

Paweł Kalinowski¹, Urszula Bojakowska²

¹Samodzielna Pracownia Epidemiologii, Uniwersytet Medyczny w Lublinie

²Studium Doktoranckie przy Samodzielnej Pracowni Epidemiologii, Uniwersytet Medyczny w Lublinie

Ocena satysfakcji z opieki pielęgniarskiej wśród pacjentów po operacji usunięcia zaćmy w prywatnej klinice okulistycznej

Assessment of satisfaction with nursing care among patients after cataract removal surgery in a private ophthalmology clinic

STRESZCZENIE

Wstęp. Jednym z warunków koniecznych do uzyskania pozytywnych wyników leczenia, obok kompetencji i zaangażowania personelu, jest satysfakcja pacjenta, rozumiana jako subiektywna ocena oparta na indywidualnym doświadczeniu, wymaganiach i oczekiwaniach.

Cel pracy. Celem pracy była ocena satysfakcji z opieki pielęgniarskiej wśród pacjentów po zabiegu operacyjnym usunięcia zaćmy.

Materiał i metody. Materiał stanowi 100 anonimowych ankiet wypełnionych przez pacjentów (61 kobiet, 39 mężczyzn) po zabiegu operacyjnym usunięcia zaćmy. Pytania dotyczyły opieki pielęgniarskiej w czasie pobytu w Prywatnej Klinice Okulistycznej. Otrzymane wyniki przeanalizowano i opracowano metodami statystyki opisowej.

Wyniki. Wyniki odnoszące się do opieki pielęgniarskiej wykazują wysoki poziom zadowolenia wśród pacjentów. W badanej grupie ponad 96% respondentów uważało, że pielęgniarki poświęciły im wystarczającą ilość czasu. Wszyscy pacjenci z badanej grupy wskazali, że pielęgniarki były zawsze w stosunku do nich życzliwe, cierpliwe i uprzejme. Podczas wykonywania czynności pielęgniarskich większość respondentów uważała, że zachowano wobec nich poczucie godności i intymności, tylko 3% miało odmienne zdanie. Znaczna grupa ankietowanych (90%) oceniła, że pielęgniarki sprawujące opiekę potrafiły udzielić wsparcia, wysłuchać i zmniejszyć lęk przed zabiegiem.

Wnioski. Pacjenci w zdecydowanej większości byli zadowoleni z opieki pielęgniarskiej podczas pobytu w Klinice. Postawa personelu była ważnym elementem pozytywnie wpływającym na zadowolenie pacjentów.

Problemy Pielęgniarstwa 2013; 21 (2): 173–178

Słowa kluczowe: pielęgniarka, opieka pielęgniarska, pacjent, satysfakcja pacjenta

ABSTRACT

Introduction. One of the conditions necessary to obtain positive treatment results, apart from competence and staff involvement, is patient satisfaction. It is understood as subjective assessment based on individual experience, requirements and expectations.

Aim. To assess satisfaction with nursing care among patients after cataract removal surgery.

Material and methods. The material consists of 100 anonymous questionnaires completed by patients (61 women, 39 men) after cataract removal surgery. Questions related to nursing care during a stay at the Private Clinic of Ophthalmology. The obtained results were analyzed and elaborated using descriptive statistics methods.

Result. The results, relating to nursing care, indicate a high level of satisfaction among patients. In a group of over 96% of respondents thought that nurses devote enough time to them. All members of the study group indicated that nurses were always kind, patient and polite in relations with patients. Majority of respondents believed that during nursing activities

a sense of dignity to them, and intimacy were regarded, only 3% had a different opinion. Large group of respondents (90%) felt that nurses that provided care were able to support, listen and reduce anxiety before surgery.

Conclusions. Vast majority of patients was satisfied with nursing care during their stay at the Clinic. The attitude of the staff was an important part positively influence on patient satisfaction.

