

Vyhodnocení dotazníků spokojenosti dárců

Krevní centrum Fakultní nemocnice Ostrava
Období šetření: 1. 12. - 31. 12. 2025
Počet respondentů: 634



Fakultní nemocnice Ostrava

17. listopadu 1790/5 / 708 52 Ostrava-Poruba

Telefon: +420 597 371 111

E-mail: posta@fno.cz / www.fno.cz / datová schránka: u2nmpm2

DIČ: CZ00843989 / IČO: 00843989

Číslo účtu: ČNB Ostrava, 66332761/0710

Strana č. 1/ Celkem stran 16

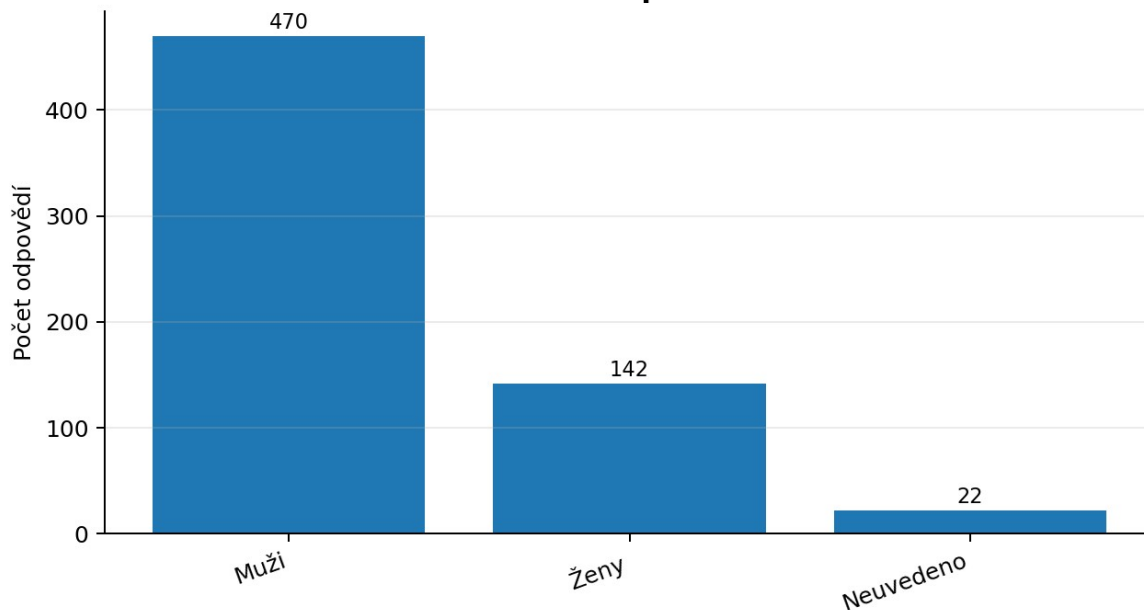
Kód MTZ: 3602332

1. Profil respondentů

První část dotazníku popisuje základní složení respondentů. Převládají muži a věková skupina 46-60 let. Z hlediska typu dárcovství je nejsilněji zastoupen pravidelný dárcce plazmy a pravidelný dárcce krve.

Kategorie	Počet	Podíl z 634
Muži	470	74,1 %
Ženy	142	22,4 %
Neuvedeno	22	3,5 %

Pohlaví respondentů



Graf 1: Pohlaví respondentů

Věk	Počet	Podíl z 634
18-25	36	5,7 %
26-35	93	14,7 %
36-45	195	30,8 %
46-60	389	61,4 %
61+	15	2,4 %
Neuvedeno	6	0,9 %



Fakultní nemocnice Ostrava

17. listopadu 1790/5 / 708 52 Ostrava-Poruba

Telefon: +420 597 371 111

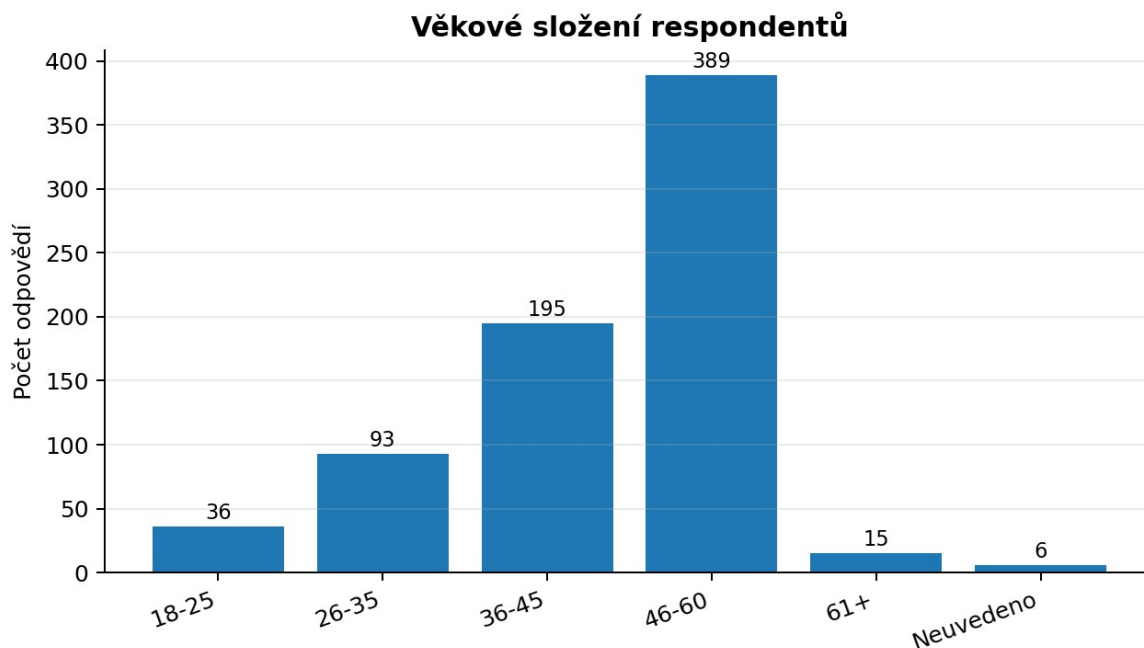
E-mail: posta@fno.cz / www.fno.cz / datová schránka: u2nmpm2

