائمة اسماء المرضى في عيادة الطبيب العام ولا توجد أدلة تشير بانه واجهت عيادة الطبيب العام أي صعوبات مع أي من المرضى، أو فيما اذا تم اجراء نقاشا صريحا مع افراد الاسرة قبل حذف اسمائهم من عيادة الطبيب العام ولا توجد أيضا أدلة تشير إلى اتخاذ تدابير بديلة أو اجراء اي مناقشات بديلة.

الخاتمة: حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام بسبب العلاقة العائلية

قد تكون هناك حاجة إلى وجود إرشادات إضافية لضمان عدم قيام العيادات حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام بسبب ارتباطهم بالمريض المستبعد. عندما تنشأ مثل هذه الظروف، يجب على العيادات أن تأخذ جميع العوامل في الاعتبار؛ ومناقشة تأثير حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام مع المرضى الآخرين المتأثرين؛ والنظر في تدابير بديلة. عندما لا تكون هناك تدابير بديلة ممكنة، ويتم استنفاد جميع الطرق الأخرى، يجب تسجيل ذلك وإبلاغه بوضوح للمريض. تضمن الإرشادات الإضافية في هذا المجال عدم احداث حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام تأثير غير متناسب على مرضى آخرين الذين لم يتصرفوا بشكل غير لائق.

القسم 4: الإشعار

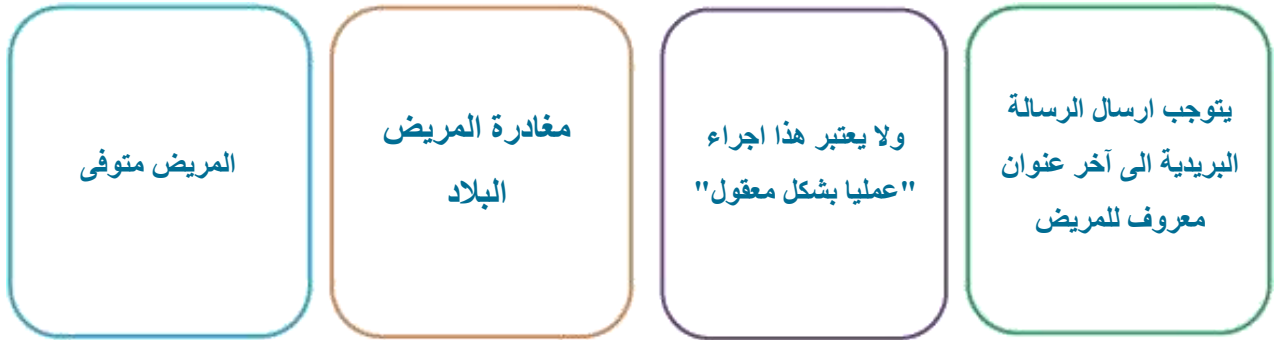
عندما يتم حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام فتنص ¹¹ "اللوائح" بأنه يتوجب ان تقوم عيادات الطبيب العام ومسؤول العمليات الطبية بإبلاغ المريض:

كما توفر "اللوائح" وإجراءات BSO عددا من الاستثناءات التي لا تتطلب فيها ارسال الاخطار الى المريض بما في ذلك حيث:

20. — (1) ... امتلاك الجهة المتعهد أسباب معقولة لرغبته في حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام ... (2)، إبلاغ المريض بالأسباب المحددة لطلب حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام.

(10) يجب على مجلس الادارة تقديم اخطار خطي الى - (أ) المريض؛ ... بأنه سيتم حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام العائدة الى الجهة المتعاقدة ...

"اللوائح"، الجدول 5 (2) (20)



من المعترف بأنه قد تكون هناك أوقات قد لا يكون من الضروري أو المناسب فيها إبلاغ المرضى حول قرار حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام و حددت الشكاوى المقدمة إلى NIPSO حالات أدى فيها نقص في التواصل أو التحقق، الى حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام بشكل غير مناسب، واساءة استخدام عمليات "عد ارسال الاخطار" لاحقا.

المريض غادر المنطقة – عنوان المراسلات غير معروف

تنص "اللوائح" على المراحل المتوقعة لحذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام عندما ينتقل المريض للعيش في مكان آخر ¹². يشمل ذلك العملية التي يمكن تطبيقها عندما لم يتم توفير عنوان مراسلات مستقبلي - والتي لا تتطلب إخطاراً للمريض.

