

## Patient satisfaction levels with the quality of health and support services in inpatient wards: A study on Al-Khums Medical Center


Saida Emran Mohammed Alswaiedi <sup>1\*</sup>, Samer Farag Ibrahim <sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Department of Nursing, Higher Institute of Medical Sciences and Technologies (Female), Al-Khums, Libya

\*Email: [saidaomran896@gmail.com](mailto:saidaomran896@gmail.com)

## مستوى رضا النزلاء عن جودة الخدمات الصحية والمساندة في الأقسام الإيوائية: دراسة على مركز الخمس الطبي

سعيدة عمران محمد السويدي <sup>1\*</sup> ، سمير فرج إبراهيم بن رزق <sup>2</sup>  
<sup>1,2</sup> قسم التمريض، المعهد العالي للعلوم والتقنيات الطبية بنات، الخمس، ليبيا

Received: 12-01-2026	Accepted: 13-03-2026	Published: 25-03-2026
	Copyright: © 2026 by the authors. This article is an open-access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license ( <a href="https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/">https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/</a> ).	

### Abstract

This study aimed to assess the level of patient satisfaction with healthcare and supportive services provided in inpatient departments at Al-Khums Medical Center, Libya. A descriptive-analytical approach was adopted, and data were collected from a sample of 93 inpatients using a structured questionnaire based on a five-point Likert scale.

The results revealed a high overall satisfaction level (mean = 3.85/5), particularly regarding medical and nursing staff performance. However, food quality recorded the lowest satisfaction level (mean = 2.20), indicating a critical weakness in supportive services.

The study recommends improving supportive services, especially food quality, and enhancing the physical environment, while maintaining the high performance of medical staff.

**Keywords:** Patient satisfaction, quality of healthcare services, support services, SERVQUAL, Likert scale.

### المخلص

هدفت هذه الدراسة إلى قياس مستوى رضا النزلاء عن جودة الخدمات الصحية والمساندة المقدمة في الأقسام الإيوائية بمركز الخمس الطبي، وتحليل العوامل المؤثرة في هذا الرضا. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات من عينة مكونة من (93) نزلياً باستخدام استبيان مبني على مقياس ليكرت الخماسي.

أظهرت النتائج أن مستوى الرضا العام مرتفع بمتوسط (3.85 من 5)، حيث سجلت أعلى مستويات

الرضا في الجوانب المتعلقة بالكادر الطبي والتمريضي، خاصة من حيث التواصل والشعور بالأمان. في المقابل، سجلت جودة الطعام أدنى مستوى رضا بمتوسط (2.20)، مما يشير إلى وجود قصور واضح في الخدمات المساندة.

توصي الدراسة بضرورة تحسين جودة الخدمات الداعمة، خاصة التغذية، وتعزيز البيئة المادية للأقسام الإيوائية، مع الحفاظ على مستوى الأداء المرتفع للكوادر الطبية.

