

Чек-лист

Уважаемый пациент!

Благодарим Вас за участие в программе «Тайный гость», которая является частью постоянного стремления санатория им. Н.И. Пирогова предоставлять сервис самого высокого уровня. Эта программа помогает нам понять, как Вы оцениваете нашу работу, стать лучше.

Инструкция по заполнению чек-листа

Пожалуйста, заполните пункты чек-листа на основе Вашего последнего визита в Санаторий. Заполнение вопросов на данной странице – обязательно. Далее заполняйте только те таблицы, которые имеют отношение к Вашему последнему посещению (например, если во время визита Вы не посетили лобби-бар, физиотерапевтические процедуры, то оставьте таблицы с соответствующими названиями пустыми). После заполнения оценочных таблиц, пожалуйста, не забудьте ответить на вопросы обязательного блока анкеты на страницах 13-14.

Пожалуйста, при визите в Санаторий обращайтесь внимание на фамилии сотрудников, оценку которых Вы проводите.

Заполненные чек-листы:

- в печатном виде Вы можете доставить: по адресу: 296500, Республика Крым, Саки, ул. Курортная д. 2, ФГБУ «Сакский ВКС им. Н.И. Пирогова» Минобороны России, отделение по контролю качества;
- в электронном виде на e-mail: office@saki-pirogova.ru.

Если у Вас возникнут вопросы в ходе заполнения чек-листа, пожалуйста, позвоните по телефону: +7(978)758-39-74 или напишите на e-mail: kostenko@saki-pirogova.ru Костенко Анатолию.

Фамилия, имя и отчество

Дата визита в Санаторий

С «__» _____ 202__ по «__» _____ 202__

Корпус и номер, в котором Вы проживали



Как часто Вы посещаете санатории (включая данное посещение)?

Один раз в 2 года

Два раза в год

Один раз в год

Один раз в квартал (4 раза в год)

Выберите подходящий для Вас вариант ответа, где 5 – отлично, 4 – очень хорошо, 3 – хорошо, 2 – нормально, 1 - плохо

Звонок в Санаторий, информация на сайте					
	5	4	3	2	1
Оперативность ответа при звонке в Санаторий	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Получили ли Вы необходимую информацию при звонке в Санаторий	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Оцените сайт Санатория saki-pirogova.ru	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Прибытие в Санаторий, КПП					
	5	4	3	2	1
Чистота прилегающей к Санаторию территории	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Чистота и освещение входной зоны	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Комфортность зоны ожидания (возможность присесть)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Вежливость работников бюро пропусков	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Информативность ответов о маршрутизации по Санаторию	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Коммуникативные навыки работников КСО (команды сторожевой охраны)					
Приветствие (дружелюбно, корректно, персонализировано)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Вежливость, внимательность, отзывчивость	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Информативность ответов	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Прощание работников КСО	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Примечание: Пожалуйста, укажите ФИО работника бюро пропусков и охраны

Медицинский пост приемного отделения					
	5	4	3	2	1
Чистота и освещение входной группы приемного отделения	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Комфортность зоны ожидания (интернет, наличие кулера, стульев/кресел)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Опрятный внешний вид, наличие бейджа	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Сбор анамнеза (измерение а/д, пульса, температуры)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Дали возможность задать интересующие вопросы	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Коммуникативные навыки медицинских работников приемного отделения</i>					
Вежливость врача	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Вежливость медицинской сестры	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Приветствие (дружелюбно, корректно, персонализировано)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Информативность ответов на задаваемые пациентом вопросы	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Сопровождение до администраторов службы приема и размещения (маршрутизация)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Прощание (дружелюбно, корректно)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Примечание: Пожалуйста, укажите ФИО дежурного врача (медицинской сестры)

Ожидание приема врача

Укажите, пожалуйста, как долго Вы ждали приема врача:

- Меня приняли сразу (если врач принял Вас сразу, перейдите, пожалуйста, к следующему разделу «Администратор приемного отделения»)
- Ожидание составило менее 20 минут
- Ожидание составило от 20 до 40 минут
- Ожидание составило от 40 минут до часа
- Ожидание составило более часа

Если Вы ожидали приема врача, пожалуйста, ответьте на 2 нижеследующих вопроса

В случае если Вы ожидали врача, проинформировали ли Вас администратор или медсестра о предполагаемом времени ожидания и причине ожидания?

- Мне сразу сообщили и время, и причину ожидания
- Мне сразу сообщили только время ожидания
- Мне представили информацию об ожидании только после моей просьбы
- На мои вопросы об ожидании затруднились ответить
- Меня не информировали о предполагаемом ожидании

В случае Вашего ожидания извинился ли перед Вами работник Санатория (врач, медсестра или администратор)?