Nursing Topics 2013; 21 (2): 173–178

Key words: nurse, nursing care, patient, patients satisfaction

Wstęp

W myśl filozofii współczesnego zarządzania jakością w placówkach ochrony zdrowia, satysfakcja pacjenta stanowi najważniejszy element oceny jakości w opiece zdrowotnej, a opieka pielęgniarska jest czynnikiem determinującym całościową satysfakcję pacjentów [1]. W wymiarze praktycznym umożliwia zebranie informacji o potrzebach i oczekiwaniach chorych, co w perspektywie służy poprawie wyników leczenia [2].

Wzrost zainteresowania potrzebami pacjentów i ich opinią o jakości usług, a także doznana bądź nie satysfakcją nastąpił w połowie lat 90. Na zmieniającym się rynku usług medycznych, gdzie usługa stała się towarem, ogromny nacisk położono na jakość, bez której nie ma i nie będzie zadowolenia pacjenta [3]. Pacjent w placówkach służby zdrowia jest ich klientem, aczkolwiek stosunkowo od niedawna „odkrytym” i respektowanym. W dobie rosnącej konkurencji na rynku usług medycznych w Polsce oczekiwania pacjentów są coraz częściej badane i traktowane jako czynnik, który współdecyduje o wyborze placówki medycznej przez chorego [4].

Sposobem oceny jakości opieki pielęgniarskiej dokonanej z punktu widzenia pacjenta jest badanie jego satysfakcji, określanej jako subiektywne poczucie zadowolenia powiązane z osobistymi doświadczeniami, oczekiwaniami i wartościami [5].

Satysfakcja pacjenta jest kluczowym wskaźnikiem w branży usług medycznych. Niewątpliwie jest też przepustką do zwiększenia rentowności Kliniki, szczególnie świadczącej komercyjnie usługi medyczne [6].

W opiece nad pacjentem, poza głównymi celami hospitalizacji, równie istotne jest uwzględnianie potrzeb chorych, bez względu na rodzaj schorzenia. Podczas pobytu w szpitalu pacjentowi towarzyszy lęk o zdrowie, strach przed zabiegami medycznymi, problem akceptacji siebie w roli osoby chorej, obawa o sytuację rodzinną i materialną [2]. Pierwszą osobą, z którą spotyka się pacjent przychodząc na oddział jest najczęściej pielęgniarka, która powinna mieć świadomość, że od jej postawy i zachowania zależy pierwsze wrażenie, mające wpływ na dalsze samopoczucie pacjenta w trakcie pobytu w szpitalu [3].

Praca pielęgniarek ulega nieustannym zmianom, co wiąże się zarówno z rozwojem wiedzy medycznej, jak i z oczekiwaniami pacjentów. Pielęgniarki pracu-

jące na oddziałach zabiegowych towarzyszą chorym w szczególnie trudnym i stresującym dla nich czasie diagnozowania i leczenia. To one najwięcej czasu spędzają z pacjentem i to od nich oczekuje się szeroko rozumianych umiejętności i kompetencji związanych z opieką przed- i pooperacyjną [7].

Prawidłowe rozpoznanie potrzeb swoich pacjentów oraz ich spełnianie przyczynia się do lepszej końcowej oceny usługi medycznej przez chorego oraz może gwarantować stałe zainteresowanie tą instytucją zdrowotną, a przez to zapewniać jej możliwość świadczenia swoich usług w sposób nieprzerwany, przy pełnym wykorzystaniu zasobów ludzkich i materiałowych tej instytucji [4].