DIC: CZ00843989 / IČO: 00843989

Číslo účtu: ČNB Ostrava, 66332761/0710

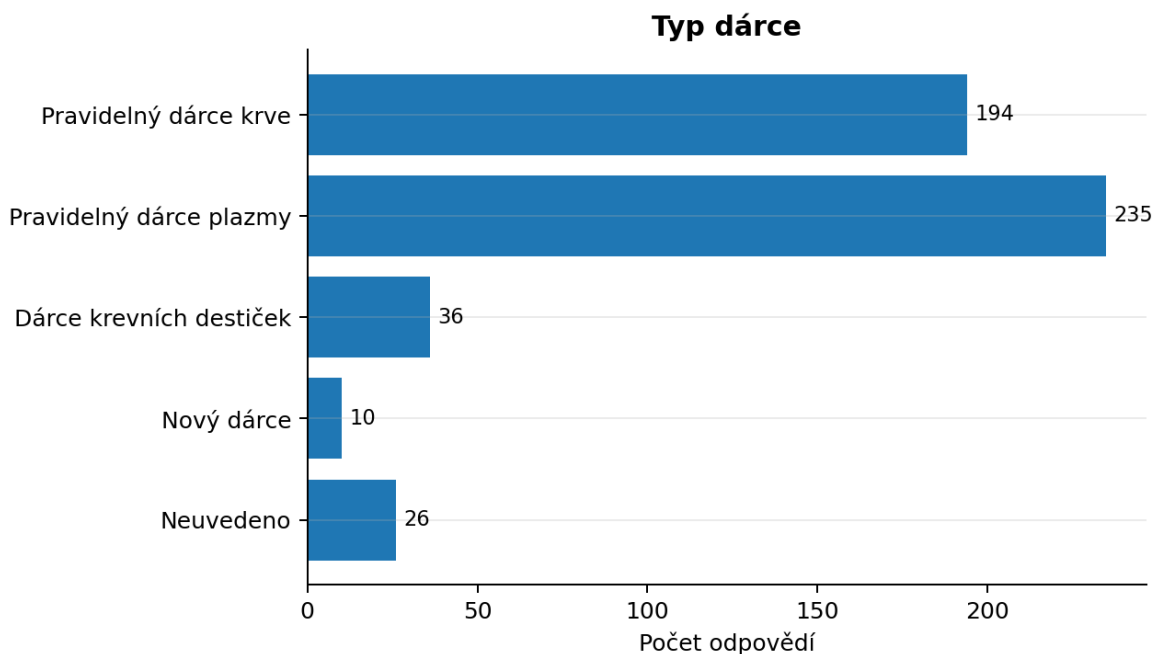
Strana č. 2/ Celkem stran 16

Kód MTZ: 3602332



Graf 2: Věkové složení respondentů

Typ dárce	Počet	Podíl z 634
Pravidelný dárce krve	194	30,6 %
Pravidelný dárce plazmy	235	37,1 %
Dárce krevních destiček	36	5,7 %
Nový dárce	10	1,6 %
Neuvědno	26	4,1 %



Graf 3: Typ dárce

Místo bydliště: nejvíce respondentů, konkrétně 191, uvedlo Ostravu a její části.



Fakultní nemocnice Ostrava

17. listopadu 1790/5 / 708 52 Ostrava-Poruba

Telefon: +420 597 371 111

E-mail: posta@fno.cz / www.fno.cz / datová schránka: u2nmpm2

DIČ: CZ00843989 / IČO: 00843989

Číslo účtu: ČNB Ostrava, 66332761/0710

Strana č. 3/ Celkem stran 16

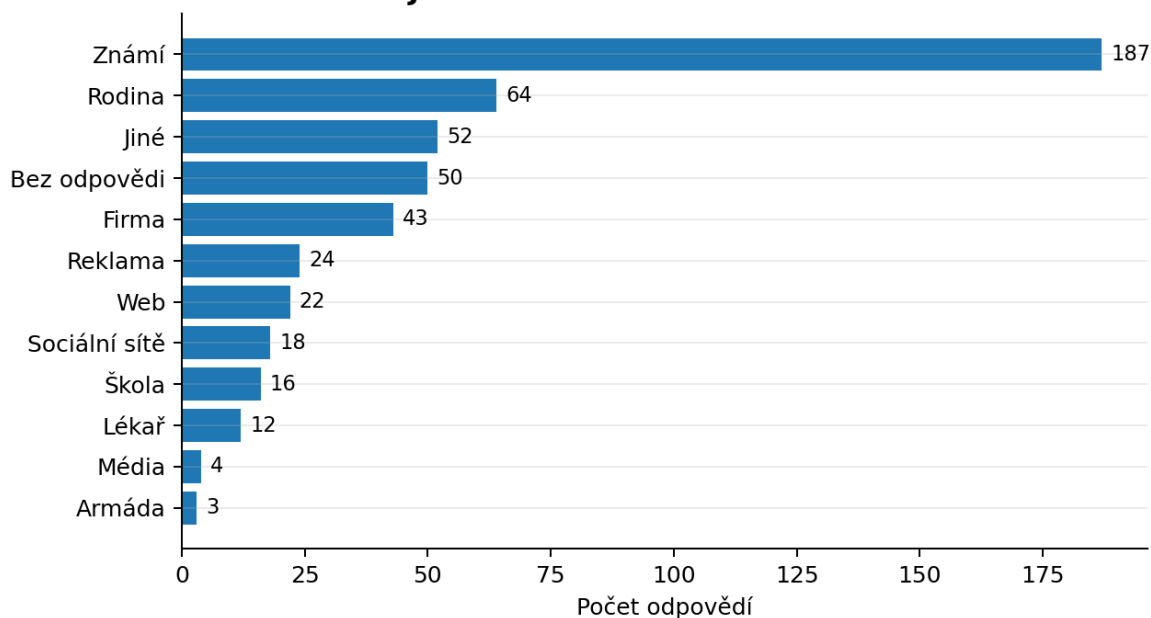
Kód MTZ: 3602332

2. Jak se dárci o darování dozvěděli

Nejsilnějším zdrojem informací je osobní doporučení. Známí a rodina dohromady tvoří výrazný kanál, který potvrzuje důležitost dobré zkušenosti dárců a doporučení mezi lidmi.

Zdroj	Počet
Známí	187
Rodina	64
Jiné	52
Bez odpovědi	50
Firma	43
Reklama	24
Web	22
Sociální sítě	18
Škola	16
Lékař	12
Média	4
Armáda	3

Jak se dárci o darování dozvěděli



Graf 4: Zdroje informací o darování

3. Spokojenost s procesem darování

Hodnocení probíhalo na škále 1-5, kde 1 znamená velmi spokojen/a a 5 velmi nespokojen/a. U hlavních plusů darování dominuje velmi pozitivní hodnocení, zejména u přístupu personálu a komunikace.

