



وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی

دانشگاه علوم پزشکی اردبیل

دانشکده دندانپزشکی

## پایان نامه جهت دریافت درجه دکترای دندانپزشکی

عنوان:

بررسی فراوانی و علل شکایات بیماران از ارائه دهندگان خدمات دندانپزشکی در

شهر اردبیل طی سالهای ۱۳۸۰-۱۳۹۰

استاد راهنما:

آقای دکتر ابوالفضل باقری

استاد مشاور اول: آقای دکتر بهزاد ولی زاده

استاد مشاور دوم: آقای دکتر اسماعیل فرزانه

نگارش:

مسعود هدایتی پور

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

تقدیم به پدر و مادرم:

خدای را بسی شاکرم که از روی کرم، پدر و مادری فداکار نسیم ساخته تا در سایه درخت پر بار

و جودشان بیاسیم و از ریشه آنها شاخ و برگ کیرم و از سایه و جودشان در راه کسب علم و

دانش تلاش نمایم. والدینی که بودنشان تاج افتخاری است بر سرم و نامشان دلیلی

است بر بودنم، چرا که این دو وجود، پس از پروردگار، مایه هستی ام بوده اند دستم را گرفتند و

راه رفتن را در این وادی زندگی پر از فراز و نشیب آموختند. آموزگارانگی که برایم زندگی،

بودن و انسان بودن را معنا کردند...

و باشکر از استاد اهنمای کرامی آقای دکتر ابوالفضل باقری و استاد مشاور محترم آقای

دکتر بهزاد ولی زاده و با تقدیر از مسؤلین و کارکنان محترم سازمان های پزشکی قانونی و نظام

پزشکی استان اردبیل که در کرد آوری این طرح مرایاری نمودند.

## خلاصه فارسی

**مقدمه:** مسئله شکایات پزشکی یکی از مسائل و مشکلات گریبان‌گیر حرفه‌ی دندانپزشکی است که بسیاری از این شکایات منجر به تعقیب جزایی و یا حقوقی دندان‌پزشکان می‌گردد. یکی از نگرانی‌ها و دغدغه‌های دندانپزشکان از عوارض درمان و به دنبال آن شکایات بیماران می‌باشد که امروزه دیگر امری بعید نیست.

**مواد و روشها:** این مطالعه از نوع بررسی توصیفی- مقطعی گذشته‌نگر می‌باشد. طی نامه‌نگاری و هماهنگی بین دانشکده و اداره کل سازمان پزشکی قانونی و نظام پزشکی شهر اردبیل و تهیه فرم‌های اطلاعاتی که شامل ۱۲ سؤال بود به مرکز این سازمان‌ها مراجعه، تک تک پرونده‌های مربوطه به شاکیان از ارائه دهندگان خدمات دندانپزشکی مورد بررسی قرار گرفته و فرم‌های اطلاعاتی تکمیل گردید. این بررسی شامل تمام پرونده‌های مربوط به سالهای ۱۳۸۰ تا بهمن ۱۳۹۰ می‌باشد. تعداد نمونه‌ها که ۵۱ مورد پرونده مربوط به شکایات از دندانپزشکان بودند که به صورت کل شماری از حدود ۸۰۰ پرونده ثبت شده در سازمان پزشکی قانونی و نظام پزشکی جمع‌آوری گردید. اطلاعات بصورت چک لیست تهیه شده با مراجعه به پرونده‌ها تکمیل شد و سپس داده‌های بدست آمده توسط نرم افزار spss با استفاده از آزمونهای کای دو و آزمون t مورد آنالیز قرار گرفت.