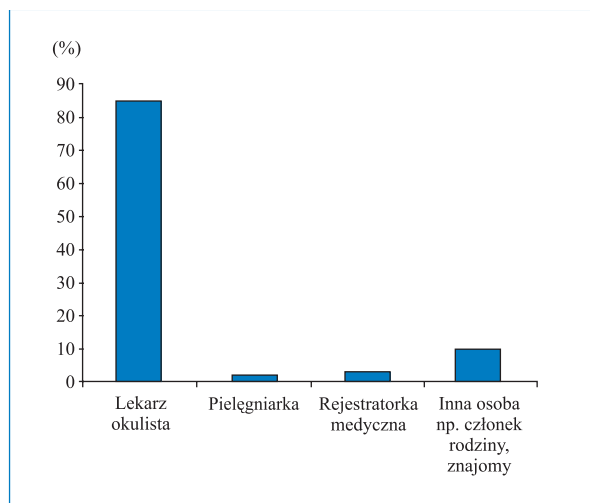
Jakość opieki zdrowotnej zobowiązuje lekarzy i pielęgniarki, jak również pozostałych pracowników do zwrócenia uwagi na fakt, że głównym podmiotem ich pracy jest pacjent i jego dobro. Przeprowadzenie badań dotyczących satysfakcji pacjentów wynika nie tylko z obowiązku oceny efektów pracy personelu. Podyktowane jest także koniecznością sprawdzenia poprzez uzyskane wyniki badań, jasnego obrazu stanu zadowolenia chorych oraz usunięcie — w miarę możliwości — zaistniałych problemów czy uchybień [3].

Cel pracy

Celem pracy była ocena satysfakcji z opieki pielęgniarskiej wśród pacjentów po zabiegu operacyjnym usunięcia zaćmy hospitalizowanych w trybie planowym na oddziale chirurgii jednego dnia w Prywatnej Klinice Okulistycznej.

Materiał i metody

Badanie przeprowadzono wśród pacjentów po zabiegu operacyjnym usunięcia zaćmy z wszczepem soczewki wewnątrzgałkowej przeprowadzanej w trybie planowym na oddziale chirurgii jednego dnia w Prywatnej Klinice Okulistycznej w Lublinie. Badania prowadzono w okresie od października do grudnia 2011 roku, objęto nim 100 osób, 61 kobiet i 39 mężczyzn. Średnia wieku badanych wynosiła 68,4 lat, średnia wieku kobiet wynosiła 69,5 lat, a mężczyzn 67,3 lat. Narzędziem badawczym była ankieta własnego autorstwa, skonstruowana wyłącznie na potrzeby badania. Pacjentów ankietowano w czasie wizyt kontrolnych po zabiegu. Badania przeprowadzono metodą wywiadu standaryzowanego. Obejmował on



Rycina 1. Opinia pacjentów na temat udziału poszczególnych członków zespołu w przekazywaniu informacji o istocie zabiegu

Figure 1. Patients' opinion about the proportion of individual members of the team in providing information about the essence of surgery

37 pytań dotyczących opieki pielęgniarskiej podczas pobytu w Klinice oraz zapotrzebowania pacjentów na wsparcie emocjonalne udzielane przez pielęgniarki w czasie, gdy pozostawali na oddziale. Udział w badaniu był dobrowolny, wszystkim ankietowanym zapewniono anonimowość.

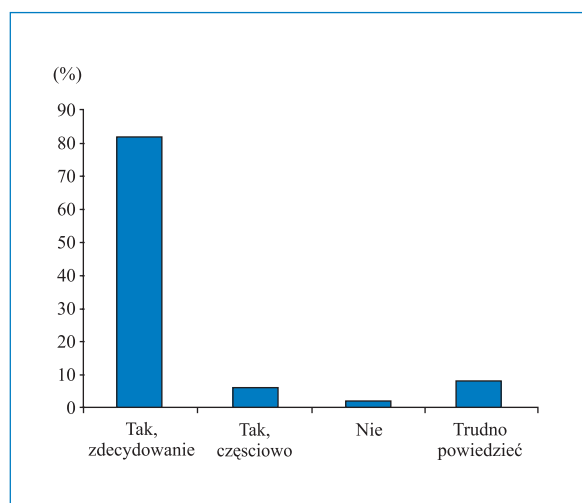
Otrzymane wyniki przeanalizowano i opracowano metodami statystyki opisowej.