Oblast	1	2	3	4	5	Průměr
Přístup personálu	534	45	7	1	2	1,12
Rychlost odběru	254	118	25	6	2	1,48
Prostředí	266	50	5	1	3	1,23
Občerstvení	263	77	17	6	3	1,39
Komunikace	470	54	8	1	2	1,15



Fakultní nemocnice Ostrava

17. listopadu 1790/5 / 708 52 Ostrava-Poruba

Telefon: +420 597 371 111

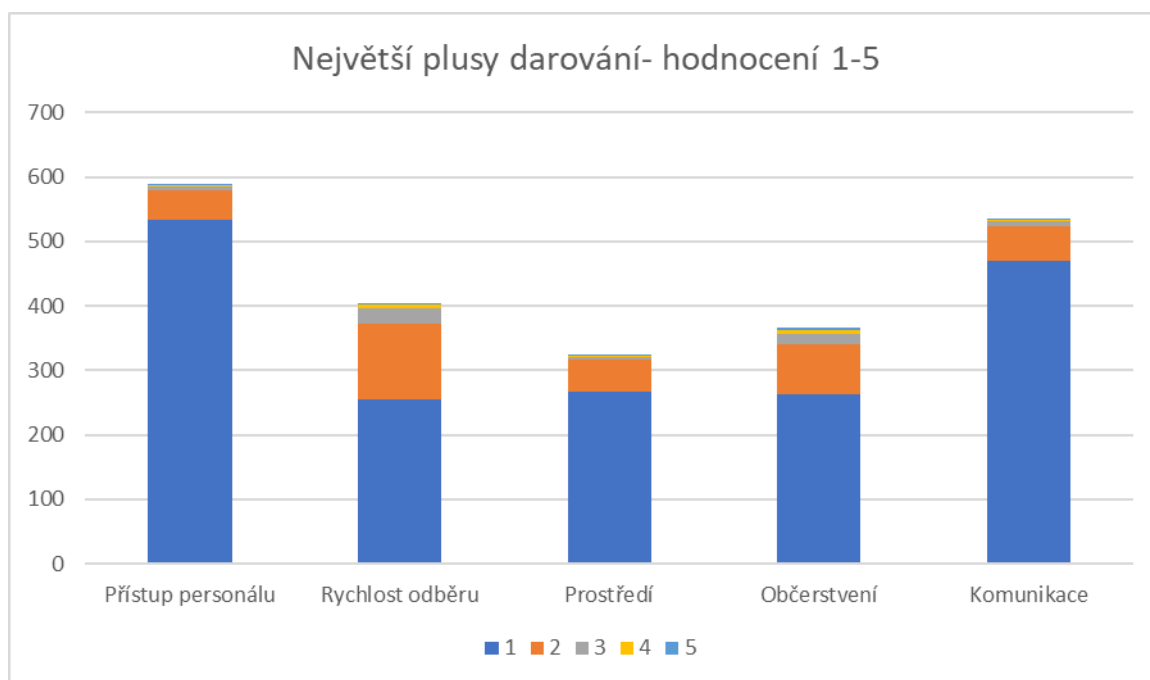
E-mail: posta@fno.cz / www.fno.cz / datová schránka: u2nmpm2

DIČ: CZ00843989 / IČO: 00843989

Číslo účtu: ČNB Ostrava, 66332761/0710

Strana č. 4/ Celkem stran 16

Kód MTZ: 3602332



Graf 5: Největší plusy darování

Nejlépe vychází přístup personálu, který získal 534 hodnocení známkou 1. Velmi silná je také komunikace s 470 nejlepšími hodnoceními.

4. Oblasti ke zlepšení

Nejvýrazněji se jako prostor pro zlepšení objevuje parkování, čekací doby, objednávkový systém a dostupnost termínů. V otevřených odpovědích se opakují i témata občerstvení, pohodlí, orientace a administrativní zátěže.

Oblast	1	2	3	4	5	Průměr
Objednávkový systém	427	56	37	7	4	1,31
Čekací doby	362	115	40	7	6	1,45
Dostupnost termínů	401	93	26	7	2	1,33
Prostředí	402	59	6	2	2	1,18
Parkování	356	76	77	20	24	1,70
Komunikace	415	43	6	0	3	1,14
Informace	199	64	10	0	1	1,32
Motivace dárců	687	93	61	10	3	1,30
Mobilní odběry	361	35	21	2	4	1,23
Žádná oblast	42	1	0	0	0	1,02
Nehodnoceno	11	0	0	0	0	1,00



