



تقرير عام:

حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة
الطبيب العام



دور هيئة المظالم

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

بموجب المادة 8 من قانون 2016، يجوز لهيئة المظالم اجراء 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 الامر جمع المعلومات حول القضية المثيرة للقلق قد يشمل ذلك اجراء 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 قدما في التحقيق أم لا.

عندما تقرر هيئة المظالم عدم استيفاء القضية الى المعايير المنشورة لكنه يعتقد بأنه يساعد اجراء نظرة عامة على المعلومات في الحصول على الدروس المستفادة، فقد ينشر تقرير عام لتسلیط 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 او اجراء غير سليم أو تفاسع، او التأخر؛ في اتباع الإجراءات أو القانون؛ او تقديم تصريحات مضللة أو غير دقيقة؛ او التحيز؛ او 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 دليلا على حدوث نفس الفشل في "غالبية الحالات"، بل هو دليل على تكرار المشكلة او التفاسع ومن المرجح تكرار حدوثه اذا لم تتم معالجته او تحديد مزيجا او سلسلة من الإخفاقات التي حدثت خلال عملية قد تكرر 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: الامتنال لـ "اللوائح"
27	القسم 6: مراجعة مسنقة
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 فقد 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 الإدارية في عيادة الطبيب العام

ولقد كانت تأمل عند اجراء مراجعة الشكاوى والتوصل 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 تحليلًا موجزًا للمعلومات التي تم النظر فيها، ضمن إطار مبادئ الإدارية³ الجيدة.

القانون المطبق / الإرشادات المطبقة

تنص لوائح الخدمات الصحية والاجتماعية الشخصية (عقود الخدمات الطبية العامة) لعام 2004 ("اللوائح")⁴ والتجيئات⁵ المهنية على عملية حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام.

ولقد حدد التحليل الذي اجرته NIPSO الحالات التي لم تتصرف فيها عيادة الطبيب العام وفقا 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 ايضا عدم اجراء التحقق اللازم عند اتباع العملية الصحيحة (القسم 5).

¹ الكلية الملكية للأطباء العاملين في أيرلندا الشمالية، الجمعية الطبية البريطانية في أيرلندا الشمالية Royal College of General Practitioners 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 تتوقع 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 المؤنثة مع المريض

على سبيل المثال، تم حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام في بعض الحالات دون اعطائهم اي تحذير؛ او لم يتم اتخاذ اي إجراء للتحقق من مغادرة المرضى للمنطقة؛ ولقد تم في حالات اخرى حذف افراد العائلة من عيادة الطبيب العام نتيجة انهيار العلاقة مع شخص واحد.

ولمعالجة هذه القضايا، فيتوجب توفير إرشادات اكثراً وضوحاً وتفصيلاً لضمان عدم حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام دون داع ولضمان عدم تعرض المريض الى 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 او اعطائهم فرصة لمناقشة مخاوفهم بشأن سلوكهم. ولم يتم اجراء التواصل المباشر في بعض الحالات مع المرضى مما أدى إلى ازالتهم من قوائم عيادة الأطباء العاملين دون علمهم ([القسم 4](#)).

إدخال عملية مراجعة مستقلة ([القسم 6](#)) وتوسيع الإرشادات، مع التركيز الأكبر على اجراء عملية المصالحة والوساطة واستعادة العلاقات، لتجنب حدوث الإزعاج غير الضروري للمريض.

عادل ومتناسب

تنكر الإرشادات المنشورة بوضوح بأنه لا يتوجب حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام نتيجة تقديمها الشكاوى ([القسم 2](#))، أو بسبب ارتباطه بعلاقة قرابة او صلة مع مريض اخر تم حذفه من عيادة الطبيب العام ([القسم 3](#)). على الرغم من ذلك، فقد توصلت التحقيقات التي اجرتها NIPSO حول عدداً من الحالات التي تم فيها ذكر هذه العوامل باعتبارها من الاسباب الداعية لحذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام.

لضمان أن تكون قرارات حذف اسم المريض او اقاربه 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 واجراء 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 لاحقا.