Wyniki

W prowadzonych badaniach uwzględniono takie kryteria oceny satysfakcji z opieki pielęgniarskiej, jak: życzliwość, cierpliwość i uprzejmość pielęgniarek, szybkość reagowania na potrzeby pacjentów, informacje przekazywane chorym, w tym dotyczące zabiegu oraz postępowania po nim, zachowania poczucia godności i intymności w czasie wykonywania czynności pielęgniarskich, a także umiejętności udzielenia wsparcia.

W przeprowadzonym badaniu zwrócono uwagę na to kto w największym stopniu przyczynił się do wyjaśnienia istoty zabiegu, na który zgłosili się pacjenci z badanej grupy. Większość (84%) wskazało lekarza okulistę, 11% inną osobę na przykład członka rodziny bądź znajomego, 4% — rejestratorkę medyczną, a tylko nieliczni (3%) udzielili odpowiedzi, że była to pielęgniarka (ryc. 1). Przypuszcza się, że otrzymane wyniki mogą być opatrzone błędem ze względu na trudności w identyfikacji pielęgniarek wśród personelu Kliniki.

Pacjentów zapytano również, czy wyjaśniono im dokładnie na czym polega operacja usunięcia zaćmy.



Rycina 2. Opinia pacjentów na temat wiedzy posiadanej przez personel Kliniki

Figure 2. Patients' opinion about knowledge possessed by Clinic staff

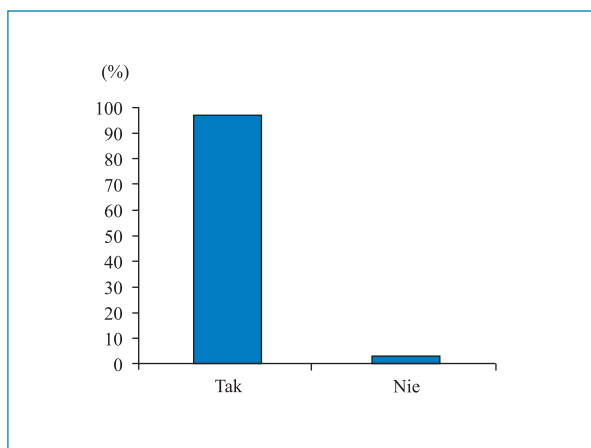
W badanej grupie odpowiedzi były zróżnicowane. Największa liczba osób (39%) odpowiedziała, że wyjaśniono te zagadnienia bardzo dobrze, 21% udzieliło odpowiedzi „dobrze”, 1/5 zadowolająco, taka sama liczba respondentów udzieliła odpowiedzi negatywnych, w tym 4% nie była zadowolona z informacji jakie uzyskali, a aż 16% oświadczyło, że w ogóle nie wyjaśniono im na czym polega operacja usunięcia zaćmy.

Badania uwzględniały także opinię pacjentów na temat wiedzy posiadanej przez personel medyczny w tym pielęgniarki o istocie zabiegu. Zwrócono uwagę, czy personel potrafił tę wiedzę w sposób jasny i zrozumiały przekazać. W badanej grupie 82% odpowiedziało, że personel w ich ocenie zdecydowanie posiadał wystarczającą wiedzę w tym zakresie, 7% uważało że personel posiadał wiedzę częściową, 9% — trudno powiedzieć, a według 2% badanych personel nie posiadał w ogóle wiedzy na ten temat (ryc. 2).

Z analizy zebranego materiału wynika, że pielęgniarki sprawujące opiekę były zawsze życzliwe, cierpliwe i uprzejme, zarówno dla samego pacjenta, jak i jego rodziny, takiej odpowiedzi udzieliło 100% badanej grupy.