Fakultní nemocnice Ostrava

17. listopadu 1790/5 / 708 52 Ostrava-Poruba

Telefon: +420 597 371 111

E-mail: posta@fno.cz / www.fno.cz / datová schránka: u2nmpm2

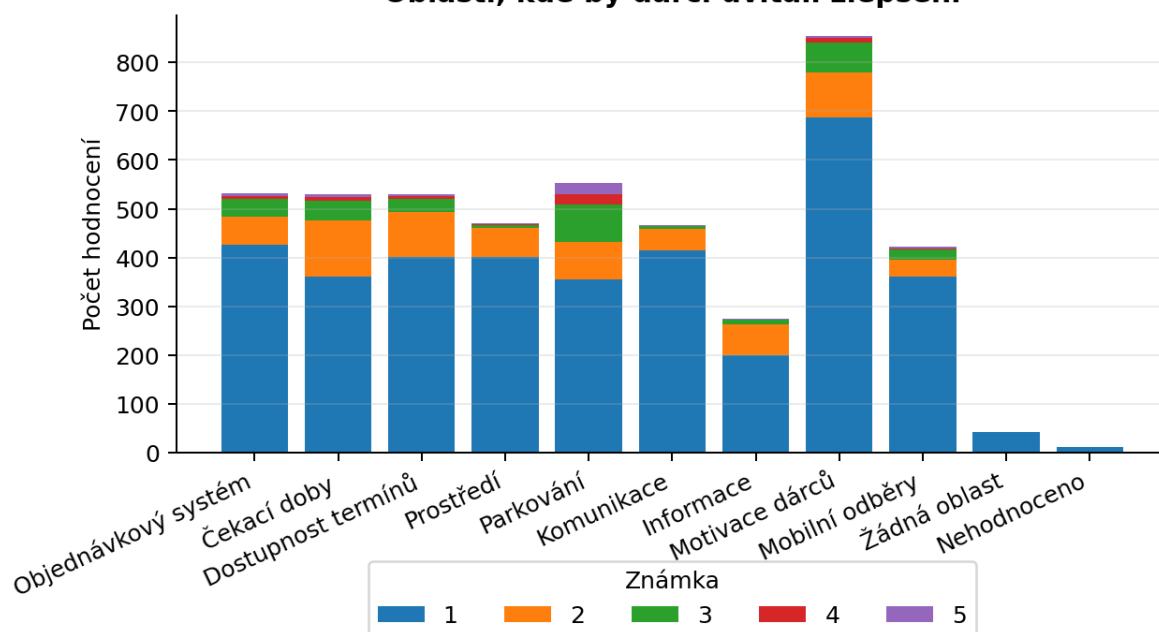
DIČ: CZ00843989 / IČO: 00843989

Číslo účtu: ČNB Ostrava, 66332761/0710

Strana č. 5/ Celkem stran 16

Kód MTZ: 3602332

Oblasti, kde by dárci uvítali zlepšení



Graf 6: Oblasti ke zlepšení

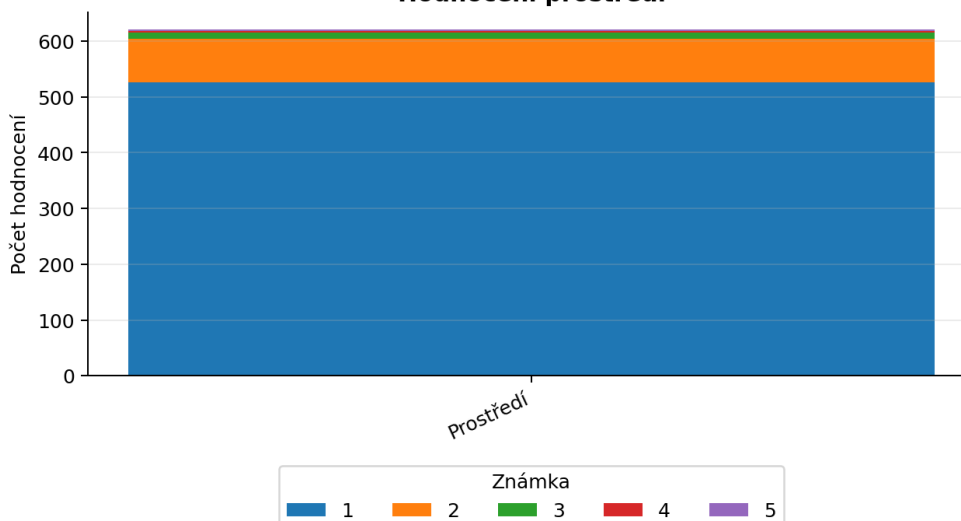
Shrnutí komentářů: dárci zmiňovali nízkou hodnotu stravenkových poukazů, omezené parkování, někdy delší čekání, větší výběr občerstvení, lepší pohodlí, lepší osvětlení, výdejník vody, plastovou evidenční kartu a zjednodušení administrativy.

5. Prostředí a občerstvení

Prostředí je hodnoceno velmi dobře: 526 respondentů dalo známku 1. Občerstvení je také hodnoceno pozitivně, ale v komentářích se častěji objevuje přání rozšířit výběr a zlepšit kvalitu kávy nebo nápojů.

Oblast	1	2	3	4	5	Průměr
Prostředí	526	78	12	2	3	1,19
Občerstvení	467	112	34	6	3	1,34

Hodnocení prostředí



Graf 7: Hodnocení prostředí



Fakultní nemocnice Ostrava

17. listopadu 1790/5 / 708 52 Ostrava-Poruba

Telefon: +420 597 371 111

E-mail: posta@fno.cz / www.fno.cz / datová schránka: u2nmpm2

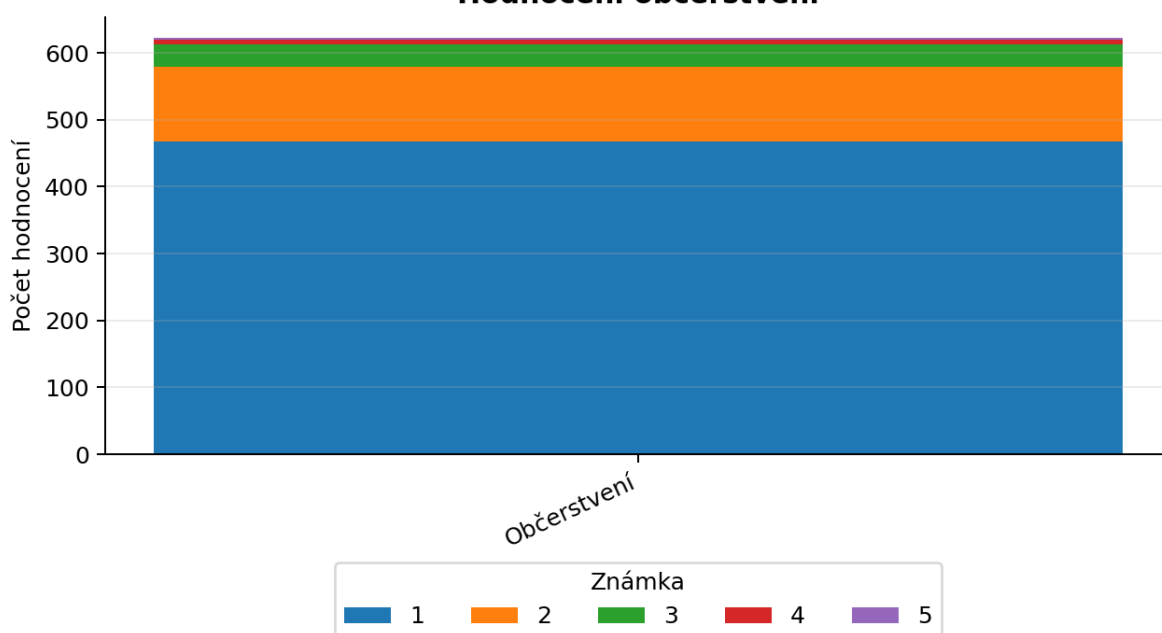
DÍČ: CZ00843989 / IČO: 00843989

Číslo účtu: ČNB Ostrava, 66332761/0710

Strana č. 6/ Celkem stran 16

Kód MTZ: 3602332

Hodnocení občerstvení



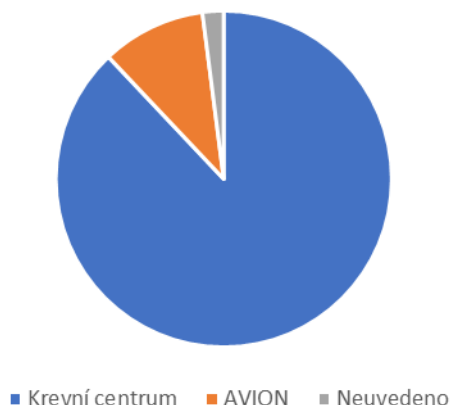
Graf 8: Hodnocení občerstvení

6. Zkušenost s darováním a motivace

Většina respondentů daruje přímo v Krevním centru. Motivace je kombinací altruismu, praktických benefitů a osobního dobrého pocitu.

