

## PATROL CZYSTOŚCI 2009 – RAPORT Z PIERWSZEJ AKCJI



# PATROL CZYSTOŚCI

TOALETA2012.pl



Warszawa, 27. październik 2009

## Cel akcji

**TOALETA2012.PL** to kampania społeczna zorganizowana przez CWS-boco Polska mająca na celu zwrócenie uwagi na problem standardu higieny i wyposażenia publicznie dostępnych toalet w Polsce.

Kampania jest związana z naszymi przygotowaniem do mistrzostw Europy w piłce nożnej EURO 2012, których Polska będzie współgospodarzem.

- monitorowanie przygotowań Polski do EURO 2012** w kontekście stanu i ilości toalet dostępnych dla kibiców i turystów zagranicznych.
- poszukiwanie pozytywnych przykładów** toalet ogólnodostępnych w obiektach komercyjnych i publicznych w Polsce.
- edukowanie w zakresie standardów wyposażenia** toalet.
- przekazywanie informacji zwrotnej** w kwestii oceny stanu czystości i wyposażenia wizytowanej toalety osobie odpowiedzialnej za jej stan.

## Metodologia

- ❑ Akcja została przeprowadzana w 6 miastach w Polsce – Warszawa, Wrocław, Poznań i Gdańsk, w których mają się odbyć mistrzostwa Euro 2012; oraz w Krakowie i w Chorzowie/Katowicach miastach rezerwowych.
- ❑ Ankieterzy w dwuosobowych zespołach ubrani w oznakowane kombinezony dokonywali odwiedzin w losowo wybranych obiektach publicznych i komercyjnych – restauracje, toalety publiczne, dworce kolejowe i autobusowe, lotniska, stacje benzynowe, obiekty sportowe, centra handlowe – w przypadku braku dostępu do toalety udawali się do najbliższej lokalizacji.
- ❑ Stan czystości i wyposażenia toalety oceniany był zgodnie elementami opisanymi w kwestionariuszu. Ankieter mógł przyznawać: punkty dodatnie, punkty ujemne lub zero za każdy oceniany element.
- ❑ Maksymalny wynik do otrzymania to **100 punktów**.  
Wynik potrzebny dla otrzymania znaku „Czysta Toaleta” to **65 punktów**.
- ❑ Dodatkowo wykonywane było zdjęcie dokumentujące wizytę, a na koniec przeprowadzana rozmowa podsumowująca audyt z osobą odpowiedzialną za czystość w monitorowanym obiekcie oraz pozostawiana kopia ankiety.

## Harmonogram akcji

miasto	tydzień 1							tydzień 2							tydzień 3							tydzień 4						
	21.09	22.09	23.09	24.09	25.09	26.09	27.09	28.09	29.09	30.09	01.10	02.10	03.10	04.10	05.10	06.10	07.10	08.10	09.10	10.10	11.10	12.10	13.10	14.10	15.10	16.10	17.10	18.10
Warszawa	■	■	■	■	■																							
Wrocław				■	■			■	■	■																		
Poznań									■	■	■	■			■													
Kraków															■	■	■	■	■									
Gdańsk																		■	■			■	■	■				
Chorzów								■	■	■	■	■																

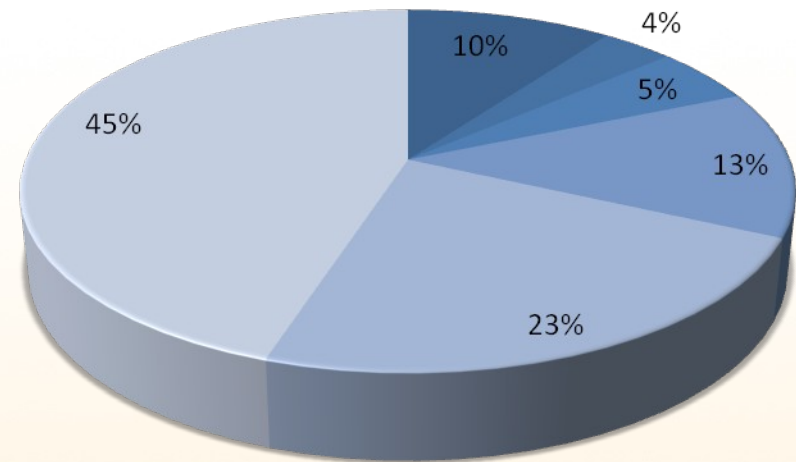
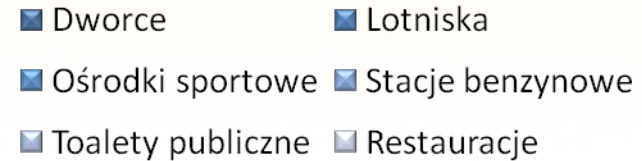
- 16.09.2009 odbyło się szkolenie ankieterów i próbne badania we Warszawie.
- łącznie w akcji brało udział 20 ankieterów, działających w dwuosobowych zespołach w okresie od 21.09 do 14.10.2009.
- łącznie odwiedziono 200 toalet w miejscach publicznych.

**Ogółem przebadanych zostało 200 toalet publicznych w 6 miastach:**

- N=40 w Warszawie
- N=40 w Krakowie
- N=40 w Poznaniu
- N=40 we Wrocławiu
- N=20 w Gdańsku
- N=20 w Chorzowie

**Typy badanych toalet:**

- Toalety w restauracjach – 45%
- Toalety publiczne – 23%
- Toalety na stacjach benzynowych – 13%
- Toalety na dworcach – 10%
- Toalety w ośrodkach sportowych – 5%
- Toalety na lotniskach – 4%



## Próba – ilość toalet niedostępnych do badania

- Spośród wytypowanych toalet nie udało się zbadać 18 lokalizacji.  
Głównie były to toalety publiczne.

W 8 przypadkach powodem był brak zgody osoby odpowiedzialnej za toaletę,  
w 8 przypadkach toaleta była nieczynna,  
w 2 przypadkach wytypowane lokalizacje nie posiadały toalety.

- W takich sytuacjach ankieterzy odwiedzali inną toaletę, położoną najbliżej.

## Struktura ankiety

### 1. Oznakowanie

### 2. Czystość:

- ładny zapach
- Czysto i posprzątane
- Zadbane wnętrze

### 3. Wyposażenie

- papier toaletowy
- dozownik mydła
- ręcznik w rolce/papierowy
- odświeżacz powietrza
- dezynfekcja deski sedesowej/pojemnik sanitarny

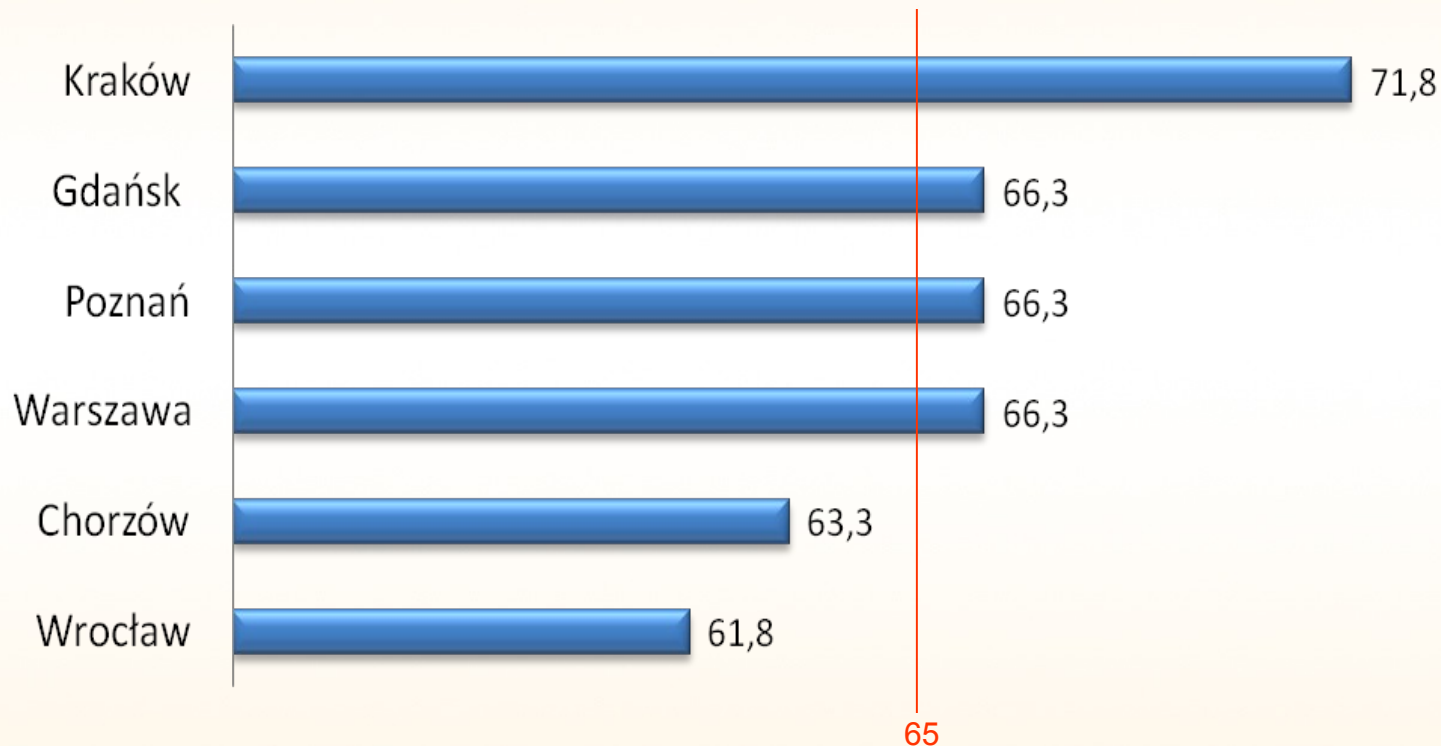
### 4. Ocena ogólna

### 5. Punkty dodatkowe

- krany lub spłuczki bezdotykowe
- dozowniki bezdotykowe
- rozwiązania ekologiczne
- przewijak dla dzieci
- przyjazna dla niepełnosprawnych

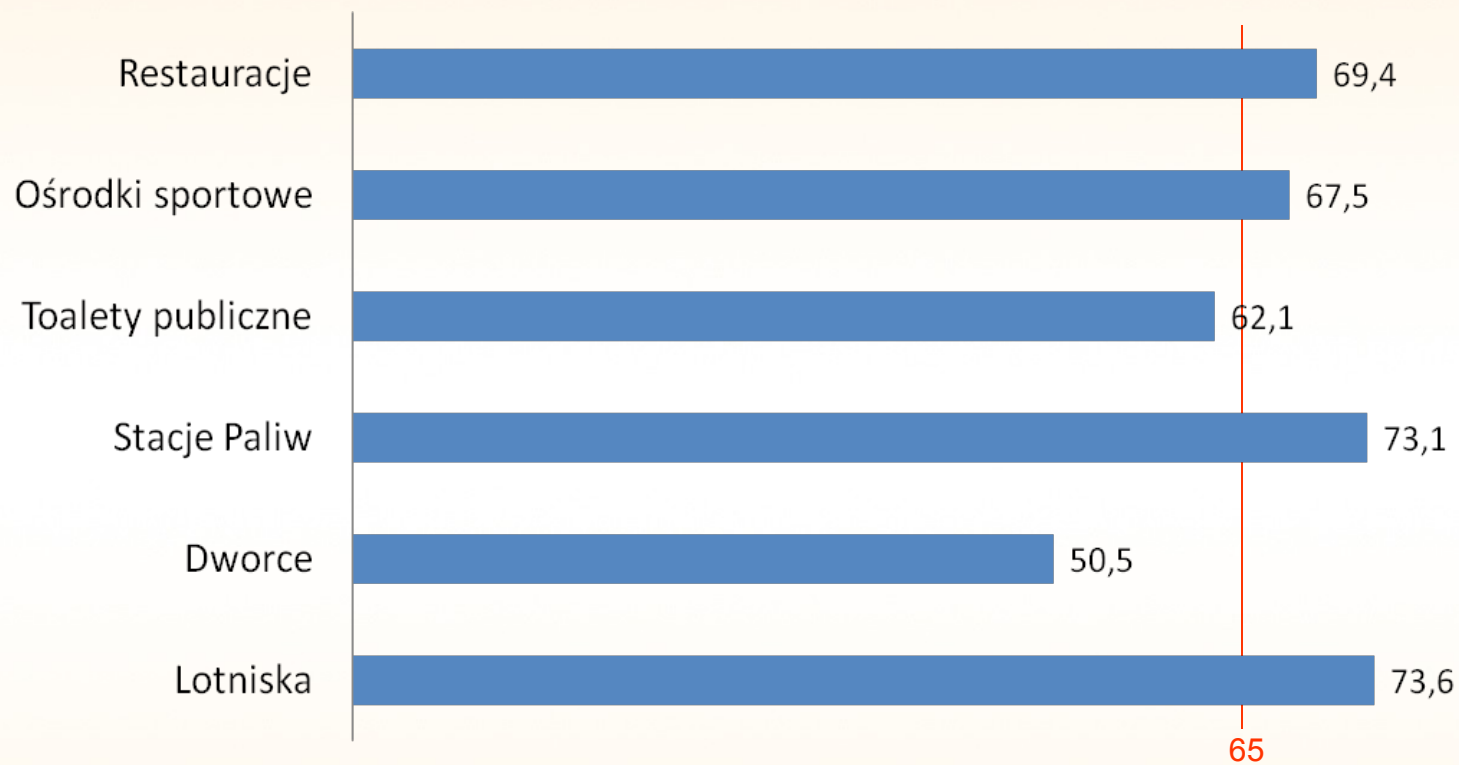
## Wyniki ogółem i w podziale na miasta

- ❑ Średnia wartość oceny punktowej toalet ogółem wynosi **65,9**.
- ❑ Średnia wartość oceny punktowej toalet w badanych miastach:



- ❑ Najlepiej zostały ocenione toalety w Krakowie, najgorzej we Wrocławiu.

