



Apžvalginė ataskaita:

**Pacientų pašalinimas iš bendrosios
praktikos tarnybos**



Ombudsmeno vaidmuo

Ombudsmeno vaidmuo nustatytas 2016 m. Viešųjų paslaugų ombudsmeno įstatyme (Šiaurės Airija) (2016 m. įstatymas) ir apima teisę savo nuožiūra atlikti tyrimus savo iniciatyva, pateikiant išankstinį (-ius) skundą (-us) arba be jo.

Pagal 2016 m. įstatymo 8 straipsnį ombudsmenas gali pradėti tyrimą, jei yra pagrįstų įtarimų dėl sisteminio netinkamo administravimo arba kad buvo patirta sisteminė neteisybė (neteisybė dėl profesinio sprendimo sveikatos ir socialinės priežiūros srityje).

Siekdamas priimti sprendimą dėl pagrįstų įtarimų, ombudsmenas iš pradžių renka informaciją, susijusią su susirūpinimą keliančiu klausimu. Tai gali apimti darbalaukio tyrimus, ryšius su atitinkama įstaiga, klausimų uždavimą ir užklausas bei konsultacijas su įvairiomis reguliavimo ir priežiūros organizacijomis. Ombudsmenas įvertina šią informaciją pagal NIPSO paskelbtus savo iniciatyvos kriterijus, kad nuspręstų, ar tęsti tyrimą.

Jei ombudsmenas nustato, kad klausimas neatitinka paskelbtų kriterijų, tačiau mano, kad gautos informacijos apžvalga galėtų padėti pasimokyti, gali būti paskelbta apžvalginė ataskaita, kurioje nurodomos tobulintinos sritys.

Kas yra netinkamas administravimas ir sisteminis netinkamas administravimas?

Netinkamas administravimas nėra apibrėžtas teisės aktuose, tačiau paprastai jis apima sprendimus, priimtus po netinkamo svarstymo, veiksmų ar neveikimo; sutrukdyti; procedūrų ar įstatymų nesilaikymas; klaidinantys ar netikslūs teiginiai; Šališkumo; arba netinkamas apskaitos tvarkymas.

Sisteminis netinkamas administravimas yra netinkamas administravimas, kuris pakartotinai pasitaiko tam tikroje valstybės tarnybos srityje ar dalyje. Sisteminis netinkamas administravimas nebūtinai turi būti konstatavimas, kad tas pats trūkumas įvyko daugeliu atvejų, o tai, kad problema / nesėkmė pasikartojo ir gali pasikartoti, jei ji nebus ištaisyta; arba nustatymas, kad proceso metu įvyko trūkumų derinys ar serija, kurie, tikėtina, pasikartos, jei nebus pašalinti.

Turinį

Santrauka	4
Pagrindiniai faktai ir sprendimas peržiūrėti	7
1 skyrius: Pašalinimas be įspėjimo – nulinė tolerancija	10
2 skyrius: Pašalinimas gavus skundą	14
3 skirsnis: Pašalinimas dėl šeimos ryšio	18
4 skirsnis: Pranešimas	21
5 skirsnis: Taisyklių laikymasis	24
6 skirsnis: Nepriklausoma peržiūra	27
7 skyrius: Išvada ir rekomendacijos	28

Santrauka

Norint užtikrinti sveikatą ir gerovę, būtina galimybė gauti pirminę sveikatos priežiūrą, užsiregistravus bendrosios praktikos gydytojo praktikoje. Dėl skundų NIPSO dėl netinkamo pacientų išregistravimo (išbraukimo) iš šeimos gydytojų praktikų sąrašų, NIPSO:

- peržiūrėjo gautus skundus dėl šeimos gydytojo išregistravimo
- bendradarbiauja su šeimos gydytojų atstovaujamosiomis institucijomis¹ ir poliklinikos administracijos darbuotojais²

Buvo tikimasi, kad atlikus skundų peržiūrą ir bendradarbiaujant su sektoriumi bus įmanoma:

- suteikti įžvalgų apie šeimos gydytojo praktiką ir verslo paslaugų organizacijos (BSO) supratimą apie įstatymų nustatytą pacientų pašalinimo procesą
- nustatyti, koku mastu buvo laikomasi įstatymų nustatyto proceso; ir
- nustatyti tobulintinas sritis

Šioje santraukoje pateikiama trumpa svarstytos informacijos analizė, atsižvelgiant į gero administravimo³ principus.

Teisės taikymas / gairės

2004 m. Šiaurės Airijos sveikatos ir asmeninių socialinių paslaugų (bendrųjų medicinos paslaugų sutarčių) reglamentai (toliau – Nuostatai)⁴ ir profesinės gairės⁵ nustato pacientų išbraukimo iš praktikos sąrašo procesą.

NIPSO analizė nustatė atvejus, kai šeimos gydytojų praktikos nesilaikė įstatymų nustatytą procesą ir (arba) rekomendacijų (**1–3 skirsniai**), todėl pacientai buvo netinkamai pašalinti. Ji taip pat nustatė, kad nebuvo patikrinta, ar buvo laikomasi teisingo proceso (**5 skirsnis**).

¹ Karališkasis bendrosios praktikos gydytojų koledžas NI; Britų medicinos asociacija NI; Šiaurės Airijos bendrosios praktikos gydytojų taryba

² 2024 m. rugsėjo 11 ir 18 d. vyko įsitraukimo sesijos su keliomis GP praktikos administracijos darbuotojų grupėmis

³ Standartai, pagal kuriuos tikiuosi, kad viešosios įstaigos užtikrins gerą administravimą

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

⁵ Pacientų išbraukimas iš šeimos gydytojo praktikos sąrašo; Profesinių santykių su pacientu nutraukimas – GMC

Pavyzdžiui, kai kuriais atvejais pacientai buvo išvežami be įspėjimo; nesiimama jokių veiksmų siekiant patikrinti, ar pacientai išvyko iš teritorijos; ir atvejai, kai šeimos nariai buvo pašalinti dėl santykių su vienu asmeniu.

Siekiant išspręsti šias problemas, reikalingos aiškesnės ir išsamesnės gairės, užtikrinančios, kad pacientai nebūtų be reikalo pašalinami ir nepatirtų sunkumų ieškant naujo šeimos gydytojo.

Orientacija į klientą

Peržiūrėjus NIPSO gautus skundus, nustatyta, kad pacientai buvo išvežami prieš tai negavus įspėjimo ir nesuteikus galimybės aptarti susirūpinimą dėl savo elgesio. Taip pat buvo nustatyti atvejai, kai nebuvo tiesioginio bendravimo su pacientais, todėl jie buvo išbraukti iš šeimos gydytojų praktikų sąrašų be jų žinios ([4 skyrius](#)).

Įvedus nepriklausomos peržiūros procesą ([6 skirsnis](#)) ir išplėtus gaires, daugiau dėmesio skiriant tarpininkavimui ir santykių atkūrimui, būtų išvengta nereikalingo pacientų streso.

Sąžininga ir proporcinga

Paskelbtose gairėse aiškiai nurodyta, kad pacientai neturėtų būti pašalinami dėl skundo pateikimo ([2 skirsnis](#)) arba dėl ryšio su pašalintu pacientu ([3 skirsnis](#)). Nepaisant to, NIPSO tyrimai nustatė keletą atvejų, kai šie veiksniai buvo nurodyti kaip pašalinimo priežastis.