Místo darování	Počet
Krevní centrum	474
AVION	54
Neuvedeno	11

Kde dárci darují nejčastěji



Graf 9: Nejčastější místo darování



Fakultní nemocnice Ostrava

17. listopadu 1790/5 / 708 52 Ostrava-Poruba

Telefon: +420 597 371 111

E-mail: posta@fno.cz / www.fno.cz / datová schránka: u2nmpm2

DIČ: CZ00843989 / IČO: 00843989

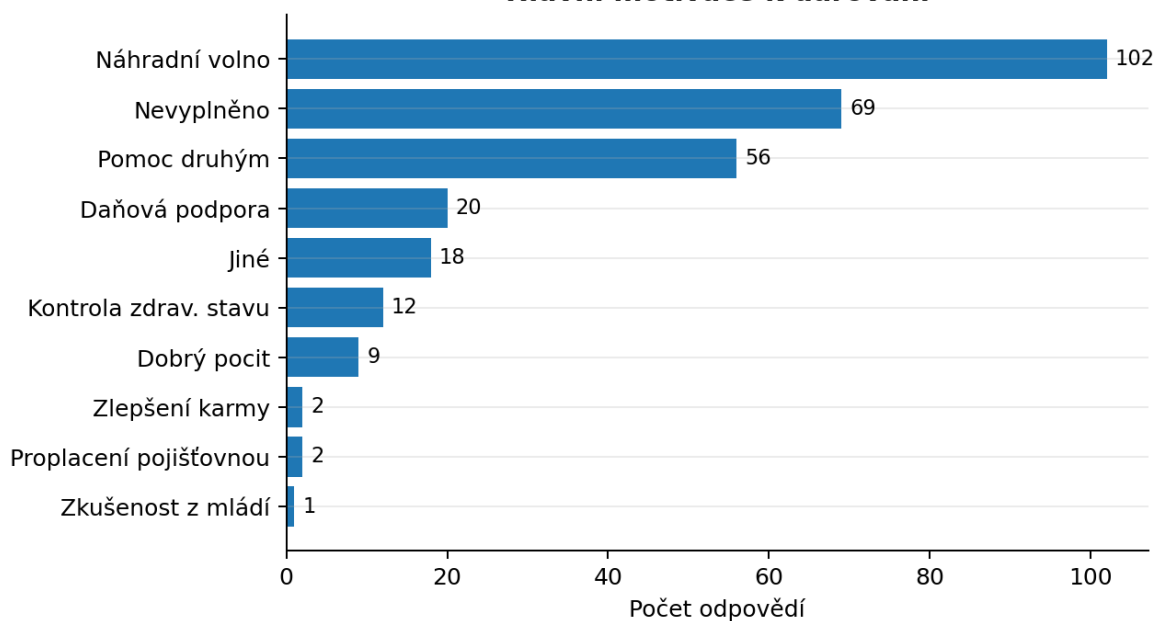
Číslo účtu: ČNB Ostrava, 66332761/0710

Strana č. 7/ Celkem stran 16

Kód MTZ: 3602332

Motivace	Počet
Náhradní volno	102
Nevyplněno	69
Pomoc druhým	56
Daňová podpora	20
Jiné	18
Kontrola zdrav. stavu	12
Dobrý pocit	9
Zlepšení karmy	2
Proplacení pojišťovnou	2
Zkušenost z mládí	1

Hlavní motivace k darování



Graf 10: Motivace k darování

Ve volných odpovědích se objevovali odpovědi jako: rodinná tradice, dluh společnosti nebo osobní vztah k darování.

7. Pravidelnost darování a příjemnosti procesu

Velká část respondentů daruje pravidelně. U těch, kteří uváděli konkrétní motivátory, se objevují benefity, preventivní prohlídka, vyšší daň. úleva, lepší dostupnost a informace formou e-mailu nebo SMS.



Fakultní nemocnice Ostrava

17. listopadu 1790/5 / 708 52 Ostrava-Poruba

Telefon: +420 597 371 111

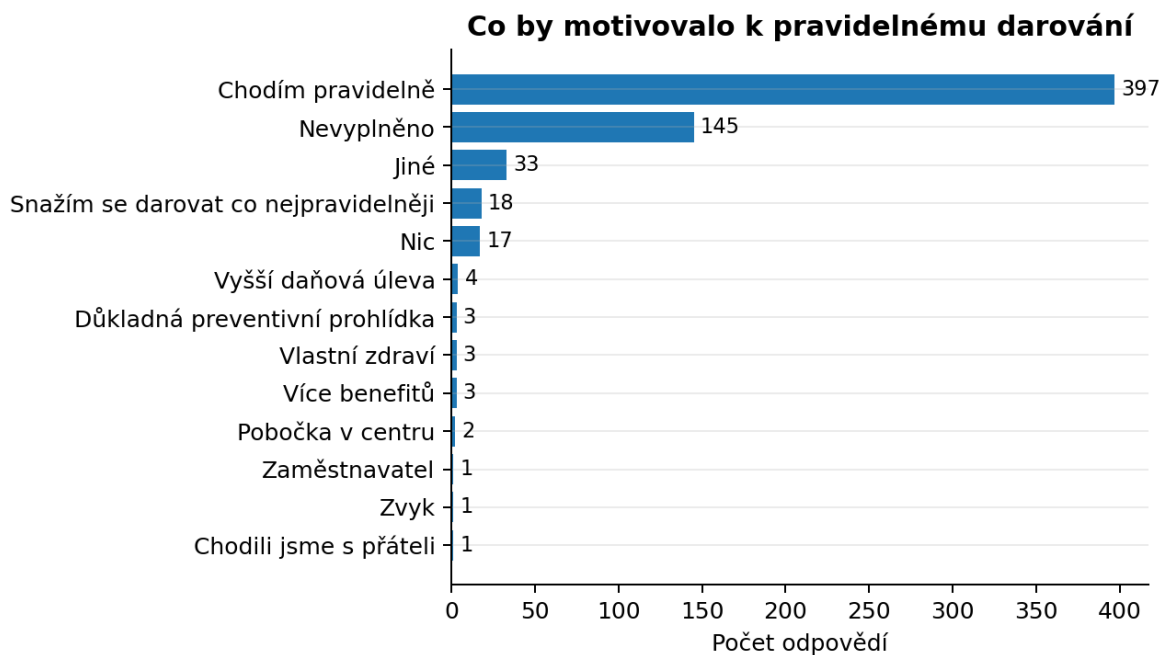
E-mail: posta@fno.cz / www.fno.cz / datová schránka: u2nmpm2