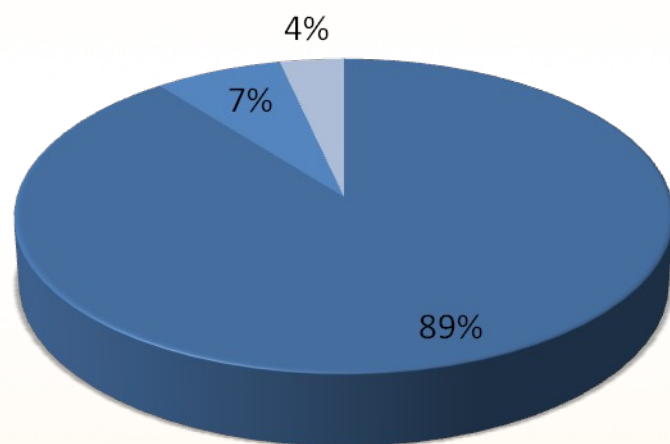
## Wyniki w podziale na kategorie obiektów



- Najlepiej prezentowały się toalety na lotniskach i na stacjach paliw.
- Najgorzej prezentowały się toalety na dworcach kolejowych i autobusowych.

## Oznakowanie toalet ogółem

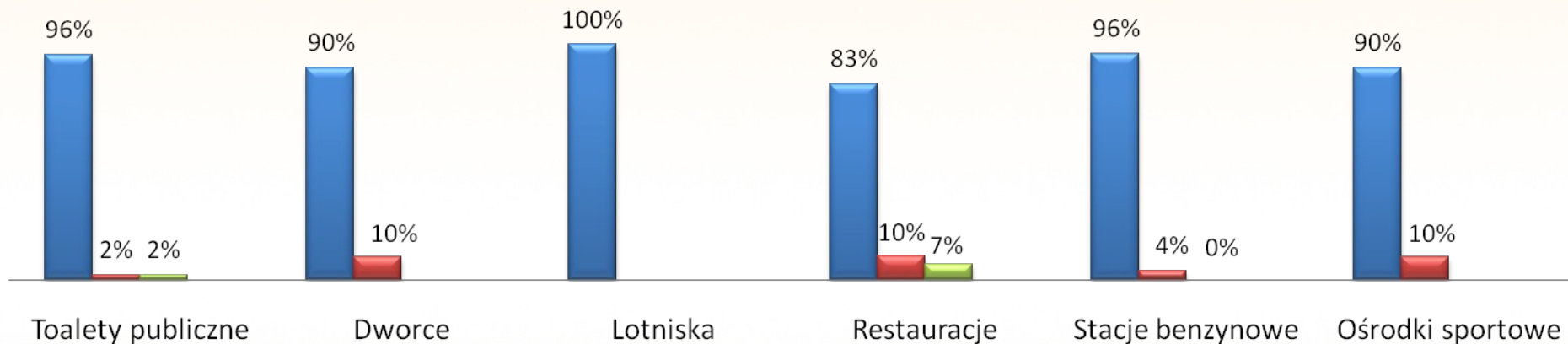
- dobrze oznakowana ■ słabo oznakowana
- oznakowana



- Zdecydowana większość badanych toalet – 89% jest dobrze oznakowana.
- Tylko 7% badanych toalet jest słabo oznakowana.
- Tylko 4% badanych toalet jest nie oznakowana.

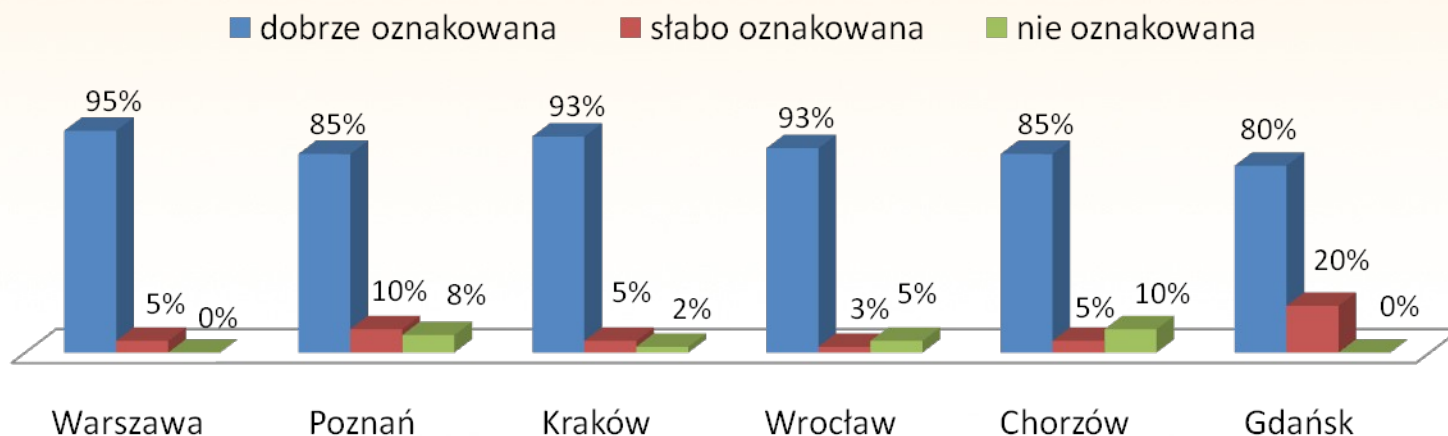
## Oznakowanie toalet - podział na kategorie

■ Dobrze oznakowane ■ Słabo oznakowane ■ Nieoznakowane



- Najlepiej oznakowane są toalety na lotniskach – 100%, na stacjach benzynowych oraz toalety publiczne – 96%.
- Największa ilość słabo oznakowanych lub nie oznakowanych toalet jest w restauracjach.

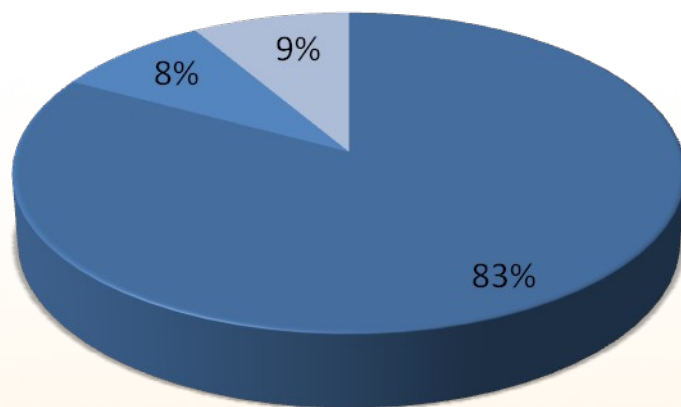
## Oznakowanie toalet - podział na miasta



- Zdecydowana większość badanych toalet – 89% jest dobrze oznakowana.
- Najlepiej oznakowane są toalety na lotniskach, stacjach benzynowych i toalety publiczne, najgorzej oznakowane są toalety w restauracjach.
- Najlepiej oznakowane są toalety w Warszawie, natomiast najgorzej w Gdańsku.

## Czystość ogółem - zapach

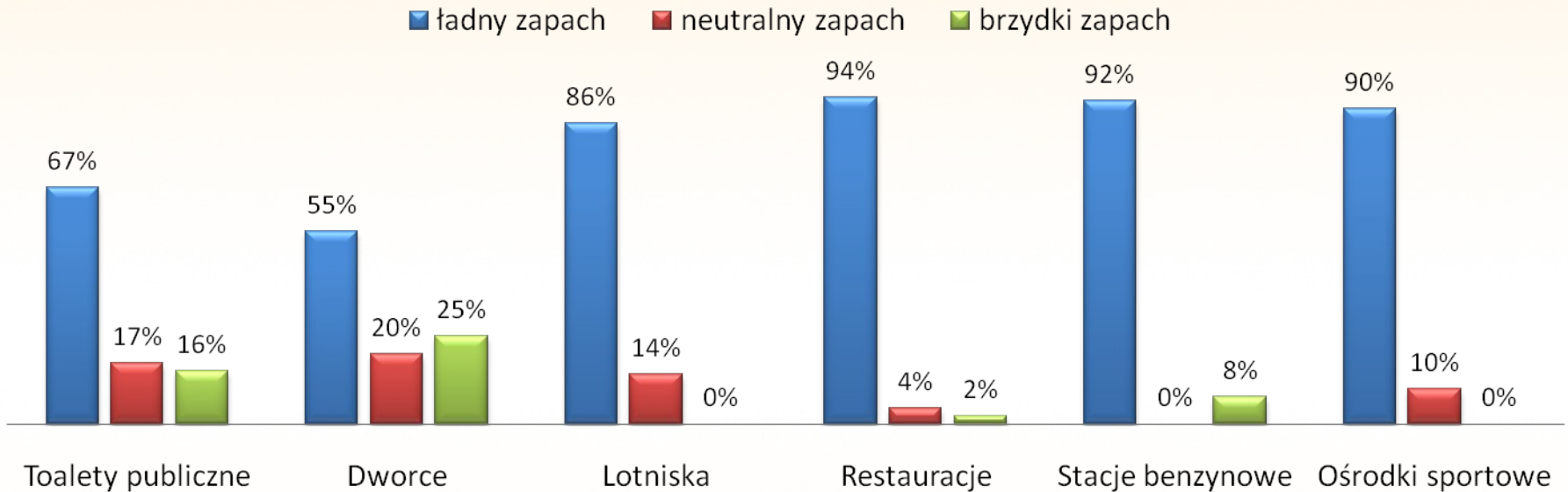
- ładny zapach
- neutralny zapach
- brzydki zapach



☐ W większości badanych toalet – 83% jest ładny zapach.

☐ Nieprzyjemny zapach pojawiał się 9% badanych toalet.

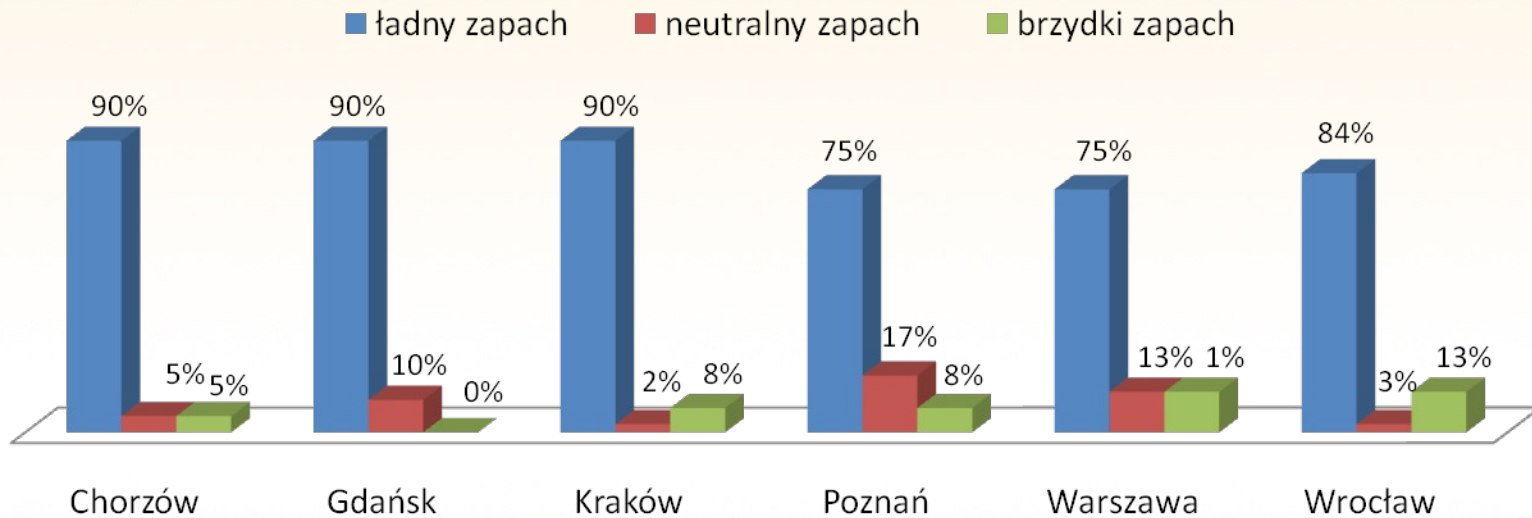
## Czystość w podziale na kategorie - zapach



Ładny zapach najczęściej występował w toaletach w restauracjach i na stacjach benzynowych.

