


A Study of Frequency of Complaints Relating to Pediatric Dentistry in Isfahan Province between 2008-2018

Masih Majlesi¹ 
Hajar Atarzadeh² 
Arash Ghodousi³ 
Leila Najafzadeh⁴ 

1. Dentistry Graduate Student, School of Dentistry, Isfahan (Khorasgan) Branch, Islamic Azad University, Isfahan, Iran.
2. **Corresponding Author:** Assistant Professor, Department of Pediatric Dentistry, School of Dentistry, Isfahan (Khorasgan) Branch, Islamic Azad University, Isfahan, Iran.
Email: h.attarzadeh@khuif.ac.ir
3. Associate Professor, Community Health Research Center, Isfahan (Khorasgan) Branch, Islamic Azad University, Isfahan, Iran.
4. Postgraduate Student, Department of Pediatric Dentistry, School of Dentistry, Isfahan (Khorasgan) Branch, Islamic Azad University, Isfahan, Iran.

Abstract

Introduction: Medical errors include treatments that do not match approved standards in medical science and cause harm to the patients. This study aimed to investigate the frequency of complaints relating to pediatric dentistry in Isfahan province.

Materials & Methods: This research is a descriptive, prospective, and cross-sectional study. Among 688 cases of dental complaint, of which data and documents collected in the medical council of Isfahan Province in 2008-2018, 14 identified cases of complaints were in the pediatric dentistry field, which then provided the needed data for research.

Results: The number of complaints in 2009-2011, 2013, 2014, and 2015 was one case, in 2012, 2016, two cases and in 2017 and 2018 were no reports. 5 were dental malpractices. 13 identified complainants were from patients' fathers, and 1 case was the mother among practitioners, were 50% men, 50% women, 29% pedodontists, and 50% general dentists. 2 of 4 complaints from pedodontists and 3 of 7 complaints from general dentists in the pediatric field recognized as malpractices.

Conclusion: This study shows the number of pediatric malpractices is low in the Isfahan province. However, dentists must adhere to the medical oath and have good relationships with their patients. Supporting patients during treatment and considering their opinions and also treatment charges may lead to patients' satisfaction. Meanwhile, dentists should know about their abilities and their limits in practices. Also, they should refer complex cases to a specialist when they need to prevent further problems.

Key words: Forensic dentistry, Pediatric dentistry, Dentists.

Received: 11.01.2021

Revised: 18.04.2021

Accepted: 18.05.2021

How to cite: Majlesi M, Atarzadeh H, Ghodousi A, Najafzadeh L. A Study of Frequency of Complaints Relating to Pediatric Dentistry in Isfahan Province between 2008-2018. J Isfahan Dent Sch 2021; 17(2): 198-205.

بررسی فراوانی شکایات مربوط به درمان‌های دندان پزشکی کودکان در استان اصفهان بین سال‌های ۱۳۸۷ تا ۱۳۹۷

۱. دانش آموخته‌ی دندان پزشکی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)، اصفهان، ایران.
۲. **نویسنده مسؤل:** استادیار، گروه دندان پزشکی کودکان، دانشکده‌ی دندان پزشکی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)، اصفهان، ایران.
Email: h.attarzadeh@khuif.ac.ir
۳. دانشیار، مرکز تحقیقات سلامت جامعه، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اصفهان (خوراسگان)، اصفهان، ایران.
۴. دستیار تخصصی، گروه دندان پزشکی کودکان، دانشکده‌ی دندان پزشکی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)، اصفهان، ایران.

مسیح مجلسی^۱ 

هاجر عطارزاده^۲ 

آرش قدوسی^۳ 

لیلا نجف‌زاده^۴ 

چکیده

مقدمه: خطای پزشکی، شامل درمانی است که با استانداردهای تأیید شده در علم پزشکی مطابقت نداشته و سبب وارد شدن آسیب به بیمار می‌شود. این مطالعه، بررسی فراوانی شکایات مربوط به درمان‌های دندان پزشکی کودکان در استان اصفهان را هدف قرار داد.