- Да
- Нет

Администратор приемного отделения					
	5	4	3	2	1
Чистота и комфортность зоны приема и размещения (кондиционер, кулер, мебель)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Порядок на стойке администратора (в зоне видимости нет личных вещей, посуды)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Стойки с информацией доступны, наличие рекламной продукции	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Внешний вид опрятный, наличие бейджа	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Информированность администратора (дополнительные услуги, где узнать)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Прозрачность финансовых операций (выдача чека, разъяснения о стоимости оказываемых услуг)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Заказ электромобиля (вежливость водителя)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Коммуникативные навыки администратора приемного отделения</i>					
Приветствие (дружелюбно, корректно, персонализировано)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Информативность ответов на задаваемые пациентом вопросы	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Прощание (дружелюбно, корректно)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Примечание: Пожалуйста, укажите ФИО администратора приемного отделения

Ожидание оформления у администратора

Укажите, пожалуйста, как долго Вы ждали приема администратора:

- Меня оформили сразу (если администратор принял Вас сразу, перейдите, пожалуйста, к следующему разделу «Холлы, коридоры Санатория»)
- Ожидание составило менее 20 минут
- Ожидание составило от 20 до 40 минут
- Ожидание составило от 40 минут до часа
- Ожидание составило более часа

В случае Вашего ожидания извинился ли перед Вами администратор?

- Да
- Нет

Холлы и коридоры Санатория					
	5	4	3	2	1
Доступ к Интернету/Wi-Fi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Чистота холлов, коридоров, туалетов	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Интерьер, удобство мебели	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Работоспособность телевизоров	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Нейтральная громкость ТВ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Наличие печатной рекламной продукции	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Наличие и работоспособность кулеров с водой и кофейных автоматов	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Микроклимат в холлах, коридорах (температура, освещение)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Примечание: Если у Вас есть замечания по каким-либо из вышеперечисленных параметров, пожалуйста, укажите в комментарии, где именно Вы их заметили.

Удобство передвижения по Санаторию					
	5	4	3	2	1
Удобство перемещения, ориентирования по Санаторию	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Доступность, чистота и удобство лифтов	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Таблички с информацией понятны (навигация по Санаторию)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Работники санатория вежливо уточняют дорогу (или сопровождают)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Примечание: Если у Вас возникли трудности при поиске того или иного отделения или врача, то укажите, пожалуйста, в комментариях, какого именно.

Администраторы АХО (службы размещения)					
Чистота и комфортность зоны приема и размещения (кондиционер, кулер, мебель)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Порядок на стойке администратора (в зоне видимости нет личных вещей, посуды)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Внешний вид опрятный, наличие бейджа	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Наличие рекламной продукции, информации по услугам санатория	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Информированность администратора (услуги, телефоны, актуальная информация)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Коммуникативные навыки администратора АХО</i>					
Приветствие (дружелюбно, корректно, персонализировано)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Информативность ответов на задаваемые пациентом вопросы	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Прощание (дружелюбно, корректно)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Примечание: Пожалуйста, укажите ФИО администратора службы размещения

Первичный прием лечащего врача					
	5	4	3	2	1
Чистота и удобство зон ожидания врача (кондиционер, кулер, места для ожидания)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Микроклимат в кабинете врача (без посторонних запахов и шумов, личных вещей, посуды)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Комфортность во время приема (посторонние посетители при проведении осмотра)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Внешний вид врача опрятный, наличие бейджа	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ваша уверенность в чистоте рук врача, одноразовом использовании инструментов	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Детальное информирование пациента о текущем состоянии здоровья	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Информирование о возможных для пациента методиках, рекомендациях лечения	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Проведен полный осмотр	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Коммуникативные навыки врача</i>					
Заинтересованность врача в текущем состоянии пациента (доп. вопросы, активное слушание)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Понятность терминологии, используемой врачом	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Врач отреагировал на пациента при входе (зрительный контакт)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Приветствие (дружелюбно, корректно, персонализировано)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Информативность ответов на задаваемые пациентом вопросы	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Прощание (дружелюбно, корректно)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Примечание: Пожалуйста, укажите ФИО Вашего лечащего врача

Повторный прием лечащего врача					
	5	4	3	2	1
Врач установил связь с предыдущей консультацией (согласование плана лечения, предыдущие жалобы)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Предоставлена возможность рассказать о своих жалобах и проблемах	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Врач выяснил, как пациент перенес назначенные процедуры, спросил об эффекте от лечения	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Врач рассказал о дополнительных платных процедурах, о их преимуществах	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Врач расшифровал анализы, диагностические исследования	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Время ожидания приема врача (менее 20 мин – 5, 20-40 мин – 4, от 40 мин – 3, более часа – 2/1)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Диагностические процедуры (обобщенная оценка)					
	5	4	3	2	1
Внешний вид медицинского работника, проводящего процедуру	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Вежливость, внимательность медицинского работника, проводящего процедуру	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Уверенность в чистоте рук врача и медсестры, обработке (одноразовом использовании) приборов	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Информирование пациента о порядке предстоящей процедуры и о необходимых действиях со стороны пациента	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Информирование пациента о проводимых действиях и о его предполагаемых ощущениях во время процедуры	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Понятность терминологии, используемой при диагностике	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Информирование пациента о времени и способе получения результатов диагностики	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Физиотерапевтические процедуры (обобщенная оценка)					
	5	4	3	2	1
Вежливость, дружелюбность медицинского работника, проводящего процедуру	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Внешний вид медицинского работника, проводящего процедуру	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Уверенность в чистоте рук врача и медсестры, обработке (одноразовом использовании) приборов	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Информирование пациента о подготовительных мероприятиях, порядке, технике безопасности предстоящей процедуры, о необходимых действиях со стороны пациента	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Внимание со стороны проводящего процедуру к наличию неприятных или болевых ощущений у пациента	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Экстренное обращение на медицинский пост/вызов врача					
	5	4	3	2	1
Внешний вид, наличие бейджа	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Вежливость, внимательность медицинского работника	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Оперативность ответа при экстренном обращении	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Оперативность прибытия врача	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Были даны рекомендации по дальнейшим действиям	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Врач проконтролировал самочувствие пациента на следующий день	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Примечание: Пожалуйста, укажите ФИО дежурного врача

