

## تأثیر استقرار پایگاه فوریت‌های پزشکی در ایستگاه‌های متروی تهران بر کیفیت ارائه خدمات مسافری

محمد رضا ملکی\*، منصور قره‌جه\*\*، سیدجمال‌الدین

طیبی\*\*\*

\* دکترای مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، دانشیار  
دانشگاه علوم پزشکی ایران، تهران، ایران  
\*\* نویسنده مسئول: کارشناس ارشد مدیریت خدمات  
بهداشتی و درمانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و  
تحقیقات، تهران، ایران

Email: mgharehjih@yahoo.com

\*\*\* دکترای مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، استاد  
دانشگاه علوم پزشکی ایران و مدیر گروه مدیریت خدمات  
بهداشتی و درمانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و  
تحقیقات تهران دانشکده مدیریت و اقتصاد، تهران، ایران

وصول مقاله: ۸۹/۲/۱۹

پذیرش مقاله: ۸۹/۳/۱۷

### چکیده

مقدمه: نظر به گسترش روزافزون جمعیت کلان  
شهرهای جهان و اهمیت توسعه شبکه حمل و نقل  
عمومی و نیز نقش مترو در جابجایی حجم  
وسیعی از مسافران در شهرها، ارائه خدمات  
درمانی به مسافران و پرسنل آسیب‌دیده در  
حداقل زمان ممکن، جزء اهداف اصلی ارائه  
خدمات برتر می‌باشد. این پژوهش با هدف  
بررسی میزان تأثیر پایگاه فوریت‌های پزشکی در  
ایستگاه‌های شرکت مترو تهران بر کیفیت ارائه  
خدمات مسافری انجام گرفته است.

روش‌ها: پژوهش مقطعی و موردی حاضر، ۴۰۲  
نفر شامل ۳۷ نفر از پرسنل اورژانس، ۱۸۵ نفر به  
ایستگاه‌های اصلی و ۱۸۰ نفر مراجعین به  
ایستگاه‌های فرعی به عنوان نمونه مورد مطالعه  
قرار گرفتند. ابزار پژوهش سه نوع پرسشنامه به  
تفکیک جامعه پژوهش، که روایی هریک با  
استفاده از آزمون آلفای کرونباخ به تأیید رسید  
(پرسنل اورژانس ۰/۸۲، مراجعین به ایستگاه  
اصلی و فرعی ۰/۹۰). امتیازدهی به سوالات  
پرسشنامه بر اساس نظام پنج گزینه‌ای لیکرت و  
وزن‌دهی به سوالات بر طبق نظر کارشناسان  
خبره این صنعت، تعیین گردید.

یافته‌ها: از نظر پرسنل اورژانس شاخص کیفیت  
"خدمات رسانی"، از نظر مراجعین به ایستگاه  
اصلی، کیفیت "انتقال" و از نظر مراجعین به  
ایستگاه فرعی کیفیت پذیرش از عوامل اساسی  
رضایت تلقی می‌گردد. در ایستگاه اصلی  
رضایت‌مندی بیش از مراجعین به ایستگاه فرعی  
است و رضایت مسافری بیش از پرسنل  
مراجعه‌کننده به پایگاه فوریت‌های پزشکی می‌باشد.

نتیجه‌گیری: طبق نتایج این پژوهش ایجاد پایگاه  
فوریت‌های پزشکی با وجود اینکه نقش کمتری در  
رضایت پرسنل مراجعه‌کننده به این مراکز نسبت  
به مسافری داشته است، از عوامل اصلی رضایت  
مراجعین به ایستگاه‌های اصلی بوده و تأثیر  
زیادی در کیفیت ارائه خدمات مسافری دارد.

کلمات کلیدی: مشتری، پایگاه فوریت‌های پزشکی،  
ایستگاه‌های اصلی و فرعی مترو، کیفیت، خدمات  
مسافر

نظر به این که ساختار متروهای دنیا متفاوت از هم بوده و بستگی به فرهنگ و زیرساخت‌های کلان شهری آنها دارد، به طور معمول وظیفه خدمات رسانی به مسافران متروی تهران در مواقع نیاز به خدمات اورژانسی به وسیله بخش پایگاه فوریت‌های پزشکی شرکت انجام می‌گیرد.

بنابر اعلام گروه اورژانس بیمارستانی وزارت بهداشت، خدمات مؤثر و به موقع و سازماندهی شده پایگاه فوریت‌های پزشکی (اورژانس پیش بیمارستانی) نقش غیرقابل انکاری در میزان بقا و پیشگیری از صدمات جدی به بیماران و مصدومین دارد. این واحد با فراهم آوردن تسهیلات و امکانات لازم برای ارائه "مراقبت‌های اورژانس پیش بیمارستانی" و در صورت نیاز انتقال سریع بیماران به مراکز درمانی نقش بسیار تعیین‌کننده‌ای در فوریت‌های پزشکی و خدمات اورژانس ایفا می‌نماید. همچنین از دیدگاه این گروه، خدمات درمانی جزء اساسی‌ترین نیازهای جوامع بشری است و در میان آنها فوریت‌های پزشکی از اهمیت و ویژگی خاصی برخوردار است، زیرا در حقیقت مرگ و زندگی انسان‌ها را تحت تأثیر کیفیت خود قرار می‌دهد (۴).