لتطبيق هذه العملية، تشير الإجراءات القياسية لمكتب BSP إلى أن الأطباء العامين سيسلطون الضوء على أنهم أجروا نوعا من التواصل أو التحقق، مثل بيان في طلب حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام بأنه لم يتم الحصول على اي رد حول المراسلات المقدمة.

¹¹ لوائح خدمات الصحة والخدمات الاجتماعية الشخصية (عقود الخدمات الطبية العامة) (أيرلندا الشمالية) 2004 – الجدول 5
¹² لوائح الخدمات الصحية والاجتماعية الشخصية (عقود الخدمات الطبية العامة) (أيرلندا الشمالية) لعام 2024 – الجدول 5 (24)

ويذكرون أيضا أنه إذا لم يكن سبب حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام غير واضح، يجب على موظفي BSO التواصل مع الطبيب العام قبل حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام.

أثارت شكوى تلقتها NIPSO قلقا حول عدم تطبيق هذه الإجراءات على الدوام:

دراسة الحالة 10 – المريض ت

المشكلة: انعدام التواصل

المريض ت مقيم في أيرلندا الشمالية منذ ولادته. وسجل اسمه في عيادته الحالية في عام 2005. في شهر كانون ثان / يناير 2019، وبعد عدة سنوات من عدم استخدامه لعيادة الطبيب العام، فلقد أرسلت عيادة الطبيب العام طلبا إلى المكتب البريطاني الطبي BSO لحذف المريض ت من قائمة أسماء المرضى في عيادة الطبيب العام.

ولقد استمر المريض ت في العيش في نفس العنوان

ولقد ذكرت عيادة الطبيب العام حول سبب طلبها حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام ما يلي

"سبب حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام: غادر المنطقة النص لم يتم فحصه منذ عام 2014"

لم تحاول العيادة قبل تقديمها هذا الطلب الاتصال بالمريض ت للتحقق فيما إذا كان لا يزال يعيش في نفس العنوان، أو لإبلاغه بأنه سيتم حذف اسمه من أسماء المرضى في العيادة.

على الرغم مع عدم ذكر الطلب المقدم من عيادة الطبيب العام حول حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام بشأن الخطوات التي اتخذوها للتحقق فيما إذا غادر المريض المنطقة فعلا، ولا يوجد سجل يشير إلى تواصل موظفو المكتب الطبي البريطاني BSO مع العيادة.

ونظرا لقيام المكتب الطبي البريطاني BSO بحذف اسم المريض ت من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام باعتباره غادر المنطقة ولا يوجد لديه عنوان للمراسلات، فلا يعتبر المكتب الطبي البريطاني BSO مسؤولا عن وجوب إبلاغ المريض ت بأنه تم حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام وبالتالي فلم يرسل المكتب الطبي البريطاني أي إخطار إلى المريض.

لقد علم المريض ت بأنه تم حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام بعد ثلاث سنوات ونصف

تحليل دراسة الحالة – نقص التواصل

النظر في دراسة الحالة 10 يشير:

- اتخذت العيادة قرارها حول تقديم طلب حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام من دون اجرائها اي تواصل مع المريض أو التحقق من تغيير عنوانه
- لم يسعى المكتب الطبي البريطاني BSO الحصول على اية توضيحات فيما اذا حاولت العيادة التواصل مع المريض، على الرغم من عدم ذكر العيادة قيامها بهذا الامر في طلبها المقدم لحذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام.

لا يعتبر النظام الذي يسمح بحذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام من دون اجراء اي تحقيقات بانه نظاما مناسباً ولقد كان سيساعد اجراء التواصل بين عيادة الطبيب العام والمريض، والمكتب الصحي البريطاني BSO الى تفادي حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام على نحو غير مناسب وتفاذي شعور المريض

الخاتمة: إشعار

يجب اتخاذ خطوات لمراجعة/تحسين عمليات التحقق المطبقة قبل إرسال طلب حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام وقبل تنفيذ هذه الطلبات بالفعل يجب التركيز بشكل خاص على الحالات التي قد يتم فيها حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام دون إخطار المريض.

سيتم النظر في التحقق بشكل أعمق في القسم التالي.

