



Libyan International Medical University

Faculty of Business Administration

Department of Healthcare Management

Graduation Project

**Measuring Patients Satisfaction with Healthcare Services in private
Hospitals in Libya**

By:

Zaho Mosbah Alzlitni

Under the Supervision of:

Dr. Sabri Elkrghli

Spring 2022



Sabri Elkrghli

Abstract

The aim of this research is to measure patient satisfaction with health care services in private hospitals in Libya. In addition, this research investigates the effects of demographic factors such as gender, age, nationality, education level, and type of occupation, as well as the overall satisfaction of patients in Libya.

The study used a Servqual questionnaire, where the size of the study population was 7,062,408 million people in Libya, and the sample size was 324 participants in the study, and the data were analyzed using spss.28, and using the five-point Likert scale.

The results showed that patients, in general, are satisfied with health care services in private hospitals in Libya, especially the dimensions (reliability, responsiveness, and empathy) while they are not satisfied with (tangibility and assurance).

Finally, the study concluded by mentioning limitations and presenting recommendations.

Keywords: Patients' Satisfaction, Private Hospitals', Libya.

ملخص

الهدف من هذا البحث هو قياس رضا المرضى عن خدمات الرعاية الصحية في المستشفيات الخاصة في ليبيا. بالإضافة إلى ذلك، يبحث هذا البحث في آثار العوامل الديموغرافية مثل النوع والعمر والجنسية ومستوى التعليم ونوع الوظيفة، بالإضافة إلى الرضا العام للمرضى في ليبيا.

استخدمت الدراسة استمارة استبائيته Servqual حيث بلغ حجم مجتمع الدراسة 7,062,408 مليون نسمة في ليبيا، و كان حجم العينة 324 مشاركون في الدراسة، وتم تحليل البيانات باستخدام spss.28، وباستخدام مقياس ليكرت الخماسي.

أظهرت النتائج أن المرضى بشكل عام راضون عن خدمات الرعاية الصحية في المستشفيات الخاصة في ليبيا، خصوصا أبعاد (الموثوقية، والاستجابة، والتعاطف) في حين أنهم غير راضين عن (الملموسية والضمان).

أخيراً، اختتمت الدراسة بذكر التحديات وعرض التوصيات.

الكلمات المفتاحية: قياس رضا المرضى، المستشفيات الخاصة، ليبيا.