معمولاً نیاز به خدمات اورژانس بدون هیچگونه برنامه‌ریزی و یا هشدار قبلی بروز

امروزه با توجه به گسترش روزافزون جمعیت کلان شهرهای جهان و وسایل نقلیه شخصی به خصوص در کشورهای جهان سوم، توسعه شبکه حمل و نقل عمومی اهمیت و جایگاه خاص خود را پیدا کرده است (۱). از جمله بهترین بخش در حمل و نقل عمومی مترو است که حجم وسیعی از جابه‌جایی مسافران را در حال حاضر و آینده به عهده دارد (۲).

با توجه به استقبال فراوان مردم از این وسیله راحت، ایمن و پرسرعت، مسئولین این شبکه مهم حمل و نقل عمومی تصمیم گرفتند تا درخصوص خدمات‌رسانی و فراهم‌آوردن امکانات لازم برای رفاه مسافرین و رضایتمندی ایشان در داخل ایستگاه‌های مبدا (اصلی) و تقاطعی و بزرگ مترو که حجم بیشتری از مسافرین را پذیراست، برنامه ریزی کنند (۳).

در حال حاضر شرکت متروی تهران با هدف ایجاد انگیزه در کارکنان سازمان، خدمات‌رسانی برتر به مشتریان خود و کسب رضایت ایشان، سعی در برداشتن گام‌های مؤثر در این زمینه دارد (۳). یکی از خدماتی که مترو برای رفاه حال مشتریان و بهبود کیفیت خدمات مسافری خود انجام می‌دهد فراهم کردن خدمات درمانی است.

می‌نماید و در صورت عدم ارائه خدمات درمانی مطلوب و به موقع، عوارض و نتایج جبران ناپذیری را به بار خواهد آورد. از سوی دیگر اورژانس‌های پیش‌بیمارستانی به عنوان اولین نقطه تماس بیمار با سیستم خدمات درمانی و به دلیل ماهیت ویژه فرایندهای عملکردی اورژانس از نظر پیچیدگی، تعداد، فوریت زمانی خدمات و ... نقش بسزایی در کاهش مرگ و میر، بازگرداندن سلامتی به مردم و ایجاد رضایتمندی از نظام خدمات درمانی کشور را دارا می‌باشند. با عنایت به ویژگی‌های برشمرده، ساماندهی و بهینه‌سازی اورژانس به عنوان پایه اساسی در ارتقاء کیفی خدمات درمانی اورژانس اجتناب ناپذیر است (۴).

شرکت متروی تهران در این خصوص با استقرار شش اورژانس پیش بیمارستانی مستقر در ایستگاه امام خمینی (ره)، صادقیه، کرج، شهرری، علم و صنعت و دفتر مرکزی مترو (میرعماد) سعی نموده در حداقل زمان ممکن به مصدومین رسیدگی نماید.

تحقیقات نشان داده است که کیفیت و رضایتمندی نقش اساسی در سیستم‌های ارائه خدمات دارد. از جمله دیوانداری و دلخواه (۵) در پژوهش خود عنوان کردند که رضایتمندی مشتریان تأثیری شگرف بر حیات حال و آینده یک سازمان خواهد داشت. اشلسینگر و هسکیت

(۱۹۹۱) با ارائه یک نظریه تحت عنوان «چرخه خدمت مطلوب» اعتقاد خویش مبنی بر وجود رابطه بین مشتریان رضایتمند و کارکنان رضایتمند در سازمان را به صراحت بیان کرده اند (۶). رضایت مشتری به عنوان یک عامل کلیدی در شکل‌گیری تمایل خرید آتی مشتریان به شمار می‌رود. همچنین مشتریان راضی به احتمال زیاد از تجربه خوب خود نزد دیگران صحبت خواهند کرد؛ این امر به ویژه در فرهنگ‌های شرقی، که زندگی اجتماعی به گونه‌ای شکل یافته است که ارتباطات اجتماعی با دیگر افراد جامعه را بهبود می‌بخشد، از اهمیت بیشتری برخوردار است (۷).

تمایل به ارائه خدمات باکیفیت نقش مهمی در سازمان‌های خدماتی ایفا می‌نماید زیرا کیفیت خدمات برای بقا و سودآوری سازمان امری حیاتی است. در واقع امروزه رضایت مشتری و کیفیت خدمات به عنوان مسائل حیاتی در اغلب صنایع خدماتی به شمار می‌روند. به ویژه این موضوع در رابطه با موضوعات مالی که به طور کلی متمایز سازی خدمات در آن مشکل است اهمیت بیشتری دارد (۷).