مواد و روش‌ها: در این مطالعه‌ی توصیفی، مقطعی و گذشته‌نگر، تعداد ۶۸۸ پرونده که اطلاعات و مدارک آن‌ها در سازمان نظام پزشکی استان اصفهان در سال‌های ۱۳۸۷ تا ۱۳۹۷ وجود داشت، بررسی شد. در کل، ۱۴ مورد از موارد شکایات که در حیطه‌ی دندان پزشکی کودکان بودند، شناسایی شدند و اطلاعات مورد نظر از پرونده‌ها استخراج شد.

یافته‌ها: تعداد شکایات در سال‌های ۱۳۸۷-۱۳۸۹، ۱۳۹۲، ۱۳۹۴ و ۱۳۹۵ یک مورد، سال‌های ۱۳۹۰، ۱۳۹۱ و ۱۳۹۳، دو مورد و در سال‌های ۱۳۹۶ و ۱۳۹۷ عدم گزارش بود. ۵ مورد، قصور دندان پزشکی تشخیص داده شد. ۵ مورد، عدم قصور و ۲ مورد، رضایت شاکی جلب و ۲ مورد هم‌بایگانی شد. ۲۹ درصد آن‌ها دندان پزشک متخصص کودکان و ۵۰ درصد، دندان پزشک عمومی بودند که ۲ مورد از ۴ مورد شکایات از متخصصین کودکان، قصور تشخیص داده شد و ۳ مورد از ۷ مورد شکایات از دندان‌پزشکان عمومی در حیطه‌ی کودکان، قصور تشخیص داده شد.

نتیجه‌گیری: نتایج این مطالعه حاکی از فراوانی کم در قصور دندان پزشکی کودکان توسط دندان‌پزشکان شاغل در استان اصفهان بود و آگاه بودن دندان‌پزشکان به محدودیت‌های مهارتی و حرفه‌ای خود و ارجاع بیمار در صورت لزوم به متخصص می‌تواند درصد بالایی از مشکلات بعدی که منجر به شکایت از دندان‌پزشک می‌شود را حل نماید.

کلید واژه‌ها: دندان پزشکی قانونی، دندان پزشکی کودکان.

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۲/۲۸

تاریخ اصلاح: ۱۴۰۰/۱/۲۹

تاریخ ارسال: ۱۳۹۹/۱۰/۲۲

استناد به مقاله: مجلسی مسیح، عطارزاده هاجر، قدوسی آرش، نجف‌زاده لیلا. بررسی فراوانی شکایات مربوط به درمان‌های دندان پزشکی کودکان در استان اصفهان بین سال‌های ۱۳۸۷ تا ۱۳۹۷. مجله دانشکده دندان پزشکی اصفهان، ۱۴۰۰؛ ۱۷(۲): ۱۹۸-۲۰۵.

مقدمه

مسأله‌ی شکایات پزشکی، یکی از مسایل و مشکلات گریبان‌گیر حرفه‌ی دندان‌پزشکی است. بسیاری از این شکایات منجر به تعقیب جزایی و یا حقوقی دندان‌پزشکان می‌گردد. یک بررسی موضوعی در باب میزان پراکندگی علل شکایات و نحوه‌ی پیشگیری از آن‌ها می‌تواند برای دندان‌پزشکان و دانشجویان دندان‌پزشکی و نیز آینده‌ی 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 (۱).

خطای پزشکی شامل درمانی است که با استانداردهای تأیید شده در علم پزشکی مطابقت نداشته و سبب وارد شدن آسیب به بیمار می‌شود. در واقع علت اصلی خطای پزشکی، ضعف مهارت و مراقبت و درمان است که متخصصان دیگر در آن رشته‌ی خاص قادر به انجام آن بوده (۲) و قصور دندان‌پزشکی هم شامل اشتباه در تشخیص، درمان یا مدیریت بیماری است. شکایات ناشی از درمان‌های دندان‌پزشکی، بخشی از مراجعات محاکم قضایی، سازمان نظام پزشکی و سازمان پزشکی قانونی کشور را به خود اختصاص داده است (۳). دندان‌پزشکان و پزشکان از لحاظ قانونی، مسؤول خطاهای خود بوده و اگر غفلت و عدم مهارت آن‌ها سبب بروز آسیب در بیمار گردد، باید این خسران را جبران نمایند (۳، ۴).