Siekiant užtikrinti, kad sprendimai išvežti pacientą ar jo artimuosius būtų teisingi ir proporcingi, reikalingos papildomos gairės, įskaitant veiksnius, kurie turi būti nustatyti nustatant, kada santykiai neatšaukiamai nutrūksta.

Ištaisykite reikalus

Džiugina tai, kad Sveikatos departamentas jau ėmėsi veiksmų dabartinei situacijai pagerinti, įskaitant prašymą pateikti GP praktikos pašalinimo politiką⁶ ir planuojamas diskusijas su BSO dėl pašalinimo prašymų tikrinimo.

Tikimasi, kad šios ataskaitos išvadose pateiktų rekomendacijų įgyvendinimas sumažins nereikalingą pacientų išbraukimą iš šeimos gydytojų praktikų sąrašų; užkirsti kelią stresui ir

⁶ [Annex-A-GMS-Contract-2425-Northern-Ireland-Contract-Assurance-Framework.pdf](#)

trikdžiams pacientams; ir išvengti nereikalingo administravimo, susijusio su pacientų išregistravimu ir vėlesniu perregistravimu.

Šio vertinimo rezultatas buvo toks, kad šiuo metu klausimas nebuvo pradėtas tyrimas savo iniciatyva. Tai suteiks daugiau galimybių tobulėti.

Pagrindiniai faktai ir sprendimas peržiūrėti

"Kai gavau el. laiškus iš praktikos, kuriuose buvo patariama, kaip [praktikos darbuotojas] mane pavaizdavo, ir sprendimą mane pašalinti, buvau ir pasibaisėjęs, ir pažemintas. Negaliu patikėti, kad gydytojai, su kuriais buvau užmezgęs ilgalaikius santykius, priėmė šį sprendimą nesusisiekę su manimi ir nepakvietę į tarpininkavimo pokalbį... Nuo tada kreipiausi į kitą kliniką, tikėdamasis tapti jų pacientu, tačiau tai man sukėlė daug skausmo ir didelių pasitikėjimo problemų."

Ištrauka iš pašalinto paciento skundo NIPSO

"Jūs sakote, kad mediacija nėra jūsų praktikos dalis, tačiau jūs tarpininkaujate – tik savo darbuotojų vardu. Aišku, jūs išsamiai pasikalbėjote su abiem [darbuotojais]. Aš buvau pacientas daugiau nei vienuolika metų, tačiau aš negavau jokio atstovavimo ar minties už savo žinias apie įvykius, ir mano pateikta informacija buvo arba negaliojanti ir atmesta, arba regurgitated atgal be konteksto ar prasmės, kurioje ji buvo pasidalinta. Jūs teigiate, kad neturite šių skambučių balso įrašų, tačiau manote, kad aš esu visiškai kaltas šiuo klausimu."

Ištrauka iš pašalinto paciento skundo GP praktikai

"Noriu, kad praktika pasimokytų iš šios nesėkmės ir patobulintų paslaugas, kad kiti pacientai nebūtų gydomi taip, kaip aš. Pacientai privalo turėti galimybę išreikšti susirūpinimą dėl savo priežiūros, nebijodami, kad bus pašalinti iš savo šeimos gydytojo praktikos."

Ištrauka iš pašalinto paciento skundo NIPSO

"Norėčiau išsiaiškinti, kodėl visa šeima gali būti išbraukta iš registro dėl to, kad vienas asmuo pateikė skundą, kuris visiškai neturėjo nieko bendra su likusia šeima. ...mano anyta liko be receptinių vaistų, skirtų chroniško nugaros skausmo malšinimui, todėl ji yra prikaustyta prie lovos, o mums labai sunku rasti kitą gydytoją, pas kurį galėtume užsiregistruoti."

Ištrauka iš pašalinto paciento skundo NIPSO

"BSO yra galiausiai atsakingas už visų NHS registracijų valdymą ir turi veikti kaip apsauginis tinklas nuo klaidų ar neteisėtų veiksmų, jie yra galiausiai atsakingi, nes jie atlieka šią funkciją DoH / SPPG / GP ir kt. vardu. Iš tikrųjų šeimos gydytojai gali neteisėtai išregistruoti žmones iš NHS be įspėjimo ar informavimo..."

Ištrauka iš pašalinto paciento skundo NIPSO

Aplinkybės, kuriomis pacientas gali būti išbrauktas iš šeimos gydytojo praktikos sąrašo, yra nustatytos 2004 m. Šiaurės Airijos sveikatos ir asmeninių socialinių paslaugų (bendrujų medicinos paslaugų sutarčių) reglamentuose (toliau – Taisyklės). Tai apima atvejus, kai:

- Pacientas persikėlė už klinikos ribų
- Pacientas elgėsi netinkamai ir anksčiau buvo įspėtas poliklinikos, kad tai turi būti nutraukta
- Pacientas smurtavo arba kėlė grėsmę kitų saugumui
- Pacientas mirė

Bendrosios medicinos tarybos (GMC) gairėse⁷ taip pat išplečiamos šios aplinkybės:

"Retais atvejais pasitikėjimo tarp jūsų ir paciento žlugimas reiškia, kad negalite toliau teikti jiems geros klinikinės priežiūros. Taip gali nutikti, kai, pavyzdžiui, pacientas:

- *smurtavo, įžeidinėjo ar grasino jums ar kolegai*
- *parodė kitokį nusikalstamą elgesį, pvz., vogė iš jūsų ar patalpų*
- *elgėsi seksualiai jūsų atžvilgiu*
- *atkakliai elgėsi nepagrįstai.*

Santykiai su pacientais taip pat gali nutrūkti dėl kitų priežasčių, pavyzdžiui, dėl sutarties ar paslaugos pabaigos arba dėl praktikos uždarymo ar perkėlimo."

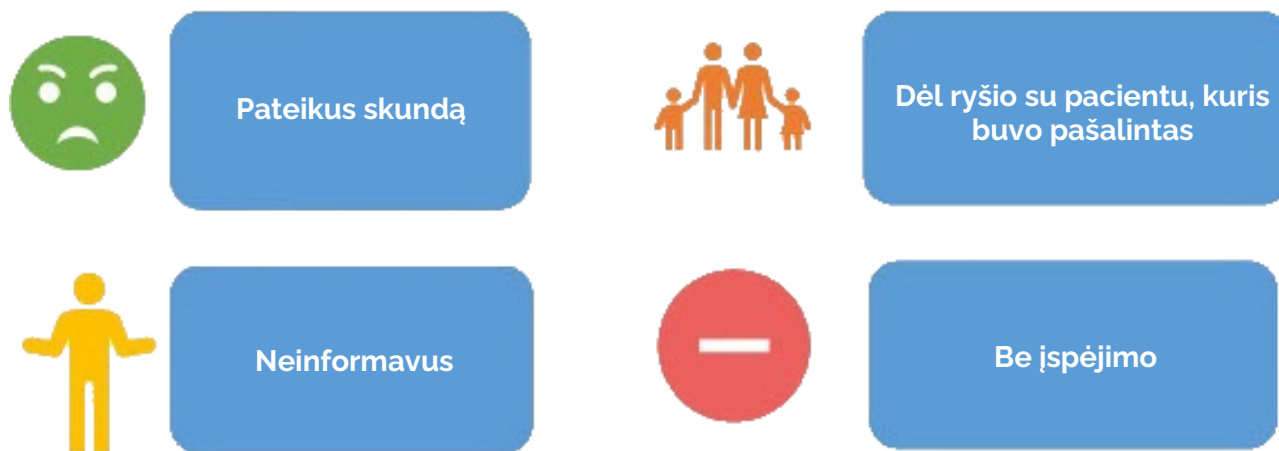
Esant tokioms aplinkybėms, tiek "Taisyklės" ir profesinės gairės reikalauja, kad GP praktika ir BSO laikytųsi proceso, užtikrinančio, kad pašalinimas būtų kruopščiai apsvarstytas ir tinkamai taikomas. Jie aiškiai sako, kad paciento pašalinimas turėtų būti *"išskirtinis įvykis"*, akcentuojant pirmiausia *"daryti viską, ką galite, kad atkurtumėte profesinius santykius"*.