Brzydki zapach najczęściej występował w toaletach na dworcach i toaletach publicznych.

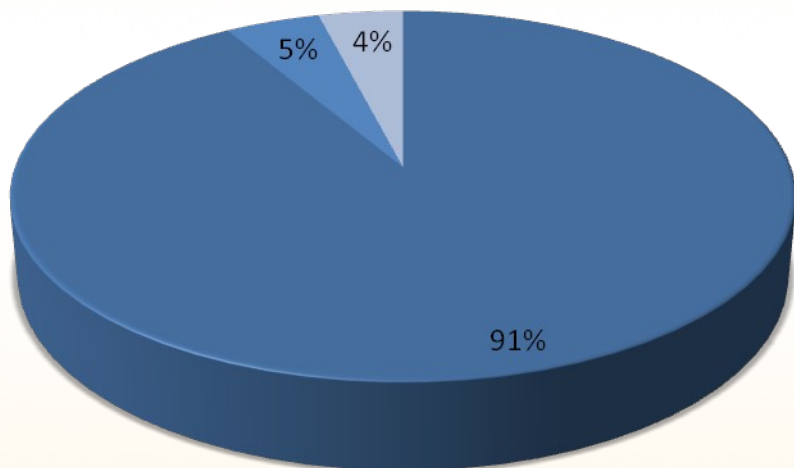
## Czystość w podziale na miasta - zapach



☐ Najwięcej punktów za ładny zapach otrzymały toalety w Chorzowie, Gdańsku i Krakowie, najmniej we Wrocławiu i Warszawie.

## Czystość ogółem - czysto i posprzątane

■ bardzo czyste ■ raczej czyste ■ zdecydowanie brudne

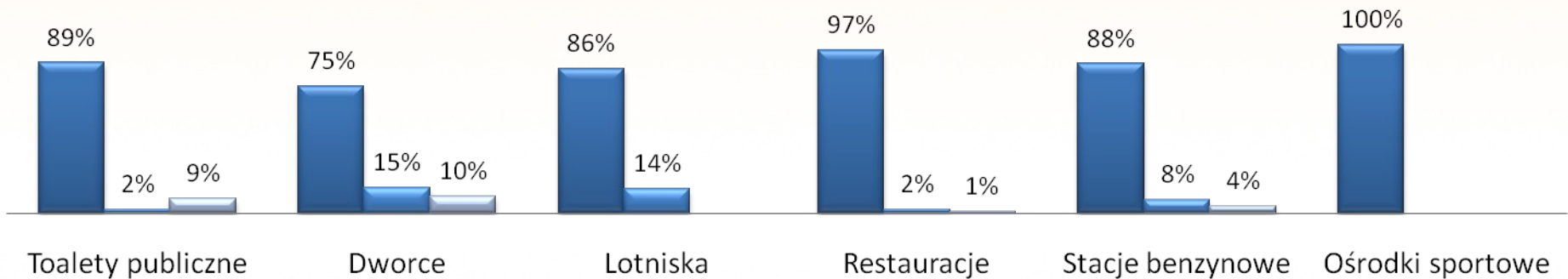


❑ W zdecydowanej większości badanych toalet – 91% było bardzo czysto.

❑ Tylko w 4% badanych toalet było zdecydowanie brudno.

## Czystość w podziale na kategorie - czysto i posprzątane

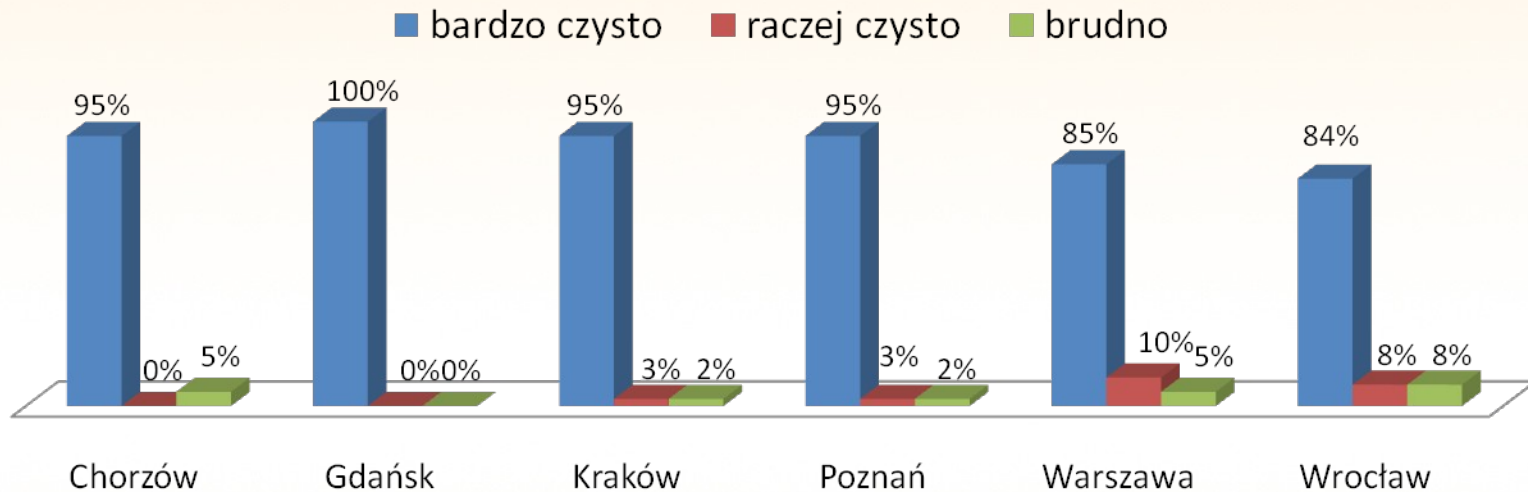
■ bardzo czysto ■ raczej czysto ■ zdecydowanie brudno



❑ Zdecydowanie najczystziej było w toaletach w ośrodkach sportowych – 100% oraz w restauracjach – 97%.

❑ Najgorsza sytuacja była w toaletach na dworcach – 10% badanych toalet było bardzo brudnych oraz w toaletach publicznych – 9% bardzo brudnych.

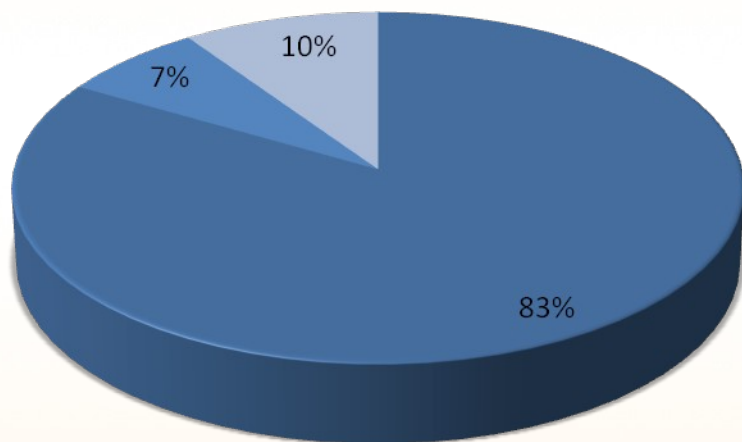
## Czystość w podziale na miasta – czysto i posprzątane



- Wszystkie toalety badane w Gdańsku były czyste.
- Najgorzej pod względem czystości zostały ocenione toalety we Wrocławiu.

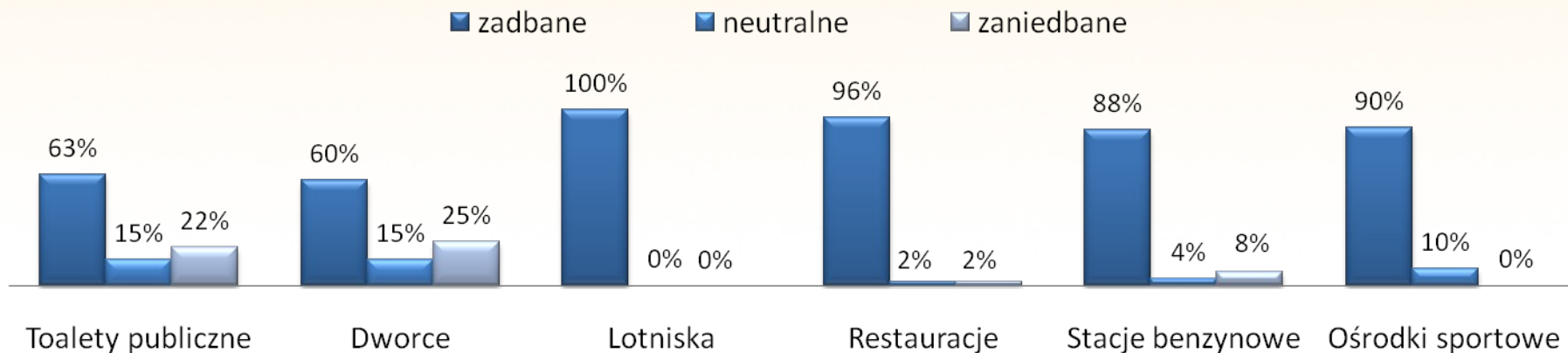
## Czystość ogółem - zadbane wnętrze

- zadbane wnętrze
- neutralne wnętrze
- zaniedbane wnętrze



- W większości badanych toalet – 83% było zadbane wnętrze.
- Tylko w 4% badanych toalet wnętrze było zaniedbane.

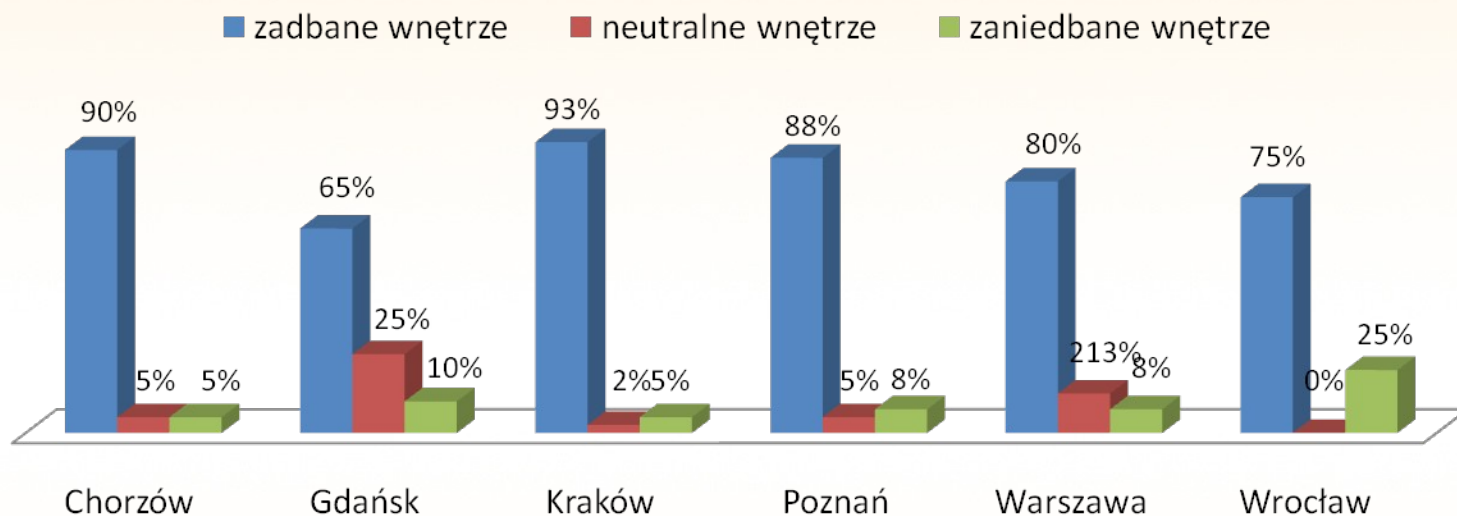
## Czystość w podziale na kategorie - zadbane wewnątrz



❑ Najbardziej zadbane toalety występują na lotniskach – 100% badanych toalet oraz w restauracjach – 96%

❑ Najmniej zadbane toalety to toalety publiczne – 22 % i toalety na dworcach – 25%

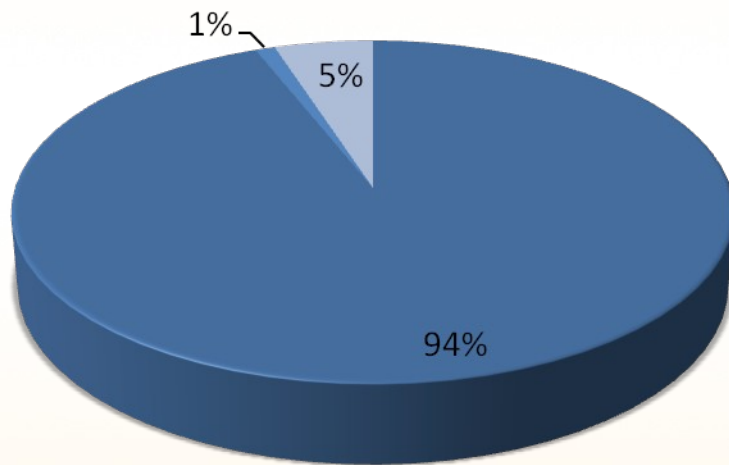
## Czystość w podziale na miasta - zadbane wnętrze



- ❑ Najbardziej zadbane toalety występują w Krakowie i w Chorzowie.
- ❑ Najmniej zadbane toalety to toalety na dworcach – 25% i toalety publiczne – 22 %.