Столовая					
	5	4	3	2	1
Чистота центра питания (столы, полы, столовые приборы)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Полнота и доступность информации о питании в Санатории	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Микроклимат в зале питания (громкость музыки, температура воздуха)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Внешний вид администраторов и официантов	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Информированность персонала о всех пунктах меню	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Администратор столовой всегда был в зоне видимости (у стойки/в зале питания)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Грязную посуду, салфетки, столовые приборы убирали со стола своевременно	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Коммуникативные навыки работников столовой</i>					
Администратор поприветствовал Вас, назвав свое имя	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Администратор проводил к столу, проинформировал о программе «Детокс», уточнил о наличие диеты, представил Вашего официанта	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Официант представился (дружелюбно, корректно)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Задержек в раздаче блюд не было	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Забирая пустую тарелку официант уточнил: «Могу ли я забрать у Вас тарелку?»	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Подача блюд</i>					
Подача и вкус блюд соответствуют ожиданиям	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Размер порции соответствует заявленному в меню весу	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Температура подачи блюд комфортная	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Комментарии _____

Размещение в номере					
	5	4	3	2	1
Внешний вид санитарок (горничных)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Вежливость, внимательность санитарок (горничных)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Периодичность уборки номера (замена белья, полотенец)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Наполнение номера (туалетная бумага, мыло)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ситуация: Диалог с санитаркой (руководство, зарплата, личная жизнь)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Работоспособность и внешний вид электроприборов	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Заказ индивидуальной стирки					
	5	4	3	2	1
Работник прачечной подсчитал стоимость стирки и глажки в соответствии с прайсом, выдал чек (прейскурант в номере)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Бассейн					
	5	4	3	2	1
Чистота и освещение прилегающей к бассейну территории	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Чистота в холле, раздевалках, душевых	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Внешний вид администратора и санитарки (наличие бейджа, отсутствие посторонних запахов)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Полнота и доступность информации о работе и услугах бассейна	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Прозрачность финансовых операций (выдача чека, разъяснения о стоимости оказываемых услуг)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Коммуникативные навыки работников бассейна</i>					
Приветствие (дружелюбно, корректно, персонализировано)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Информативность ответов на задаваемые пациентом вопросы	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Прощание (дружелюбно, корректно)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Комментарии: _____

Клуб					
	5	4	3	2	1
В зале досуга и отдыха (проведение дискотеки) комфортно (звук музыки, температура воздуха, размещение)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Анимация и развлекательные программы интересны	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Библиотека удобна для отдыха и занятий	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ситуация: Могу ли я представить свое творчество (когда/как?)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ситуация: Как я могу записаться на индивидуальный мастер-класс?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Полнота и доступность информации о работе и услугах клуба	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Внешний вид работников клуба, наличие бейджа	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Коммуникативные навыки работников клуба</i>					
Приветствие (дружелюбно, корректно, персонализировано)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Информативность ответов на задаваемые пациентом вопросы	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Прощание (дружелюбно, корректно)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Комментарии _____

ОБЯЗАТЕЛЬНЫЙ ДЛЯ ЗАПОЛНЕНИЯ БЛОК АНКЕТЫ

Пользуетесь ли Вы сейчас (или ранее) услугами других санаториев?

Да. Укажите, пожалуйста, какими именно: _____

Нет

Пожалуйста, оцените СВКС им. Н.И. Пирогова по сравнению с другими медицинскими учреждениями

		5	4	3	2	1	Комментарии (название другого санатория)
Качество медицинского обслуживания в целом	Сакский ВКС им. Н.И. Пирогова	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Другой санаторий	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Качество сервиса в целом	Сакский ВКС им. Н.И. Пирогова	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Другой санаторий	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Ваша общая удовлетворенность услугами Сакский ВКС им. Н.И. Пирогова

	5	4	3	2	1
Общая удовлетворенность Санаторием	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Достоинства и недостатки Санатория:

Приходилось ли Вам оплачивать услуги/медицинские услуги непосредственно персоналу санатория?

Что бы Вы хотели добавить в наш чек-лист?

Опишите все наилучшие и наихудшие моменты в Санатории, по Вашему мнению, сегодня:

Что Вам больше всего понравилось при визите в Санаторий?

Что Вам больше всего не понравилось при визите в Санаторий?

Ваши предложения по улучшению Санатория

Благодарность

ФИО сотрудника, должность

Благодарим Вас за участие в программе «Тайный гость»!