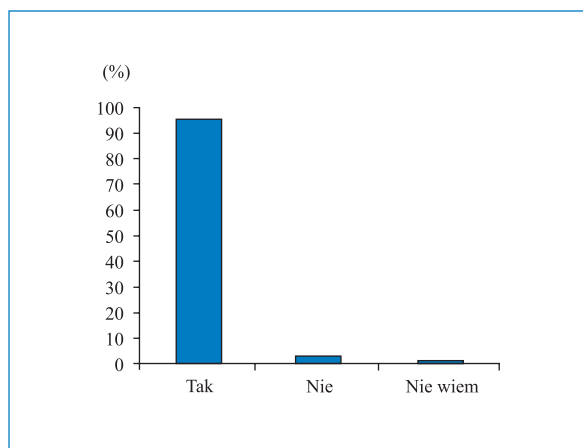
Inny analizowany problem dotyczył zachowania poczucia godności i intymności podczas wykonywania czynności pielęgniarskich. Wśród badanych najczęściej pojawiającą się odpowiedzią była ocena bardzo dobra (97%), tylko 3% badanych miało odmienne zdanie, stwierdzając braki w tym zakresie (ryc. 3).

W badanej grupie zdecydowana większość podopiecznych (90%) stwierdziła, że pielęgniarki opie-



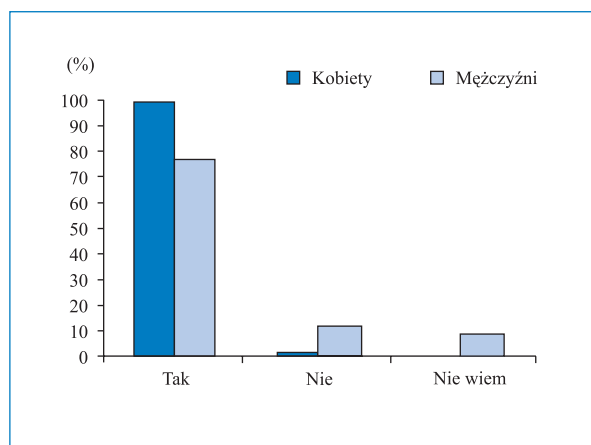
Rycina 3. Zachowanie poczucia godności i intymności w czasie wykonywania czynności pielęgniarskich w opinii pacjentów

Figure 3. Sense of dignity and intimacy during nursing activities in patients' opinion



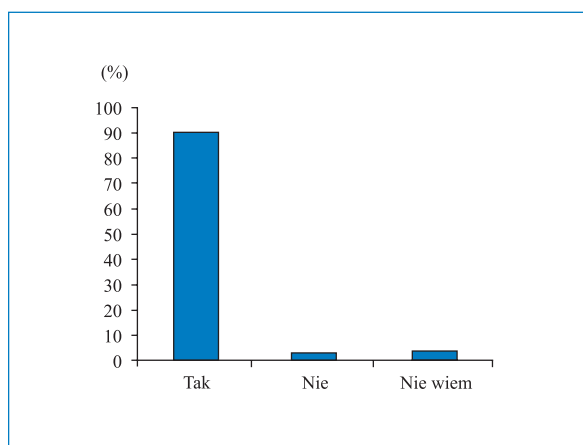
Rycina 5. Opinia pacjentów na temat wystarczającej ilości czasu poświęconego pacjentom przez pielęgniarki

Figure 5. Patients' opinion consider to the time devoted by nurses is sufficient



Rycina 4. Prawidłowa szybkość reagowania personelu pielęgniarskiego na potrzeby chorych

Figure 4. The proper time of response the nurses to the needs of patients



Rycina 6. Analiza opinii pacjentów na temat właściwie udzielanego wsparcia i zmniejszenia lęku przez pielęgniarki w czasie pobytu w Klinice

Figure 6. The analysis of patients' opinions about the proper of support and reduce anxiety by nurses during their stay in a Clinic

kujące się nimi w czasie pobytu w Klinice szybko reagowały na ich potrzeby. Część respondentów odpowiedziała „nie wiem” (4%), 6% uważało, że pielęgniarki w ogóle nie reagowały na potrzeby podopiecznych. Interesujący jest fakt, że więcej zastrzeżeń do szybkości reakcji pielęgniarek posiadali mężczyźni niż kobiety (78% v. 98%) (ryc. 4).