**یافته‌ها:** از میان ۵۱ پرونده، شاکیان ۳۵ نفر (۶۸/۶٪) مرد و ۱۶ نفر (۳۱/۴٪) زن، از بین ارائه دهندگان خدمات دندانپزشکی مورد شکایت واقع شده ۴۳ نفر (۸۴/۳٪) مرد و بقیه ۸ نفر (۱۵/۷٪) زن بوده‌اند. توزیع فراوانی شکایات در رابطه با حوزه درمانی نشان داده‌اند و با ۱۸ مورد (۳۵/۳٪) در رده اول و جراحی دندانپزشکی با ۱۵ مورد (۲۹/۴٪) در رده دوم قرار گرفتند. بررسی توزیع فراوانی قصورات نشان داد، بیشترین

آنها مربوط به عدم تبحر با ۱۷ مورد (۳/۳۳٪) بوده است. اکثر احکام صادره در سازمان نظام پزشکی برائت با ۱۵ مورد ۶۸/۲٪ بوده است. اکثر احکام صادره در سازمان پزشکی قانونی محکومیت با تعیین ارش و دیه با ۱۱ مورد (۷/۳۶٪)، بیشترین عوارض مربوط به اندو به دلیل RCT ناقص که باعث ایجاد عفونت شده بود با ۵ مورد ۲۱/۶٪ بوده است. بیشترین مکان درمان صورت گرفته مربوط به مطب های شخصی با ۷۲/۵٪ بوده است. تعداد پرونده های مربوط به سال ۸۵ به بعد نسبت به قبل از آن به میزان ۲/۱ برابر افزایش داشته است. میانگین سنی شاکیان ۳۵/۵ سال و میانگین سن ارائه دهندگان ۴۴/۱ سال بود.

**نتیجه گیری:** باتوجه به تحقیق انجام شده یکی از مهمترین علل نارضایتی بیماران و شکایت از ارائه دهندگان خدمات دندانپزشکی مشکل ارتباطی و رفتار ناشایست دندانپزشک با بیماران میباشد. و در اکثر موارد مشاجره لفظی و عدم حصول تفاهم بین آنها مشهود بود. در آخر افزایش هزینه های درمان باعث افزایش انتظارات بیماران از درمان در نتیجه افزایش میزان شکایات شده است.

**کلمات کلیدی:** بیمار، ارائه دهندگان خدمات دندانپزشکی، پزشکی قانونی، شکایت.

## فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱	فصل اول- طرح تحقیق.....
۲	۱-۱ مقدمه .....
۴	۱-۲ بیان مسئله.....
۶	۱-۳ تعریف واژه ها.....
۲۲	۱-۴ اهداف.....
۲۳	۱-۵ سوالات پژوهش.....
۲۵	فصل دوم- بررسی متون و مقالات.....
۳۵	فصل سوم - مواد و روشها.....
۳۶	نوع مطالعه.....
۳۶	جامعه مورد مطالعه.....
۳۶	روش نمونه گیری.....
۳۶	ابزار گرد آوری اطلاعات.....
۳۷	روش تجزیه و تحلیل اطلاعات.....
۳۷	ملاحظات اخلاقی.....
۳۷	مشکلات.....
۳۹	فصل چهارم- یافته های پژوهش.....

۶۶..... فصل پنجم - بحث و نتیجه گیری

۷۷..... منابع

۸۳..... ضمائم (پرسشنامه)

۸۶..... Abstract



## فهرست جداول

عنوان	صفحه
جدول شماره ۱- توزیع جنسی بیماران مورد مطالعه.....	۴۰
جدول شماره ۲- توزیع جنسی ارائه دهنده گان خدمات دندانپزشکی.....	۴۱
جدول شماره ۳- میزان تحصیلات بیماران شاکی.....	۴۲
جدول شماره ۴- محل سکونت بیماران شاکی.....	۴۲
جدول شماره ۵- توزیع فراوانی شکایت در ارتباط با حوزه درمانی.....	۴۳
جدول شماره ۶- توزیع فراوانی شکایت در ارتباط بامدرک تحصیلی ارائه دهنده گان خدمات دندانپزشکی.....	۴۵
جدول شماره ۷- توزیع فراوانی انواع قصورات بر اساس تقسیم بندی حقوقی در حکم.....	۴۷
جدول شماره ۸- نتیجه نهایی و نوع مجازات تعیین شده در هیأت های انتظامی.....	۴۹
جدول شماره ۹- توزیع فراوانی نتایج نهایی کمیسیون پزشکی قانونی.....	۵۱
جدول شماره ۱۰- عارضه های تشخیص داده شده در بیماران.....	۵۳
جدول شماره ۱۱- مکان درمان صورت گرفته.....	۵۴
جدول شماره ۱۲- توزیع فراوانی حوزه درمانی به تفکیک جنس شاکی.....	۵۶
جدول شماره ۱۳- توزیع فراوانی حوزه درمانی به تفکیک جنس ارائه دهنده خدمات دندانپزشکی.....	۵۷
جدول شماره ۱۴- توزیع فراوانی حوزه درمانی به تفکیک میزان تحصیلات بیماران.....	۵۸
جدول شماره ۱۵- توزیع فراوانی شکایات بر اساس محل سکونت بیماران شاکی و ارتباط آن با حوزه درمانی.....	۵۹
جدول شماره ۱۶- توزیع فراوانی شکایات بیماران بر اساس مکان درمان صورت گرفته.....	۶۲