القسم 5: الامتثال لـ "اللوائح"

تشمل الاجابات المقدمة الى NIPSO، وإجراءات التشغيل القياسية لمكتب الطب البريطاني، الإشارة إلى قدرة BSO على الاستعلام/طلب الحصول على المزيد من المعلومات للتحقق من طلبات حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام على سبيل المثال:

"ر" – سبب آخر:

... إذا كانت رسالة الطبيب العام غير واضحة، أو لم يتطابق سبب حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام مع رسالة الطبيب العام، فلقد كان يتوجب التواصل مع العيادة لتوضيح الأمر...

مقتطفات من الاجراءات التي اتخذها مكتب الصحة البريطاني BSO

"E" – مغادرة البلاد :

... إذا لم يكن هناك أي رسالة من الطبيب العام، فيتوجب التواصل مع العيادة والتأكد من صحة الطلب المتعلق بمغادرة المريض البلاد.

مقتطفات من الاجراءات التي اتخذها مكتب الصحة البريطاني BSO

"تلعب مكتب الصحة البريطاني BSO، نيابة عن SPPG، دورا في التأكد بأنه تم القيام بحذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام على نحو يتوافق مع لوائح عقود GMS."

مقتطفات من الرد المقدم من وزارة الصحة DOH الى NIPSO

تشير "اللوائح" أيضا إلى أن "المجلس"¹³ لديه القدرة على إجراء الفحوصات:

"20 (6) يجب على العيادة ان تسجل بشكل خطي – (أ) تاريخ أي تحذير تم اعطاؤه ... (7) يجب الاحتفاظ بسجل مكتوب لعمليات حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام بموجب هذه الفقرة.... ويجب تقديم هذا السجل الى المجلس عند الطلب."

ومع ذلك، لا تتطلب عملية¹⁴ "طلب حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام الحالية تقديم أي معلومات مسبقة لدعم الامتثال للوائح، باستثناء طلب حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام نفسه:

"... عند اتخاذ قرار بـ حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام، فيتوجب على عيادة الطبيب العام اخطار المكتب الطبي البريطاني BSO (المعروف باسم "المجلس" في اللوائح) على نحو خطي بأنه سيتم حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام وفقا لما ورد الجدول 5، الجزء 2 – حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام بناء على الطلب المقدم من الجهة المتعاقدة الفقرة 20 (1) (أ) من اللوائح. سيقبل المكتب الطبي البريطاني BSO الإشعار الخطي المقدم من عيادة الطبيب العام او الاشعار الالكتروني المستخدم لإرسال واستقبال الرسائل بين أنظمة الحاسوب الخاصة بالأطباء العامين (روابط GP) وقاعدة بيانات التسجيل التي تديرها المكتب الطبي البريطاني BSO، خدمات التطبيقات والبنية التحتية الصحية الوطنية (NHAIS)..."

مقتطفات من الرد المقدم من المكتب الطبي البريطاني BSO الى NIPSO

¹³ بعد حل مجلس الصحة والرعاية الاجتماعية (1 أبريل 2022) ونقل مهامه إلى الوزارة بموجب قانون الصحة والرعاية الاجتماعية (أيرلندا الشمالية) لعام 2022، يجب في أي نص قانوني أو وثيقة قانونية، أن يقرأ أي إشارة إلى المجلس، فيما يتعلق بأي وقت بعد تاريخ الحل، كإشارة إلى الوزارة. تقوم الوزارة، من خلال SPPG، بتكليف BSO لتولي بعض الأدوار المحددة كـ "المجلس" مع "اللوائح".

¹⁴ استبعاد عمليات الإزالة ذات "التأثير الفوري" التي تتطلب معلومات في إشعار PSNI

تشمل أمثلة طلبات الإزالة التي اطلعت عليها NIPSO:

"صباح الخير، أود أن أبلغكم حول حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام بسبب انهيار علاقة الطبيب والمريض [تفاصيل المريض]. ولقد قامت عيادة الطبيب العام بمراسلة المريض اليوم لاعلامه بذلك شكرا جزيلا"

مقتطفات من البريد الإلكتروني الذي أرسلته عيادة الطبيب العام إلى المكتب الطبي البريطاني BSO

"سأكون ممتنا إذا قمت بحذف اسم المريض المذكور أعلاه من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام بسبب انهيار علاقة المريض مع عيادة الطبيب العام ولقد تم إبلاغ المريض بأنه سيتم حذفه من عيادة الطبيب العام."