Badania uwzględniały także opinię pacjentów na temat czasu, jaki poświęciły im pielęgniarki podczas pobytu w Klinice. W badanej grupie respondenci najczęściej wskazywali odpowiedź, że pielęgniarki poświęciły im wystarczającą ilość czasu, braki w tym zakresie zgłosiło 3% badanych, a 1% nie miało zdania na ten temat (ryc. 5).

Z badań wynika również, że personel sprawujący opiekę potrafił udzielić wsparcia, wysłuchać i zmniejszyć lęk. W ogólnej ocenie tylko niespełna 4% respondentów oceniło ten aspekt negatywnie, a zdecydowana większość badanych (90%) była usatysfakcjonowana (ryc. 6).

Ostatni problem dotyczył informacji przekazywanych na temat zaleceń i wskazówek w związku z postępowaniem po zabiegu, co bez wątpienia należy do obowiązków personelu medycznego. Z tego względu zwrócono uwagę, czy przed wypisem do domu zostały one przedstawione badanym pacjentom. W badanej grupie 88% badanych wskazało, że takie zalecenie

zostały mu przekazane, natomiast 12% stwierdziło, że takich informacji nie otrzymali.

Dyskusja

Satysfakcja pacjenta obok wiedzy i doświadczenia personelu, jak również dostępu do coraz nowocześniejszych metod diagnostycznych jest warunkiem koniecznym do uzyskania dobrych wyników leczenia. W wymiarze praktycznym umożliwia zebranie informacji o potrzebach i oczekiwaniach chorych [2].

Na podstawie badań prowadzonych w prywatnym szpitalu w Teheranie wykazano, że poprawa jakości usług ma strategiczne znaczenie dla przyciągnięcia pacjentów i zachowania ich lojalności [8].

Otrzymane wyniki badań własnych przeprowadzonych wśród pacjentów Prywatnej Kliniki Okulistycznej w Lublinie potwierdzają, że satysfakcja pacjentów z opieki pielęgniarskiej była wysoka, a otrzymane wyniki były zbliżone do wyników badań prowadzonych przez innych polskich autorów [1–4, 9–11]. Mniej zadowolające wyniki otrzymał Khan i wsp., którzy przeprowadzili badania wśród pacjentów oddziału chirurgii, gdzie satysfakcja z opieki pielęgniarskiej była oceniona znacznie niżej (45%) [10].

Omawiając wyniki przeprowadzonych badań, nasuwa się kilka istotnych spostrzeżeń. Analizując uzyskane wyniki w odniesieniu do płci badanych, należy stwierdzić, że nie są one zgodne z wynikami innych autorów [1, 9], dotyczących wyrażania większego zadowolenia z opieki pielęgniarskiej przez mężczyzn niż kobiety. Przeciwnie w badaniach własnych to kobiety były bardziej zadowolone i miały mniej zastrzeżeń do opieki pielęgniarskiej.

W badaniach prowadzonych wśród pacjentów hospitalizowanych na oddziale chirurgii w Szpitalu Wojewódzkim w Poznaniu określono pożądane cechy u pielęgniarek na podstawie opinii pacjentów. Respondenci jako główne cechy wymienili: gotowość i umiejętność przekazywania informacji medycznych, uprzejmość, życzliwość oraz troskliwość [4].