**الكلمات المفتاحية:** رضا المرضى، جودة الخدمات الصحية، الخدمات المساندة، مقياس ليكرت. **المقدمة:**

يعد رضا المستفيدين عن الخدمات من أهم الركائز التي تقوم عليها استراتيجيات المؤسسات الصحية الحديثة، سواء كانت عامة أو خاصة<sup>[1]</sup>. ففي ظل التنافسية المتزايدة والتركيز العالمي على حقوق المريض، لم يعد تقديم الرعاية الطبية كافياً بحد ذاته، بل أصبح تقييم هذه الرعاية من وجهة نظر المستفيد هو المعيار الحقيقي لنجاح المؤسسة<sup>[2]</sup>. ويُعرف رضا المريض بأنه التقييم النهائي لأداء جودة الخدمة المقدمة، وهو نتاج مقارنة بين الخدمة الصحية المتوقعة (المرغوب فيها) والخدمة الصحية الفعلية التي تلقاها المريض<sup>[3]</sup>. إن تحقيق مستوى عالٍ من الرضا يساهم بشكل مباشر في تعزيز ولاء النزلاء، وتحسين النتائج العلاجية، وبناء سمعة إيجابية للمؤسسة الصحية. ولهذا فإن فهم العوامل التي تؤثر في هذا الرضا، لا سيما في الأقسام الإيوائية التي تمثل فترة احتكاك طويلة ومكثفة بين المريض والمؤسسة، أصبح ضرورة قصوى لضمان استمرارية التحسين، لا تقتصر الخدمات المقدمة داخل المستشفيات على الرعاية الطبية والتمريضية المباشرة فحسب، بل تشمل منظومة متكاملة من الخدمات المساندة التي تعد بمثابة شريان الحياة الذي يضمن سير العمليات الأساسية للرعاية<sup>[3]</sup>. وتُعرف هذه الخدمات بأنها خدمات الدعم الإداري واللوجستي والفني التي لا تدخل ضمن نطاق التشخيص والعلاج المباشر، ولكنها تؤثر بشكل حاسم على جودة الإقامة وراحة المريض، وتشمل الخدمات المساندة عناصر حيوية مثل خدمات التغذية (الطعام). خدمات النظافة والصيانة للمرافق وخدمات المصبغة والبياضات والخدمات الإدارية المساندة كالتنسيق والمواعيد<sup>[4]</sup>. وفي الأقسام الإيوائية، يصبح تأثير هذه الخدمات مضاعفاً، حيث أن جودة البيئة المادية المحيطة بالمريض (الملموسية) تؤثر بشكل مباشر على حالته النفسية وتصوره العام لجودة الرعاية، مما يجعلها جزءاً لا يتجزأ من تجربة المريض الشاملة ومحدداً رئيسياً لرضاه<sup>[4][5]</sup>.

### مشكلة البحث

على الرغم من الاهتمام المتزايد بجودة الخدمات الصحية، إلا أن العديد من المؤسسات الصحية تعاني من تفاوت في مستوى رضا المرضى، خاصة فيما يتعلق بالخدمات المساندة. ومن هنا تبرز مشكلة الدراسة في التساؤل حول مستوى رضا النزلاء عن الخدمات المقدمة في مركز الخمس الطبي، والعوامل المؤثرة في هذا الرضا.

### أسئلة البحث:

ما مستوى رضا النزلاء عن الخدمات الصحية؟

ما مستوى رضاهم عن الخدمات المساندة؟

ما العوامل الأكثر تأثيراً في رضاهم؟

## 2- الرضى عن الخدمات المقدمة داخل المستشفيات وأساليب قياسه:

يعد الرضا عن الخدمات المقدمة داخل المستشفيات، وخاصة في الأقسام الإيوائية، مفهوماً متعدد الأبعاد يتأثر بمجموعة من العوامل التي يمكن تصنيفها وفقاً لنماذج قياس الجودة المعروفة، مثل نموذج [2] SERVQUAL. وتتركز هذه الأبعاد حول:

### جدول رقم (1) يوضح أبعاد جودة الخدمات<sup>[2]</sup>

الوصف وعلاقته برضا النزلاء	البعد
مظهر المرافق، نظافة الغرف جودة الأثاث والمعدات، وهو بعد بالغ الأهمية في الأقسام الإيوائية.	الملموسية (Tangibles)
القدرة على تقديم الخدمة الموعودة بدقة وموثوقية مثل تقديم الأدوية والوجبات في مواعيدها المحددة.	الاعتمادية (Reliability)
سرعة استجابة الكادر لنداءات المريض وطلباته، خاصة فيما يتعلق بالخدمات المساندة.	الاستجابة (Responsiveness)
معرفة الموظفين وقدرتهم على بث الثقة والاطمئنان في نفوس النزلاء.	الضمان (Assurance)
الاهتمام الفردي الذي يُظهره الموظفون، والتعامل مع المريض كشخص وليس كحالة مرضية فقط.	التعاطف (Empathy)