عقلمند (۸) در پژوهش خود بیان نموده که مطالعات دانشمندان کیفیت، مؤید این نکته مشترک است که برای ارائه خدمات با کیفیت بهتر، قبل از هر چیز نیاز به "ارزیابی کیفیت" است. حسینا (۹) به این نتیجه رسید که لزوم آموزش مهارت‌های

ارتباطی به پزشکان از ارکان لازم برای حصول به سطح بالاتر رضایتمندی در بیماران است. رضائی (۱۰) به این نتیجه رسید که شرکت‌هایی در دنیای امروز می‌توانند به بقا و سودآوری خود امیدوار باشند که با اتخاذ یک شیوه کارا و مداوم رضایت مشتریان خود را اندازه‌گیری کنند و با شناخت عوامل تأثیرگذار برای بهبود آن تلاش کنند. جلب رضایت شهروندان و مراجعان باعث افزایش اعتماد، مشارکت، وفاداری عمومی، وفاق و اقتدار ملی می‌شود که در دنیای کنونی به عنوان شاخص‌های اصلی سنجش کارآمدی و توسعه نظام اداری و سیاسی محسوب می‌شوند (۶).

در تحقیقات خارج از کشور، سیستم خدمات بهداشتی اسپانیا (۱۱) از مدل سرآمدی سازمانی برای ارائه یک چارچوب مفهومی در بخش خدمات بهداشتی منطقه‌ای خود به منظور استقرار مدیریت کیفیت استفاده کرد و تمامی مفاهیم و معیارهای مدل سرآمدی را مدنظر قرار داد و به ویژه بر روی فرایندها و نتایج مشتری تأکید زیادی داشت. دی بارتولومو و همکاران\* (۱۲) در خصوص بهترین ترکیب گروه نجات برای حداکثر بهره‌وری به این نتیجه رسیدند که گروه نجات متشکل از پزشکان و هلیکوپتر در مقایسه با گروه نجات BLS متشکل از کارکنان پزشکی و آمبولانس مفیدتر می‌باشد.

با توجه به نوپا بودن صنعت حمل و نقل ریلی درون شهری، به ویژه مترو در کشورما، در زمینه مسائل تأثیرگذار در این صنعت بررسی‌های علمی خاصی صورت نگرفته است، لذا توجه به عوامل تأثیرگذار در افزایش کارایی و اثربخشی، این تکنولوژی باعث افزایش کیفیت خدمات مسافری و رشد این صنعت در کشور خواهد شد. متروی تهران به عنوان اولین متروی کلان شهرهای ایران با تجارب جدیدی روبه‌رو شده است که نیازمند بررسی‌های علمی بیشتر در این زمینه است و مدیران ارشد شرکت نیز توجه خاصی به این موضوعات دارند. با عنایت به موارد مذکور هدف مطالعه حاضر بررسی میزان تأثیر پایگاه فوریت‌های پزشکی در ایستگاه‌های اصلی و فرعی متروی تهران بر کیفیت ارائه خدمات مسافری بوده است.

#### روش‌ها

پژوهش حاضر از نظر قصد انجام، تحلیلی و از نظر روش انجام کمی و از نظر منطق انجام توصیفی و براساس نتایج به دست آمده نیز از انواع پژوهش کاربردی تلقی می‌گردد. از آنجا که این مطالعه در یک مقطع زمانی خاص و در یک دوره کوتاه مدت چهار ماهه اول سال ۱۳۸۸ انجام شده است، از جمله مطالعات مقطعی به شمار می‌رود.

\* - Di Bartolomeo & et al

جامعه پژوهش شامل خبرگان صنعت مترو، پرسنل شاغل در پایگاه های فوریت های پزشکی، مراجعین به ایستگاه های اصلی و فرعی بوده اند و در پژوهش حاضر در مجموع ۴۰۲ نفر شامل ۳۷ نفر از پرسنل پایگاه فوریت های پزشکی، ۱۸۵ نفر از مراجعه کنندگان به ایستگاه های اصلی و ۱۸۰ نفر از مراجعین به ایستگاه های فرعی به عنوان نمونه پژوهش مورد مطالعه قرار گرفتند.

در این پژوهش ابزار گردآوری بر اساس پرسشنامه های طراحی، تنظیم و تکمیل شده توسط پژوهشگر که با روش نمونه گیری تصادفی ساده از جامعه پژوهشی و در شش حوزه کیفیت (فرایند خدمات در پایگاه) تدوین شده بود، انجام شد.

در این پژوهش روائی پرسشنامه ها بر اساس روش آلفا کرونباخ بررسی و اثبات شدند و ضریب آلفای کرونباخ در پرسشنامه پرسنلی بالاتر از ۰/۸۲ و در پرسشنامه مراجعین به ایستگاه های اصلی و فرعی بالاتر از ۰/۹۰ شد. پرسشنامه های طراحی شده، پس از تأیید روائی و اعتبار آن، در اختیار اعضای جامعه پژوهش قرار داده شد. این افراد به سؤالات پرسشنامه ها بر اساس شواهد موجود و نحوه ارائه خدمات پاسخ دادند.

داده های مربوط به تعداد، مشخصات، زمان امکان حوادث و نظرات این افراد در مورد شاخص های تعیین شده جمع آوری و وارد نرم افزار آماری SPSS شد و پس از پالایش داده ها، نظرات این افراد در مورد شاخص های تعیین شده با استفاده از روش مجذور کای محاسبه گردید.