انجام تحقیقات مختلف درباره‌ی میزان پراکندگی علل شکایات و نحوه‌ی پیشگیری از آن‌ها، می‌تواند برای دندان‌پزشکان و دانشجویان دندان‌پزشکی و نیز آینده‌ی حرفه‌ای آن‌ها مفید باشد، زیرا با این کار می‌توان از مواردی که منجر به بروز شکایت شده‌اند، ممانعت کرده و در درمان و برخورد با بیماران هم احتیاط بیشتری به خرج داد (۱).

در صورتی که پزشک خود را با شکایات قضایی از طرف بیمار مواجه ببیند، در تمام باورها و زیرساختارهای فکری و حرفه‌ای خود احساس تزلزل کرده و حیثیت اجتماعی خود را در معرض خطر قرار خواهد داد. این امر سبب بروز اضطراب، تنش، افسردگی، انزوای طلبی و حتی بیماری (۵) و از طرفی،

عدم ریسک‌پذیری در درمان‌های پیچیده می‌شود و در نهایت، ممکن است به بیمار منعکس شود که به زیان او خواهد بود. از طرف دیگر، به دلیل پیشرفت‌های علمی در رشته‌های مختلف پزشکی، استفاده از ابزارهای مختلف برای تشخیص و درمان و نیز پیشگیری در سال‌های اخیر ضرورت دارد. همچنین، به تبع رشد و پیشرفت جوامع و دسترسی به اطلاعات تخصصی از طریق رسانه‌های گروهی و شبکه‌های اجتماعی، آگاهی افراد جامعه افزایش یافته و همگان به حقوق فردی و اجتماعی خود آشنا بوده و این امر احتمال شکایات دندان‌پزشکی را نیز افزایش داده است.

مهم‌ترین عوامل مؤثر در شکایات دندان‌پزشکی شامل عوامل رفتاری، آگاهی ندادن به بیمار و اطرافیان درباره‌ی عوارض احتمالی و غیرقابل پیش‌بینی، خارج از عرف بودن هزینه‌ی درمان، تحریک سایر همکاران و کامل نبودن معاینه و تکمیل پرونده و غیره می‌باشند (۳).

حقگو و رسولی (۶)، بیان کردند که در ارزیابی پرونده‌های شکایت از تشخیص و طرح درمان، نحوه‌ی درمان، رفتار دندان‌پزشک و هزینه‌های درمان، رفتارهای خلاف شئون پزشکی و نیز عدم اجرای قوانین در سازمان نظام پزشکی، بیشترین درصد شکایات مربوط به نحوه‌ی درمان و کم‌ترین درصد شکایات مربوط به تشخیص و طرح درمان دندان‌پزشک بوده است.

در مطالعه‌ی Thikkurissy و Casamassimo (۷) در ارزیابی خصوصیات و ویژگی‌های شکایت از درمان‌های دندان‌پزشکی کودکان، شکایت از دندان‌پزشکی کودکان، قسمت بسیار کوچکی از شکایات دندان‌پزشکی را در ایالات متحده تشکیل داده بود.

رشته‌ی دندان‌پزشکی کودکان، یکی از رشته‌های تخصصی دندان‌پزشکی بوده و به دلیل اهمیت موضوع برخورد با بیماران خردسال در این حیطه، باید تلاش گردد تا خدمات درمانی با کیفیت بالا برای این قشر ارائه شود. با این حال، در این بیماران هم احتمال بروز قصور دندان‌پزشکی وجود دارد. هدف از این مطالعه، بررسی تعیین فراوانی

شکایات مربوط به درمان‌های دندان‌پزشکی کودکان در استان اصفهان بود.

مواد و روش‌ها

در این مطالعه‌ی توصیفی، مقطعی و گذشته‌نگر، تعداد ۴۸۸ پرونده که اطلاعات و مدارک آن‌ها در سازمان نظام پزشکی استان اصفهان در سال‌های ۱۳۸۷ تا ۱۳۹۷ وجود داشت، بررسی شد.