كانت نتيجة هذا التقييم هي عدم رفع القضية الى اجراء التحقيق حول المبادرة الخاصة في الوقت الحالي. وهذا سيتيح فرصة 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، فقد شعرت بالرعب والإهانة في آن واحد. ولم أصدق بأنه اتخذ الأطباء الذين بنىت معهم علاقة طويلة مثل هذا القرار دون الاتصال بي او محاولة اجراء الوساطة مع... ولقد تواصلت لاحقاً مع عيادة أخرى على أمل الانضمام إليها، ولكن تسبب هذا الامر بشعوري بالالم من الالم وعدم مقدرتني بالوثيق بالأشخاص الآخرين بشكل كبير"

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

"أريد أن تتعلم العيادة من هذه الأخطاء واجراء تحسينات في الخدمة حتى لا تتم معاملة المرضى الآخرين 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"

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

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

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

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

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

"يتتحمل مكتب التأمين الصحي البريطاني BSO المسؤلية الكاملة حول إدارة جميع تسجيلات خدمة الصحة الوطنية NHS و يجب ان يتصرف بصفته شبكة الامان ضد الأخطاء أو الأفعال الخطأة، ويتحمل مكتب التأمين الصحي البريطاني هذه المسؤلية لأنّه يؤدي هذه الوظيفة نيابة عن وزارة الصحة DoH او و / sppg او عيادة الاطباء 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!..."

مقططفات من الشكوى التي قدمها المريض الذي تم حذف اسمه من عيادة الطبيب العام، ولقد قدم المريض شكواه إلى 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 سابقاً وبانه يتوجب عليه التوقف عن هذا التصرف
- تصرف المريض بطريقة عنيفة أو 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 طيبة جيدة له. قد يحدث هذا الامر عندما يكون المريض، على سبيل المثال:

- عنيفاً أو مسيئاً أو قام بتهديسك أنت أو زميلاً
- تصرف بسلوك اجرامي مثل السرقة منه أو السرقة من المبني
- تصرف بطريقة جنسية تجاهك
- تصرف بتصرفات غير معقولة على نحو مستمر.

قد يتم إنهاء العلاقات مع المرضى أيضاً 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 العامين ومكتب الطب الطبي BSO اتباع العملية الالزامية لضمان حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام بعناية وتطبيقاتها بشكل مناسب. ولقد ذكرت بوضوح بأنه يتوجب حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام باعتباره "حدثاً استثنائياً"، مع التركيز أولاً على "بذل ما بوسعك لاستعادة العلاقة المهنية".

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

⁷ GMC - إنهاء علاقتك المهنية مع المريض

⁸ 171 شكوى مقدمة بحق عيادات الأطباء العامين

وقد 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:



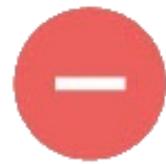
بعد تقديم شكوى



بسبب ارتباطه بعلاقة مع أحد المرضى الذي تم حذف اسمه من سجل عيادة الطبيب العام



دون أن يتم إعلامهم



دون سابق إنذار

كشف تحليل تقارير التحقيق التابعة لـ NIPSO إلى أن العديد من عيادات الأطباء العامين اعترفت بفشلها في اتباع الإجراءات المتوقعة واعتذر لمرضى المتأثرين:

"لقد تم لفت انتباها بأننا لم نتبع تماما الإرشادات الحالية المتعلقة بالإجراءات المطلوبة حول حذف اسم أحد المرضى من قائمة أسماء 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 تصرفيها وفقا للوائح خدمات الطب العامة في أيرلندا الشمالية (NI) لعام 2004 عندما قامت بحذفه بشكل خاطئ من قائمة مرضى لعيادة..."

الرد المقدم من عيادة الطبيب العام إلى 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 اساعت 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 الإدارية 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 العاملين وموظفي العيادة أن تتم معاملتهم بكرامة واحترام، وأن يؤدوا عملهم دون خوف من العنف أو الإساءة. لتوضيح نهجهم تجاه العنف والعدوان والإساءة، اعتمدت العديد من عيادات الأطباء سياسات عدم التسامح مطلقاً 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 عنيفاً أو إذا شعر الموظفون بالخوف على سلامتهم ووجب إبلاغ PSNI حول هذا الأمر.