نمردهی پرسشنامه ها بر اساس سیستم امتیازدهی لیکرت (۵-۱) و وزن دهی به سؤالات پرسشنامه ها بر اساس میزان اهمیت هر سؤال و نظرات کارشناسان خبره این صنعت است. امتیاز نهایی هر پرسشنامه بین ۱ تا ۵ است که در این روش امتیاز برابر و بالاتر از ۳ مناسب و امتیاز کمتر از ۳ نیز نامناسب است.

#### یافته ها

یافته ها در مقایسه بین مراجعین به ایستگاه های اصلی و فرعی، مراجعین به ایستگاه های اصلی، مراجعین به ایستگاه های فرعی، پرسنل شاغل در پایگاه فوریت های پزشکی مورد بررسی قرار گرفت.

جدول شماره ۱: اطلاعات دموگرافیک مراجعین به ایستگاه های اصلی، فرعی و پرسنل شاغل در پایگاه

فوریت های پزشکی

وضعیت	تأهل		جمع	جنس		جمع	ترکیب افراد		
	متأهل	مجرد		مرد	زن		پرسنل	پیمانکار	مسافر
مراجعین به ایستگاه های اصلی	۱۲۶	۵۲	۱۷۸	۱۰۸	۷۷	۱۸۵	۸۵	۲۸	۷۲
مراجعین به ایستگاه های فرعی	۱۱۴	۵۶	۱۷۰	۱۱۳	۶۷	۱۸۰	۴۹	۲۰	۱۱۱
کارکنان پایگاه فوریت های پزشکی	۳۳	۴	۳۷	۳۴	۳	۳۷	۳۴	۳	-

اطلاعات دموگرافیک مراجعین به ایستگاه های اصلی، فرعی و پرسنل شاغل در پایگاه فوریت های پزشکی: متأهل، مرد و پرسنل شاغل در دیگر قسمت های شرکت مترو و مسافری هستند.

در مقایسه نظرات بین مراجعین به ایستگاه های اصلی و فرعی، یافته های پژوهش به شرح زیر است: جدول مذکور بر اساس تأهل، جنسیت و ترکیب مراجعین به ایستگاه ها و پرسنل شاغل تقسیم بندی شده و اکثر مراجعین به این ایستگاه ها

جدول شماره ۲: نظر مراجعین در خصوص کل شاخص ها

نظر مراجعین	انتقال	پذیرش	خدمات رسانی	پرسنلی	تجهیزات	محیط	جمع
مراجعین به ایستگاه های اصلی	۴۶	۳۷	۳۶	۲۰	۲۳	۸	۱۷۰
مراجعین به ایستگاه های فرعی	۴۲	۴۹	۳۵	۲۱	۲۰	۴	۱۷۱

اساسی در بهبود کیفیت خدمات شاخص کیفیت "انتقال" و در ایستگاه‌های فرعی شاخص کیفیت "پذیرش" است.

عامل مؤثر در بهبود کیفیت خدمات پایگاه فوریت های پزشکی مترو در ایستگاه های اصلی و فرعی متروی تهران: اعداد مذکور بر اساس پاسخ‌ها بوده و در ایستگاه‌های اصلی عامل

جدول شماره ۳: نظر مراجعین در خصوص استفاده مجدد از خدمات پایگاه

امتیاز نهایی	جمع	بسیار کم	کم	متوسط	زیاد	بسیار زیاد	نظر مراجعین
۳/۸	۱۸۵	۱۱	۱۳	۴۴	۵۵	۶۲	ایستگاه های اصلی
۳/۴۶	۱۸۲	۱۷	۲۳	۴۴	۵۶	۴۲	ایستگاه های فرعی

- امتیاز نهایی پرسشنامه مراجعین به ایستگاه های اصلی، بر اساس وزن دهی و امتیاز دهی صورت گرفته، عدد ۳/۵۳ بوده و با توجه به بالاتر بودن این عدد از ۳ (امتیاز متوسط) کیفیت های سنجیده شده مناسب و متوسط به بالا است. امتیاز نهایی شاخص های مذکور به شرح جدول شماره ۴ می باشد.

نظر مراجعین به ایستگاه های اصلی و فرعی در خصوص استفاده مجدد: اعداد به دست آمده بر اساس پاسخ به سؤال مذکور بوده و مطابق نظر مراجعین به پایگاه فوریت‌های پزشکی در ایستگاه‌های اصلی در خصوص استفاده مجدد از خدمات این پایگاه‌ها "مناسب‌تر" و در ایستگاه‌های فرعی "مناسب" است.

جدول شماره ۴ - امتیاز نهایی پرسشنامه مراجعین به ایستگاه های اصلی و فرعی

امتیاز نهایی	جمع کل امتیازات	محیط	تجهیزات	پرسنلی	خدمات رسانی	پذیرش	انتقال	شاخص های کیفیت
۳/۵۳	۲۱/۱۹	۳/۳۶	۳/۴۸	۳/۷	۳/۵۶	۳/۵۵	۳/۵۴	امتیاز نهایی ایستگاه های اصلی
۳/۳۶	۲۰/۱۷	۳/۰۵	۳/۱۴	۳/۴۸	۳/۳۳	۳/۶	۳/۵۷	امتیاز نهایی ایستگاه های فرعی

طبق جدول شماره ۴ و بر اساس نظر مراجعین به ایستگاه های اصلی، شاخص کیفیت پرسنلی دارای بیشترین امتیاز است.

