

ZA5785

**Flash Eurobarometer 350
(Safety of Services)**

**Country Questionnaire
Czech Republic**

EB FLASH 350 - Safety of Services - CZ

D1	Kolik je Vám let?
----	-------------------

Zapište. Pokud "odmítl(a) odpovědět", kód 99.

--	--

D2	Pohlaví:
----	----------

Muž	1
Žena	2

Pro všechny respondenty:

Chtěl(a) bych Vám položit několik otázek o problematice bezpečnosti a ochrany zdraví při poskytování určitých služeb.

--

Q1	Při využívání některých placených služeb může dojít k nehodám, které způsobí tělesnou újmu nebo zranění. U kterých typů služeb z následujícího seznamu je podle vás nejvyšší frekvence nehod?
----	---

Nabídněte. MAXIMÁLNĚ 3 MOŽNÉ ODPOVĚDI.

Ubytování (hotely, autokempingy atd.), nemyslíme tím jídlo a restaurace	1
Organizované outdoorové [autdórové] aktivity pro volný čas (lyžování, vodácký sport, jízda na horském kole atd.)	2
Plavecké bazény	3
Zábavní parky a lunaparky	4
Centra krásy a wellness [velnes] centra (kadeřnictví, solária, lázně atd.)	5
(NENABÍZEJTE) Neví, bez odpovědi	6

NEW

--

Q2	Využil(a) jste Vy nebo někdo jiný z Vaší domácnosti v posledních dvou letech některou z následujících placených služeb v České republice?
----	---

Nabídněte. MOŽNO VÍCE ODPOVĚDÍ.

Ubytování (hotely, autokempingy atd.), nemyslíme tím jídlo a restaurace	1
Organizované outdoorové [autdórové] aktivity pro volný čas (lyžování, vodácký sport, jízda na horském kole atd.)	2
Plavecké bazény	3
Zábavní parky a lunaparky	4
Centra krásy a wellness [velnes] centra (kadeřnictví, solária, lázně atd.)	5
(NENABÍZEJTE) Neví, bez odpovědi, nic z uvedeného	6

NEW

--

Na Q3.1 až Q3.5 se ptejte, pouze pokud respondent říká, že využil(a) tuto službu v Q2

Q3 Nastala u každého typu placených služeb, které jste v posledních dvou letech v České republice využil(a) Vy nebo někdo jiný z Vaší domácnosti, některá z následujících situací?

Jedna odpověď v každém řádku.

Nabídněte.	Došlo k nehodě, která způsobila tělesnou újmu nebo zranění	Během využívání služby jste cítil(a), že to není bezpečné a ukončil(a) jste její využívání	Nic z toho se nestalo	(NENABÍZ EJTE) Neví, bez odpovědi
------------	--	--	-----------------------	--

1	Ubytování (hotely, autokempingy atd.), nemyslíme tím jídlo a restaurace	1	2	3	4
2	Organizované outdoorové [autdórové] aktivity pro volný čas (lyžování, vodácký sport, jízda na horském kole atd.)	1	2	3	4
3	Plavecké bazény	1	2	3	4
4	Zábavní parky a lunaparky	1	2	3	4
5	Centra krásy a wellness [velnes] centra (kadeřnictví, solária, lázně atd.)	1	2	3	4

NEW

Verze 1: pro všechny kromě těch, kteří zažili alespoň jednu nehodu, Q3.1 až Q3.5 ≠ 1. Ostatní přejdou na Q11

Na Q4 a Q5 se ptejte, pokud respondent využil alespoň jednou ubytovací služby, Q2=1

Q4 Zamyslete se nad tím, když jste naposledy využil(a) placené ubytování v České republice, a řekněte mi prosím, jak bezpečné jste považoval(a) následující aspekty ubytování?

Jedna odpověď v každém řádku.

	Nabídněte.	Velmi bezpečně	Spíše bezpečně	Ne příliš bezpečně	Vůbec ne bezpečně	Netýká se	(NENABÍZ EJT E) Neví, bez odpovědi
--	------------	----------------	----------------	--------------------	-------------------	-----------	---

1	Sama budova, pokoj a vybavení (společné prostory, balkony, koupelny, toalety, nábytek, elektrické spotřebiče atd.)	1	2	3	4	5	6
2	Zařízení a značky pro případ požáru	1	2	3	4	5	6
3	Hygienické podmínky (kvalita vody, čistota atd.)	1	2	3	4	5	6
4	Vytápění a zabezpečení před únikem oxidu uhelnatého	1	2	3	4	5	6
5	Bazén a jeho okolí	1	2	3	4	5	6
6	Rekreační vybavení (zahrada, hřiště atd.)	1	2	3	4	5	6

NEW

Q5 Zamyslete se nad tím, když jste naposledy využil(a) placené ubytování v České republice, a řekněte mi prosím, zda...