جامعه‌ی آماری پژوهش شامل پرونده‌های مربوط به طرح شکایت از دندان‌پزشکان متخصص کودکان و دندان‌پزشکان عمومی در حیطه‌ی درمان‌های دندان‌پزشکی کودکان در استان اصفهان در سال‌های ۱۳۸۷ تا ۱۳۹۷ بود که اطلاعات و مدارک آن‌ها در بایگانی سازمان نظام پزشکی استان اصفهان وجود داشت.

از میان ۶۸۸ پرونده‌ی موجود در ۱۰ سال اخیر مرتبط با دندان‌پزشکی، به دلیل حجم کم شکایات در حیطه‌ی دندان‌پزشکی کودکان، تمامی پرونده‌های مربوطه‌ی در دسترس که ۱۴ عدد بودند، بررسی شدند و شکایات مرتبط با غیر متخصص کودکان و پرونده‌های با اطلاعات ناقص و شکایات قبل یا بعد این بازه‌ی زمانی ۱۰ ساله، از مطالعه خارج شدند.

با هماهنگی از طریق سازمان نظام پزشکی استان اصفهان، پرونده‌های بایگانی شده در این مرکز در ارتباط با حیطه‌ی درمان‌های دندان‌پزشکی کودکان انتخاب و اطلاعات آن‌ها ثبت گردید. اطلاعات شامل رابطه‌ی شاکی با بیمار، جنس دندان‌پزشکی که از آن شکایت شده بود، سال وقوع شکایت، نوع درمان مرتبط با شکایت و مورد شکایت، محل درمان، مدرک تحصیلی درمان‌گر و نتیجه‌ی شکایت بود. فراوانی هر یک از متغیرها تعیین و گزارش شد و اطلاعات به دست آمده با نرم‌افزار SPSS نسخه‌ی ۲۳ (version 23, IBM Corporation, Armonk, NY) آنالیز گردید. این پژوهش با کد IR.IAU.YAZD.REC.1398.014 در دانشگاه آزاد اسلامی یزد تصویب شده است.

یافته‌ها

بر اساس جدول ۱، تعداد شکایات مربوط به درمان‌های دندان‌پزشکی کودکان در طول سال‌های ۱۳۸۷ تا ۱۳۹۷ به تعداد ۱۴ مورد بود، ۲ مورد از ۴ مورد شکایات از متخصصین کودکان، قصور تشخیص داده شد و ۳ مورد از ۷ مورد شکایات از دندان‌پزشکان عمومی در حیطه‌ی کودکان، قصور تشخیص داده شد.

جدول ۱: بررسی فراوانی شکایات مربوط به درمان‌های دندان‌پزشکی کودکان در استان اصفهان بین سال‌های ۱۳۸۷ تا ۱۳۹۷

سال	مورد شکایت	شاکی	محل بروز	مدرک تحصیلی پزشک	جنسیت پزشک	نتیجه
۱۳۸۷	بد رفتاری	پدر	درمانگاه	دندان‌پزشک عمومی	مرد	رضایت پدر جلب شد.
۱۳۸۸	عدم رضایت از درمان	پدر	کلینیک	دندان‌پزشک عمومی	زن	پزشک موظف به درمان مجدد و کسب رضایت بیمار شد.
۱۳۸۹	بد رفتاری و زدن بی‌حسی و تصمیم به عدم درمان کردن به علت همکاری نکردن بیمار	پدر	مطب خصوصی	دندان‌پزشک متخصص کودکان	مرد	قصور درمان انجام نشده، قصور جسمی نیز انجام نشده.
۱۳۹۰	بیمار با نامه ارتودنتیست جهت ex1 دندان‌های ۴ به جز ۴ بالا چپ مراجعه کرده و ۴ بالا چپ را کشیدن (کشیدن دندان اشتباه)	پدر	مطب خصوصی	دندان‌پزشک متخصص کودکان	زن	قصور پزشکی بوده، بیمه غرامت را پرداخت کرد و رضایت بیمار کسب شد.
	بد رفتاری و لقی دندان‌های قدامی پایین پس از کار		کلینیک	دندان‌پزشک عمومی	مرد	قصور نشده و کودک دست پزشک را گاز گرفته و موجب لقی دندان‌های پائین شده است.