لضمان التحسين المستمر، يجب على المؤسسات الصحية تبني أساليب منهجية لقياس هذا الرضا. وتتنوع أساليب قياس الرضى بين الأدوات الكمية والنوعية، حيث تستخدم الاستبيانات المعتمدة كأداة رئيسية لجمع البيانات حول تجربة المريض (PXM)<sup>[4]</sup>. كما تعد المقابلات الشخصية أداة فعالة للحصول على تقييم حقيقي وعميق لمدى الرضا، وتمكن من فهم الدوافع الكامنة وراء تقييمات النزلاء<sup>[4]</sup>. بالإضافة إلى ذلك، يمكن قياس الرضا بشكل غير مباشر من خلال تحليل نتائج الرعاية، مثل معدلات الشفاء والالتزام بخطة العلاج.

### 3- منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة الحالية على المنهج الوصفي التحليلي، وهو المنهج الذي يناسب الدراسات التي تهدف إلى وصف الظواهر وتحليلها كما هي في الواقع، وتحديد العلاقات بين متغيراتها. يهدف هذا المنهج إلى جمع البيانات حول مدى رضا النزلاء عن الخدمات المقدمة في مركز الخمس الطبي، وتحليل هذه البيانات إحصائياً للوصول إلى نتائج دقيقة وموضوعية.

### 4- مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع النزلاء المقيمين في الأقسام الداخلية بمركز الخمس الطبي خلال فترة إجراء الدراسة، وتمثلت عينة الدراسة في مجموعة من النزلاء المقيمين في الأقسام التي تتوفر فيها شروط الإقامة الطويلة نسبياً، وهي أقسام الباطنة والجراحة (رجال ونساء) والنساء والولادة، وقد تم استبعاد أقسام الطوارئ والأطفال والعناية الفائقة لعدم انطباق شروط الاستبيان عليها.

بلغ حجم عينة الدراسة (93) نزلياً، حيث تم توزيع صحيفة الاستبيان عليهم خلال الفترة الممتدة من 8 سبتمبر 2025 إلى 14 أكتوبر 2025.

**5- أداة جمع البيانات: (الاستبيان)**

تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة الدراسة، وقد تم تصميمه لقياس مدى رضا النزلاء عن الخدمات المقدمة، اعتمد الاستبيان على مقياس ليكرت الخماسي، حيث تم تخصيص الأوزان التالية لخيارات الإجابة:

**جدول رقم (2) يوضح أوزان مقياس ليكرت الخماسي**

خيار الإجابة	راض جداً	راض	محايد	غير راض	غير راض جداً
الوزن الرقمي	5	4	3	2	1

**1- محاور الاستبيان**

تضمن الاستبيان مجموعة من العبارات التي تغطي جوانب مختلفة من الخدمات المقدمة، ويمكن تصنيفها ضمن المحاور التالية:

1. الرضا عن الكادر الطبي والمهنية: وتشمل عبارات تتعلق بالتواصل، واحترام الخصوصية، والثقة بالكوادر الطبية والشعور بالأمان (العبارات: 1,2,8,9).
2. الرضا عن الكادر التمريضي: وتشمل عبارة تتعلق بمدى تعاون واستجابة عناصر التمريض (العبارة: 3).
3. الرضا عن البيئة المادية والخدمات المساندة: وتشمل عبارات تتعلق بنظافة المرافق، وراحة السرير وهدوء الجناح، وجودة الطعام (العبارات: 4,5,6).
4. الرضا عن الإجراءات الإدارية: وتشمل عبارة تتعلق بسهولة إجراءات الدخول للمستشفى (العبارة: 7).
5. الرضا العام والتوصية: وتشمل عبارة عن الرضا العام عن الخدمات، وسؤال إضافي حول التوصية بالمركز العبارتان: (10,11).

**2- الأساليب الإحصائية المستخدمة:**

لتحليل البيانات التي تم جمعها تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية الوصفية المناسبة لطبيعة البيانات المجمع عبر مقياس ليكرت وذلك باستخدام برنامج التحليل الإحصائي. وتشمل هذه الأساليب:

1. التكرارات والنسب المئوية: لوصف خصائص عينة الدراسة وتوزيع إجاباتهم على عبارات الاستبيان.
2. المتوسط الحسابي (Arithmetic Mean): لتحديد مستوى الرضا العام للنزلاء عن كل عبارة من عبارات الاستبيان.
3. الانحراف المعياري (Standard Deviation): لقياس مدى تشتت استجابات النزلاء حول المتوسط الحسابي، مما يعكس درجة التجانس في الآراء.