طبق جدول شماره ۴ و براساس نظر مراجعین به ایستگاه های فرعی نیز شاخص کیفیت "پذیرش" دارای بیشترین امتیاز است.

- نظرات پرسنل شاغل در پایگاه فوریت های پزشکی در خصوص شاخص ها (کدامیک از فاکتورها نقش اساسی در بهبود کیفیت خدمات مسافری با استقرار پایگاه فوریت های پزشکی در ایستگاه های مترو را دارد):

جدول شماره ۵: نظر پرسنل شاغل در پایگاه فوریت های پزشکی در خصوص تمام کیفیت ها

نظر پرسنل	انتقال	پذیرش	خدمات رسانی	پرسنلی	تجهیزات	محیط	جمع
تعداد	۳	۲	۱۳	۱۲	۵	۰	۳۵
درصد	۸/۶	۵/۷	۳۷/۱	۳۴/۳	۱۴/۳	۰	۱۰۰

در نهایت طبق نتایج سؤال مذکور، اکثریت پرسنل شاغل در پایگاه فوریت های پزشکی کیفیت خدمات رسانی را از فاکتورهای مهم در بهبود کیفیت خدمات مسافری می دانند و معتقدند که استقرار پایگاه فوریت های پزشکی در ایستگاه های مترو موجب افزایش کیفیت خدمات رسانی می شود.

بوده و با توجه به بالاتر بودن این عدد از ۳ (امتیاز متوسط) کیفیت های سنجیده شده مناسب و متوسط به بالا است. امتیاز نهایی شاخص های مذکور به شرح زیر است: طبق جدول مذکور و براساس نظر کارکنان پایگاه فوریت های پزشکی، شاخص کیفیت "پرسنلی" دارای بیشترین امتیاز است.

- امتیاز نهایی پرسشنامه پرسنلی بر اساس وزن دهی و امتیاز دهی صورت گرفته عدد ۳/۲۵



جدول شماره ۶: امتیاز نهایی پرسشنامه پرسنلی

شاخص های کیفیت	انتقال	پذیرش	خدمات رسانی	پرسنلی	تجهیزات	محیط
امتیاز خام	۳/۳۵	۳/۱۹	۳/۲۲	۳/۷	۳/۴۱	۲/۶۶
جمع کل امتیازات	۱۹/۵۳					
امتیاز نهایی	۳/۲۵					

## بحث

پیشنهاد می‌نماید که گروه نجات متشکل از پزشکان و هلیکوپتر در مقایسه با گروه نجات BLS متشکل از کارکنان پزشکی و آمبولانس مفیدتر است. در کشور ایران نیز سیستم اورژانس‌های پیش‌بیمارستانی ترکیبی از دو روش مذکور است. اما در شرکت بهره برداری متروی تهران هم اکنون دو پایگاه فوریت‌های پزشکی دارای پزشک و بقیه فاقد پزشک کشیک بوده و دارای مدل BLS هستند.

حافظی (۱۳) در پژوهش خود به این نتیجه رسید که رضایت و خرسندی مشتری قله آمال و اهداف سازمانی است. کسب سود و به حداکثر رساندن آن هدف نیست، بلکه پاداش، نیل به رضایت و خشنودی مشتری است. در واقع کسب سود از طریق رضایت مشتری حاصل می‌شود و معنی و مفهوم می‌یابد. مشتری مداری جدیدترین رویکرد بازاریابی و نقطه تکامل آن است. این

بحث و نتایج نیز در مقایسه بین مراجعین به ایستگاه‌های اصلی و فرعی، مراجعین به ایستگاه‌های اصلی، مراجعین به ایستگاه‌های فرعی و پرسنل شاغل در پایگاه فوریت‌های پزشکی مورد بررسی قرار گرفت.

با توجه به یافته‌های پژوهش با ۹۵٪ اطمینان بین نظرات مراجعین به ایستگاه‌های اصلی و فرعی مترو تفاوت معنی‌دار وجود دارد و میزان تمایل به استفاده مجدد از این مراکز در ایستگاه‌های اصلی بیشتر از ایستگاه‌های فرعی است. در ایستگاه‌های اصلی به علت وجود پایگاه فوریت‌های پزشکی و دسترسی راحت‌تر میزان تمایل به استفاده مجدد از این مراکز نسبت به ایستگاه‌های فرعی زیادتر است. بنابر پژوهش‌های دی بارتولومو و همکاران\* (۱۲) در خصوص افزایش بهره‌وری بیشتر و بهبود عملیات نجات

\* - Di Bartolomeo . et al

رویکرد که یک استراتژی جامع برای اداره، هدایت، رشد و توسعه سازمان های تجاری و خدماتی است، بیانگر آن است که تمامی اقدامات و فعالیت های سازمانی باید براساس خواست و نظر مشتری تعریف و انجام شود. یعنی همانند گردش زمین به دور خورشید، سازمان نیز صرفاً باید حول محور مشتری حرکت و چرخش نماید. مشتری مداری نوش دارو و راز بقا و موفقیت سازمان ها در محیط به شدت تغییرپذیر کنونی است. در این خصوص شرکت مترو نیز به منظور رضایت مشتریان خود اقدام به استقرار پایگاه در ایستگاه های اصلی کرده است.