مقتطفات من البريد الإلكتروني الذي أرسلته عيادة الطبيب العام إلى المكتب الطبي البريطاني BSO

على النقيض من ذلك، في إنجلترا¹⁵، يجب على عيادات الأطباء العامين إكمال نموذج إلكتروني قياسي يطلب الحصول على معلومات إضافية مثل تاريخ التحذيرات المكتوبة السابقة، أو سبب عدم إصدار التحذير.

يوفر نظام طلب حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام هذا أيضا بيانات تذكير لعيادات الأطباء العامين لضمان التزامهم بالإجراءات المتوقعة، على سبيل المثال: "لا ينبغي أن يتأثر أفراد الأسرة الآخرين بما في ذلك الأطفال بأفعال أحد الوالدين أو الوصي. يجب أن يكون الأطفال أو المعالون الآخرون للمريض المستبعد قادرين على البقاء مسجلين في عيادة الطبيب العام..." و"لقد أخذت العيادة في الاعتبار بعناية ظروف الحادث، ويمكن للعيادة أن تؤكد بأنه يعد من الضروري حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام باعتبارها ليست نتيجة مباشرة لخصائص المريض المحمية والتاريخ الطبي السابق الرئيسي بما في ذلك الأمراض النفسية، وصعوبات التعلم، والتنوع العصبي."

في ضوء "عيادة الطبيب العام الجيدة"، طلب من مكتب الأطباء البريطانيين توضيح الخطوات التي يتم اتخاذها حاليا للتحقق من التزام طلبات إزالة المرضى من عيادات الأطباء العامين بـ "الوائح":

"هل يقوم المكتب الطبي البريطاني BSO بأي إجراءات للتحقق عند استلام طلب حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام – على سبيل المثال، هل يتحقق المكتب الطبي البريطاني BSO من الأدلة حول سبب حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام؟ لا."

ما هي الإجراءات المتبعة لضمان أن طلبات حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام متوافقة مع لوائح HPSS؟ يتصرف المكتب الطبي البريطاني BSO بناء على التعليمات المقدمة من عيادة الطبيب العام.

هل تقوم عيادة الطبيب العام بإبلاغ المكتب الطبي البريطاني BSO إذا تم إعطاء المريض أي تحذير حول إمكانية حذف اسمه من العيادة؟

لا تبلغ عيادة الطبيب العام المكتب الطبي البريطاني BSO FPS إذا تم إصدار تحذير إلى المريض. "

مقتطفات من الرد المقدم من المكتب الطبي البريطاني BSO لـ NIPSO

بعد مراجعة مسودة تقرير النظرة العامة، أوضحت BSO أنها ليست مكلفة من قبل SPPG بإجراء فحوصات التحقق. ذكرت BSO أنه رغم أن SPPG كلفتهم بتنفيذ العديد من الأنشطة ضمن الجزء الثاني من اللوائح، إلا أن عددا من هذه الأنشطة اختارت SPPG الاحتفاظ بها كمسؤوليتها الخاصة.

الردود المختلفة التي قدمها مكتب BSO والوزارة؛ يشير إلى عدم وضوح فيما يتعلق بإمكانية الاستعلام/التحقق من طلبات الإزالة. هذا، إلى جانب عدم كفاية عمليات "طلب حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام لدى الأطباء العامين، يعني أن التزام الأطباء العامين بـ "اللوائح" قد يبقى دون رقابة.

الخلاصة: الامتثال لـ "اللوائح"

قد يقلل شرط الأطباء العامين من تقديم معلومات إضافية لدعم طلبات حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام إلى جانب توضيح دور التحقق من طلبات حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام من خطر إزالة المرضى دون مراعاة "اللوائح".

ولقد قامت الوزارة ومكتب إدارة الوزراء ترتيب اجتماع لمناقشة هذه المسألة بشكل أعمق.