في معظم الحالات الأخرى، تتطلب "اللوائح" والإرشادات المهنية وجوب اعطاء التحذير إلى المريض في بادئ الأمر حول هذا الأمر⁹. يوفر هذا فرصة لمناقشة السلوك المزعوم، وتعديلاته حيثما كان ذلك مناسباً، قبل النظر في حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام:

المطالبات المتعلقة بتقديم التحذير:

"(3)... يجوز للجهة المتعاقدة أن تقدم الطلب لحذف أحد المرضى من قائمة أسماء المرضى في عيادة الطبيب العام بموجب ما ورد في الفقرة الفرعية (1) فقط إذا قدمت الجهة المتعاقدة إلى المريض إنذاراً باتهامه بعرض لخطر حذف اسمه من قائمة أسماء المرضى في عيادة الطبيب العام وشرح الأسباب الداعية لذلك وذلك قبل 12 شهراً من تاريخ تقديمها 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 تنهي علاقتك المهنية مع المريض، يجب عليك:
- أخبار المريض بأنك تفكرين في إنهاء العلاقة وشرح الأسباب الداعية لذلك؛
- فعل ما يسعك 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 ضاراً 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 العاملين بحذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام وفقاً لتطبيق سياسات عدم التسامح مع السلوكيات المسئئة 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 موعداً مع ممرضة العيادة، حيث زعمت بأن المريض قد وصف أحد أطباء العيادة بأنه "عديم الفائدة" وأشار إلى طبيب آخر بأنه "ليس أفضل" حالاً.

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

"بعد حضورك إلى العيادة... وعندما أدللت بتعليقات مسيئة عنى، فسنقوم بحذف اسمك من اسماء المرضى في عيادة الطبيب العام نحن لا نتسامح مطلقاً مع الإساءة تجاه جميع أعضاء فريق العيادة ولن يتم التسامح مع مثل هذا السلوك ويعود هذا انهايار كبير في علاقة المريض بالطبيب."

لم ترسل عيادة الطبيب العام أي تحذير مسبق إلى المريض حول هذا الأمر خلال الاشهر الاثني عشر شهراً 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 لأنه كان يعاني من التهاب في الجيوب الأنفية وفقدان السمع، وتم اعلامه بأنه سيتم توفير الوصفة الطبية في صيدلية عيادة الطبيب العام بعد الساعة 5 عصراً عندما ذهب المريض إلى الصيدلية، لم تكن الوصفة الطبية جاهزة.

بعد اجراء المريض مكالمة هاتفية مع العيادة لإثارة فلقه حول هذا الامر، ولم يكن المريض براضياً عن طريقة تحدث موظفة الاستقبال معه، بينما ذكرت موظفة الاستقبال بأنها شعرت بأنه كان المريض بـ "غاضباً ووقداً".

اتصل الطبيب العام من العيادة لاحقاً بالمريض بخصوص المحادثة وتمت احالته إلى السياسة المتبعة في العيادة حول عدم التسامح على الاطلاق مع السلوكيات المسئئة. وقد تصاعدت حدة المحادثة الهاتفية مما ادى إلى انهاء المريض بـ المكالمة الهاتفية واغلاقه خط الهاتف ارسلت العيادة رسالة إلى المريض بـ لإبلاغه بأنه تم حذف اسمه من قائمة اسماء المرضى في عيادة الطبيب العام بسبب انهيار العلاقة بين الطبيب والمريض.

لم ترسل عيادة الطبيب العام أي تحذير مسبق إلى المريض حول هذا الأمر خلال الاشهر الاثني عشر شهراً 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 بأنه أثناء انتظار المريض الحصول على موعد بسبب اصابته بالأعراض المتكررة، تحدث المريض ج بشكل غير لائق مع موظفي الاستقبال وأدى بتعليقات غير لائقه فيما يتعلق بأطباء العيادة.