Jedna odpověď v každém řádku.

	Nabídněte.	Ano	Ne	Nevzpomínáte si, nejste si jistý(á)	(NENABÍZ EJT E) Neví, bez odpovědi
--	------------	-----	----	-------------------------------------	---

1	Prostory anebo zařízení byly v dostatečně dobrém stavu	1	2	3	4
2	Pracovníci byli podle všeho řádně kvalifikovaní, pokud jde o bezpečnostní opatření	1	2	3	4
3	Byly vyvěšeny informace o bezpečnosti (výstražné značky o rizicích, pokyny k použití, nouzové východy atd.)	1	2	3	4

NEW

Na Q6 se ptejte, pokud se respondent zúčastnil alespoň jednou organizované outdoorové aktivity pro volný čas, Q2=2

--

Q6	Zamyslete se nad tím, když jste se naposledy zúčastnil(a) organizované outdoorové [autdórové] aktivity v České republice, a řekněte mi prosím, zda...
----	---

Jedna odpověď v každém řádku.

	Nabídněte.	Ano	Ne	Nevzpomínáte si, nejste si jistý(á)	(NENABÍZ EJTE) Neví, bez odpovědi
1	Prostory anebo zařízení byly v dostatečně dobrém stavu	1	2	3	4
2	Pracovníci byli podle všeho řádně kvalifikovaní, pokud jde o bezpečnostní opatření	1	2	3	4
3	Byly vyvěšeny informace o bezpečnosti (výstražné značky o rizicích, pokyny k použití, nouzové východy atd.)	1	2	3	4

NEW

Na Q7 se ptejte, pokud respondent využil alespoň jednou plavecký bazén, Q2=3
--

--

Q7	Zamyslete se nad tím, když jste naposledy využil(a) plavecký bazén v České republice, a řekněte mi prosím, zda...
----	---

Jedna odpověď v každém řádku.

	Nabídněte.	Ano	Ne	Nevzpomínáte si, nejste si jistý(á)	(NENABÍZ EJTE) Neví, bez odpovědi
1	Prostory anebo zařízení byly v dostatečně dobrém stavu	1	2	3	4
2	Pracovníci byli podle všeho řádně kvalifikovaní, pokud jde o bezpečnostní opatření	1	2	3	4
3	Byly vyvěšeny informace o bezpečnosti (výstražné značky o rizicích, pokyny k použití, nouzové východy atd.)	1	2	3	4

NEW

Na Q8 se ptejte, pokud respondent šel alespoň jednou do zábavního parku nebo lunaparku, Q2=4
--

--

Q8	Pokud jde o bezpečnost, řekněte mi prosím, zda při Vaší poslední návštěvě zábavního parku anebo lunaparku v České republice...
----	--

Jedna odpověď v každém řádku.

	Nabídněte.	Ano	Ne	Nevzpomínáte si, nejste si jistý(á)	(NENABÍZEJTE) Neví, bez odpovědi
1	Prostory anebo zařízení byly v dostatečně dobrém stavu	1	2	3	4
2	Pracovníci byli podle všeho řádně kvalifikovaní, pokud jde o bezpečnostní opatření	1	2	3	4
3	Byly vyvěšeny informace o bezpečnosti (výstražné značky o rizicích, pokyny k použití, nouzové východy atd.)	1	2	3	4

NEW

Na Q9 se ptejte, pokud respondent byl alespoň jednou v centru krásy a wellness centru, Q2=5

--

Q9	Pokud jde o bezpečnost, řekněte mi prosím, zda při Vaší poslední návštěvě centra krásy anebo wellness [velnes] centra (kadeřnictví, solária, lázně atd.) v České republice...
----	---

Jedna odpověď v každém řádku.