سال	مورد شکایت	شاکی	محل بروز	مدرک تحصیلی پزشک	جنسیت پزشک	نتیجه
۱۳۹۱	فرو رفتن فرز توربین به گونه‌ی بیمار حین انجام روکش دندان شیری		کلینیک	دندان‌پزشک عمومی	مرد	قصور نسبی ۵۰ درصد.
	کشیدن دندان ۲ اشتباه به جای C شیری	پدر	مطب خصوصی	دندان‌پزشک عمومی	زن	قصور شده، ولی بیمار علائمی ندارد و نیاز به پیگیری ۱ سال بعد دارد.
	نارضایتی از نتیجه‌ی درمان (اصرار بر درمان بدون بی‌هوشی)		کلینیک	دندان‌پزشک عمومی	زن	به علت عدم پاسخگویی والدین جهت حضور در جلسه نظام پزشکی پرونده بایگانی شده.
۱۳۹۲	اظهار شاکی به کشیدن اشتباهی دندان فرزندش	مادر	مطب خصوصی	دندان‌پزشک عمومی	مرد	قصور نشده (دندان متعاقب ترومای قبلی افتاده بود).
۱۳۹۳	عفونت بعد از کار به علت گازگرفتگی لب (بی‌حس)		کلینیک	متخصص بیماری‌های دهان	زن	ادعای والدین مبنی بر مفقود شدن نظر کارشناسی و پرونده ناتمام بایگانی شد.
	عفونت دندان E و کشیده شدن آن	پدر	درمانگاه	دانشجوی دندان پزشکی بدون نظام پزشکی		قصور نشده (چون دندان در جای دیگری بدون گرافی کشیده شده) ولی درمان‌گر به علت نداشتن مجوز کار در مراجع قضایی ارجاع داده شد. همچنین همهی پزشکانی که مهر خود را به دانشجو داده بودند به مراجع قضایی ارجاع داده شدند.
۱۳۹۴	درمان پالینومی E, D و عفونت پیشرفته بافت نرم و سخت	پدر	زیر زمین یک خانه	بدون مدرک تحصیلی	مرد	قصور ۱۰۰ درصد و دخالت در امور پزشکی.
۱۳۹۵	دریافت وجه اضافه‌تر + شکستگی دندان E و عدم نشستن فضا نگهدار	پدر	مطب خصوصی	دندان‌پزشک متخصص کودکان	زن	قصور ۳۰ درصد پزشکی: ۱- عدم ارائه‌ی رادیوگرافی تشخیصی، ۲- طرح درمان صحیح ولی عدم پیگیری مراحل.
	ادعای کشیدن دندان سالم به جای خراب		درمانگاه	دندان‌پزشک متخصص کودکان	زن	هیچ قصوری، سهل‌انگاری یا تخلف پزشکی صورت نگرفته است.

گزارش شدند و بیشترین تعداد شکایات مطرح شده در مطب خصوصی و کلینیک صورت گرفته است.
جدول ۳ فراوانی نسبی شکایات مطرح شده به تفکیک سال وقوع را نشان می‌دهد.

نتایج جدول ۲ نشان می‌دهد که تعداد شاکیان پدر بیشتر از مادران شاکی است. تعداد شکایات مطرح شده از دندان‌پزشکان عمومی (۷ مورد معادل ۵۰ درصد) گزارش شد. همچنین تعداد درمان‌گرهای خاطی از نظر جنسیت برابر

جدول ۲. فراوانی نسبی شکایات مطرح شده به تفکیک مدرک تحصیلی و جنسیت درمان‌گر، نسبت شاکی و محل درمان

متغیر	فراوانی	درصد
نسبت شاکی	پدر	۹۲/۹
	مادر	۷/۱
مدرک تحصیلی درمان‌گر	دندان‌پزشک عمومی	۵۰
	دندان‌پزشک متخصص کودکان	۲۸/۶
	سایر	۲۱/۴
جنسیت درمان‌گر	زن	۵۰
	مرد	۵۰
محل درمان	مطب خصوصی	۳۵/۷
	کلینیک	۳۵/۷
	درمانگاه	۲۱/۴
	سایر	۷/۲