جدول شماره ۱۷- توزیع فراوانی پرونده های ثبت شده در سازمان های پزشکی قانونی و نظام پزشکی اردبیل بین

سال های ۸۰-۹۰..... ۶۵

## فهرست نمودار ها

صفحه	عنوان
۴۰.....	نمودار شماره ۱- توزیع جنسی بیماران مورد مطالعه.....
۴۱.....	نمودار شماره ۲- توزیع جنسی ارائه دهنده گان خدمات دندانپزشکی.....
۴۴.....	نمودار شماره ۳- توزیع فراوانی شکایت در ارتباط با حوزه درمانی.....
۴۶.....	نمودار شماره ۴- توزیع فراوانی شکایت در ارتباط بامدرک تحصیلی ارائه دهنده گان خدمات دندانپزشکی.....
۴۸.....	نمودار شماره ۵- توزیع فراوانی انواع قصورات بر اساس تقسیم بندی حقوقی در حکم.....
۵۰.....	نمودار شماره ۶- نتیجه نهایی و نوع مجازات تعیین شده در هیأت های انتظامی.....
۵۲.....	نمودار شماره ۷- توزیع فراوانی نتایج نهایی کمیسیون پزشکی قانونی.....
۵۵.....	نمودار شماره ۸- مکان درمان صورت گرفته.....
۶۰-۶۱.....	نمودار شماره ۹- توزیع فراوانی شکایات بیماران بر اساس محل سکونت بیماران(شهر- روستا).....
۶۳.....	نمودار شماره ۱۰- توزیع فراوانی شکایات بیماران بر اساس مکان درمان صورت گرفته(درمانگاه-مطب).....
۶۴.....	نمودار شماره ۱۱- توزیع فراوانی شکایات بیماران بر اساس مکان درمان صورت گرفته(بیمارستان-سایر).....
	نمودار شماره ۱۲- توزیع فراوانی پرونده های ثبت شده در سازمان های پزشکی قانونی ونظام
۶۵.....	پزشکی.....

فصل اول

طرح تحقیق

## ۱- مقدمه:

مسئله شکایات پزشکی یکی از مسائل و مشکلات گریبان‌گیر حرفه‌ی دندانپزشکی است که بسیاری از این شکایات منجر به تعقیب جزایی و یا حقوقی دندان‌پزشکان می‌گردد. یک بررسی موضوعی در باب میزان پراکندگی علل شکایات و نحوه پیشگیری از آنها می‌تواند برای دندان‌پزشکان و دانشجویان دندانپزشکی و نیز آینده حرفه‌ای آنها مفید باشد زیرا قادر خواهند بود تا از مواردی که منجر به بروز شکایات گشته‌اند ممانعت به عمل آورده و در درمان و برخورد با بیمار احتیاط بیشتری به خرج دهند. در ایران آمار دقیق و جامعی در ارتباط با میزان وقوع شکایات در چند ساله گذشته اعلام نشده است و این امر نیازمند برنامه‌ریزی دقیق و هماهنگی وسیع توسط وزارت بهداشت می‌باشد.