W badaniach prowadzonych przez Wyrzykowską ponad 78% respondentów spotkało się z wymienionymi cechami wśród personelu pielęgniarskiego [3]. Podobnie w badaniach prowadzonych przez Sierpińską i Dziurbę, rozpatrując kryterium życzliwości, ocenę bardzo dobrą wskazało 86,5%, nieliczna grupa badanych oceniała, że pielęgniarki są mało życzliwe [11]. Jeszcze wyższe wyniki otrzymali Grochans i wsp., u których w badaniach zapewnienie życzliwości i serdeczności wskazało ponad 90% badanych [12]. Wyniki uzyskane przez autorów są porównywalne z wynikami badań własnych.

Niezwykle istotnym aspektem ocenianym przy badaniu zadowolenia z opieki pielęgniarskiej jest zachowanie poczucia godności i intymności w czasie

wykonywania czynności pielęgniarskich. W badaniach własnych uzyskane wyniki były bardzo wysokie (97%). Zbliżone wyniki otrzymano na Oddziale Chirurgii Ogólnej Samodzielnego Publicznego Szpitala Rejonowego w Nowogardzie wśród pacjentów przyjętych do zabiegów planowych, gdzie zapewnienie intymności i godności osobistej przez pielęgniarki zostało wskazane przez 95% badanych [12].

Szybkość reakcji na potrzeby pacjentów również stanowi ważnym element przy ocenie ogólnej satysfakcji. Wśród pacjentów oddziału chirurgicznego szpitala Hubertus w Berlinie [1] 93% respondentów określiło, że pielęgniarki szybko reagowały na wezwania do chorych, podobnie u Sierpińskiej i Dziurby [11] ocena szybkości reakcji na wezwanie wśród pacjentów była wysoka, dominowały odpowiedzi bardzo dobre i dobre. Analizując uzyskane wyniki w stosunku do wyników badań własnych, należy stwierdzić, że pacjenci również nie mieli zastrzeżeń i w tym zakresie opiekę pielęgniarską ocenili wysoko.

W analizie kryterium wyjaśnień i informacji udzielanych chorym, na przykład o planowanym zabiegu czy sposobie zachowania się chorego po zabiegu, otrzymano następujące wyniki: 12% respondentów odpowiedziało, że nie udzielono im informacji na temat zaleceń w związku z postępowaniem po zabiegu. W badaniach prowadzonych w Szpitalu Wojskowym w Lublinie udzielanie informacji na bardzo dobrym poziomie oceniło 78% badanych chorych, na dobrym — 14,4% badanych [11]. W badaniach prowadzonych wśród pacjentów leczonych z powodu nowotworów w Szpitalu Uniwersyteckim w Iranie 76,6% była usatysfakcjonowana z informacji przekazanych przez personel pielęgniarski [13]. Niższe wyniki uzyskali Grochans i wsp., gdyż respondenci najczęściej uważali, że poziom przekazywanych informacji o pielęgnowaniu był zdecydowanie niewystarczający — odpowiedziało w ten sposób 48,5% pacjentów oddziału chirurgicznego [1]. Również u Wyrzykowskiej na pytanie: czy pielęgniarka w trakcie pobytu chorego w szpitalu przekazała mu informacje na temat prozdrowotnego trybu życia? — odpowiedzi pozytywnej udzieliło 83,7% ankietowanych. Odsetek pacjentów odpowiadających negatywnie był znaczący i wyniósł 36% [3].

Analiza badań własnych oraz innych autorów pozwala stwierdzić, że pielęgniarki coraz częściej postrzegane są jako osoby, u których w zakresie obowiązków przodują czynności manualne, funkcja edukacyjna pielęgniarek zostaje natomiast przesunięta na dalszy plan [4].

Wnioski

Poziom satysfakcji pacjentów z opieki pielęgniarskiej na oddziale zabiegowym wykonującym świad-

czenia w ramach chirurgii jednego dnia jest wysoki. Pacjenci w zdecydowanej większości byli zadowoleni z opieki pielęgniarskiej podczas pobytu w Klinice.

Postawa personelu w czasie hospitalizacji była ważnym elementem, pozytywnie wpływającym na zadowolenie pacjentów z opieki medycznej.