**3- معيار الحكم على مستوى الرضا:**

للحكم على مستوى الرضا بناءً على قيمة المتوسط الحسابي، تم اعتماد المدى التالي لتفسير النتائج. والذي تم حسابه بقسمة طول المقياس (5-1 = 4) على عدد مستويات الرضا (3 مستويات منخفض، متوسط، مرتفع)، أي: (1.33 = 3/4).

## جدول رقم (3) يوضح معيار مستوى الرضا.

مستوى الرضا	المدى
مستوى رضا منخفض	2.33 – 1.00
مستوى رضا متوسط	3.67 – 2.34
مستوى رضا مرتفع	5.00 – 3.68

## 6- عرض وتحليل نتائج الدراسة:

## 1- تحليل مستوى الرضا العام عن الخدمات المقدمة:

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عبارة من عبارات الاستبيان، وتم ترتيبها تنازلياً لتحديد أولويات الرضا لدى النزلاء. يوضح الجدول التالي هذه النتائج:

## جدول رقم (4) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وترتيب عبارات الرضا

الترتيب	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الرضا
1.	مدى فهم المريض للتواصل مع الطبيب حول حالته	4.33	0.93	مرتفع
2.	شعور المريض بالأمان أثناء تلقي العلاج	4.25	0.99	مرتفع
3.	مدى تعاون واستجابة عناصر التمريض لاحتياجات المريض	4.24	1.07	مرتفع
4.	مدى احترام الطبيب الخصوصية وسرية معلومات المريض	4.24	1.02	مرتفع
5.	مدى ثقة المريض بالكوادر الطبية المشرفة عليه	4.15	0.98	مرتفع
6.	مدى نظافة الغرف ودورات المياه	3.83	1.27	مرتفع
7.	الرضا العام للمريض عن الخدمات المقدمة له بصفة عامة	3.81	1.03	مرتفع
8.	سهولة إجراءات الدخول للمستشفى	3.77	1.07	مرتفع
9.	راحة السرير وهدوء الجناح	3.67	1.25	متوسط
10.	جودة الطعام المقدم أثناء فترة الإقامة	2.20	1.17	منخفض

## 2- تحليل النتائج الإجمالية

1. المتوسط العام للرضا: بلغ المتوسط العام لرضا النزلاء عن الخدمات المقدمة 3.85، وهو ما يقع ضمن فئة مستوى الرضا المرتفع (المدى 3.68 - 5.00)، مما يشير إلى أن النزلاء بشكل عام راضون عن الخدمات المقدمة في مركز الخمس الطبي.
2. أعلى مستويات الرضا:

- جاءت العبارة "مدى فهم المريض للتواصل مع الطبيب حول حالته" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 4.33، مما يعكس كفاءة عالية في التواصل بين الأطباء والمرضى، وهو عامل حاسم في جودة الخدمة الصحية.
- تلتها عبارات "شعور المريض بالأمان أثناء تلقي العلاج" (4.25) . و"مدى تعاون واستجابة عناصر التمريض" (4.24)، و"مدى احترام الطبيب لخصوصية وسرية معلومات المريض" (4.24)، مما يؤكد أن الجوانب المتعلقة بالكوادر البشرية (الأطباء والتمريض) تحظى برضا عالي جداً من النزلاء.
- 3. أدنى مستويات الرضا:
  - جاءت العبارة "جودة الطعام المقدم أثناء فترة الإقامة" في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي منخفض جداً بلغ 2.20، وهو ما يقع ضمن فئة "مستوى الرضا المنخفض" (المدى 1.00 - 2.33)، تشير هذه النتيجة إلى وجود مشكلة حقيقية ومباشرة في جودة خدمة الإعاشة المقدمة للنزلاء، وتتطلب تدخلاً فورياً.
  - جاءت عبارة "راحة السرير وهدوء الجناح" في المرتبة التاسعة بمتوسط 3.67، وهو يمثل الحد الفاصل بين مستوى الرضا المتوسط والمرتفع، مما يشير إلى أن البيئة المادية (الإقامة) تحتاج إلى تحسينات لرفع مستوى الرضا عنها.