اهمیت موضوع از جایی ناشی می‌شود که نیاز شدیدی به شناخت قواعد و آداب شرعی، عرفی و قانونی که پزشک در حین انجام حرفه پزشکی ملزم به انجام آن می‌باشد وجود دارد زیرا پیشرفتهای علمی که امروز بشر در زمینه پزشکی کرده است و تحول این حرفه و تقسیم آن به تخصص‌های گوناگون و متنوع و تبعات آن نظیر فراوانی ابزار مورد استفاده در تشخیص، درمان و پیشگیری، وجود عوارض جانبی در ارتباط با درمانهای مختلف از طرفی و افزایش آگاهی جامعه از حقوق فردی و مسئولیت‌های خویش و توجه به کرامت انسان و حقوق فردی و اجتماعی وی، بیمار و پزشک را در معرض خطرهای فراوان و پاسخگویی احتمالی قرار می‌دهد و این امر مقتضی ارتقاء و آگاهی پزشکان و کادر درمانی می‌باشد.

با توجه به اهمیت موضوع در این تحقیق می‌خواهیم بدانیم که معمولاً چه عارضه‌ها و مشکلاتی بیشتر دیده شده، آنها را شناسایی کنیم و بعد در انجام کار به آنها دقت بیشتری بکنیم. همچنین می‌تواند در مقاطع مختلف جزء برنامه‌های آموزشی دانشجویان ما قرار گیرد و از این رو ضرورت ارتقاء آموزشی، برای کاستن از

شکایات، شدیداً احساس می‌شود.<sup>۱</sup> عوارض حاصل از درمانهای ناصحیح و به دنبال آن شکایات بیماران

یکی از نگرانی‌ها و دغدغه‌های دندان پزشکان میباشند که امروزه دیگر امر بعیدی نیست.<sup>۲</sup>

## ۱-۲ بیان مسئله:

موضوع این تحقیق بررسی پرونده های موجود در سازمان پزشکی قانونی اردبیل در طی سال های ۱۳۸۰الی ۱۳۹۰ به علت شکایت از اقدامات درمانی صورت گرفته توسط ارائه دهندگان خدمات دندانپزشکی می باشد.

با توجه به احترام جان انسان و اهمیت حفظ آن از ابتدای شگل گیری جوامع بشری قداست انسان و اخلاق را بر تمامی موازین دانش و حرفه پزشکی حاکم گردانیده و صرف نظر از اعتقادات و گرایشات مذهبی اصول ویژه ای تحت عنوان (اخلاق پزشکی) از دیر باز مورد پذیرش جامعه پزشکی در سراسر جهان قرار گرفته است. به تناسب پیشرفت دانش و فن آوری در عرصه پزشکی (اخلاق پزشکی) نیز ابعاد گسترده و روز افزونی یافته است و به رشته ای تخصصی در میان گرایش های دانش تبدیل گردیده و مبانی حقوقی و قوانین پزشکی را نیز ایجاد نموده است. از آنجا که پزشک با وجود تعالیم کسب نموده یک انسان است از خطا اشتباه دور و مصون نیست بنابراین باید بداند که حدود وظایف و اختیاراتش چقدر است و در چه هنگامی از آن تجاوز نموده و در صورت بروز خطا و اشتباه چگونه با آن برخورد کرده و چه مراکزی پاسخگو می باشند.<sup>3</sup>

در ضمن اهمیت موضوع از جایی ناشی می شود که اولاً:

افزایش تربیت کادر دندانپزشکی در چند ساله اخیر منجر به تورم در کادر دندانپزشکی کشور و بهم خوردن نسبت تعادل دندانپزشک به جمعیت، در برخی از شهرها بخصوص شهرهای بزرگ گردیده است به طوری که بعضی از فارغ التحصیلان دندانپزشکی عمومی جهت کسب درآمد بیشتر به انجام درمان های تخصصی بدون تبحر کافی می پردازند و بعضی از دندانپزشکان دیگر نیز (عمومی یا متخصص) درمان های معمول را