W badanej grupie pielęgniarki nie były postrzegane jako źródło informacji dla pacjenta o procesie leczenia, należy zatem zwrócić uwagę pielęgniarek na skuteczniejsze przygotowanie pacjenta w zakresie edukacji do zabiegu oraz do samoopieki po wypisie z Kliniki.

Ocena satysfakcji z opieki pielęgniarskiej powinna być wykorzystywana jako element ogólnej oceny jakości opieki, dzięki temu może służyć jej optymalizacji, daje też możliwość wyciągnięcia wniosków, co do zmian w zakresie obowiązków służbowych pielęgniarek.

Piśmiennictwo

- Grochans E., Seewald K., Szkup-Jabłońska M. i wsp. Satysfakcja z opieki pielęgniarskiej pacjentów pielęgowanych tradycyjnie oraz w systemie Primary Nursing. *Probl. Piel.* 2011; 19: 177–184.
- Anczewska M., Raduj J., Indulska A., Pałyska M., Prot K. Porównanie opinii pacjentów o jakości opieki na oddziałach psychiatrycznych i neurologicznych. *Psych. Pol.* 2010; 64: 255–265.
- Wyrzykowska M. Ocena opieki pielęgniarskiej w opinii pacjentów. *Piel. Chir. Ang.* 2007; 1: 3–10.
- Kapała W., Skrobisz J. Oczekiwania pacjentów hospitalizowanych w oddziale chirurgii trybem planowym względem zespołu lekarskiego, pielęgniarskiego i warunków lokalowych. *Nowiny Lek.* 2006; 75: 351–358.
- Piątek A. Wybrane aspekty zapewniania opieki pielęgniarskiej. W: Ślusarska B., Zarzycka D., Zahradniczek K. (red.). *Podstawy pielęgniarstwa. Podręcznik dla studentów i absolwentów kierunków pielęgniarstwo i położnictwo. Tom I.* Wyd. Czelej, Lublin 2004; 405–412.
- Wu Ch. The impact of hospital brand image on service quality, patient satisfaction and loyalty. *Afr. J. Bus. Manage.* 2011; 5: 4873–4882.
- Bajurna B., Nowakowska I. Rola pielęgniarki w opiece nad pacjentem operowanym z powodu zaćmy metodą fakoemulsyfikacji. *Piel. Pol.* 2010; 35: 59–64.
- Arab M., Ghazi Tabatabaei S.M., Rashidian A., Rahimi Forushain A., Zarei E. The Effect of Service Quality on Patient loyalty: a Study of Private Hospitals in Tehran, Iran. *Iranian J. Publ. Health* 2012; 41: 71–77.
- Stanisławska J., Talarska D., Drozd E. i wsp. Ocena satysfakcji pacjenta z opieki pielęgniarskiej w oddziale zabiegowym i niezabiegowym za pomocą The Newcastle Satisfaction with Nursing Scale (NSNS). *Prz. Lek.* 2011; 68: 157–160.
- Khan M.H., Hassan R., Answar S., Babar T.S., Babar K.S. Patient Satisfaction with Nursing Care. *Rawal Med. J.* 2007; 32: 27–29.
- Sierpińska L., Dziurba A. Poziom satysfakcji pacjenta z opieki pielęgniarskiej na oddziałach zabiegowych. *Piel. Chir. Ang.* 2011; 1: 18–22.
- Grochans E., Wieder-Huszla S., Jurczak A., Stanisławska M., Janic E., Szych Z. Wsparcie emocjonalne jako wyznacznik opieki pielęgniarskiej. *Prob. Hig. Epidemiol.* 2009; 90: 236–239.
- Akhtari-Zavare M., Abdullah M.Y., Hassan S.T.S., Said S.B., Kamali M. Patient Satisfaction: Evaluating Nursing Care for Patients Hospitalized with Cancer in Teheran Teaching Hospitals, Iran. *Global J. of Health Science* 2010; 2: 117–126.