#### جدول رقم (5) يوضح توزيع إجابات النزلاء على سؤال التوصية.

الإجابة	التكرار (ن)	النسبة المئوية (%)
نعم (يوصي)	63	64.95%
لا (لا يوصي)	15	15.46%
غير متأكد	19	19.59%
المجموع	97	100.00%

تشير النتائج في الجدول رقم (2) إلى أن 64.95% من النزلاء يوصون معارفهم بتلقي العلاج في مركز الخمس الطبي، بينما 15.46% فقط لا يوصون، وحوالي 19.59% غير متأكدين. هذه النسبة المرتفعة من التوصية أكثر من الثلثين تتفق مع نتيجة المتوسط العام للرضا (3.85 - مستوى مرتفع)، وتؤكد أن الرضا العام للنزلاء مرتفع، وأن الجوانب الإيجابية المتعلقة بالكوادر الطبية والتمريضية تتغلب على الجوانب السلبية المتعلقة بالخدمات المساندة (كالطعام والإقامة)، مما يدعم الفرضية بشكل عام.

#### 7- مناقشة النتائج:

أظهرت نتائج الدراسة أن المتوسط العام لرضا النزلاء عن الخدمات المقدمة في مركز الخمس الطبي بلغ 3.85، وهو ما يمثل مستوى رضا مرتفعاً. ويمكن مناقشة هذه النتيجة من خلال تحليل العوامل التي ساهمت في هذا المستوى العالي، وتلك التي أدت إلى تراجعها في بعض الجوانب:

## 1- عوامل الرضا المرتفع (الخدمات الأساسية والكوادر البشرية).

- جودة التواصل والمهنية: احتلت العبارات المتعلقة بالتواصل مع الطبيب (4.33)، والشعور بالأمان (4.25)، واحترام الخصوصية (4.24)، والثقة بالكوادر الطبية (4.15) المراتب الخمس الأولى في سلم الرضا. تشير هذه النتائج إلى أن الخدمة الطبية الأساسية المقدمة في المركز تتسم بالمهنية العالية والثقة المتبادلة بين النزول والكوادر الطبي. هذا يتماشى مع تعريف الرضا الذي يركز على مقارنة الأداء الفعلي بالتوقعات، حيث يبدو أن أداء الكوادر الطبية قد فاق توقعات النزلاء في هذه الجوانب الحيوية.

- دور التمريض: حصول عبارة "مدى تعاون واستجابة عناصر التمريض" على متوسط مرتفع (4.24) يؤكد الدور الإيجابي والفعال الذي يلعبه الكادر التمريضي في تلبية احتياجات النزلاء، وهو ما يعد ركيزة أساسية في جودة الرعاية الصحية.

## 2- عوامل الرضا المنخفض (الخدمات المساندة)

- جودة الطعام ( نقطة ضعف حرجة): جاءت عبارة "جودة الطعام المقدم أثناء فترة الإقامة" في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي منخفض جداً بلغ 2.20، وهو يقع ضمن مستوى الرضا المنخفض. هذه النتيجة تمثل نقطة ضعف واضحة وحرجة في الخدمات المساندة التي يقدمها المركز على الرغم من أن الرضا العام مرتفع، إلا أن هذا الجانب يمثل عامل إحباط (Dissatisfier) قوياً. حيث أن جودة الطعام ترتبط ارتباطاً مباشراً براحة النزول النفسية والجسدية أثناء الإقامة، وتؤثر سلباً على التجربة الكلية للخدمة.