## Wyposażenie toalet ogółem (papier toaletowy)

■ jest   ■ jest ale niskiej jakości   ■ nie ma



□ Papier toaletowy występuje w 95% badanych toalet, z czego w 1% toalet jest oceniany jako niskiej jakości.

## Wyposażenie toalet w podziale na kategorie (papier toaletowy)



Papier toaletowy występował we wszystkich badanych toaletach w ośrodkach sportowych i na stacjach benzynowych.

Braki papieru toaletowego były najczęściej stwierdzone na dworcach i w toaletach publicznych.

## Wyposażenie toalet w podziale na miasta (papier toaletowy)



- W przeważającej większości toalet papier toaletowy jest dostępny.
- We wszystkich badanych toaletach w Chorzowie był papier toaletowy.
- Najczęściej papieru toaletowego brakowało w toaletach we Wrocławiu.

## Wyposażenie toalet w podziale na miasta (papier toaletowy)

- Tylko w Chorzowie papier toaletowy występował we wszystkich badanych toaletach.
- Papier toaletowy niskiej jakości najczęściej występował w Warszawie.
- W 7 badanych przypadkach papier toaletowy był dostępny do odbioru wyłącznie przed wejściem do kabiny.

Taka sytuacja miała miejsce:

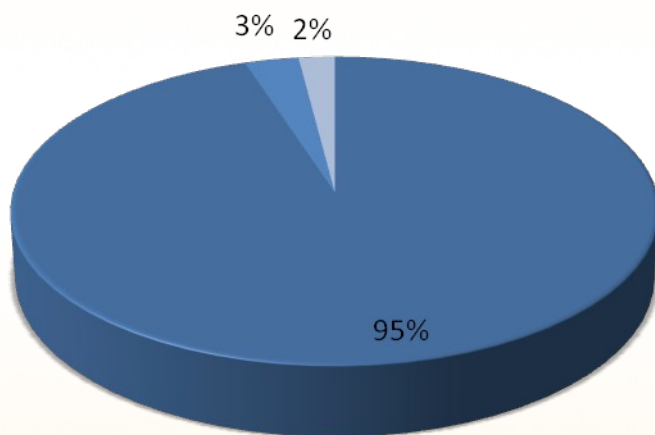
w 3 toaletach publicznych,

w 2 toaletach na dworcach

i w 2 toaletach w ośrodkach sportowych.

## Wyposażenie toalet ogółem (dozowniki mydła)

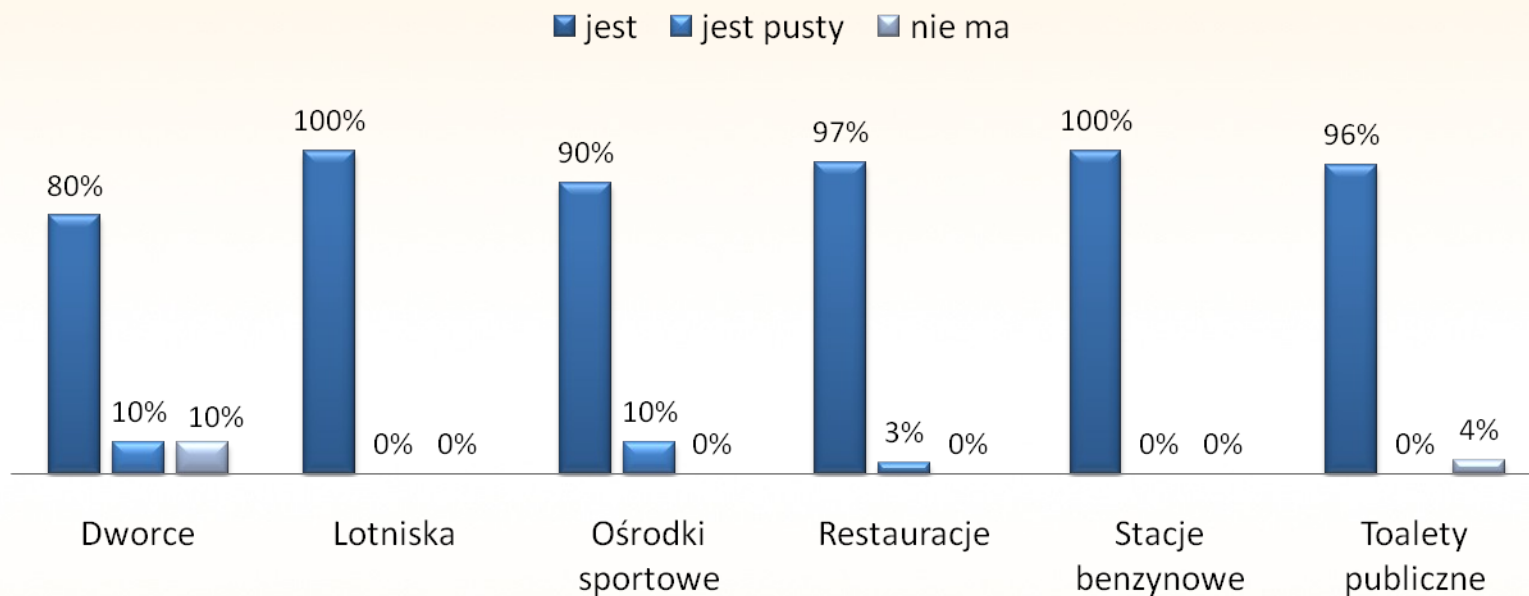
■ jest   ■ jest ale pusty   ■ nie ma



☐ Prawie we wszystkich badanych toaletach występował dozownik mydła – 98%, z czego w 3 % toalet był pusty.

☐ Mydła brakowało w 2% badanych toalet.

## Wyposażenie toalet w podziale na kategorie (dozowniki mydła)



- ❑ Dozowniki mydła występowały we wszystkich badanych toaletach na lotniskach, stacjach benzynowych i w restauracjach, przy czym w kilku przypadkach w toaletach w restauracjach dozowniki były puste.
- ❑ Brak dozowników na mydło odnotowywano najczęściej na dworcach – 10%.

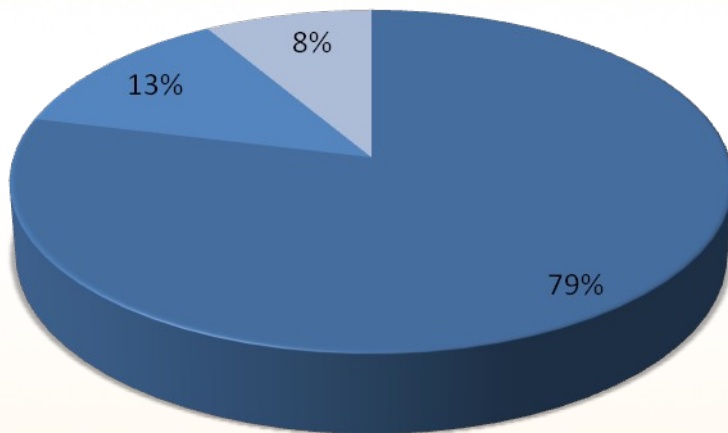
## Wyposażenie toalet w podziale na miasta (dozowniki mydła)



- Dozownik mydła był dostępny w każdej badanej toalecie w Chorzowie.
- Brak dozownika najczęściej miał miejsce w toaletach we Wrocławiu.
- Puste dozowniki najczęściej były stwierdzane w toaletach w Warszawie.

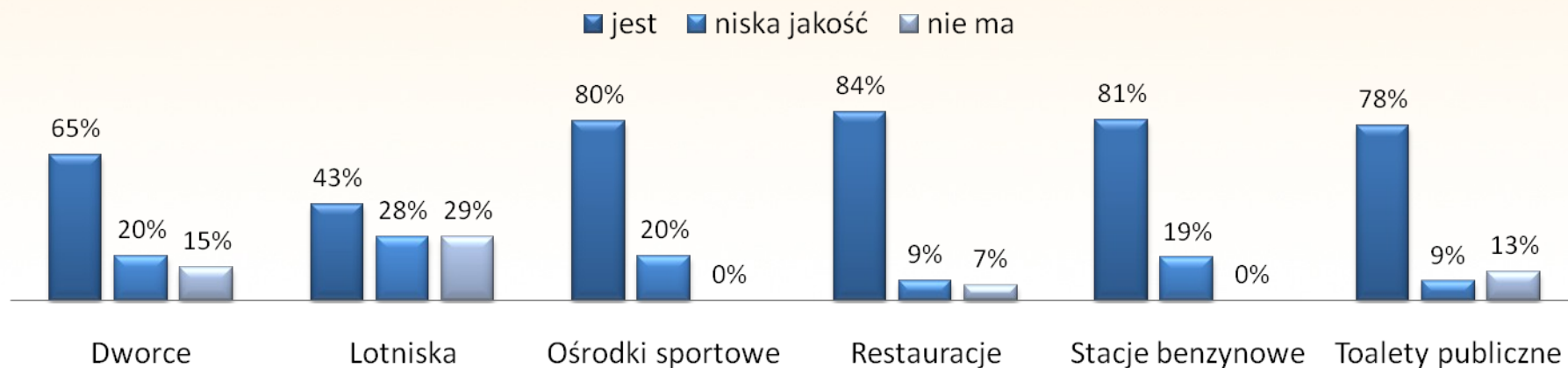
## Wyposażenie toalet ogółem (ręcznik do rąk) - ogółem

■ jest ■ niska jakość ■ nie ma



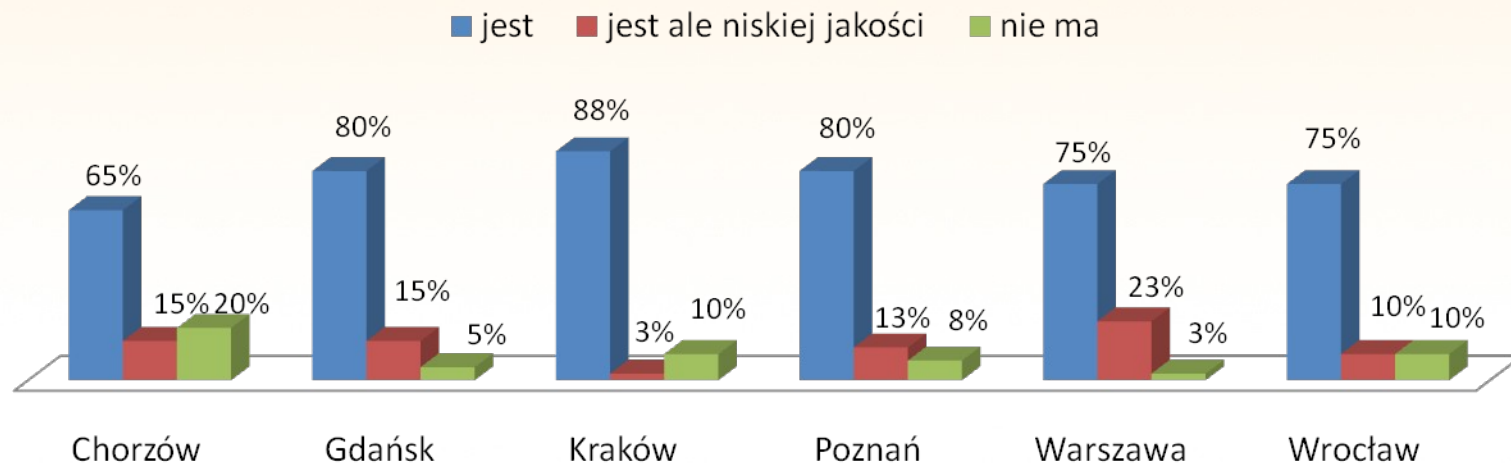
- ❑ Ręczniki papierowe znajdowały się w 92% badanych toalet, z czego w 13% był niskiej jakości.
- ❑ W 8% badanych lokalizacji nie było ręczników.