Nuo 2023 m. sausio iki 2025 m. sausio NIPSO gavo 28 skundus, susijusius su paciento pašalinimu, ir dar 5 skundus, susijusius su įspėjimu apie pašalinimą, o tai sudaro 19 %⁸ visų NIPSO gautų skundų dėl šeimos gydytojų.

⁷ [Profesinių santykių su pacientu nutraukimas - GMC](#)

⁸ 171 šeimos gydytojo skundas

Šių skundų analizė ir kiti ankstesniais metais gauti skundai parodė, kad ne visada taikomi "reglamentai" ir profesinės gairės, todėl pacientai netinkamai pašalinami:



NIPSO tyrimų ataskaitų analizė parodė, kad daugelis šeimos gydytojų pripažino savo nesugebėjimą laikytis numatytų procesų ir atsiprašė pacientų, kurie buvo paveikti:

"Atkreipėme dėmesį, kad mes ne iki galo laikėmės dabartinių rekomendacijų, susijusių su procedūromis, reikalingomis pacientui išbraukti iš mūsų praktikos sąrašo, ir atsiprašome už tai..."

Gydytojo atsakymas pacientui po NIPSO tyrimo (4 atvejo tyrimas)

"... Praktika pripažįsta savo trūkumus, kai nesilaikė 2004 m. HPSS (Bendrujų medicinos paslaugų) taisyklių (NI), kai neteisingai išbraukė jus iš praktikos pacientų sąrašo..."

Praktinis atsakas pacientui po NIPSO tyrimo

Išrodymai, nagrinėti atliekant NIPSO tyrimus, parodė, kad daugeliu atvejų praktika galėjo nežinoti arba klaidingai interpretuoti "reglamentus".

Priimant sprendimą paskelbti šią ataskaitą, pagrindinis aspektas buvo tai, kad buvo galimybė pateikti rekomendacijas, kaip pagerinti dabartinę sistemos veikimą pacientų ir šeimos gydytojų praktikų labui ir sumažinti nereikalingą administravimą, susijusį su pacientų išregistravimu ir perregistravimu.

1 skyrius: Pašalinimas be įspėjimo – nulinė tolerancija

Šeimos gydytojai ir poliklinikos darbuotojai turi teisę į tai, kad su jais būtų elgiamasi oriai ir pagarbiai, ir kad jie dirbtų nebijodami smurto ar prievartos. Siekdami aiškumo dėl savo požiūrio į smurtą, agresiją ir prievartą, daugelis šeimos gydytojų praktikų priėmė nulinės tolerancijos politiką. Šia politika siekiama užtikrinti darbuotojų saugumą ir kovoti su nepriimtiniu elgesiu.

Nors nulinės tolerancijos politika nustato požiūrį ir požiūrį į smurtą, agresiją ar prievartą, ji negali viršyti "reglamentų" reikalavimų. Kai svarstoma paciento išbraukimas iš praktikos sąrašo, turi būti laikomasi "Taisyklių".

"Taisyklės" (5 priedo 2 dalies 21 punktas) leidžia šeimos gydytojui prašyti pašalinti pacientą dėl jo elgesio, tačiau tai gali būti daroma tik tais atvejais, kai pacientas smurtavo arba darbuotojai baiminosi dėl jo saugumo, ir apie tai buvo pranešta PSNI.

Daugeliu kitų atvejų "taisyklės" ir profesinės gairės reikalauja, kad pacientai pirmiausia būtų įspėti⁹. Tai suteikia galimybę aptarti įtariamą elgesį ir, jei taikoma, jį pakeisti prieš svarstant pašalinimą:

ĮSPĖJIMO REIKALAVIMAS:

"(3)... rangovas gali **prašyti pašalinimo pagal 1 dalį tik** tuo atveju, **jei per 12 mėnesių iki jo prašymo** pateikimo valdybai dienos jis įspėjo pacientą, kad jam gresia pašalinimas, ir paaiškino jam to priežastis."

2004 m. Šiaurės Airijos sveikatos ir asmeninių socialinių paslaugų (bendrujų medicinos paslaugų sutarčių) taisyklių 5 priedo 2 dalies 20 punktas

"... Prieš nutraukdami profesinius santykius su pacientu:

- pasakykite pacientui, kad ketinate nutraukti santykius, ir paaiškinkite priežastis, kodėl;
- Darykite viską, ką galite, kad atkurtumėte profesinius santykius. Tai gali apimti lūkesčių nustatymą dėl paciento elgesio ateityje..."

Profesinių santykių su pacientu nutraukimas, GMC

⁹ IŠIMTYS: "Taisyklėse" nustatyta, kad, išskyrus atvejus, kai buvo kreiptasi į PSNI, įspėjimas nereikalingas, jei įspėjimas pakenktų paciento fizinei ar psichinei sveikatai arba keltų pavojų konkrečių asmenų saugumui; arba, šeimos gydytojo nuomone, nėra kitaip pagrįsta ar praktiška įspėti

NIPSO pateikti skundai, įskaitant šiuos atvejo tyrimo pavyzdžius, rodo, kad šeimos gydytojai pašalina pacientus taikydami nulinės tolerancijos politiką, akivaizdžiai neatsižvelgdami į "reglamentus" ar profesines rekomendacijas:

1 atvejo tyrimas – pacientas A

Problema: pašalinimas be įspėjimo

Pacientas A dalyvavo susitikime su praktikos slaugytoja, kurio metu teigiama, kad jie pavadino vieną iš praktikos gydytojų "nenaudingą", o kitą pavadino "ne geresniu".

Laiške, datuojamame praėjus 4 dienoms po incidento, praktika patarė pacientui A:

*"Po jūsų dalyvavimo operacijoje... Jei jūs padarėte įžeidžiančius komentarus apie mane, mes išbraukiame jus iš mūsų praktikos sąrašo. **Mes netoleruojame prievartos** visų poliklinikos komandos narių atžvilgiu ir toks elgesys nebus toleruojamas. Tai reikšmingas paciento ir gydytojo santykių nutrūkimas."*

Per pastaruosius 12 mėnesių nebuvo paskelbtas joks įspėjimas.