	Nabídněte.	Ano	Ne	Nevzpomínáte si, nejste si jistý(á)	(NENABÍZEJTE) Neví, bez odpovědi
1	Prostory anebo zařízení byly v dostatečně dobrém stavu	1	2	3	4
2	Pracovníci byli podle všeho řádně kvalifikovaní, pokud jde o bezpečnostní opatření	1	2	3	4
3	Byly vyvěšeny informace o bezpečnosti (výstražné značky o rizicích, pokyny k použití, nouzové východy atd.)	1	2	3	4

NEW

Verze 2: Q10 až Q15

Na Q10 se ptejte, pouze pokud respondent říká, že zažil nehodu v souvislosti s ubytováním, Q3.1=1

Pokud respondent zažil nehodu v Q3.1, řekněte mu: „Nyní se Vás zeptám na nehodu, kterou jste zažil(a) při využívání placeného ubytování?“

Q10 Souvisela nehoda při ubytování s některým z následujících aspektů?

Nabídněte. Jedna možná odpověď.

Všeobecná bezpečnost (společné prostory, ložnice, balkony, koupelny, veřejné toalety, nábytek, elektrické spotřebiče atd.)	1
Požár	2
Hygiena (voda, chemikálie atd.)	3
Únik oxidu uhelnatého	4
Bezpečnost v bazénu (žádný plavčík, špatná údržba atd.)	5
Rekreační vybavení (zahrada, hřiště atd.)	6
(NENABÍZEJTE) Jiný aspekt	7
(NENABÍZEJTE) Žádná z uvedených možností	8
(NENABÍZEJTE) Neví, bez odpovědi	9

NEW

Na Q11 až Q15 se ptejte, pouze pokud respondent říká, že zažil nehodu, Q3.1 až Q3.5 = 1

Pokud zažil více než jednu nehodu, bude náhodně vybrána jedna z odpovědí uvedených v Q3 a respondentovi bude položena tato otázka: „Nyní Vám položím několik otázek ohledně nehody, která se stala při používání služby „název služby“ (vlozte informaci z Q3)?“

Q11 Jaký nebo jaké byly důsledky této nehody?

Nabídněte. MOŽNO VÍCE ODPOVĚDÍ.

Povrchová zranění (lehká popálenina, odřenina atd.)	1
Infekce, otrava	2
Utopení nebo téměř utopení	3
Rána elektrickým proudem	4
Vážné psychické následky	5
Vážné tělesné poranění s dočasnými důsledky (zlomená kost, výron, namožení atd.)	6
Vážné tělesné zranění, které vedlo k trvalému zdravotnímu postižení	7
Nehoda byla smrtelná	8
(NENABÍZEJTE) Jiné důsledky	9
(NENABÍZEJTE) Neví, bez odpovědi	10

NEW

Q12 Byla nehoda podle vašeho názoru způsobena...?

Nabídněte. MOŽNO VÍCE ODPOVĚDÍ.

Špatným stavem prostor či zařízení	1
Nedostatečná kompetence poskytovatele služeb či odpovědných pracovníků	2
Nedostatečné pokyny k používání	3
Nedostatečné varování před riziky	4
Nedostatečný dohled	5
Chybějící či nedostatečné postupy v naléhavých případech	6
Vaše vlastní chyba či vlastní chyba uživatele služby	7
(NENABÍZEJTE) Jiná odpověď	8
(NENABÍZEJTE) Neví, bez odpovědi	9

NEW

Q13 Stala se nehoda dítěti do 15 let?

Ano	1
Ne	2
(NENABÍZEJTE) Neví, bez odpovědi	3

NEW

Q14 Podal(a) jste Vy nebo někdo z Vaší domácnosti oficiální stížnost na nehodu?

Nabídněte. Jedna možná odpověď.

Ne	1
Ano, ale nikdy jste nedostal(a) odpověď	2
Ano, ale výsledek není ještě znám	3
Ano a dostal(a) jste finanční odškodnění	4
Ano a dostal(a) jste jiný druh odškodnění	5
(NENABÍZEJTE) Neví, bez odpovědi	6

NEW

Na Q15 se ptejte, pokud „nepodal(a) oficiální stížnost“, Q14=1

Q15 A proč jste Vy nebo někdo z Vaší domácnosti nepodal(a) oficiální stížnost na nehodu?

Nabídněte. MAXIMÁLNĚ 3 MOŽNÉ ODPOVĚDI.