جدول ۳: فراوانی نسبی شکایات مطرح شده به تفکیک سال وقوع

سال وقوع	۱۳۹۶	۱۳۹۵	۱۳۹۴	۱۳۹۳	۱۳۹۲	۱۳۹۱	۱۳۹۰	۱۳۸۹	۱۳۸۸	۱۳۸۷
فراوانی	۰ مورد	۲ مورد	۱ مورد	۲ مورد	۱ مورد	۳ مورد	۲ مورد	۱ مورد	۱ مورد	۱ مورد

بحث

در این مطالعه، تعداد ۶۸۸ پرونده‌ی شکایت دندان پزشکی موجود در ۱۰ سال اخیر مورد بررسی قرار گرفت. پس از بررسی‌های انجام گرفته، تعداد ۱۴ شکایت علیه دندان پزشکان در حیطه‌ی درمان‌های دندان پزشکی کودکان در شهر اصفهان در بازه‌ی زمانی ۱۰ ساله رخ داده بود. نتایج به دست آمده حاکی از فراوانی کم در قصور دندان پزشکی کودکان توسط دندان پزشکان شاغل در استان اصفهان بود که با نتایج Thikkurissy و Casamassimo (۷) در آمریکا هم راستا می‌باشد.

بیشترین فراوانی شکایات، از دندان پزشکان عمومی بود که با مطالعه‌ی خسروی سامانی و همکاران (۸) مطابقت نداشت ولی همسو با مطالعه‌ی کیانی و شیخ آزادی (۹)، شاه سواری و همکاران (۱۰) و Al Ammar و Guile (۱۱) بود. این موضوع می‌تواند به علت نداشتن تخصص کافی در اعمال دندان پزشکی توسط دندان پزشکان عمومی و همچنین به علت آگاهی بهتر آن‌ها از قوانین باشد. به طوری که به دلیل دانش و مهارت بیشتر، انتخاب بیمار صحیح‌تر و متناسب با توانایی علمی و عملی صورت گرفته و بالطبع نیز شکایت علیه آن‌ها کمتر باشد. البته باید در نظر داشت که تعداد دندان پزشکان عمومی شاغل در حیطه‌ی دندان پزشکی کودکان بیشتر از متخصصین دندان پزشکی کودکان می‌باشد و این خود نیز می‌تواند علت آمار بالای شکایت از دندان پزشکان عمومی نسبت به متخصصین باشد.

همچنین بیشترین شکایات دندان پزشکی در مطب‌های خصوصی و کلینیک‌ها صورت گرفته بود که با مطالعات دیگر (۸-۱۲) مطابقت داشت و کم‌ترین میزان شکایات دندان پزشکی در درمانگاه‌ها وجود داشت. یک عامل مهم در این مورد، هزینه‌ی درمان بالاتر در مراکز خصوصی بوده که متعاقب آن سطح توقع بیمار بالاتر رفته و انتظار دریافت

درمانی را دارد که به بهترین نحو ممکن صورت پذیرد. در مطالعه‌ی حاضر، بیشتر شاکیان پدر کودکان بودند و میزان شکایت از دندان پزشکان زن و مرد یکسان بود که با مطالعات دیگر مغایرت داشت (۸-۱۰). علت این تفاوت می‌تواند نسبت بالاتر خانم‌های دندان پزشک شاغل در حیطه‌ی دندان پزشکی کودکان در اصفهان باشد.

دلایلی مانند عدم آگاهی والدین از نحوه‌ی شکایت از قصور دندان پزشکان به مراجع قضایی و همچنین عدم آگاهی آن‌ها از چگونگی شکایت و ابراز نارضایتی در برخی موارد، فراوانی شکایت از قصور دندان پزشکی را با کاهش روبرو می‌کند. بنابراین می‌توان گفت که فراوانی قصور دندان پزشکان در اصل، مقداری بیشتر از این تعداد می‌باشد. همچنین میزان خطاهای صورت گرفته توسط دندان پزشکان مربوط به کشیدن دندان اشتباه، فرو رفتن فرزند توربین به گونه‌ی بیمار حین انجام روکش‌های موقت فلزی (SSCrown) و بدرفتاری دندان پزشک گزارش شد.

در مطالعه‌ی Thikkurissy و Casamassimo (۷)، شکایت از دندان پزشکی کودکان، قسمت بسیار کوچکی از شکایات دندان پزشکی را در ایالات متحده تشکیل داده بود که با مطالعه‌ی حاضر مطابقت داشت.