2 atvejo tyrimas – pacientas B

Problema: pašalinimas be įspėjimo

Pacientas B paskambino savo šeimos gydytojui, kenčiančiam nuo sinusų infekcijos ir klausos praradimo, ir jam buvo patarta, kad receptas turėtų būti prieinamas vaistinėje po 17 val. Kai pacientas atvyko į vaistinę, recepto nebuvo.

Po telefono skambučio į praktiką išreikšti susirūpinimą, pacientas B buvo nepatenkintas tuo, kaip registratūros darbuotojas kalbėjo su jais, o registratūros darbuotojas buvo pranešta, kad jautė, kad pacientas B buvo "piktas ir nemandagus".

Vėliau praktikos šeimos gydytojas paskambino pacientui B dėl pokalbio ir nukreipė į praktikos **Nulinės tolerancijos politiką**. Pokalbis paaštrėjo, o pacientas B galiausiai padėjo ragelį. Pacientui B buvo išsiųstas laiškas, kuriame buvo informuota apie jų išbraukimą iš praktikos sąrašo dėl gydytojo ir paciento santykių nutrūkimo.

Per pastaruosius 12 mėnesių nebuvo paskelbtas joks įspėjimas.

3 atvejo analizė – pacientas C

Problema: pašalinimas be įspėjimo

Teigiama, kad laukdamas susitikimo dėl pasikartojančių simptomų pacientas C netinkamai kalbėjo su registratūros darbuotojais ir pateikė netinkamas pastabas dėl praktikos gydytojų.

Kartą konsultacijos metu pacientas C teigė, kad aptarė savo nusivylimą, kad turėjo laukti gydytojo, kai jiems skauda. Teigiama, kad pacientas C gerokai pakėlė balsą. Po šio incidento paciento medicininėse pastabose buvo padarytas įrašas, kuriame teigiama: *"Pacientas buvo aptartas tarp šeimos gydytojo partnerių ir kadangi mes netoleruojame jokio pobūdžio piktnaudžiavimo, praktika nusprendė pašalinti."*

Praktikos susirašinėjimas su pacientu taip pat patarė: *"... Mūsų praktikoje yra **nulinė tolerancija** grėsmingam elgesiui ir rasizmui personalo ir kitų pacientų apsaugai, ir toks elgesys akivaizdžiai pažeidė tai."*

Per pastaruosius 12 mėnesių nebuvo pateiktas joks įspėjimas.

Atvejo analizė – pašalinimas be įspėjimo

Visuose atvejų tyrimo pavyzdžiuose GP praktika taikė nulinės tolerancijos politiką, kuri paprastai nustato netinkamo elgesio apibrėžimus kartu su pareiškimais apie galimą pašalinimą, jei tam tikras elgesys yra įtrauktas, tačiau nėra nuorodos į pašalinimo procesus.

Dėl to pacientai buvo pašalinti po vieno (nesmurtinio / pavojingo saugumui) incidento, be įspėjimo; nėra įrašų, leidžiančių manyti, kad buvo taikoma įspėjimo išimtis; ir jokios galimybės diskutuoti ar keisti elgesį.

Išvada: pašalinimas be įspėjimo – nulinė tolerancija

Remiantis informacija, į kurią atsižvelgta rengiant šią ataskaitą, atrodo, kad kai kurios šeimos gydytojų praktikos gali nežinoti apie procedūrinius pacientų pašalinimo reikalavimus arba klaidingai manyti, kad nulinės tolerancijos politika pakeičia "reglamentus". Tai rodo, kad gali prireikti papildomų gairių.

Džiaugiuosi, kad vertinant šį klausimą Sveikatos departamentas (departamentas) paprašė¹⁰, kad visos šeimos gydytojų praktikos pateiktų rašytinę pašalinimo politiką ir patvirtintų darbuotojų informuotumą.

GP praktikos turėtų užtikrinti, kad tais atvejais, kai jie turi nepriimtino elgesio / nulinės tolerancijos politiką, jie tinkamai remtųsi "Taisyklių" reikalavimais ir jų pašalinimo politika.

¹⁰ [Annex-A-GMS-Contract-2425-Northern-Ireland-Contract-Assurance-Framework.pdf](#)

2 skyrius: Pašalinimas gavus skundą

2025 m. liepos 1 d. NIPSO paskelbta sveikatos ir socialinės priežiūros skundų nagrinėjimo procedūra (MCHP) suteikia teisinę sistemą, pagal kurią asmenys gali pateikti skundą dėl sveikatos ir socialinės priežiūros paslaugų, įskaitant šeimos gydytojų.

Profesionalios konsultacijos taip pat paprastai patvirtina, kad jei pacientas yra nepatenkintas paslauga ir (arba) priežiūra, kurią gavo iš savo šeimos gydytojo praktikos, jis turėtų turėti galimybę išreikšti savo susirūpinimą nebijant išbraukti iš poliklinikos sąrašo:

"BMA nei palaiko, nei toleruoja pacientų pašalinimą, nes jie pateikė skundą... Praktika pagrįsta skundų procedūra yra galimybė aptarti atvejus, kai manoma, kad pacientas elgiasi netinkamai. Tai rodo pacientams galimą santykių su gydytoju problemą ir galimybę aptarti būdus, kaip išvengti tolesnių sunkumų..."

BMA gairės, pacientų išbraukimas iš praktikos sąrašo

"Jūs neturėtumėte nutraukti profesinių santykių su pacientu vien dėl to, kad pacientas pateikė skundą apie jus ar jūsų kolegas..."

Profesinių santykių su pacientu nutraukimas, GMC gairės

"... Skundo pateikimas nėra neatšaukiamas santykių nutraukimas ir niekada neturi būti priežastis nutraukti paslaugų teikimą..."

Sveikatos ir socialinės rūpybos MCHP

Atrodo, kad vienintelė šio požiūrio išimtis yra papildomas teiginys, pateiktas BMA gairėse, kuriame nurodomas rimtas paciento ir gydytojo santykių nutrūkimas ir tai yra pašalinimo priežastis, o ne skundas:

*"... Tačiau skundai, kurie yra asmeninis išpuolis prieš praktikos narius arba kuriuose yra aiškiai nepagrįstų kaltinimų, paprastai rodo **rimtą paciento ir gydytojo santykių nutrūkimą**. Tai yra santykių nutrūkimas, o ne skundas per se, kuris turi būti bet kokio sprendimo išbraukti pacientą iš sąrašo pagrindas."*

NIPSO nuomone, skundas yra nepasitenkinimo suteikta paslauga išraiška ir pats savaime nerodo santykių nutrūkimo. Dažnai santykių nutrūkimą galima ištaisyti ir tik tada, kai nutrūkimas tampa "neatšaukiamas", reikėtų apsvarstyti pašalinimą.

Šie atvejų tyrimai rodo, kad kai kurios šeimos gydytojų praktikos gali aiškinti, kad BMA gairės suteikia jiems plačią diskreciją pašalinti pacientus, jei buvo pateiktas skundas, jei, jų nuomone, tai yra "santykių nutrūkimas".

4 atvejo analizė – pacientas D

Problema: Skundo pateikimo poveikis

Pacientas D pateikė prašymą per savo praktikos pacientų aptarnavimo programėlę dėl pakartotinio recepto dėl artėjančių atostogų. Poliklinika teigia, kad jie išsiuntė tekstinį pranešimą, prašydami kelionės įrodymo. Pacientas D teigia, kad tai nebuvo gauta.