القسم 6: مراجعة مستقلة

نظرا للطبيعة الخطرة والتأثير لقرار العيادة بحذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام إلى جانب تكرار رفض المرضى الظروف التي تم إبعادهم فيها، قد يكون من المتوقع أن يكون هناك طريقة للمرضى للاستئناف على قرار حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام وأنه قد يؤدي هذا القرار إلى خلق صعوبات في التسجيل لدى عيادة أخرى:

"قام المحامي الذي قمت بتوكيله بمراسلة وزارة الصحة لطلب إمكانية استخدامي لعيادة الطبيب العام للحصول على الأدوية أثناء حل هذا النزاع... ولقد تمت إحالة المحامي إلى قائمة بأسماء عيادات الطبيب العام الأخرى في منطقتي بما في ذلك عيادة الطبيب العام التي قامت بحذف اسم المريض ب... منها، وعيادة أخرى موجودة في القرية المجاورة والتي قد تم إغلاقها منذ سنوات ات..."

المريض ب (دراسة الحالة 2)

لا أستطيع التسجيل عند الطبيب أو العيادة بسبب رفضهم تسجيلي. ما الذي ينبغي علي فعله؟

الأسباب الداعية لرفض العيادة تسجيلك هي:

1. إذا كانت قائمة تسجيل المرضى عند العيادة مغلقة في الوقت الحالي بناء على موافقة البلدية
2. إذا كنت تسكن خارج نطاق عيادة الطبيب العام
3. إذا تم حذف اسمك في السابق من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام بسبب انهيار علاقة الطبيب والمريض.

الأسئلة الشائعة المقدمة إلى المكتب الطبي البريطاني BSO

ومع ذلك، فإن "اللوائح" لا تنص على مثل هذه العملية. ينصح المرضى بدلا من ذلك بتقديم الشكوى لنفس العيادة التي اتخذت قرار حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام.

الخاتمة: مراجعة مستقلة

يمكن لعملية المراجعة المستقلة أن تكون مفيدة لكل من المرضى وعيادات الأطباء العاميين، مما يوفر طمأنينة للطرفين بأن قرار حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام قد تم مراجعته بشكل مستقل وعادل.

القسم 7: الخاتمة والتوصيات

وقد أبرزت مسألة حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام بأنه قد لا تكون عيادات الأطباء العامين على دراية كاملة، أو لا تعطي الاعتبار الواجب، لعمليات حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام المنصوص عليها في "اللوائح". ولا يوجد حالياً رقابة مناسبة على قرارات حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام

منذ بدء مراجعة NIPSO لإلغاء تسجيل المرضى، اتخذت الإدارة إجراءات لمراجعة سياسات العيادات حول حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام هذه الخطوة الأولى مرحب بها، رغم ضرورة اتخاذ إجراءات إضافية (كما هو موضح في التوصيات أدناه) لمنع حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام بشكل غير مناسب وغير ضروري.

التوصية 1: يجب على الوزارة النظر في تقديم إرشادات حول حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام يجب أن يشمل ذلك الإشارة إلى:

- "اللوائح" (الإزالات) – يجب استخدام سيناريوهات نموذجية للمساعدة في توضيح عمليات حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام بما في ذلك أين يمكن تطبيق الاستثناءات أو حيث يكون استخدامها غير مناسب (القسم 1)
- انهيار علاقة المريض/مع عيادة الطبيب العام والشكاوى – بما في ذلك التوقعات المتعلقة بالنظر في تدابير بديلة/وساطة لاستعادة العلاقة (القسم 2)
- إزالة الروابط العائلية/المنزلية (القسم 3)
- التواصل/التحقق المتوقع اجراؤه قبل حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام (القسم 4)
- المحتوى المتوقع لمراسلات حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام – بما في ذلك نصائح للمرضى حول كيفية إثارة مخاوفهم حول إمكانية حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام (القسم 6)

التوصية 2: يجب على الوزارة التواصل مع ممارسات BSO وأطباء الأطباء العامين للاتفاق على عملية تحقق واضحة لطلبات حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام يجب أن يشمل ذلك توضيحاً حول دور مكتب BSO في التحقق من طلبات حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام والنظر في نموذج إشعار حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام.

التوصية 3: يجب على الوزارة النظر في تنفيذ عملية مراجعة مستقلة لمعالجة النزاعات المتعلقة بقرارات حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام



Northern Ireland
Public Services
Ombudsman

**Northern Ireland Public
Services Ombudsman**

Progressive House
33 Wellington Place
Belfast BT1 6HN



الهاتف: 02890233821
رقم الهاتف المجاني: 0800343424
البريد الإلكتروني:

nipso@nipso.org.uk

البريد العادي المجاني: Freepost NIPSO

www.nipso.org.uk