- البيئة المادية: جاءت عبارة "راحة السرير وهدوء الجناح" بمتوسط (3.67)، وهو متوسط يلامس الحد الأدنى لمستوى الرضا المرتفع. هذا يشير إلى أن البيئة المادية للمركز (التي تندرج تحت الخدمات الفندقية المساندة) تحتاج إلى تحسينات لضمان راحة النزلاء بشكل كامل

## 8- اختبار فرضية الدراسة:

نصت فرضية الدراسة على: "رضا النزلاء عن الخدمات المقدمة يزيد كلما تحسنت الخدمات المساندة للخدمات الطبية".

- دعم الفرضية: تشير النتائج إلى أن الفرضية مدعومة بشكل عام، حيث أن المتوسط العام للرضا مرتفع (3.85). كما أن نسبة التوصية بالمركز عالية (64.95%). هذا الارتفاع في الرضا العام يعود بشكل أساسي إلى قوة الخدمات الأساسية (الكوادر الطبية والتمريضية).

- تحدي الفرضية: مع ذلك، فإن النتيجة المنخفضة جداً لجودة الطعام (2.20) تمثل تحدياً للفرضية. فبالرغم من أن الخدمات الأساسية ممتازة، إلا أن فشل أحد أهم الخدمات المساندة (الطعام) أدى إلى تراجع المتوسط العام للرضا، ويؤكد أن إهمال الخدمات المساندة يمكن أن يقوض بشكل كبير الانطباع الإيجابي الناتج عن جودة الخدمات الطبية الأساسية. هذا يبرهن على أهمية الخدمات المساندة كعامل حاسم في تحقيق الرضا الكلي، كما ورد في الإطار النظري للدراسة.

## 9- التوصيات والمقترحات:

توصلت الدراسة إلى التوصيات التالية :

1. المعالجة الفورية لجودة الطعام: يجب على إدارة مركز الخمس الطبي اتخاذ إجراءات فورية لتحسين جودة ونوعية الطعام المقدم للنزلاء، حيث يمثل هذا الجانب أدنى مستويات الرضا وأكثرها تأثيراً سلبياً على تجربة النزيل.
2. الاستثمار في البيئة المادية: العمل على تحسين راحة الأسرة وضمان هدوء الأجنحة، خاصة وأن هذه العبارة جاءت في مستوى متوسط مرتفع، مما يشير إلى إمكانية رفعها إلى مستوى الرضا المرتفع بتحسينات بسيطة.
3. الحفاظ على مستوى الكوادر البشرية: ضرورة المحافظة على مستوى الأداء المتميز للكوادر الطبية والتدريبية، والاستمرار في برامج التدريب التي تركز على التواصل الفعال، واحترام الخصوصية، والاستجابة السريعة لاحتياجات النزلاء، حيث تمثل هذه الجوانب نقاط قوة رئيسية للمركز.

### المراجع:

- 1- جودة الخدمات الصحية وأثرها في تحقيق رضا الزبون - دراسة حالة المستشفى المختلط (ResearchGate).
- 2- محددات جودة الخدمات الصحية وعلاقتها برضا العملاء في المستشفيات الحكومية (journals.ekb.eg).
- 3- إدارة الخدمات المساندة hcac.jo/portals/0/Resources/Guidance-Support-Services.pdf
- 4- الجالي سليمان إبراهيم. اتجاهات العمالة التمريضية الوطنية نحو العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي. الأكاديمية الليبية: ماجستير، 2009.
- 5- 20 سؤالاً عن استبيان رضا المرضى (المدونة العربية) (questionpro.com/blog/ar)
- 6- رضا المستفيدين عن جودة الخدمات الصحية دراسة حالة مستشفى (journals.ajsrp.com).

### Compliance with ethical standards

#### Disclosure of conflict of interest

The authors declare that they have no conflict of interest.

**Disclaimer/Publisher's Note:** The statements, opinions, and data contained in all publications are solely those of the individual author(s) and contributor(s) and not of JLABW and/or the editor(s). JLABW and/or the editor(s) disclaim responsibility for any injury to people or property resulting from any ideas, methods, instructions, or products referred to in the content.