Po kelių dienų pacientas D paskambino į polikliniką pasiteirauti apie receptą ir buvo informuotas apie kelionės įrodymo reikalavimą. Pacientas D pareiškė savo nepasitenkinimą paslauga, tariamai teigdamas: *"Man iš tikrųjų atsibodo ši praktika"*.

Po to, kai atvyko į kabinetą išreikšti savo susirūpinimą, teigiama, kad, poliklinikos nuomone, pacientas D netinkamai klausė, ar buvo gauta kitų skundų dėl administracijos darbuotojų, ir nepagrįstai reikalavo pasikalbėti su gydytoju, kad pateiktų skundą.

Atsakydama į vėlesnį paciento D skundą, poliklinika patarė:

*"Mes nepritariame jūsų skundai... ir todėl mes jūsų neatsiprašysime... manome, kad jūsų telefono skambutis, jūsų susitikimas poliklinikoje **ir jūsų parašytas** skundas yra reikšmingas **praktikos ir paciento santykių nutraukimas**... manome, kad jums gali būti geriau užsiregistruoti kitoje praktikoje, todėl išbrauksime jus iš savo praktikos sąrašo"*.

5 atvejo analizė – pacientas E

Problema: Skundo pateikimo poveikis

Per konsultaciją su paciento E tėvais jų globos namuose teigiama, kad pacientas E išreiškė susirūpinimą dėl jiems ir jų tėvams suteiktos priežiūros, žodžiu užgauliodamas konsultaciją vykdantį šeimos gydytoją. Po šio incidento poliklinika išleido įspėjamąjį laišką. Vėliau pacientas E pateikė skundus poliklinikai dėl jų teikiamos priežiūros. Kai praktikos darbuotojai susitiko aptarti skundų, jie taip pat aptarė ankstesnį incidentą ir sutarė, kad pacientas turėtų būti pašalintas.

Savo skundo atsakyme praktikos šeimos gydytojas patarė: "... Manau, kad jūsų elgesys yra netinkamas, o **šis skundas - nemalonus skundas**. Apskritai **nutrūko gydytojo ir paciento santykiai**, todėl prašau verslo paslaugų organizacijos išbraukti jus iš mūsų poliklinikos sąrašo."

6 atvejo tyrimas – pacientas F

Problema: Skundo pateikimo poveikis

Pacientas F skundėsi savo poliklinikai dėl jų vaiko gydymo. Poliklinika atsakė į paciento skundą ir neužsiminė apie santykių nutrūkimą dėl to. Tačiau jis pabrėžė, kad pasikeitė paciento adresas, o tai reiškė, kad jie dabar buvo už poliklinikos gyvenamosios zonos ribų. Todėl jie pranešė, kad BSO buvo pranešta ir kad pacientas turės perkelti į skirtingą polikliniką.

Kiek vėliau pacientas F persikėlė atgal į teritoriją ir bandė iš naujo užsiregistruoti savo poliklinikoje. Atsakydama į tai, poliklinika patarė:

"Suprantu, kad norite iš naujo užsiregistruoti poliklinikoje. **Dėl jūsų pateikto skundo manome, kad gydytojo ir paciento santykiai nutrūko**. Todėl siūlome užsiregistruoti kitoje poliklinikoje."

Pacientui F pateikus skundą NIPSO, praktika taip pat patarė:

"... Šeimos gydytojai buvo nustebinti ir nusivylę gavę šį skundą, nes jie visada veikė geriausiaisiais [pacientės] ir jos šeimos interesais... Jei [pacientas] nebūtų pakeitęs adreso, poliklinika būtų ėmusi veiksmų, kad pašalintų [juos] iš poliklinikos sąrašo, nes **GPs mano, kad skundas pakenkė paciento ir gydytojo santykiams**... Mes rimtai žiūrime į visus savo skundus ir jaučiame, kad šiuo atveju buvome šiurkščiai ir neteisingai pavaizduoti... Mes, kaip poliklinika, jaučiame, kad šioje situacijoje buvo pasitikėjimo žlugimas.... Paciento ir gydytojo santykių nutrūkimas yra pagrįsta priežastis išbraukti pacientą iš poliklinikos sąrašo"

Atvejo analizė – skundo pateikimo poveikis

Tiek 4, tiek 5 atvejo tyrimuose NIPSO nustatė, kad sprendimas pašalinti pacientą buvo glaudžiai susijęs su paciento skundu. 6 atvejo tyrime taip pat aišku, kad jei pacientas nebūtų persikėlęs už baseino ribų, jis būtų išvežtas dėl skundo.

Visais atvejais skundai buvo laikomi "santykių nutrūkimu", nenurodant, kad buvo bandoma užmegzti ryšį su pacientu ar atkurti santykius prieš pateikiant prašymą juos pašalinti.

NIPSO mano, kad viešosios tarnybos, įskaitant šeimos gydytojų praktikas, turėtų priimti skundus kaip galimybę mokytis ir tobulinti jų teikiamas paslaugas. NIPSO nemano, kad skundo pateikimas pats savaime yra santykių nutrūkimo požymis ir neturėtų būti naudojamas kaip priežastis išbraukti pacientą iš praktikos sąrašo. Toks požiūris neatitiktų sveikatos ir socialinės priežiūros modelio skundų nagrinėjimo procedūros.

Išvada: pašalinimas gavus skundą

Gali prireikti papildomų rekomendacijų, paaiškinančių, kad pacientai neturėtų būti pašalinami dėl skundo. Taip pat reiktų apsvarstyti galimybę įtraukti rekomendacijas dėl aplinkybių, kuriomis "paciento ir praktikos santykiai" gali būti pagrįstai laikomi "nutrūkusiais" be jokios perspektyvos juos atkurti, ir ar pašalinimas šiuo pagrindu atitinka "Taisykles".

3 skirsnis: Pašalinimas dėl šeimos ryšio

Kai kuriais atvejais pacientai, kurie buvo išbraukti iš šeimos gydytojo praktikos sąrašo, gali turėti šeimos / namų ūkio narių, kurie taip pat yra registruoti toje pačioje poliklinikoje.

Rekomendacijose teigiama, kad išvežus pacientą, šeimos ir (arba) namų ūkio narių registracija neturėtų būti paveikta:

"Jei dėl vieno paciento elgesio jis buvo pašalintas, tai nereiškia, kad kiti šeimos ar namų ūkio nariai turėtų būti pašalinti automatiškai. Turėtų vykti aiški diskusija su kitais šeimos nariais, kartu apsaugant paciento konfidencialumą."

BMA gairės, pacientų išbraukimas iš praktikos sąrašo

"Pašalinimas turėtų būti taikomas tik pacientui, su kuriuo nutrūko santykiai... Tai neturėtų būti taikoma, nebent nutrūko santykiai su šeimos nariais taip pat ..."

BMA NIGPC atsakas į NIPSO

"Jūs neturėtumėte nutraukti santykių su artimais pacientais vien dėl to, kad nutraukiate santykius su pacientu dėl jo elgesio"

GMC

Toliau pateikiami NIPSO skundų pavyzdžiai, kurie rodo, kad, priešingai nei rekomendacijomis, pacientai buvo automatiškai pašalinti dėl vieno nesutarimo su vienu šeimos / namų ūkio nariu:

7 atvejo tyrimas – pacientas G

Problema: pašalinta paciento išplėstinė šeima

Pacientas G turėjo nuolatinį skundą dėl savo šeimos gydytojo praktikos teikiamos priežiūros, kurį vėliau iškėlė NIPSO.