در مطالعه‌ی حقگو و رسولی (۶)، بیشترین درصد شکایات مربوط به نحوه‌ی درمان و کم‌ترین درصد شکایات مربوط به تشخیص و طرح درمان دندان پزشک بود. بر این اساس، شاید با آگاه کردن دندان پزشکان از قوانین موجود و نظارت دقیق بر انجام درست درمان‌های دندان پزشکی بتوان از بروز شکایت از دندان پزشکی پیشگیری کرد.

نتایج مطالعه‌ی خسروی سامانی و همکاران (۸) نشان داد که قصور علمی در بیماران انجام نشده و عوامل دیگری مانند توجیه نشدن بیمار، تعامل نامناسب پزشک با بیمار یا تحریک بیمار توسط یک همکار دیگر در این مسأله مؤثر بوده است.

بوده ولی تعداد آن در سال‌های اخیر افزایش یافته بود. شہسواری و همکاران (۱۰) بیان نمودند که بیشتر شکایات از دندان‌پزشکان عمومی و اکثراً در مطب‌های خصوصی بوده است که با مطالعه‌ی حاضر مطابقت داشت. در روند اجرای هر تحقیق علمی، محقق با موانع و مشکلاتی در روند انجام تحقیق خود مواجه می‌شود. از محدودیت‌های این مطالعه می‌توان به عدم دسترسی به شکایاتی که قبل از ثبت در سازمان نظام پزشکی، رضایت شاکی اخذ می‌شد، اشاره نمود و در انتها پیشنهاد می‌شود به منظور شناسایی بهتر موضوع و بررسی تأثیر یا عدم تأثیر فاکتورهای مختلف بر شکایات دندان‌پزشکی کودکان، اقدام به بررسی شکایات صورت گرفته از قصور دندان‌پزشکان در جامعه‌ی آماری بزرگ‌تر صورت گیرد.

نتیجه‌گیری

نتایج این مطالعه حاکی از فراوانی کم در قصور دندان‌پزشکی کودکان توسط دندان‌پزشکان شاغل در استان اصفهان می‌باشد و آگاه بودن دندان‌پزشکان به محدودیت‌های مهارتی و حرفه‌ای خود و ارجاع بیمار در صورت لزوم به متخصص می‌تواند، درصد بالایی از مشکلات بعدی که منجر به شکایت از دندان‌پزشک می‌شود را حل نماید.

سپاسگزار

بدین وسیله از تمامی کسانی که ما را در انجام این پژوهش یاری رساندند تقدیر و تشکر به عمل می‌آید.

نتایج مطالعه‌ی حاضر به سبب بیان بدرفتاری دندان‌پزشک در برخی موارد با مطالعه‌ی خسروی سامانی و همکاران (۸) همخوانی داشت.

در مطالعه‌ی حجازی و همکاران (۱۳)، نیاز به آموزش بیشتر در خصوص انتخاب صحیح بیمار، دانش تئوری، مهارت عملی و مهارت‌های برقراری ارتباط عاطفی صحیح با بیمار بیشتر احساس شد. در مطالعه‌ی حاضر، عدم تشخیص صحیح و اشتباه در کشیدن دندان یکی از موارد مهم در بروز قصور دندان‌پزشکی توسط دندان‌پزشکان معرفی گردید. از این رو نتایج مطالعه‌ی حاضر به منظور ارائه‌ی آموزش‌های بیشتر به دندان‌پزشکان به منظور کاهش قصور کاری در آن‌ها با مطالعه‌ی حجازی و همکاران (۱۳)، رابطه‌ی همخوانی داشت.

باقری و همکاران (۱۴)، یکی از مهم‌ترین علل نارضایتی بیماران و شکایت از ارائه‌دهندگان خدمات دندان‌پزشکی، مشکل ارتباطی و رفتار ناشایست دندان‌پزشک با بیماران را بیان نمودند که در اکثر موارد، مشاجره‌ی لفظی و عدم حصول تفاهم بین آن‌ها مشهود بوده است. در مطالعه‌ی حاضر، سه مورد بدرفتاری گزارش شد که دو مورد آن با حکم برائت دندان‌پزشک به پایان رسید و تنها یک مورد قبل از حکم دادگاه با اخذ رضایت از شاکی پرونده، مختومه گردید.