## Wyposażenie toalet w podziale na kategorie (ręcznik do rąk)



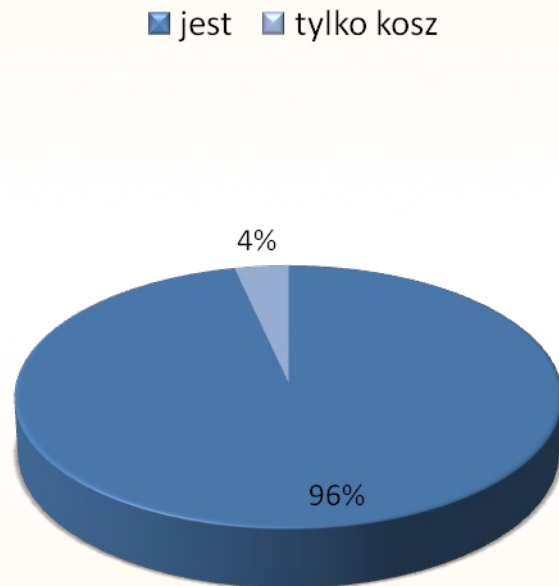
- Na każdej stacji benzynowej oraz w każdym badanym ośrodku sportowym znajdowały się ręczniki do rąk.
- Brak ręczników najczęściej zanotowano na lotniskach – 29%.

## Wyposażenie toalet w podziale na miasta (ręcznik do rąk)



- ❑ Brak ręczników najczęściej notowano w toaletach w Chorzowie.
- ❑ W 7 badanych przypadkach ręczniki papierowe były dostępne u osoby odpowiedzialnej za toaletę. Taka sytuacja miała miejsce w 3 toaletach publicznych, w 2 toaletach na dworcach i w 2 toaletach w ośrodkach sportowych.
- ❑ W 42 badanych toaletach występowała suszarka do rąk, głównie w restauracjach.

## Wyposażenie toalet ogółem (wieszak/kosz na śmieci)

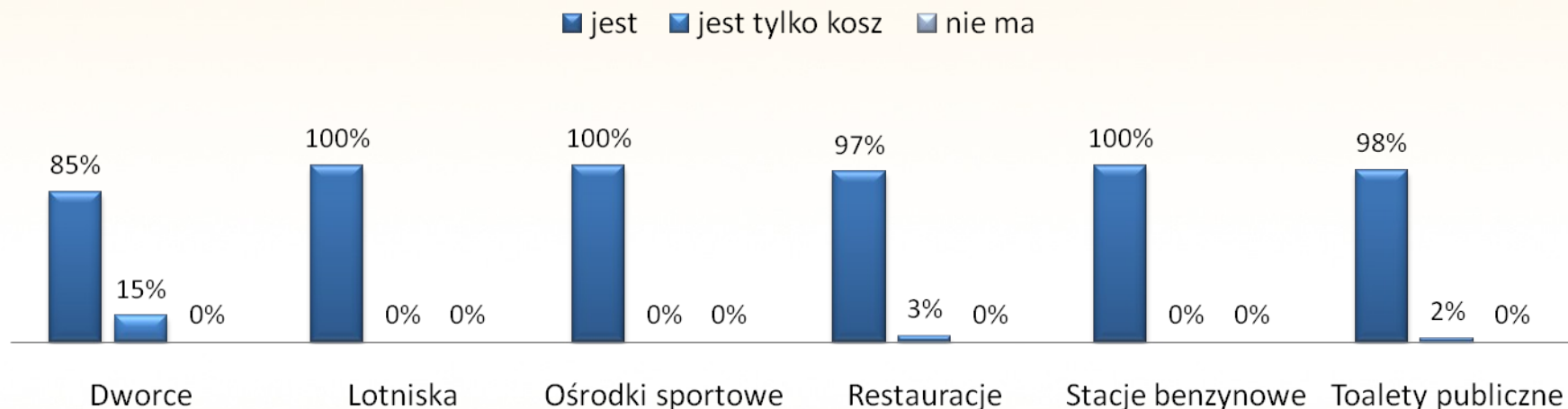


W każdej badanej toalecie znajdował się kosz na śmieci.

W 96% badanych toalet znajdował się kosz i wieszak.

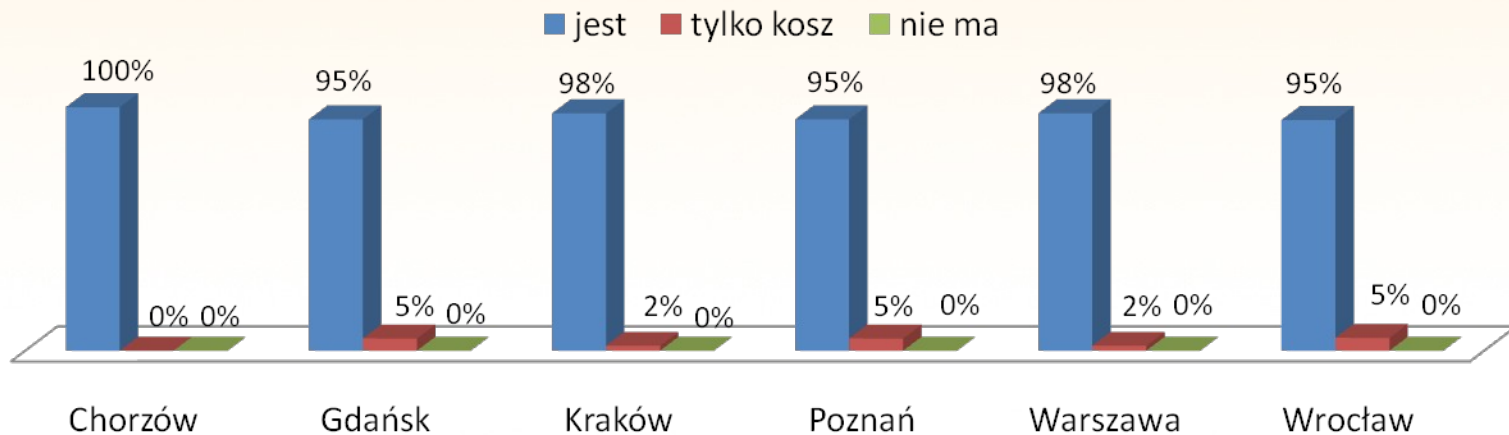
Natomiast w 4 % badanych toalet nie było wieszaka.

## Wyposażenie toalet w podziale na kategorie (wieszak/kosz na śmieci)



- Kosze na śmieci znajdowały się we wszystkich badanych toaletach.
- Zarówno wieszak jak i kosz na śmieci występowały we wszystkich badanych toaletach na lotniskach, w ośrodkach sportowych oraz na stacjach benzynowych.
- Wieszaków najczęściej nie było w toaletach na dworcach – 15%.

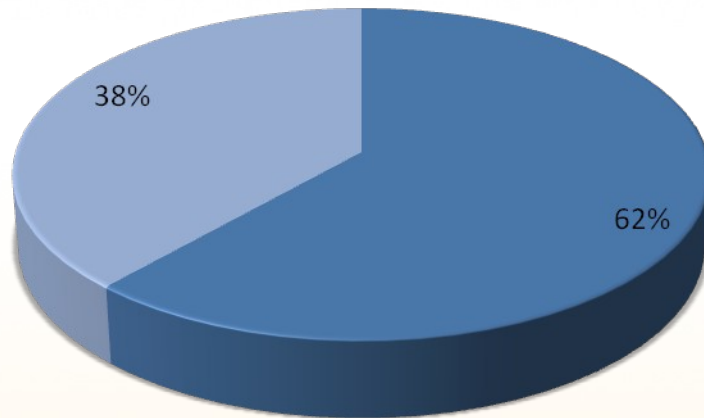
## Wyposażenie toalet w podziale na miasta (wieszak/kosz na śmieci)



- W każdej badanej toalecie w Chorzowie znajdował się kosz na śmieci i wieszak.
- W pozostałych miastach w kilku badanych toaletach brakowało wieszaka.

## Wyposażenie toalet ogółem (odświeżacz powietrza)

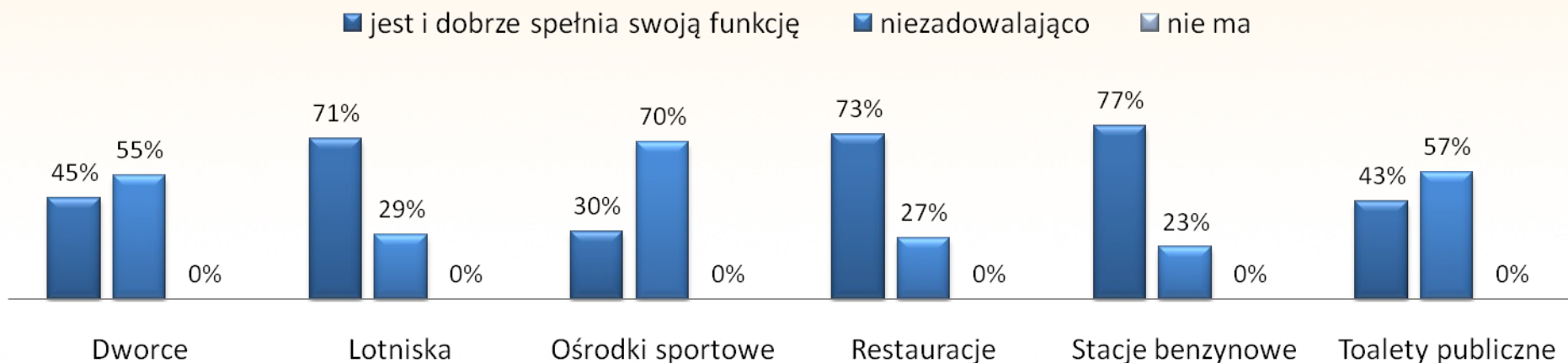
■ jest   ■ jest ale nie spełnia swojej funkcji



We wszystkich badanych toaletach znajdował się odświeżacz powietrza.

W 38% badanych toalet odświeżacz powietrza nie spełniał swojej funkcji lub był w spray'u.

## Wyposażenie toalet w podziale na kategorie (odświeżacz powietrza)



- Odświeżacz powietrza występował w każdej badanej toalecie.
- Natomiast odświeżacze, które dobrze spełniały swoją funkcję najczęściej występowały na stacjach benzynowych – 77%, w restauracjach – 73% oraz na lotniskach – 71%.
- W większości przypadków w ośrodkach sportowych, w toaletach publicznych oraz na dworcach odświeżacze powietrza nie spełniają swojej funkcji.

## Wyposażenie toalet w podziale na miasta (odświeżacz powietrza)



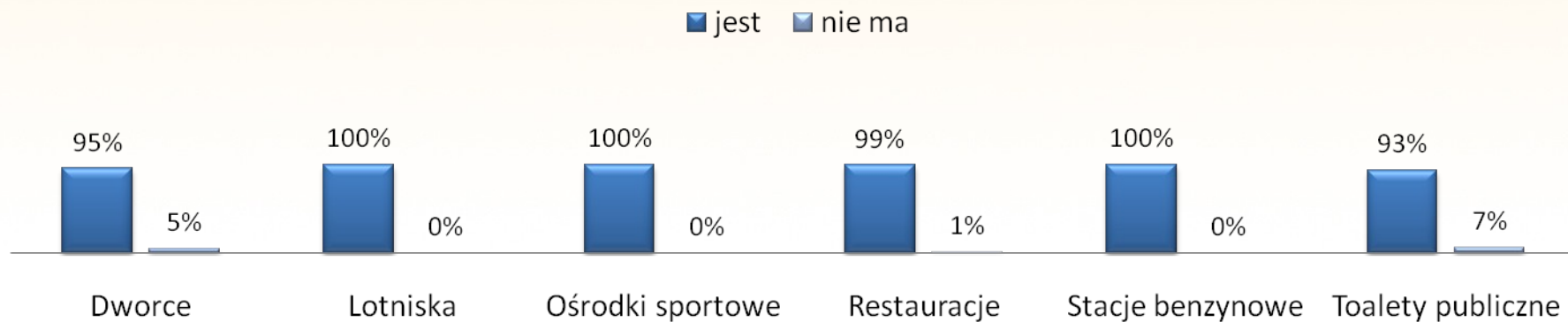
- Odświeżacz powietrza znajdował się we wszystkich badanych toaletach.
- Najwięcej dobrze spełniających swoją funkcję odświeżaczy zanotowano w Krakowie.
- Najmniej spełniających dobrze swoją funkcję odświeżaczy zanotowano w Gdańsku.