از نظر مراجعین که عبارتند از پرسنل شاغل در قسمت های دیگر شرکت، پیمانکاران طرف قرارداد با شرکت مترو و مسافری، که اکثریت مشتری های شرکت بهره برداری متروی تهران را تشکیل می دهند، با توجه به آمار بالای روزانه مسافران و استراتژی شرکت بهره برداری متروی تهران مبنی بر "سرعت، دقت و سلامت" و نیاز به حضور به موقع تیم های امدادی در مواقع بروز حوادث و یا مشکلات پزشکی برای مسافران و جلوگیری از اختلال در سیستم شرکت بهره برداری وجود این پایگاه ها می تواند مفید باشد.

در همین راستا در ایستگاه های اصلی به منظور انتقال سریع و راحت، پذیرش آسان تر،

خدمات رسانی بهتر، پرسنل مجرب و تخصصی تر، تجهیزات و امکانات به حد کافی و محیط ایمن و بهداشتی تمایل به استفاده مجدد و میزان رضایت "زیادتر" بوده و از نظر رضایت بین پرسنل و مسافری میزان رضایت در نزد مسافری بیشتر از پرسنل است.

- در خصوص عامل اساسی در بهبود کیفیت خدمات پایگاه فوریت های پزشکی از نظر مراجعین به ایستگاه های اصلی که شاخص کیفیت پرسنلی را از عوامل اساسی آن میدانند میتوان گفت که مراجعین به این ایستگاه ها در زمان بروز مشکلات پزشکی از نحوه برخورد و اقدامات انجام شده توسط پرسنل رضایت بیشتری نسبت به شاخص های دیگر دارند. در خصوص نظر ایشان در مورد استفاده مجدد از خدمات این مراکز نیز مراجعین در ایستگاه های اصلی بسیار زیاد می باشد.

در مطالعه دیگری در اروپا (۷) نیز بیان نمودند که رضایت مشتری به عنوان یک عامل کلیدی در شکل گیری تمایل خرید آتی مشتریان به شمار می رود. همچنین مشتریان راضی به احتمال زیاد از تجربه خوب خود نزد دیگران صحبت خواهند کرد؛ این امر به ویژه در فرهنگ های شرقی که زندگی اجتماعی به گونه ای شکل یافته است که ارتباطات اجتماعی با دیگر افراد جامعه را بهبود بخشد، از اهمیت بیشتری برخوردار است. در این

خصوص شرکت بهره برداری متروی تهران نیز حداکثر تلاش خود را برای جلب رضایت مسافری انجام می دهد.

- در خصوص عامل اساسی در بهبود کیفیت خدمات پایگاه فوریت های پزشکی از نظر مراجعین به ایستگاه های فرعی که شاخص کیفیت پذیرش را از عوامل اساسی آن می دانند، میتوان گفت که مراجعین به این ایستگاهها در زمان بروز مشکلات پزشکی از نحوه برخورد و اقدامات انجام شده برای پذیرش رضایت بیشتری نسبت به شاخص های دیگر دارند. در خصوص نظر ایشان در مورد استفاده مجدد از خدمات این مراکز نیز مراجعین در ایستگاههای فرعی زیاد می باشد.

لامعی (۱۴) در مقاله خود عنوان می نماید که «کیفیت یعنی مطابقت داشتن با الزامات مشتریان. کیفیت، فقط و فقط توسط مشتری تعیین می شود و زمانی حاصل می شود که مشتریان شما باز گردند. کیفیت گران نیست ولی گران بهاست. کیفیت یعنی مناسب بودن». همچنین دوباره لامعی (۱۴) در مقاله خود عنوان می نماید که «در دنیای رقابت، کیفیت حرف اول را می زند و آنچه امروزه برای تولید کنندگان اهمیت دارد، عرضه کالاها، محصولات و یا خدمات با کیفیت است. طی دو دهه گذشته مفهوم کیفیت از دنیای صنعتی و تولید به دنیای خدمات و سازمان های خدماتی

گسترش یافته است. رمز موفقیت سازمانها در قرن ۲۱، آینده نگری، خلاقیت و کیفیت بهتر است. کار با کیفیت همیشه رضایت بخش است».

مطابق نظر اکثریت پرسنل، کیفیت پرسنلی (امتیاز کسب شده ۳/۷) از عوامل مهم در بهبود کیفیت خدمات مسافری با استقرار پایگاه فوریت های پزشکی در ایستگاه های مترو بوده و در امتیازدهی کل پرسشنامه نیز شاخص کیفیت محیط با کسب ۲/۶۶ از ۵ دارای کمترین امتیاز است.