با بررسی تعداد شکایت‌ها در سال‌های مورد بررسی، می‌توان نتیجه گرفت که شکایت از دندان‌پزشکان در حیطه‌ی کودکان، در شهر اصفهان تغییری نداشته است در حالی که در مطالعه‌ی ابوالحسنی (۱۵) شکایات علیه دندان‌پزشکان استان هرمزگان در مقایسه با سایر درمان‌های پزشکی، بسیار اندک

References

1. Jafari SM, Arad H, Taqavi ZS. Evaluation of frequency and reasons of patient's claim from dentists in Tehran between 2004-2008 referred to medical council related to oral and maxillofacial surgical treatments. J Res Dent Sci 2008; 5(1): 13-20. [In Persian].
2. Kazemi Sh, Mostafazadeh B, Heshmati Sh, Emamhadi MA. Medical malpractice in cardiovascular surgery; cases referred to Tehran forensic medicine organization during 2011-13. Int J Med Toxicol Forensic Med 2015; 5(4): 207-13.

3. Sheikhzadi A, Ghadyani M H, Kiani M. Review of inquest, sue and punishment of dentistry malpractice & errors in Iran. *Sci J Forensic Med* 2007; 13(3): 171-80. [In Persian].
4. Charatan F. Medical errors kill almost 100000 Americans a year. *BMJ* 1999; 319(7224): 1519.
5. Jafarian A, Parsapoor A, Hajtarkhani A, Asghari F, Imami Razavi S H, Yalda A. An survey on the complaints registered in Medical Council Organization of Tehran. *Iran J Med Ethics Hist Med* 2009; 2 (2): 67-74. [In Persian].
6. Haghgoo R, Rasouli S. Evaluation of dental complaints in Tehran Medical Council between 2005-2012. *J Dent Med* 2016; 29(2): 144-50. [In Persian].
7. Thikkurissy S, Casamassimo PS. Should fear of malpractice dissuade dentists from caring for children? *J Dent Child (Chic)* 2008; 75(3): 271-5.
8. Khosravi Samani M, Farokhi R, Babai N, Bizhani A, Farokhi F, Soboti F. Evaluation of reasons of claims from dentists referred to medical council in Babol and Sari. *J Med Councl I.R. Iran* 2014; 32(3): 252-47. [In Persian].
9. Kiani M, Sheikhzadi A. A five year survey for dental malpractice claims in Tehran, Iran. *J Forensic Leg Med* 2009; 16(2): 76-82. [In Persian].
10. Shahsavari F, Sadri D, Mohammadzadeh M, Sadighi A. Analyzing plenty of complaints against engaged dentist between 1380 and 1387 in Tehran. *Med Law J* 2010; 4(13): 121-32. [In Persian].
11. Al Ammar W, Guile EE. A one year survey of dental malpractice claims in Riyadh. *Saudi Dental Journal* 2000; 12(2): 95-9.
12. Rafizadeh Tabai Zavareh SM, Haj Manoochehri R, Nasaji Zavareh M. The prevalence of malpractice complaints referred to the Commission from 2003 to 2005. *Tehran Legal Medicine Center* 2007; 13(3): 152-7. [In Persian].
13. Hedjazi A, Zamiri B, Zareanezhad M, Salehi SM, Gholamzadeh S, Khademi M, et al. Compliant about Dentists and Experimental Dentist's Malpractice Referred to the Fars Province Legal Medicine Organization and Medical Council during 2011-2006. *Sci J Forensic Med* 2013; 19(2and3): 291-9. [In Persian].
14. . Bagheri A, Farzaneh E, Hedayatipour M. A study of frequency and reasons of patient's complaints against dental practitioners in Ardabil during 2001-2011. *Iran J Forensic Med* 2015; 20(4):179-86. [In Persian].
15. Abolhasani S. Investigation of registered complaints against dentistry in Hormozgan Medical System Organization in 2001-2008. [DDS Thesis]. School of Dentistry, Hormozgan University of Medical Sciences; 2008. [In Persian].