## Wyposażenie toalet ogółem (ciepła woda)



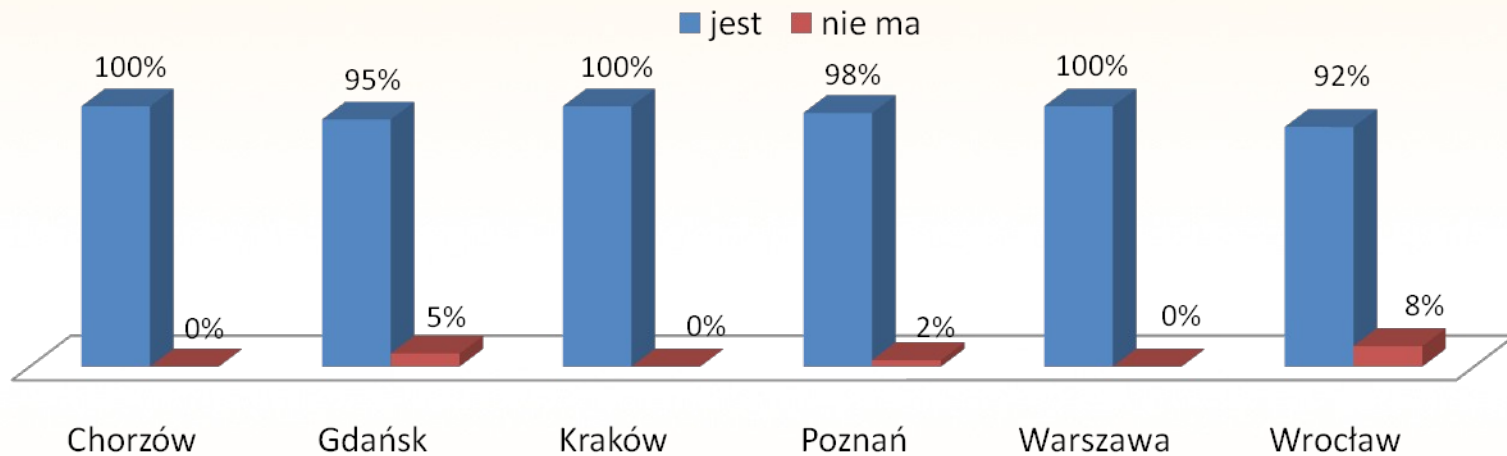
☐ W 97% badanych toalet była ciepła woda.

## Wyposażenie toalet z podziałem na kategorie (ciepła woda)



- Ciepłej wody najczęściej nie było w toaletach publicznych – 7% i na dworcach – 5%.
- We wszystkich toaletach na lotniskach, w ośrodkach sportowych oraz na stacjach benzynowych była ciepła woda.

## Wyposażenie toalet z podziałem na miasta (ciepła woda)

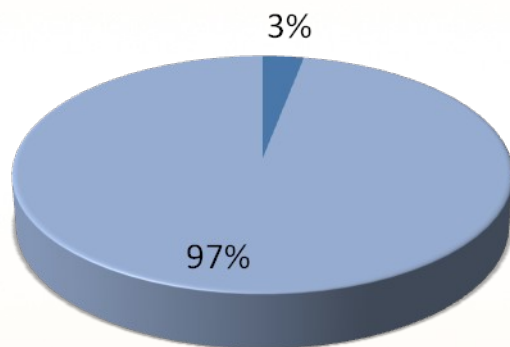


- Ciepła woda była dostępna w 97% badanych toalet.
- Brak ciepłej wody został zanotowano w 5 lokalizacjach (Wrocław, Poznań, Gdańsk).

## Wyposażenie toalet ogółem (dezynfekcja deski/pojemnik sanitarny)

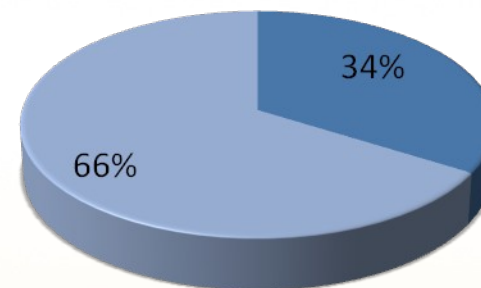
### Nakładki na deskę

■ jest ■ nie ma



### Pojemnik sanitarny

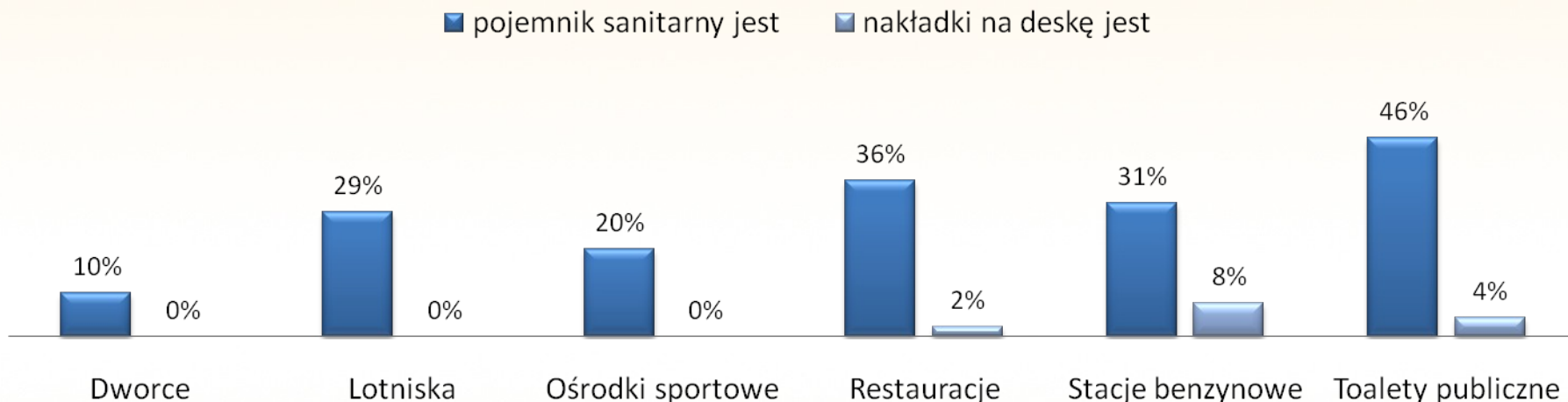
■ jest ■ nie ma



❑ Pojemniki sanitarne lub dodatkowe kosze znajdowały się w 67 badanych toaletach, co stanowi 34% ogółu.

❑ Nakładki na deskę sedesową znajdowały się tylko w 6 badanych toaletach.

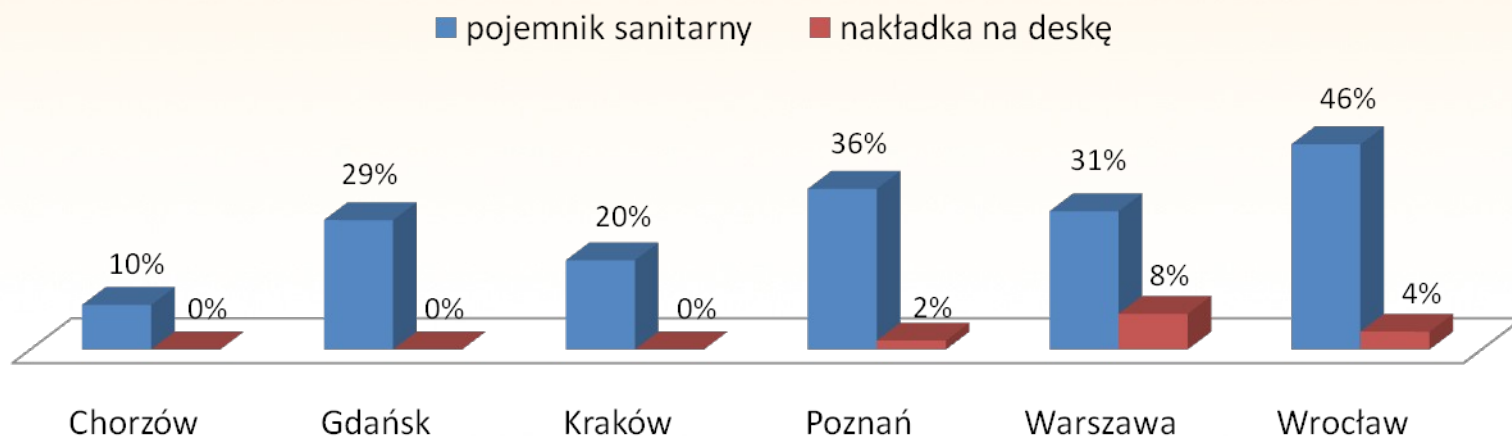
## Wyposażenie toalet z podziałem na kategorie (dezynfekcja deski/pojemnik sanitarny)



Pojemnik sanitarny występował we wszystkich kategoriach badanych toalet, najczęściej w toaletach publicznych – 46% i w restauracjach – 36%, najrzadziej występował w toaletach na dworcach – 10%.

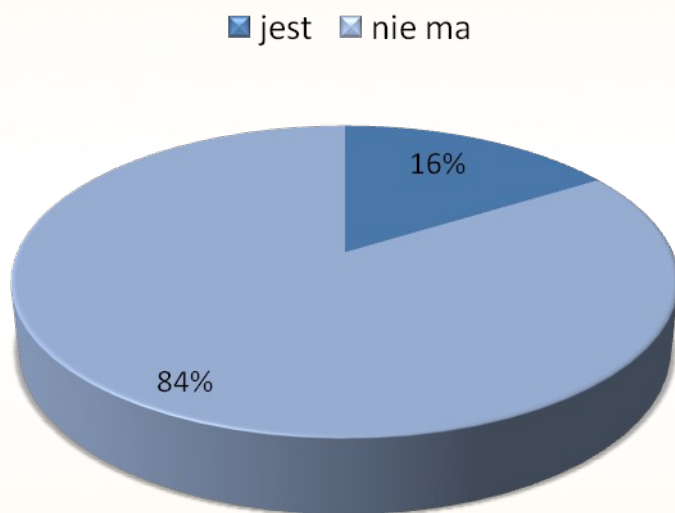
Nakładki na deskę sedesową były dostępne tylko w 6 badanych toaletach.

## Wyposażenie toalet z podziałem na miasta (dezynfekcja deski/pojemnik sanitarny)



- Pojemniki sanitarne oraz środki do dezynfekcji deski sedesowej nie są standardowym wyposażeniem toalet.
- Pojemniki sanitarne oraz nakładki na deskę najczęściej występowały w toaletach w toaletach we Wrocławiu i Poznaniu.
- Nakładek na deskę nie odnotowano w toaletach w Chorzowie, Gdańsku i Krakowie.

## Wyposażenie toalet ogółem (krany lub spłuczki bezdotykowe)



☐ Krany lub spłuczki bezdotykowe występowały tylko w 16% badanych toalet.

## Wyposażenie toalet z podziałem na kategorie (krany lub spłuczki bezdotykowe)



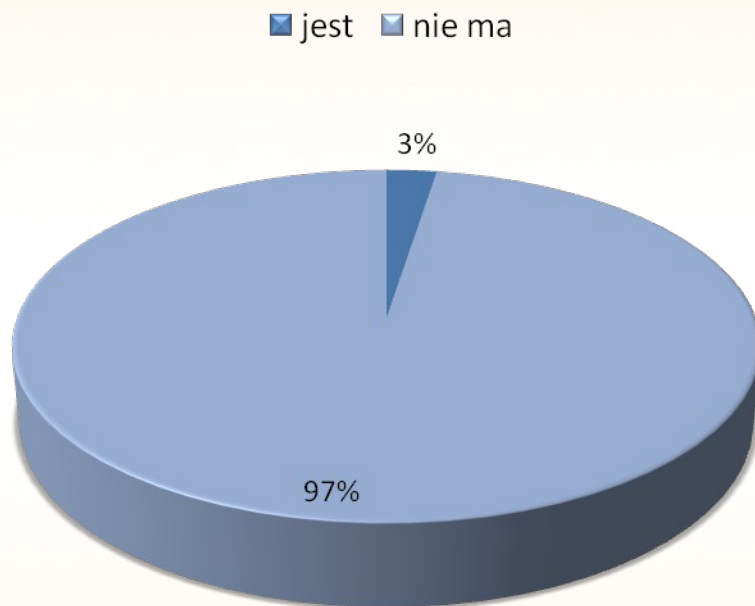
- W toaletach na dworcach i w ośrodkach sportowych krany lub spłuczki bezdotykowe w ogóle nie występowały.
- Najwięcej kranów lub spłuczek bezdotykowych odnotowano w toaletach na lotniskach oraz w toaletach publicznych.