Po susirašinėjimo, kuriame pacientas G nesutiko su ketinimu susitikti aptarti jų susirūpinimą, poliklinika priėmė sprendimą išbraukti juos iš poliklinikos sąrašo.

Be to, jie pašalino savo partnerį, 5 vaikus ir uošvę.

Pranešime apie pašalinimą Poliklinika nurodė:

*"... Kaip žinote, mes stengėmės išspręsti jūsų rūpesčius su didele kantrybe... Tačiau jūsų naujausias susirašinėjimas aiškiai rodo jūsų nepasitikėjimą mumis ir todėl gydytojo / paciento santykių nutrūkimą ... todėl nusprendėme išbraukti jus **ir jūsų šeimą** iš poliklinikos sąrašo..."*

8 atvejo tyrimas – pacientas H

Problema: Paciento ryšiai pašalinti

Paciento H draugas rinko receptus jų vardu dėl jų blogos sveikatos. Po ginčo tarp praktikos personalo ir paciento H draugo jie buvo išbraukti iš praktikos sąrašo.

Susitikimo metu praktika taip pat priėmė sprendimą pašalinti pacientą H ir jo 2 vaikus:

*"Rašau, kad oficialiai praneščiau, kad pašaliname jus ir jūsų 2 vaikus iš mūsų praktikos sąrašo. **Šis sprendimas buvo priimtas dėl grasinančio elgesio su darbuotojais ir gydytojais iš asmens, kurį paskyrėte veikti jūsų vardu ir rinkti receptus....** Norėčiau jus patikinti, kad mes nepriėmėme šio sprendimo lengvabūdiškai ir pacientų pašalinimą laikome kraštutine priemone."*

9 atvejo tyrimas – paciento E tėvai

Problema: pašalintas paciento tėvas

5 atvejo tyrimas buvo naudojamas iliustruoti, kaip pacientas E buvo pašalintas dėl suvokiamo jų santykių su poliklinika nutrūkimo dėl skundo pateikimo. Tačiau praktika ne tik pašalino pacientą E, bet ir nusprendė pašalinti paciento E tėvą, kuris neturėjo veiksnio ir buvo globos namų gyventojas, nes praktika manė, kad pacientas E vis tiek dalyvaus jų tėvų priežiūroje.

Vėlesniame susirašinėjimo su pacientu E metu poliklinika patarė:

"Praktika mano, kad gydytojo ir paciento santykiai nutrūko, todėl nusprendė išbraukti jus ir jūsų [tėvus] iš mūsų poliklinikos sąrašo",

Atvejo analizė – pašalinimas dėl ryšio / ryšio su pašalintu pacientu

Atrodo, kad sprendimas pašalinti pacientus šiais atvejais buvo pagrįstas tik jų ryšiu su pašalintu pacientu. Nėra jokių įrodymų, kad poliklinika turėjo kokių nors sunkumų su kuriuo nors iš pacientų arba kad prieš išvežant pacientus vyko aiški diskusija su asmenimis / šeimos nariais. Taip pat nėra įrodymų, kad būtų svarstomos ar aptartos alternatyvios priemonės.

Išvada: pašalinta dėl šeimos ryšio

Gali prireikti papildomų nurodymų, siekiant užtikrinti, kad poliklinikos nepašalintų pacientų vien dėl jų ryšio su pašalintu pacientu. Susiklosčius tokioms aplinkybėms, Poliklinika turi atsižvelgti į visus veiksnius; aptarti paciento pašalinimo poveikį su kitais nukentėjusiais pacientais; ir apsvarstyti alternatyvias priemones. Jei alternatyvios priemonės neįmanomos ir visos kitos galimybės yra išnaudotos, tai turėtų būti užfiksuota ir aiškiai pranešta pacientui. Papildomos gairės šioje srityje užtikrintų, kad paciento išsiuntimas neturėtų neproporcingai didelio poveikio kitiems pacientams, kurie nesiėlgė netinkamai.

4 skirsnis: Pranešimas

Kai pacientas išbraukiamas iš poliklinikos sąrašo, "Taisyklės" paprastai reikalauja¹¹, kad tiek GP praktikos, tiek BSO informuotų pacientą:

"Taisyklėse" ir BSO procedūrose taip pat numatytos kelios išimtys, kai pranešti nereikia, įskaitant atvejus, kai:

20.—(1) ... rangovas, turintis pagrįstų priežasčių pageidauti, kad pacientas būtų pašalintas ... (2) pranešti pacientui apie konkrečias priežastis, dėl kurių jis prašo pašalinti.

(10) Valdyba raštu praneša – (a) pacientui; ... bus išbrauktas iš rangovo pacientų sąrašo..."

"Taisyklės", 5 priedo 2 dalis (20)

Pacientas mirė

**Įlaipinimas –
pacientas išvyko
iš šalies**

**Tai nėra "pagrįstai
praktiška"**

**Paštas paskutiniu
žinomu paciento
adresu
grąžinamas**

Pripažįstama, kad kartais pacientams pranešti apie jų pašalinimą gali būti nebūtina arba netikslinga, tačiau skunduose NIPSO nustatyta atvejų, kai dėl komunikacijos / patikrinimo trūkumo pacientai buvo pašalinti ne tik netinkamai, bet ir vėliau netinkamai taikomi "nepranešimo" procesai.

Pacientas išvyko iš teritorijos – persiuntimo adresas nežinomas

"Taisyklės" nustato numatomus pašalinimo etapus, kai pacientas išsikraustė¹². Tai apima procesą, kuris gali būti taikomas, kai persiuntimo adresas nebuvo pateiktas / nėra prieinamas - kuriam nereikia pranešti pacientui.

Siekiant taikyti šį procesą, BSO standartinės procedūros rodo, kad šeimos gydytojai pabrėžs, kad jie ėmėsi tam tikros formos kontakto ar patikrinimo, pavyzdžiui, pašalinimo prašyme pareiškimą, kad į korespondenciją nebuvo atsakyta arba ji buvo grąžinta.

¹¹ 2004 m. Šiaurės Airijos sveikatos ir asmeninių socialinių paslaugų (bendrujų medicinos paslaugų sutarčių) taisyklės – 5 priedas

¹² 2004 m. Sveikatos ir asmeninių socialinių paslaugų (bendrujų medicinos paslaugų sutarčių) reglamentai (Šiaurės Airija) – 5 tvarkaraštis (24)

Jie taip pat teigia, kad jei GP pašalinimo priežastis yra neaiški, BSO darbuotojai turėtų susisiekti su GP prieš pašalinant.

NIPSO gautame skunde išreikštas susirūpinimas, kad šios procedūros ne visada taikomos:

10 atvejo analizė – pacientas I

Problema: komunikacijos trūkumas

Pacientas I nuo gimimo gyvenu Šiaurės Airijoje. Jie užsiregistravo savo dabartinėje GP praktikoje 2005 m. 2019 m. sausio mėn., po kelerių metų neveiklumo, I pacientų praktika išsiuntė BSO prašymą išbraukti juos iš praktikos sąrašo.