از نظر نتیجه گیری نهایی اگرچه میزان رضایت پرسنل شاغل پایگاه فوریت های پزشکی از نظر کلی رضایت با کسب ۳/۲۵ در حد متوسط به بالا بوده، ولی میزان رضایت مراجعین در ایستگاههای اصلی با کسب ۳/۵۳ بیشتر از ایستگاه های فرعی با کسب ۳/۳۶ می باشد. وجود این پایگاهها در ایستگاه های اصلی می تواند در بهبود کیفیت ارائه خدمات مسافری در ایستگاههای اصلی مؤثر باشد. شرکت متروی تهران به منظور افزایش کیفیت خدمات ارائه شده به مسافران تمامی اقدامات لازم از جمله ارزیابی کیفیت در تمام بخش ها را مد نظر قرار داده است. تعدادی از معیارهای کیفیت مورد نظر پژوهشگر امتیازات کمتری را کسب نمودند که درخصوص بهبود شاخص های کیفیت در ایستگاه های اصلی و فرعی و بهبود کیفیت ارائه

خدمات به مسافرین، پژوهشگر بخش پیشنهادات تعدادی پیشنهاد ارائه کرد که با توجه به آنها می‌توان تا حدودی به نقاط ضعف فائق آمد.

### پیشنهادها

از آنجاکه آموزش نقش عمده ای در تمام زمینه‌ها بر عهده دارد، توجه ویژه به امر آموزش در تمامی سطوح پرسنلی از جمله پزشکان، پرستاران، بهیاران، رانندگان، مسئولین ایستگاه‌ها، پرسنل ایستگاه‌ها، پرسنل خدمات و مسافران نقش مهمی در بهبود کیفیت ارائه خدمات مسافری خواهد داشت.

با توجه به اینکه دسترسی به مراکز درمانی دیگر از ایستگاه‌های مترو راحت نمی‌باشد در اختیار گذاشتن نقشه دسترسی محلی و استفاده از پرسنل آشنا به مسیرها در این پایگاه‌ها مفید خواهد بود.

با توجه به جایگاه استقرار ایستگاه‌ها، وجود ترافیک سنگین و دور بودن مراکز درمان در سطح شهر که عاملی برای استفاده زیاد و مکرر از آمبولانس شرکت به منظور رسیدن بر بالین مصدوم و دیر رسیدن به مراکز درمانی دیگر می‌شود، انجام کار مطالعاتی در خصوص جایگاه ایستگاه‌ها و مراکز درمانی در آینده مفید خواهد بود.

تدوین دستورالعمل‌های استاندارد در خصوص امداد و کمک‌های اولیه برای ایجاد هماهنگی بین مسئولین ایستگاه و پرسنل پایگاه فوریت‌های

پزشکی به منظور مشخص شدن وظایف هر کدام از گروه‌های کاری در شرکت بهره‌برداری مفید می‌باشد.

برنامه‌ریزی در خصوص آموزش و انجام کار مطالعاتی و تحقیقاتی برای حفظ آمادگی پایگاه در بروز بحران‌ها نیز از پیشنهادات این مطالعه می‌باشد.

تهیه تجهیزات، وسایل رفاهی و داروهای مورد لزوم در پایگاه به اندازه کافی و سالم در تمام شیفت‌ها و الزام به شناسنامه دار کردن تمام تجهیزات از نظر نحوه عملکرد، طرز نگهداری و بازبینی این تجهیزات و ملزومات در هر شیفت کاری توسط مسئولین مربوطه نیز در این پایگاه‌ها باید انجام گیرد.

نصب علائم و تابلوهای راهنما در پایگاه و در اختیار گذاشتن بروشورهایی راجع به گردش کار در پایگاه فوریت‌های پزشکی ضروری به نظر می‌رسد.

ایجاد اتاق‌های مخصوص استفاده مصدومان در ایستگاه‌های فرعی تا رسیدن تیم امداد ضروری به نظر می‌رسد.

طراحی و اجرای سیستم‌هایی برای ثبت رایانه‌ای زمان اعلام و نوع حوادث از جانب مسئولین و کارکنان ایستگاه‌ها مفید می‌باشد.

طراحی و اجرای سیستم‌های جلب و توسعه مشارکت فردی و گروهی کارکنان از جمله اجرای

سیستم مشارکت‌ها و پیشنهادهای فردی و گروهی مفید می‌باشد.

شناسایی فرصت‌های علمی و تحقیقاتی برای کارکنان در داخل و خارج از سازمان و تسهیم منظم، مناسب و عادلانه آنها مفید می‌باشد.

الزام به اجرای سیستم مدیریت کیفیت ایزو ۹۰۰۱ در پایگاه فوریت‌های پزشکی مفید می‌باشد.

### سپاسگزاری

بدینوسیله از تمام کسانی که ما را در انجام مراحل مختلف این پژوهش یاری نموده‌اند، کمال تشکر و سپاسگزاری را داریم .