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

ولقد ذكرت الرسائل التي أرسلتها العيادة إلى المريض: "... لا تتسامح عيادتنا مطلقاً مع السلوك التهديدي أو العنصري لحماية الموظفين والمريض الآخرين، ولقد كان سلوكك انتهاكاً واضحاً لهذا الأمر".

لم يحصل المريض على أي تحذير خلال الاثني عشر شهراً 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 إنذار بسبب اتباع سياسات عدم التسامح على الاطلاق مع السلوكيات المنسنة

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

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

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

يجب على عيادات الأطباء العاملين 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 شكوى 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 راض عن الخدمة وأو الرعاية التي تلقاها من عيادة الطبيب العام، فيجب أن تناح 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 تتوافق على حذف أسماء المرضى من سجلات أسماء المرضى في عيادات الطبيب العام بسبب تقديمهم الشكاوى...
وبعتبر اجراء تقديم الشكاوى المتبعة 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 اعطاء 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..."

انهاء علاقتك المهنية مع المريض دليل GMC

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

خطة الصحة والرعاية الاجتماعية MCHP

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

"... وعلى الرغم من ذلك تعتبر الشكاوى التي تشكل هجوماً شخصياً على أعضاء العيادة أو التي تحتوي على ادعاءات لا أساس لها أنها تدل على انهيار خطير في العلاقة بين المريض والطبيب. وتعتبر هذه الشكاوى بصفتها انهيار في العلاقة بخلاف 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 تعبر 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 الحالات، 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 طلباً عبر تطبيق خدمات المرضى في عيادته للحصول على الوصفة الطبية المكررة مقدماً بسبب ذهابه إلى عطلة ذكرت عيادة الطبيب العام بأنها أرسلت رسالة نصية إلى 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، قائلاً أنا سئمت من هذه العيادة".

بعد حضور المريض إلى العيادة لابداء مخاوفه، فقد تم تقديم المزاعم حسب رأي العيادة، بأنه استفسر المريض د بشكل غير مناسب فيما اذا تم تقديم اي شكوى اخرى حول الطاقم الإداري، وطلب مطالبات غير معقولة بالتحدث مع الطبيب لتقديم الشكوى.

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

"نحن لا نؤيد شكواك... ولذلك لن نعتذر لك حول هذا الامر ... ونعتقد بأنه تشكل مكالمتك الهاتفية، وحضورك إلى العيادة، والشكوى التي كتبتها انهياراً كبيراً 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 ه

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.

شكواه كيدية شكواه 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 فـ

المشكلة: تأثير تقديم الشكوى

قدم المريض فـ 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 فقد ذكر رد العيادة بأنه تم تغيير عنوان سكن المريض مما يعني بأنه أصبح يسكن خارج نطاق العيادة وبالتالي فقد قامت العيادة بابلاغ قسم العمليات الطبية BSO وبانه يتوجب ان يسجل المريض في عيادة الطبيب الجديدة القريبة من مكان سكنه.

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

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

بعد تقديم المريض فـ شكوى إلى NIPSO، فقد قدمت العيادة الرد التالي:
 "... تفاجأ الأطباء العاملون وعبروا عن خيبة املهم عندما حصلوا على هذه الشكوى لأنهم تصرفوا على الدوام لخدمة مصلحة [المريض] وعائلتها... لو لم يغير [المريض] عنوانه، وكانت العيادة قد اتخذت خطوات لحذفه من قائمة اسماء المرضى في عيادة الطبيب العام لاعتقاد الأطباء العاملين بانهيار العلاقة الرابطة بين المريض والطبيب بسبب الشكوى... نحن نأخذ جميع الشكاوى على محمل الجد ونشعر بأنه تم التعامل معنا على نحو قاسي وخطيء في هذه القضية ، ونشعر بعيادة 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، فقد 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 يتنقل المريض خارج نطاق العيادة، فقد 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 اسماء 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 متواافقاً 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 أيضاً في نفس العيادة.

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

"إذا أدى سلوك أحد المرضى إلى حذفه من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام فلا يعني هذا الامر بأنه يتوجب حذف افراد عائلته او اسرته تلقائياً 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 افراد العائلة الآخرين إلا إذا حدث انهيار في العلاقة مع أفراد العائلة أيضاً..."