Pacientas, likau tuo pačiu adresu.

Poliklinikos prašyme pašalinti informaciją buvo nurodyta:

"Pašalinimo priežastis: KAIRIOJI SRITIS

Laisvas tekstas: NEBUVO MATYTI NUO 2014 M."

Prieš pateikdama prašymą Poliklinika nebandė susisiekti su pacientu I, kad patikrintų, ar jie liko tuo pačiu adresu, ar praneštų apie jų pašalinimą.

Nepaisant to, kad GP pašalinimo prašymas nėra aiškus, kokių veiksmų jie ėmėsi, kad patikrintų, ar pacientas "paliko sritį", nėra jokių duomenų, kad BSO darbuotojai susisiektų su poliklinika.

Kadangi paciento I pašalinimas buvo traktuojamas BSO kaip "išvyko iš teritorijos be persiuntimo adreso", BSO neprivalėjo pranešti pacientui I apie jo pašalinimą, todėl pranešimas nebuvo išsiųstas.

Pacientas aš sužinojau, kad jie buvo pašalinti beveik po 3,5 metų.

Atvejo analizė – komunikacijos trūkumas

10 atvejo tyrimo svarstymas rodo:

- Poliklinika priėmė sprendimą prašyti pašalinti pacientą be jokio kontakto su pacientu ar patikrinimo, kad pasikeitė jo adresas
- BSO nesiekė išsiaiškinti su GP praktika, jei buvo bandoma susisiekti, nepaisant to, kad tai nebuvo aišku pašalinimo prašyme.

Sistema, leidžianti išvežti pacientus be jokių patikrinimų, nėra tinkama. Bendravimas tarp šeimos gydytojo praktikos ir paciento ir (arba) BSO ir šeimos gydytojo būtų užkirstas kelias netinkamam paciento pašalinimui; dėl to patirtą kančią ir nusivylimą; ir neveiksmingo administravimo, kuris įvyko perregistravimo procese.

Išvada: pranešimas

Reikėtų imtis veiksmų peržiūrėti / patobulinti patikrinimo procesus, taikomus prieš išsiunčiant prašymą pašalinti pacientą ir prieš pašalinant pacientą. Ypatingas dėmesys turėtų būti skiriamas aplinkybėms, kai pašalinimas gali būti atliekamas nepranešus pacientui.

Patikrinimas bus toliau aptartas kitame skyriuje.

5 skirsnis: Taisyklių laikymasis

Departamento atsakymai į NIPSO ir BSO standartinės veiklos procedūras apima nuorodą į BSO galimybę užklausti / prašyti papildomos informacijos, kad patikrintų GP praktikos pašalinimo prašymus. Pavyzdžiui:

"BSO SPPG vardu atlieka vaidmenį užtikrinant, kad tais atvejais, kai pacientai buvo išbraukti iš praktikos sąrašų, tai buvo padaryta laikantis GMS sutarčių taisyklių."

Ištrauka iš DOH atsakymo į NIPSO

"E" – įlaipinimas:

... Jei nėra pranešimo iš šeimos gydytojo, paskambinkite į polikliniką ir patvirtinkite, kad įlaipinimo prašymas yra teisingas."

Ištrauka iš BSO procedūrų

"R" – kita priežastis:

... Jei šeimos gydytojo pranešimas neaiškus arba išskaičiavimo priežastis nesutampa su šeimos gydytojo pranešimu, kreipkitės į chirurgiją dėl paaiškinimo..."

Ištrauka iš BSO procedūrų

"Taisyklės" taip pat rodo, kad "Valdyba"¹³ turi galimybę atlikti patikrinimus:

*"20 (6) Rangovas raštu įrašo – (a) bet kokio įspėjimo datą... (7) Rangovas turi saugoti rašytinį įrašą apie pašalinimus pagal šią dalį. **ir pateikia šį įrašą valdybai paprašius.**"*

Tačiau pagal dabartinį pašalinimo prašymo procesą¹⁴ nereikalaujama iš anksto pateikti jokios informacijos, kad būtų galima pagrįsti atitiktį taisyklėms, išskyrus patį pašalinimo prašymą:

"... priimdama sprendimą išbraukti pacientą iš savo sąrašo, GP praktika privalo raštu pranešti BSO (Taisyklėse įvardytai kaip "Valdyba"), kad asmuo turi būti išbrauktas, 5 priedas, 2 dalis – Pacientai, Išbraukimas iš sąrašo rangovo prašymu, Nuostatų 20 straipsnio 1 dalies a punktas. BSO priims pranešimą iš GP praktikos raštu arba elektroniniu būdu, naudojamu siunčiant ir gaunant pranešimus tarp GP kompiuterinių sistemų (GP nuorodos) ir registracijos duomenų bazės, kurią tvarko BSO, Nacionalinės sveikatos taikomųjų programų ir infrastruktūros tarnybos (NHAIS) ..."

Ištrauka iš BSO atsakymo į NIPSO

¹³ Panaikinus Sveikatos ir socialinės rūpybos valdybą (2022 m. balandžio 1 d.) ir perdavus jos funkcijas Departamentui pagal 2022 m. Sveikatos ir socialinės rūpybos įstatymą (Šiaurės Airija), bet kurioje įstatymo nuostatoje ar teisės aktuose bet kokia nuoroda į Valdybą, susijusi su bet kuriuo laikotarpiu po likvidavimo datos, turėtų būti suprantama kaip nuoroda į Departamentą. Departamentas per SPPG paveda BSO imtis kai kurių vaidmenų, nurodytų kaip "Valdyba" su "Nuostatais".

¹⁴ Pašalinimas "nedelsiant", kuriam reikalinga informacija apie PSNI pranešimą

NIPSO matytų pašalinimo užklausų pavyzdžiai:

"Ryte noriu jus informuoti apie pašalinimą dėl gydytojo paciento santykių nutrūkimo [Paciento duomenys]. Praktika parašė [jiems] šiandien taip pat: "Labai ačiū"

Ištrauka iš GP praktikos el. laiško, išsiųsto BSO

"Būčiau dėkingas, jei išbrauktumėte minėtą pacientą iš [praktikos] sąrašo, nes praktikos pacientų santykiai nutrūko. Pacientas buvo informuotas, kad jie pašalinami."

Ištrauka iš GP praktikos el. laiško, išsiųsto BSO

Priešingai, Anglijoje¹⁵ GP praktikos turi užpildyti standartinį internetinį šabloną, kuriame prašoma papildomos informacijos, pvz., išankstinių rašytinių įspėjimų data arba įspėjimo neišdavimo priežastis.

Ši "pašalinimo prašymo" sistema taip pat pateikia priminimo pareiškimus šeimos gydytojams, kad įsitikintų, jog jie laikėsi numatytų procesų, pavyzdžiui, *"Kiti šeimos nariai, įskaitant vaikus, neturėtų būti pažeisti tėvų ar globėjų veiksmų. Pašalinto paciento vaikai ar kiti išlaikytiniai turėtų turėti galimybę likti registruoti..."* ir *"Poliklinika atidžiai apsvarstė incidento aplinkybes ir gali patvirtinti, kad ji patikino, kad čia prašomas pašalinimas nėra tiesioginis pacientų saugomų savybių ir pagrindinės praeities ligos istorijos, įskaitant psichikos ligas, mokymosi sutrikimus ir neuroįvairovę, rezultatas."*

Atsižvelgiant į šią "gerąją praktiką", BSO buvo paprašyta paaiškinti, kokių veiksmų šiuo metu imamasi siekiant patikrinti, ar GP praktikos pašalinimo prašymai atitinka "Reglamentus":

"Ar BSO atlieka kokius nors patikrinimus, kai iš šeimos gydytojo praktikos gaunamas prašymas išregistruoti – pavyzdžiui, ar BSO tikrina, ar nėra pašalinimo priežasties įrodymų? Ne.