1. Rahnavard B. Study of Principles of Genuine Pondering in Production Chain of Passenger Services of Tehran Metro Company, presented at Human Resources Conference of UITP held in Germany. 2008. P.23.[In Persian]
2. Development and Transportation Monthly, published in 2007.P.8.
3. Imam M. Job Motivation Satisfaction and Customer Leniency at Tehran Urban and Suburban Railway Company (Metro), presented at Human Resources Conference of UITP hold in Germany. 2008. P.23. [In Persian]
4. Reports by Health Deputy of Ministry of Health, Treatment and Medical Education, State Management Center of Medical Emergencies and Accidents.2004.P.32.
5. Divandari, A Delkhah, J. "Compilation and Design of a Model to evaluate the customers, satisfaction in Banking Industries and measuring the satisfaction of customers of Bank Mellat based thereupon" Commercial Resources Periodical;2006. 37:185-223.
6. Kezemi A. Political Management and Governmental Policy, Islamic Culture Publication Office, Tehran, 1<sup>st</sup> printing, 2000. P.45 .[In Persian]
7. Jamal A., Naser, K. Customer satisfaction and retail banking: an assessment of some of the key antecedents of customer satisfaction in retail banking", European Journal of Marketing, 2002; 20(4): pp. 146-160.
8. Aghlmand, et al. Evaluation Methods of Quality of Health and Treatment Services. Collection of essay of the 6<sup>th</sup> International Conference of Quality Management, 2005.P:23. .[In Persian]
9. Hoseinia, M .Determining the patients' satisfaction rate of the process of going to a doctor in the city of Kerman, Doctorate thesis, Kerman University of Medical Sciences and Treatment – Health Services, Kerman. 2004. P.45. [In Persian]
- 10.Rezaei, M, Customer Satisfaction Model. 1<sup>st</sup> National Conference of Procurement Chain, Tehran, 2004.P.12-15. .[In Persian]
- 11.Sánchez E; Letona J; González R; García M; Darpón J and Garay J. "A descriptive study of the implementation of the EFQM excellence model and underlying tools in the Basque Health

- Service” .[abstract].\_International Journal of Quality Health Care;.2005;18(1):58-5.[on-line]http://intghc.oxfordjournals.org[18.july.2009]
12. Bartolomeo S; Sanson G; Nardi G; Scian F; Michelutto V; Lattuada L. Effects of 2 Patterns of Prehospital Care on the Outcome of Patients With Severe Head Injury. [abstract]. International Journal of Quality Health Care. 2000. 12(2):105-113. [online] http://intghc.oxfordjournals.org[18.july.2009]. .[In Persian]
13. Hafezi, A. Study of Customers' Satisfaction Indexes of Major Posts and Presenting Customer – oriented Strategies. Master's degree thesis. Tehran University, Tehran. 1997. P.56. [In Persian]
14. Lami's A. basis of Quality Management, State Committee of Quality Advancement of Ministry of Health, Treatment and Medical Education, Tehran, 1<sup>st</sup> printing. 1999.P.34.[In Persian]

## The Impact of Medical Emergency Base on the Quality of Services to Passengers in Tehran Metro Stations

**Maleki M.R**, Associate Professor of Health Services Administration, Iran University of Medical Sciences, Tehran, Iran

**Corresponding author: Gharehkeh M**, MSc in Health Services Administration, Islamic Azad University, Science and Research Branch, Tehran, Iran

**Tabibi S. J** Associate Professor of Health Services Administration, Iran University of Medical Sciences, Tehran, Iran

**Received:** ۲۰۱۰-۰۵-۰۹

**Accepted:** ۲۰۱۰-۰۶-۰۷

### Abstract

**Background :** Providing medical services to injured passengers and personnel in a short time is the major goal of Tehran metro superior services regarding the progressive increase in population in metropolises; the importance of public transportation network development and also the role of metro in transporting a large number of passengers. This research aims to study the effect of medical emergency bases on the quality of the passenger services in Tehran metro station.

**Methods :** In this cross-sectional research which is case study, about ۴۰۲ persons including emergency personnel (۳۷); customers of main stations (۱۸۵) and customers of secondary stations (۱۸۰) were surveyed by using three separate kinds of questionnaires, which their validity was confirmed by Cronbach's Alfa test (۰,۸۲ for emergency personnel and ۰,۹۰ for customers of the main and secondary stations). The scoring system was determined based on Likert and the related experts' viewpoints.

**Findings :** The findings show the major factors of satisfaction are as follows: the quality indicator of "providing services" in viewpoint of personnel ( $P = ۰,۰۰۴$ ); the indicator of "transportation" in the viewpoint of the main stations customers ( $P = ۰,۰۲۷$ ); and the quality of "reception" in view of secondary stations customers. More satisfaction was gained from the main stations in comparison to secondary ones ( $P = ۰,۰۰۰$ ) and also passengers were more satisfied with medical emergency bases than the referred personnel ( $P = ۰,۰۹۶$ ).

**Conclusion :** According to the results, establishment of medical emergency base is the major factor of customers' satisfaction from main stations and it has a great effect on the quality of passenger services despite less satisfaction of personnel.

**Key words:** customer, medical emergency bases, metro main and secondary stations, quality, passenger service.