DIČ: CZ00843989 / IČO: 00843989

Číslo účtu: ČNB Ostrava, 66332761/0710

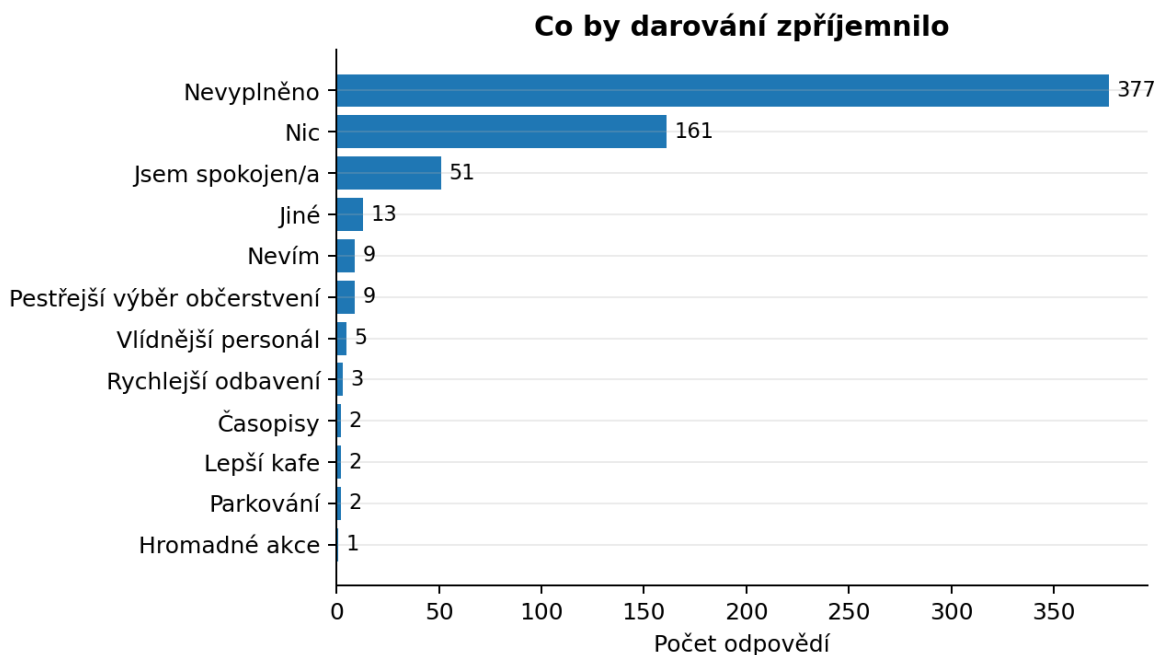
Strana č. 8/ Celkem stran 16

Kód MTZ: 3602332



Graf 11: Co by motivovalo k pravidelnému darování

U otázky, co by darování ještě zpříjemnilo, mnoho respondentů uvedlo, že jsou spokojeni nebo že není třeba nic měnit. Konkrétní zlepšení směřují hlavně k občerstvení, rychlosti odbavení, pohodlí a vlídnosti personálu.



Graf 12: Co by darování zpříjemnilo

8. Mobilní odběry

Mobilní odběry mají velmi zajímavý potenciál. Největší bariérou nebo motivátorem je logistika: dojíždění, čas a objednávání.



Fakultní nemocnice Ostrava

17. listopadu 1790/5 / 708 52 Ostrava-Poruba

Telefon: +420 597 371 111

E-mail: posta@fno.cz / www.fno.cz / datová schránka: u2nmpm2

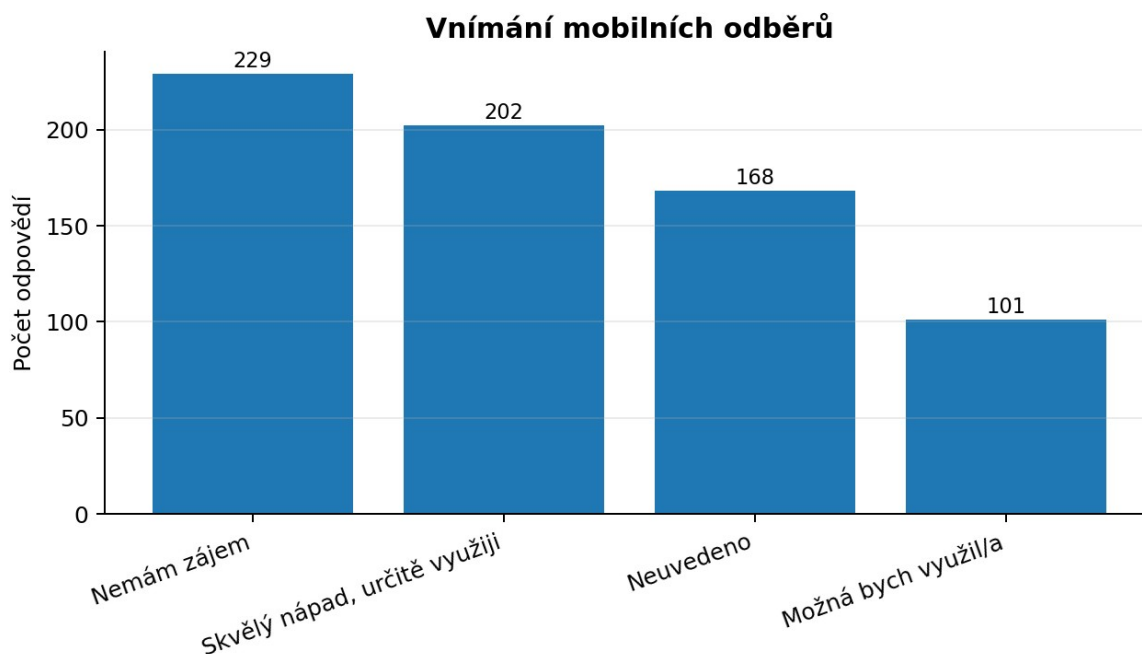
DIČ: CZ00843989 / IČO: 00843989

Číslo účtu: ČNB Ostrava, 66332761/0710

Strana č. 9/ Celkem stran 16

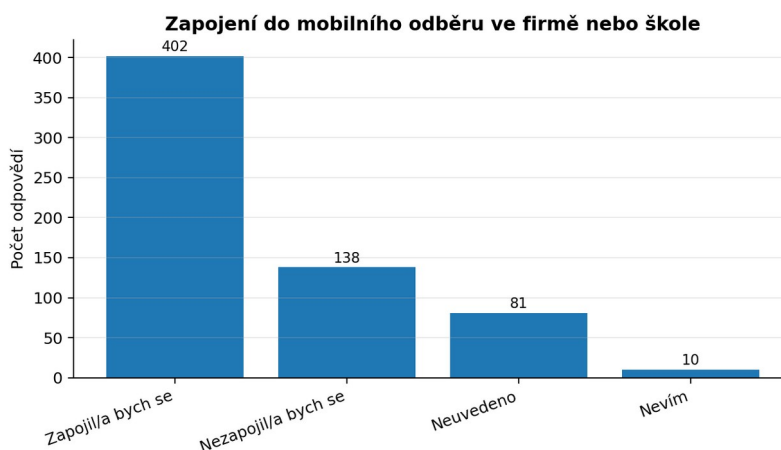
Kód MTZ: 3602332

Vnímání mobilních odběrů	Počet
Nemám zájem	229
Skvělý nápad, určitě využiji	202
Neuvedeno	168
Možná bych využil/a	101



Graf 13: Vnímání mobilních odběrů

Zapojení ve firmě/škole	Počet
Zapojil/a bych se	402
Nezapojil/a bych se	138
Neuvedeno	81
Nevím	10