Kokios priemonės taikomos siekiant užtikrinti, kad pašalinimo užklausos atitiktų HPSS taisykles? BSO veikia pagal šeimos gydytojo nurodymus.

Ar šeimos gydytojai praneša BSO, jei pacientui buvo išduotas įspėjimas?

Ne, GP poliklinikos nepraneša BSO FPS, jei pacientui buvo išduotas įspėjimas. "

Ištrauka iš BSO atsakymo į NIPSO

¹⁵ [Pacientų pašalinimas| PCSE](#)

Peržiūrėjusi apžvalgos ataskaitos projektą, BSO paaiškino, kad SPPG jai nepaveda atlikti patikrinimų. BSO nurodė, kad nors SPPG pavedė jiems vykdyti daugelį taisyklių 2 dalyje nurodytų veiklų, kai kurias iš šių veiklų SPPG nusprendė pasilikti kaip savo atsakomybę.

Skirtingi BSO ir departamento atsakymai; rodo, kad trūksta aiškumo, kur yra galimybė pateikti užklausas ir (arba) patikrinti pašalinimo prašymus. Tai, kartu su netinkamais GP "pašalinimo prašymo" procesais, reiškė, kad GP laikymasis "Taisyklės", gali likti nekontroliuojamas.

Išvada: Taisyklių laikymasis

Reikalavimas šeimos gydytojams pateikti papildomos informacijos, pagrindžiančios pašalinimo prašymus, kartu paaiškinant, kieno vaidmuo yra tikrinti pašalinimo prašymus, gali sumažinti riziką, kad pacientai bus pašalinti neatsižvelgiant į "reglamentus".

Džiaugiuosi, kad po to, kai ši ataskaita buvo pasidalinta su departamentu ir BSO projekte, jau buvo surengtas susitikimas toliau aptarti šį klausimą.

6 skirsnis: Nepriklausoma peržiūra

Atsižvelgiant į poliklinikos sprendimo išbraukti pacientą iš sąrašo rimtumą ir poveikį, taip pat į tai, kad pacientai dažnai neigia aplinkybes, kuriomis jis buvo išbraktas, galima tikėtis, kad pacientai galės apskųsti sprendimą dėl pašalinimo, ypač dėl to, kad pašalinimas gali sukelti sunkumų registruojantis kitoje praktikoje:

"Mano advokatas parašė Sveikatos departamentui, prašydamas, kad turėčiau prieigą prie [GP praktikos] vaistų, kol šis ginčas bus išspręstas... Jis buvo nukreiptas į mano srities GP praktikų sąrašą, įskaitant [GP praktikos] pacientas B buvo pašalintas iš]... ir vienas [netoliese esančiame kaimel, kuris buvo uždarytas daugelį metų..."

Pacientas B (2 atvejo tyrimas)

Negaliu užsiregistruoti pas gydytoją arba chirurgiją atsisako registruotis. Ką turėčiau daryti?

Vienintelės priežastys, dėl kurių poliklinika gali atsisakyti jūsų registracijos, yra: ...

- 1. Jei jų sąrašas šiuo metu uždarytas su valdybos patvirtinimu.*
- 2. Jei esate už treniruočių baseino ribų*
- 3. Jei anksčiau buvote pašalintas iš operacijos dėl gydytojo ir paciento santykių nutrūkimo.***

BSO Dažnai užduodami klausimai

Tačiau "taisyklėse" toks procesas nenumatytas. Vietoj to pacientams patariama skųstis tai pačiai poliklinikai, kuri priėmė sprendimą juos pašalinti.

Išvada: nepriklausoma apžvalga

Nepriklausomas peržiūros procesas gali būti naudingas tiek pacientams, tiek šeimos gydytojų praktikoms, užtikrinant abiem šalims, kad sprendimas pašalinti pacientą buvo peržiūrėtas nepriklausomai ir sąžiningai.

7 skyrius: Išvada ir rekomendacijos

Svarstant išregistravimo klausimą paaiškėjo, kad šeimos gydytojų praktikos gali neviseškai žinoti arba tinkamai neatsižvelgti į "Taisyklėse" nustatytus pacientų pašalinimo procesus. Ji taip pat pabrėžė, kad šiuo metu nėra tinkamos sprendimų dėl išsiuntimo priežiūros.

Nuo tada, kai NIPSO pradėjo peržiūrėti pacientų išregistravimą, departamentas ėmėsi veiksmų, kad peržiūrėtų GP praktikos pašalinimo politiką. Šis pirmasis žingsnis yra sveikintinas, tačiau būtina imtis tolesnių veiksmų (kaip nurodyta toliau pateiktose rekomendacijose), kad būtų išvengta netinkamo ir nereikalingo pacientų išbraukimo iš praktikos sąrašų.

1 rekomendacija: Departamentas turėtų apsvarstyti galimybę įvesti rekomendacijas dėl pacientų išbraukimo iš praktikos sąrašo. Tai turėtų apimti nuorodą į:

- **"reglamentai" (pašalinimas)** – turėtų būti naudojami pavyzdiniai scenarijai, padedantys iliustruoti numatomus pašalinimo procesus, įskaitant atvejus, kai gali būti taikomos išimties arba kai jų naudojimas būtų netinkamas (1 skirsnis)
- **Pacientų / praktikos santykių nutrūkimas ir skundai** – įskaitant lūkesčius, susijusius su alternatyvių priemonių / tarpininkavimo santykiams atkurti svarstymu (2 skyrius)
- **Šeimos ir (arba) namų ūkio ryšių** panaikinimas (3 skirsnis)
- **Numatomas pranešimas / patikrinimas** prieš išvežimą (4 skirsnis)
- **Numatomas išsiuntimo korespondencijos** turinys, įskaitant patarimus pacientams, kaip išreikšti susirūpinimą dėl jų pašalinimo (6 skirsnis)

2 rekomendacija: Departamentas turėtų bendradarbiauti su BSO ir GP praktikomis, kad susitartų dėl aiškaus pašalinimo prašymų tikrinimo proceso. Tai turėtų apimti paaiškinimą dėl BSO vaidmens tikrinant pašalinimo užklausas ir pranešimo apie pašalinimą šablono svarstymą.

3 rekomendacija: Departamentas turėtų apsvarstyti galimybę įgyvendinti nepriklausomą peržiūros procesą, kad būtų sprendžiami ginčai, susiję su sprendimais dėl pašalinimo



Northern Ireland
Public Services
Ombudsman



**Northern Ireland Public
Services Ombudsman**

Progressive House
33 Wellington Place
Belfast BT1 6HN

Telefonas: 02890233821
Nemokamas telefonas:
0800343424
El. paštas: nipso@nipso.org.uk
Nemokamas paštas: Freepost
NIPSO

www.nipso.org.uk