## Wyposażenie toalet z podziałem na miasta (krany lub spłuczki bezdotykowe)



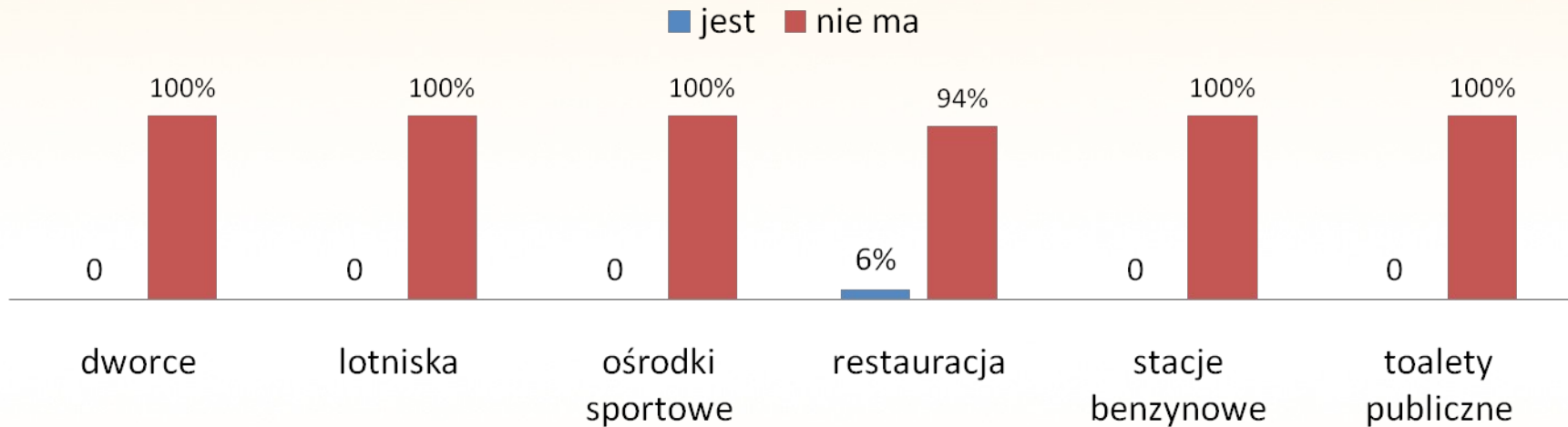
Najczęściej krany lub spłuczki bezdotykowe występowały w Warszawie i Krakowie, najrzadziej w Chorzowie.

## Wyposażenie toalet ogółem dozowniki bezdotykowe



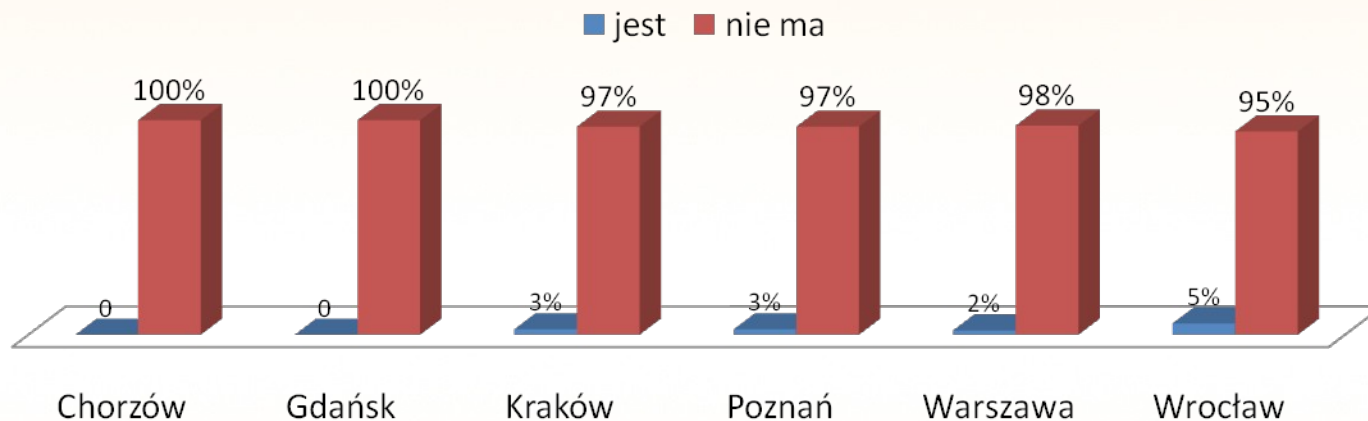
☐ W bezdotykowe dozowniki było wyposażonych tylko 5 badanych toalet, wszystkie w restauracjach, co stanowi 3% ogółu.

## Wyposażenie toalet w podziale na kategorie (dozowniki bezdotykowe)



☐ Tylko w 5 badanych lokalizacjach występowały dozowniki bezdotykowe.

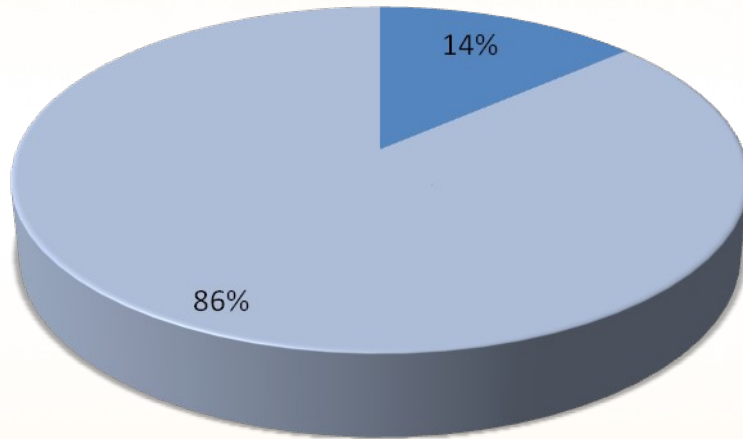
## Wyposażenie toalet w podziale na miasta (dozowniki bezdotykowe)



- ❑ Dwa bezdotykowe dozowniki zostały zanotowane w toaletach we Wrocławiu, po jednym w Warszawie, Poznaniu i Krakowie.

## Wyposażenie toalet (rozwiązania ekologiczne)

■ rozwiązania ekologiczne   ■ jest   ■ nie ma



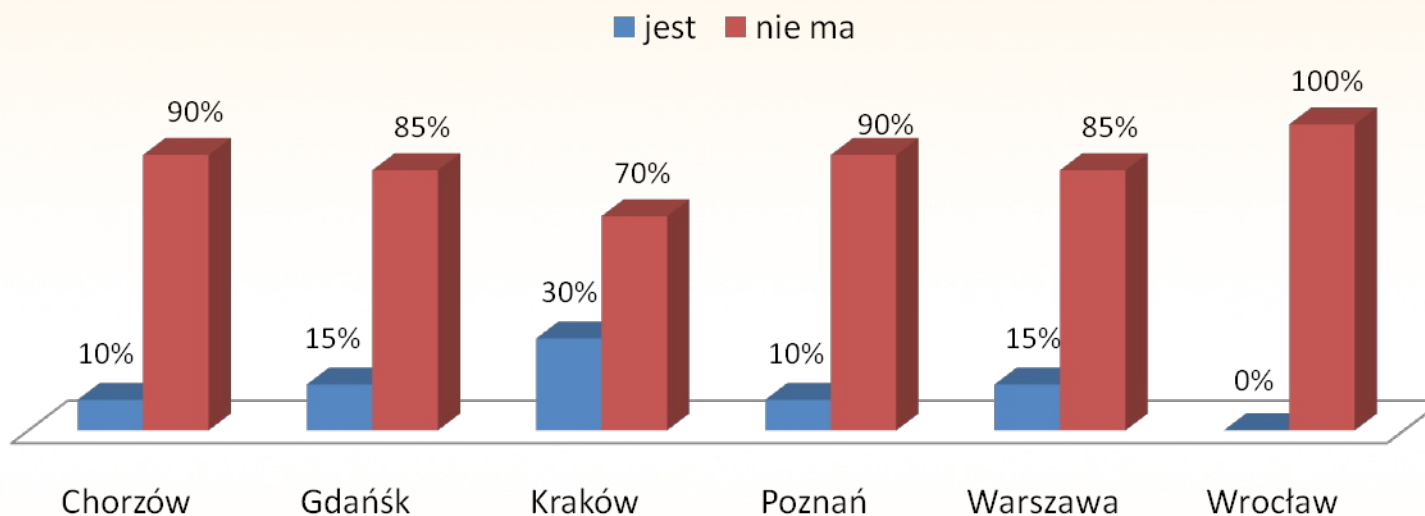
☐ Rozwiązania ekologiczne występowały w 14% badanych toalet. Głównie było to automatycznie zapalane światło.

## Wyposażenie toalet w podziale na kategorie (rozwiązania ekologiczne)



- Żadne rozwiązanie ekologiczne nie występowały w toaletach w ośrodkach sportowych.
- Najwięcej rozwiązań ekologicznych miały toalety na stacjach benzynowych i na lotniskach.

## Wyposażenie toalet w podziale na miasta (rozwiązania ekologiczne)



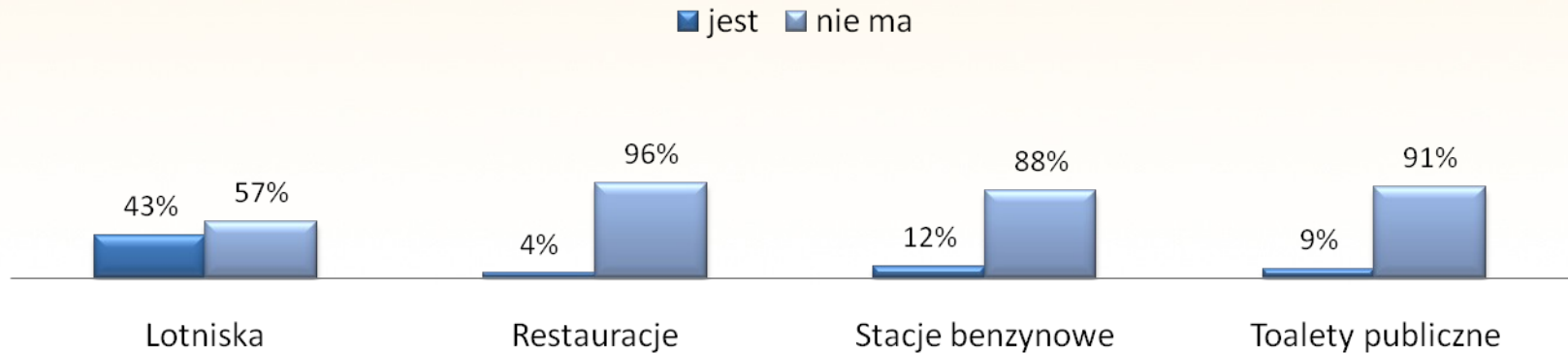
- Rozwiązania ekologiczne najczęściej można było spotkać w toaletach w Krakowie, było to głównie automatycznie zapalane światło, sporadycznie mydło w pianie.
- Rozwiązania ekologiczne w ogóle nie występowały w badanych toaletach we Wrocławiu.

## Wyposażenie toalet ogółem (przewijak dla dzieci)



☐ Przewijak dla dzieci był dostępny tylko w 7% badanych toalet.

## Wyposażenie toalet w podziale na kategorie (przewijak dla dzieci)



- Przewijak dla dzieci najczęściej był dostępny w toaletach na lotniskach, natomiast najrzadziej w restauracjach.
- W toaletach na dworcach oraz w ośrodkach sportowych nie było przewijaka dla dzieci.

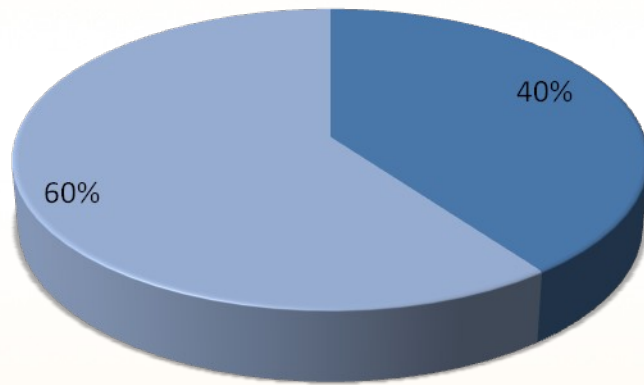
## Wyposażenie toalet w podziale na miasta (przewijak dla dzieci)



- Przewijak dla dzieci występował w 4 badanych toaletach w Krakowie i w Poznaniu.
- Przewijak dla dzieci nie był dostępny w badanych toaletach w Chorzowie.