Graf 14: Zapojení do mobilního odběru ve firmě nebo škole



Fakulní nemocnice Ostrava

17. listopadu 1790/5 / 708 52 Ostrava-Poruba

Telefon: +420 597 371 111

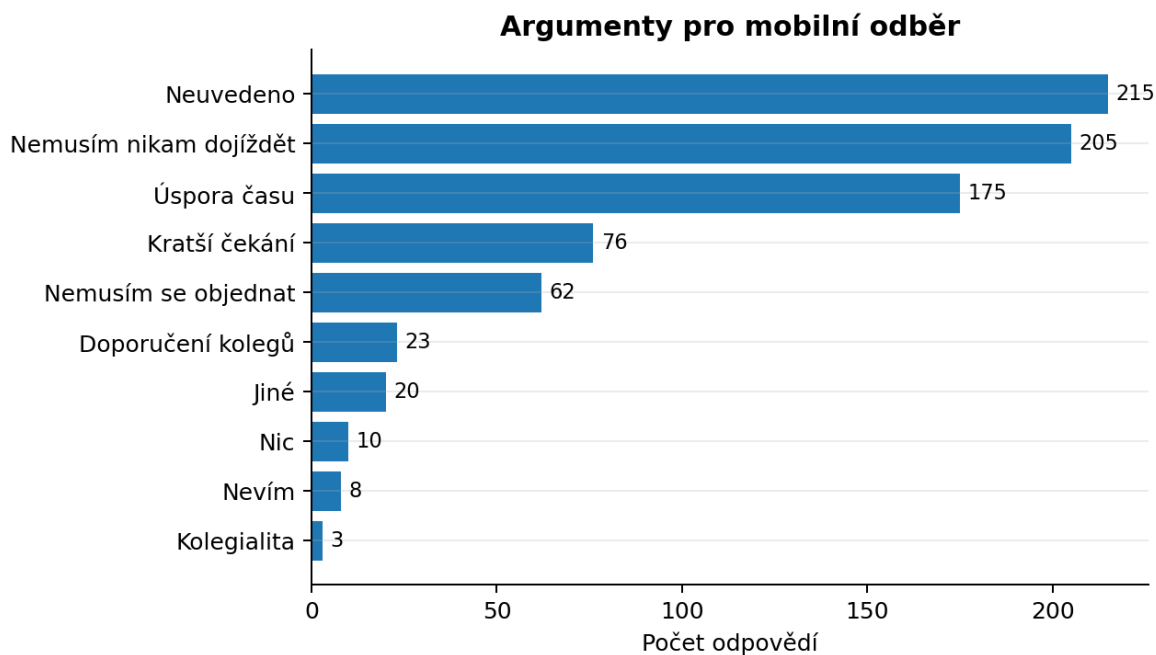
E-mail: posta@fno.cz / www.fno.cz / datová schránka: u2nmpm2

DIC: CZ00843989 / IČO: 00843989

Číslo účtu: ČNB Ostrava, 66332761/0710

Strana č. 10/ Celkem stran 16

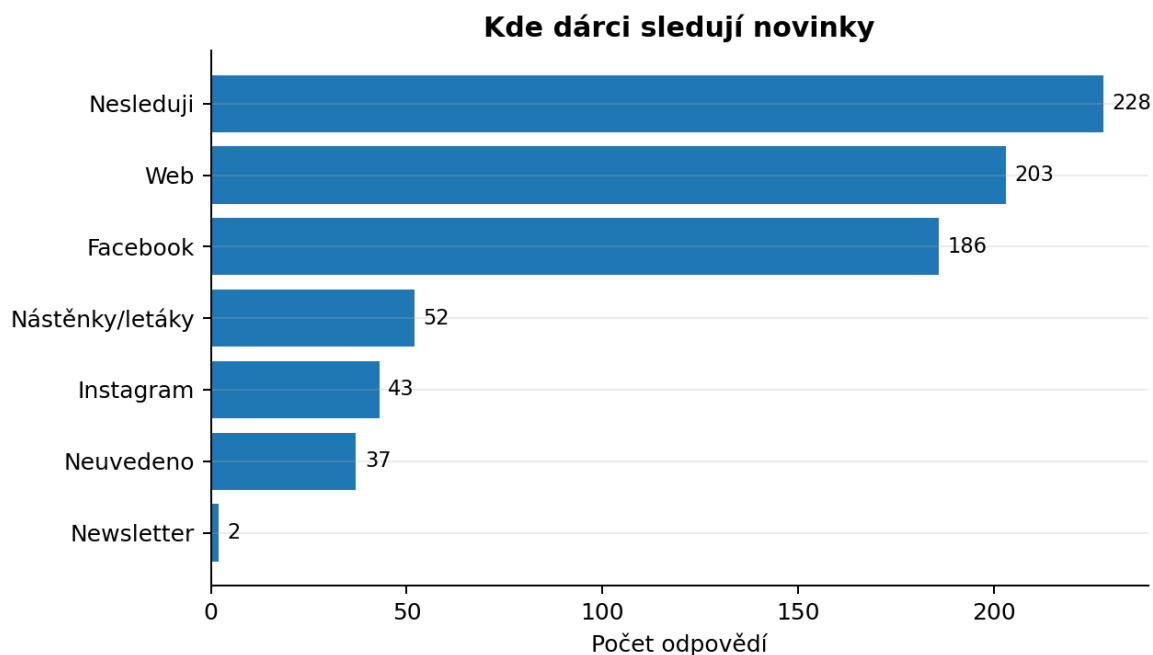
Kód MTZ: 3602332



Graf 15: Co by pomohlo rozhodnout se pro mobilní odběr

9. Komunikace a informační kanály

Dárci sledují novinky nejčastěji na webu, Facebooku. To ukazuje prostor pro cílenější a užitečnější komunikaci, která bude mít jasný důvod ke sledování.