Nevěděli jste, jak nebo komu nebo kde si stěžovat	1
Nebylo pravděpodobné, že se dopracujete k uspokojivému řešení problému, se kterým jste se setkal(a)	2
Nebyl(a) jste si jist(a) ohledně svých práv spotřebitele	3
Myslel(a) jste si, že by to trvalo příliš dlouho	4
V minulosti jste zkusil(a) stěžovat si na jiné problémy, ale nikam to nevedlo	5
(NENABÍZEJTE) Jiná odpověď	6
(NENABÍZEJTE) Neví, bez odpovědi	7

NEW

D4 Kolik Vám bylo let, když jste ukončil(a) své vzdělávání?

Pokud stále studuje, zapište kód "00". Pokud je bez vzdělání, zapište kód "01". Pokud odmítne odpovědět, zapište kód "98". Pokud neví, zapište kód "99".

FL349 D4

D5a Pokud jde o Vaše současné zaměstnání, řekl(a) byste, že jste osoba samostatně výdělečně činná, nemanuálně pracující zaměstnanec(kyně), manuálně pracující zaměstnanec(kyně) (tj. dělník(ice)), anebo nepracujete?

Pouze jedna možná odpověď.

Osoba samostatně výdělečně činná (OSVČ), podnikatel(ka), živnostník	1
Nemanuálně pracující zaměstnanec(kyně)	2
Manuálně pracující zaměstnanec(kyně) - dělník(ice)	3
Nepracující	4
(NENABÍZEJTE) Odmítl(a)	5

FL349 D5a

Na D5b se ptejte, pokud je osoba samostatně výdělečně činná, kód 1 v D5a

D5b A řekl(a) byste, že jste...?

Nabídněte. Jedna možná odpověď.

Zemědělec, lesník, rybář	1
Majitel(ka) obchodu, řemeslník	2
Odborník (právník, lékař, účetní, architekt apod.)	3
Manažer(ka) firmy	4
(NENABÍZEJTE) Jiná odpověď, odmítl(a)	5

FL349 D5b

Na D5c se ptejte, pokud je zaměstnanec, kód 2 v D5a

D5c A řekl(a) byste, že jste...?

Nabídněte. Jedna možná odpověď.

Odborník (právník, lékař, účetní, architekt apod.)	1
Vyšší nebo vrcholový management, ředitel(ka)	2
Střední management	3
Státní úředník(ice)	4
Úředník(ice) v kanceláři	5
Jiný nemanuální zaměstnanec (prodavač(ka), zdravotní sestra...)	6
(NENABÍZEJTE) Jiná odpověď, odmítl(a)	7

FL349 D5c

Na D5d se ptejte, pokud je dělník, kód 3 v D5a

D5d A řekl(a) byste, že jste...?

Nabídněte. Jedna možná odpověď.

Vedoucí, mistr (manažer týmu apod.)	1
Kvalifikovaný(á) dělník(ice)	2
Nekvalifikovaný(á) dělník(ice)	3
(NENABÍZEJTE) Jiná odpověď, odmítl(a)	4

FL349 D5d

Na D5e se ptejte, pokud nevykonává profesní činnost, kód 4 v D5a

D5e A řekl(a) byste, že jste...?

Nabídněte. Jedna možná odpověď.

Péče o domácnost (žena či muž v domácnosti)	1
Student(ka) (denní studium)	2
Důchodce(kyně)	3
Nezaměstnaný(á) (hledá práci)	4
(NENABÍZEJTE) Jiná odpověď, odmítl(a)	5

FL349 D5e

D12 Řekněte mi prosím, ve kterém kraji trvale žijete?

V případě potřeby nabídněte. Pouze jedna odpověď

--	--	--

D13 Řekl(a) byste, že žijete...

Nabídněte. Pouze jedna možná odpověď.

Na venkově, na vesnici	1
V malém nebo středně velkém městě	2
Ve velkém městě	3
Neví, bez odpovědi (NENABÍZEJTE)	4

D18	Používáte mobilní telefon?
-----	----------------------------

Nenabízejte.

Ano	1
Ne	2

D20	Máte doma pevnou telefonní linku?
-----	-----------------------------------

Nenabízejte.

Ano	1
Ne	2

D22	Mohl(a) byste mi říci, kolik osob ve věku 15 a více let žije ve vaší domácnosti včetně vás?
-----	---

Zapište. Pokud "neví, bez odpovědi", kód 98. Pokud "odmítl(a)", kód 99.

	Počet lidí ve věku 15 let nebo více v domácnosti
--	--