الرد المقدم من المكتب الطبي البريطاني BMA لمؤتمر NIPSO

"لا يجب أن تنهي علاقتك مع أقارب المريض عند انهائك علاقتك مع مريض معين بسبب سلوكه"

GMC

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

دراسة الحالة 7 – المريض ج

المشكلة: حذف اسماء افراد عائلة المريض الممتندة 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 قائمة ما يلي:

"... كما تعلمون، سعينا 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 هـ بأخذ الوصفات الطبية نيابة عنه بسبب سوء صحته. وبعد وقوع شجار بين موظفي العيادة وصديق المريض هـ فقد تم حذف اسم المريض هـ من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام.

خلال الاجتماع لمناقشة قرار حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام، فلقد قررت العيادة حذف اسم المريض هـ 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 من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام بمثابة ملذاً أخيراً".

دراسة الحالات ٩ - والد المريض

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

تم استخدام دراسة الحالات ٥ لتوسيع كيف تم حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام بسبب الاعتقاد بوجود انهيار في العلاقة مع عيادته نتيجة تقديمها الشكوى بحق العيادة ولقد قررت العيادة بان تقوم بحذف اسم المريض هـ والد 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 سيستمر في المشاركة في تقديم الرعاية لوالده

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

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

تحليل دراسة الحالات – حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام بسبب علاقته 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 مبنينا فقط بسبب وجود علاقة تربطه مع مريض تم بالفعل حذف اسمه من قائمة اسماء المرضى في عيادة الطبيب العام ولا توجد أدلة تشير بأنه 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 او 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 مناسب على مرضى آخرين الذين لم يتصرفوا بشكل غير لائق.

القسم 4: الإشعار

عندما يتم حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام فتنص¹¹ "اللوائح" بأنه يتوجب أن تقوم عيادات الطبيب العام ومسؤول العمليات الطبية بإبلاغ المريض:

كما توفر "اللوائح" وإجراءات BSO عدداً من الاستثناءات التي لا تتطلب فيها إرسال الإخطار إلى المريض بما في ذلك حيث:

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

(10) يجب على مجلس الإدارة تقديم إخطار خطى إلى - (أ) المريض؛ ...
بأنه سيتم حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام العائدة إلى الجهة المعتمدة ..."

"اللوائح"، الجدول 5 (20)

المريض متوفى

مغادرة المريض
البلاد

ولا يعتبر هذا إجراء
"عملياً بشكل معقول"

يتوجب إرسال الرسالة
البريدية إلى آخر عنوان
المعروف للمريض

من المعترف بأنه قد تكون هناك أوقات قد لا يكون من الضروري أو المناسب فيها إبلاغ المريض حول قرار حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام وحددت الشكاوى المقدمة إلى NIPSO حالات أدى فيها نقص في التواصل أو التتحقق، إلى حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام بشكل غير مناسب، واسعة استخدام عمليات "عد إرسال الإخطار" لاحقاً.

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 آخر¹². 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 نوعاً من التواصل أو التتحقق، مثل بيان في طلب حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام بأنه لم يتم الحصول على أي 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 أيضاً أنه إذا لم يكن سبب حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام غير واضح، ويجب على موظفي BSO التواصل مع الطبيب العام قبل حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام.

أثارت شكوى تلقتها NIPSO فلقا 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، فقد أرسلت عيادة الطبيب العام طلباً إلى المكتب البريطاني الطبي BSO لحذف المريض ت من قائمة اسماء 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 اسماء المرضى في العيادة.

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

ونظراً 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 مسؤولاً عن وجوب إبلاغ المريض ت بأنه تم حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام وبالتالي فلم يرسل المكتب الطبي البريطاني أي اخطار إلى المريض.