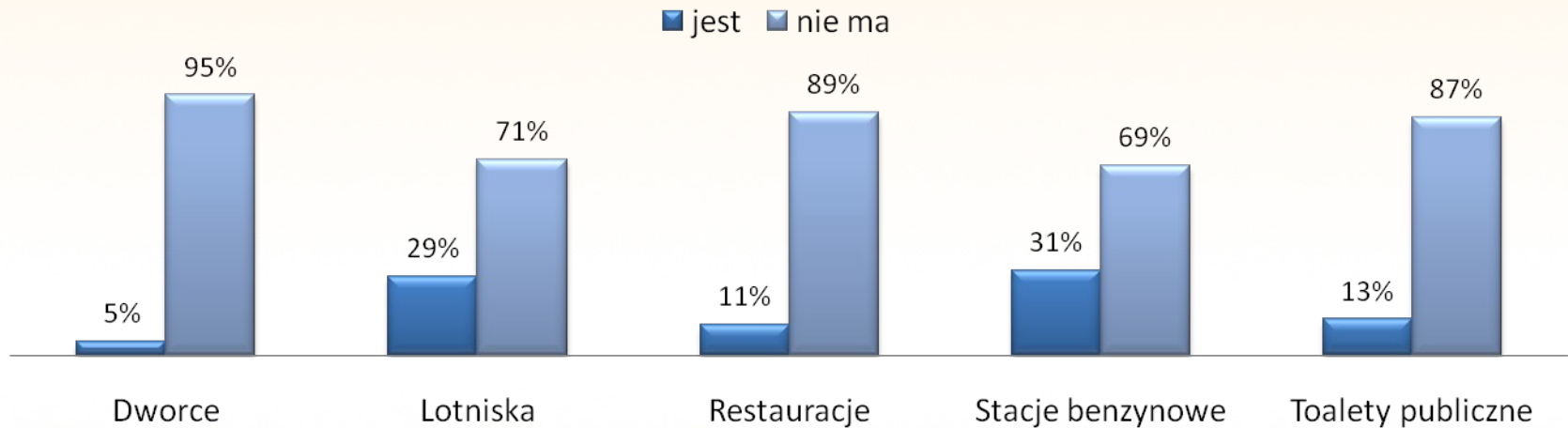
## Wyposażenie toalet ogółem (przyjazna dla niepełnosprawnych)

■ tak ■ nie



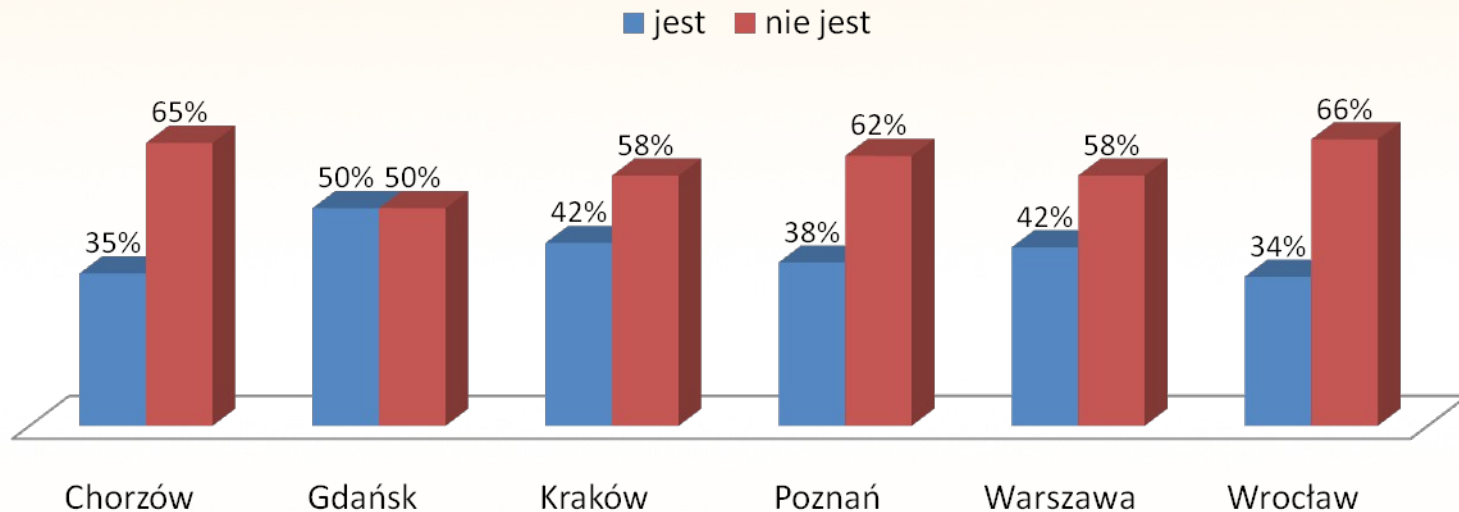
☐ Tylko 40% badanych toalet było przyjazne dla niepełnosprawnych.

## Wyposażenie toalet z podziałem na kategorie (przyjazna dla niepełnosprawnych)



- Wszystkie toalety na lotniskach były przyjazne dla niepełnosprawnych.
- W większości przyjazne dla niepełnosprawnych były toalety w ośrodkach sportowych i na stacjach benzynowych, najmniej przyjazne były toalety w restauracjach i na dworcach.

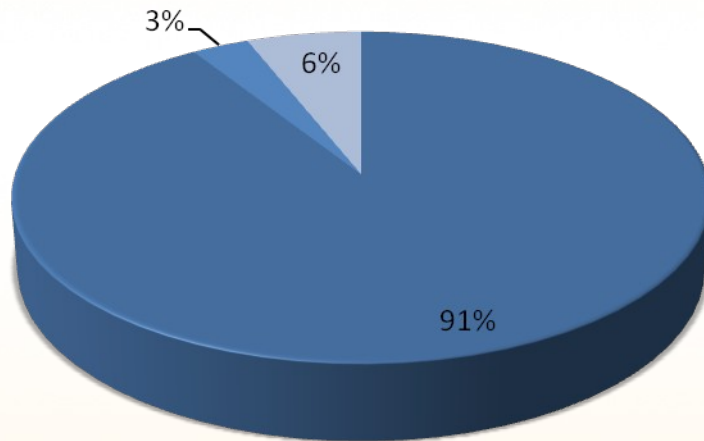
## Wyposażenie toalet z podziałem na miasta (przyjazna dla niepełnosprawnych)



- Połowa badanych toalet w Gdańsku jest dostosowana dla niepełnosprawnych.
- Najgorzej pod tym względem prezentują się toalety we Wrocławiu i w Chorzowie.

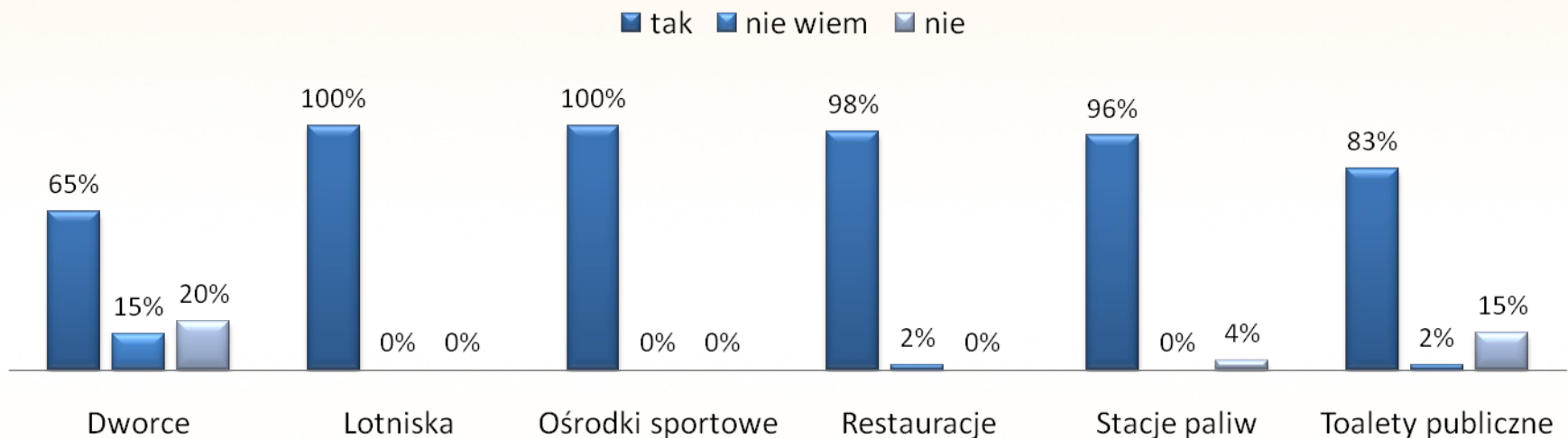
## Chęć ponownego skorzystania ogółem

■ tak ■ nie wiem ■ nie



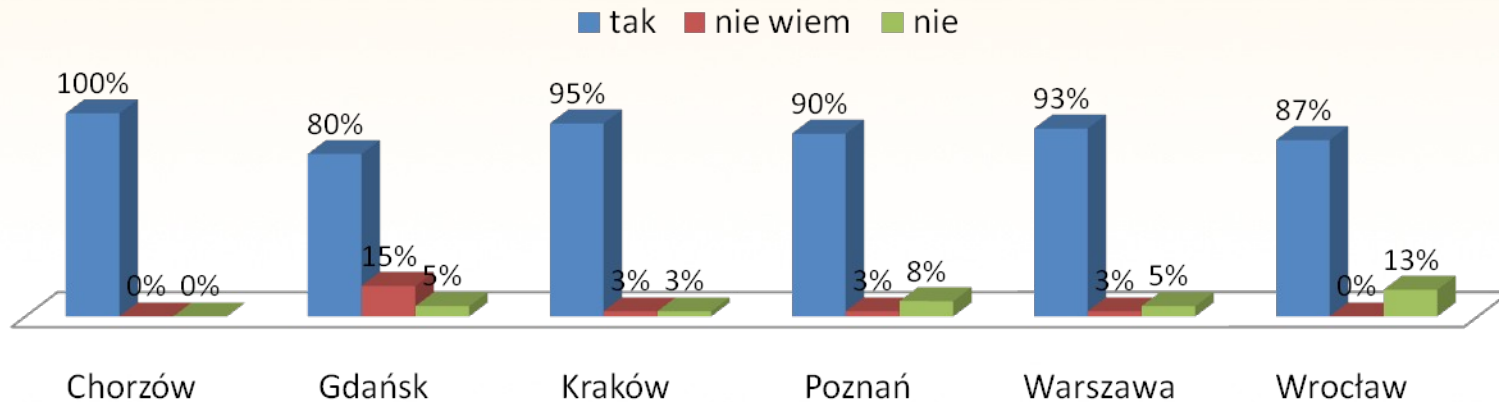
□ 91% osób badających toalety deklarowało chęć ponownego skorzystania z audytowanej toalety.

## Chęć ponownego skorzystania z podziałem na kategorie



☐ Osoby przeprowadzające audyt najczęściej deklarowały chęć ponownego odwiedzenia toalet na lotniskach i w ośrodkach sportowych, najrzadziej toalet publicznych i toalet na dworcach.

## Chęć ponownego skorzystania z podziałem na miasta



☐ Intencja ponownego odwiedzenia audytowanej toalety była najwyższa w Chorzowie i Krakowie, najniższa natomiast we Wrocławiu.

## Uwagi i komentarze ankierów

- Spośród wszystkich badanych toalet 6 lokalizacjach **mycie rąk było dodatkowo płatne**.  
Taka sytuacja najczęściej miała miejsce w przypadku toalet publicznych.
- Spośród wszystkich badanych toalet w 4 lokalizacjach były dostępne **automaty na prezerwatywy** (2 toalety publiczne, 2 restauracje).
- Spośród wszystkich badanych toalet w 1 lokalizacji był dostępny **automat ze szczoteczkami do zębów** (lotnisko).
- Spośród wszystkich badanych toalet w 1 lokalizacji była dostępna **apteczka**.
- W toaletach w restauracjach uwagę zwraca aranżacja wnętrza (muzyka, kwiaty, świece).
- W toaletach publicznych ważnym elementem wpływającym na ogólne wrażenie jest miła obsługa.
- W 1 z badanych toalet ankierzy zwrócili uwagę na **przycisk do spuszczenia wody obsługiwany nogą**.
- W 1 z badanych toalet (Dworzec Główny w Gdańsku) planowany jest remont przed Euro 2012.

## Toalety o najwyższym standardzie

**Największą ilość punktów ogółem zdobyła toaleta w  
Restauracji „Milk&Co” w Krakowie, ul. Straszewskiego 17 - 100 punktów**

**Największa ilość punktów według kategorii:**

Dworce	Dworzec PKP Kraków	75
	Dworzec PKP Poznań	75
Lotniska	Lotnisko Ławica, Poznań	80
Ośrodki sportowe	Warszawianka, Warszawa	75
Restauracje	Restauracja Milk&Co, Kraków, ul. Straszewskiego 17	100
Stacje paliw	Orlen, Kraków, ul. Włóczyków 3	90
Toalety publiczne	Warszawa, ul. Krakowskie Przedmieście	95