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

تحليل دراسة الحالة – نقص التواصل

النظر في دراسة الحالة 10 يشير:

- اتخذت العيادة قراراً حول تقديم طلب حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام من دون اجرائها اي تواصل مع المريض او التحقق من تغير 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 بأنه نظاماً مناسباً ولقد كان سيساعد اجراء التواصلك بين عيادة الطبيب العام والمريض، والمكتب الصحي البريطاني BSO الى تقاضي حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام على نحو غير مناسب وتقاضي 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: الامثال ل "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:

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

مقططفات من الرد المقدم من وزارة الصحة NIPSO الى DOH

"E" - مغادرة البلاد :

... إذا لم يكن هناك أي رسالة من الطبيب العام، فيتوجب التواصل مع العيادة والتأكيد من صحة الطالب المتعلق بـ مغادرة المريض البلاد ."

مقططفات من الاجراءات التي اتخذها مكتب الصحة البريطاني BSO

"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، فقد كان يتوجب التواصل مع العيادة لتوضيح الأمر..."

مقططفات من الاجراءات التي اتخذها مكتب الصحة البريطاني BSO

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

"20 (6) يجب على العيادة ان تسجل بشكل خطى - (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 الامثال 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 خطى 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) من اللوائح. سيقبل المكتب الطبي البريطاني BSO الإشعار الخطى المقدم من عيادة الطبيب العام او الاشعار الالكتروني المستخدم لإرسال واستقبال الرسائل بين أنظمة الحاسوب الخاصة بالأطباء العاملين (روابط GP) وقاعدة بيانات التسجيل التي تديرها المكتب الطبي البريطاني BSO، خدمات التطبيقات والبنية التحتية الصحية الوطنية (NHAIS)..."

مقططفان 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 "تأثير 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 قامتم عيادة الطبيب العام بمراسلة المريض اليوم لاعلامه بذلك شكرًا جزيلاً"

مقططفات من البريد الإلكتروني الذي ارسلته عيادة الطبيب العام إلى المكتب الطبي البريطاني BSO

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

مقططفات من البريد الإلكتروني الذي ارسلته 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 أيضًا 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 قادرین 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 حالياً للتحقق من التزام طلبات إزالة المرضى من عيادات الأطباء العامين بـ "اللوائح":

"هل يقوم المكتب الطبي البريطاني BSO بـ أي 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 بناءً على التعليمات المقدمة من عيادة الطبيب العام.

هل تقوم عيادة الطبيب العام بـ إبلاغ المكتب الطبي البريطاني BSO إذا تم اعطاء 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."

مقططفات من الرد المقدم من المكتب الطبي البريطاني BSO إلى 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 عدداً 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 العاملين، يعني أن التزام الأطباء العاملين بـ"اللوائح" قد يبقى دون رقابة.

الخلاصة: الامتثال لـ"اللوائح"

قد يقلل شرط الأطباء العاملين 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 الوزارة بترتيب اجتماع لمناقشة هذه المسألة بشكل أعمق.

القسم 6: مراجعة مستقلة

نظراً للطبيعة الخطيرة 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 بتوكيده بمراسلة وزارة الصحة لطلب امكانية استخدامي لعيادة الطبيب العام للحصول على الأدوية أثناء حل هذا النزاع... وقد تمت احالة المحامي الى قائمة باسماء عيادات الطبيب العام الاخرى في منطقتي بما في ذلك عيادة الطبيب العام التي قامت بحذف اسم المريض بمنها، وعيادة اخرى موجودة في القرية المجاورة والتي قد تم اغلاقها منذ سنوات ات..."

المريض ب (دراسة الحالة 2)

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

الأسباب الداعية لرفض العيادة تسجيلك هي:

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

الأسئلة الشائعة المقدمة الى المكتب الطبي البريطاني BSO

ومع ذلك، فإن "اللوائح" لا تنص على مثل هذه العملية. ينصح المرضى بدلاً 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 العاملين، 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 العاملين 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 للإلغاء 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 والشكوى – بما في ذلك التوقعات المتعلقة بالنظر في تدابير بديلة/واسطة 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 امكانية حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام (القسم 6)

التوصية 2: يجب على الوزارة التواصل مع ممارسات BSO وأطباء الأطباء العاملين 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 التتحقق من طلبات حذف اسم المريض من قائمة المرضى في عيادة الطبيب العام والنظر في نموذج اشعار 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**

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