Graf 16: Kde dárci sledují novinky



Fakulní nemocnice Ostrava

17. listopadu 1790/5 / 708 52 Ostrava-Poruba

Telefon: +420 597 371 111

E-mail: posta@fno.cz / www.fno.cz / datová schránka: u2nmpm2

DIČ: CZ00843989 / IČO: 00843989

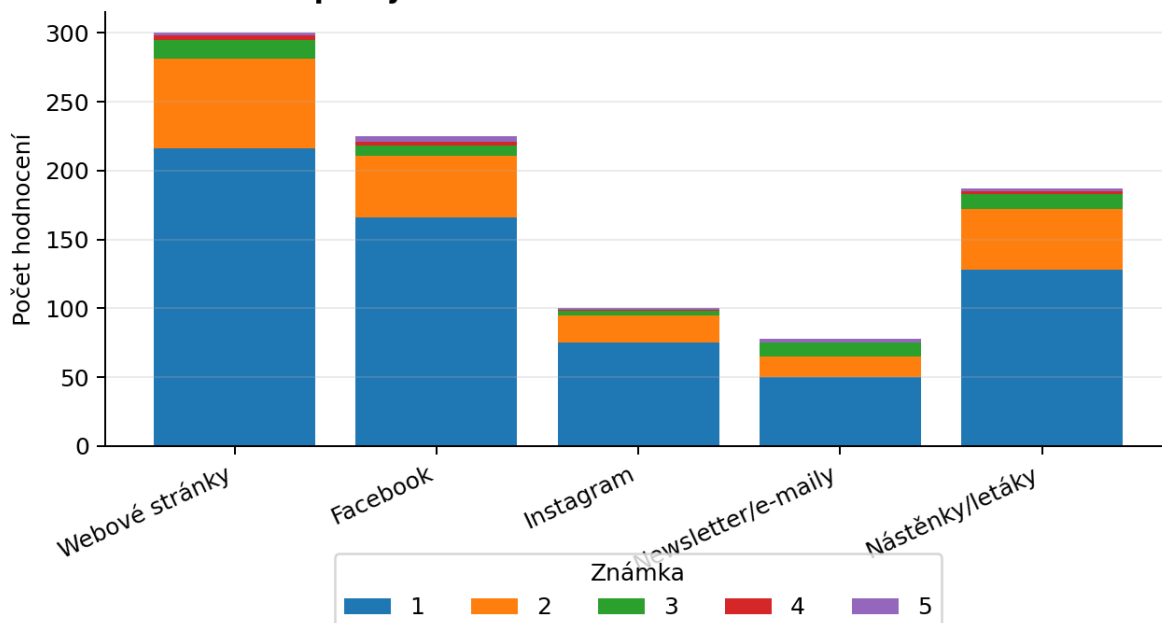
Číslo účtu: ČNB Ostrava, 66332761/0710

Strana č. 11/ Celkem stran 16

Kód MTZ: 3602332

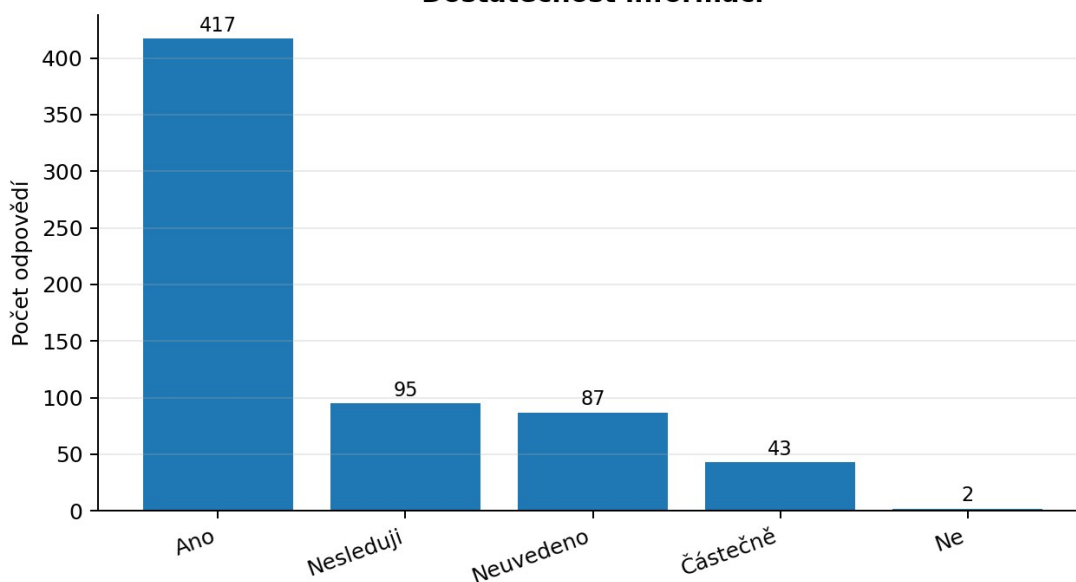
Kanál	1	2	3	4	5	Průměr
Webové stránky	216	65	14	3	2	1,37
Facebook	166	45	7	3	4	1,37
Instagram	75	20	3	1	1	1,33
Newsletter/e-mail	50	15	10	0	3	1,60
Nástěnky/letáky	128	44	11	2	2	1,43

Spokojenost s kvalitou informačních kanálů



Graf 17: Spokojenost s kvalitou informačních kanálů

Dostatečnost informací



Graf 18: Dostatečnost informací



Fakultní nemocnice Ostrava

17. listopadu 1790/5 / 708 52 Ostrava-Poruba

Telefon: +420 597 371 111

E-mail: posta@fno.cz / www.fno.cz / datová schránka: u2nmpm2

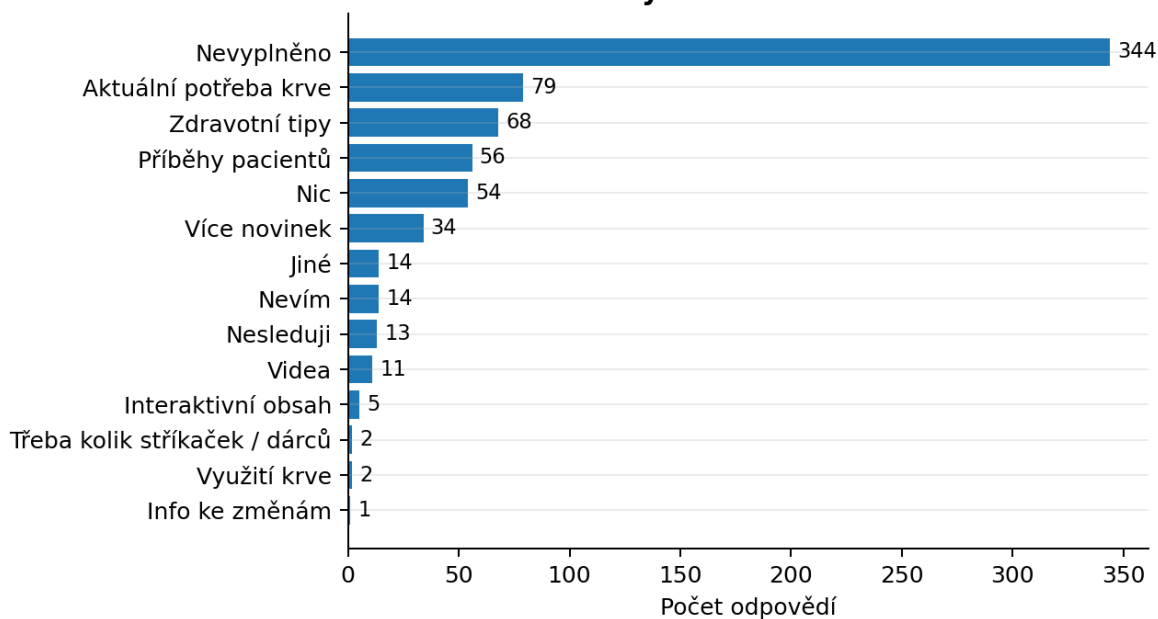
DIC: CZ00843989 / IČO: 00843989

Číslo účtu: ČNB Ostrava, 66332761/0710

Strana č. 12/ Celkem stran 16

Kód MTZ: 3602332

Preferovaný obsah na webu a sítích



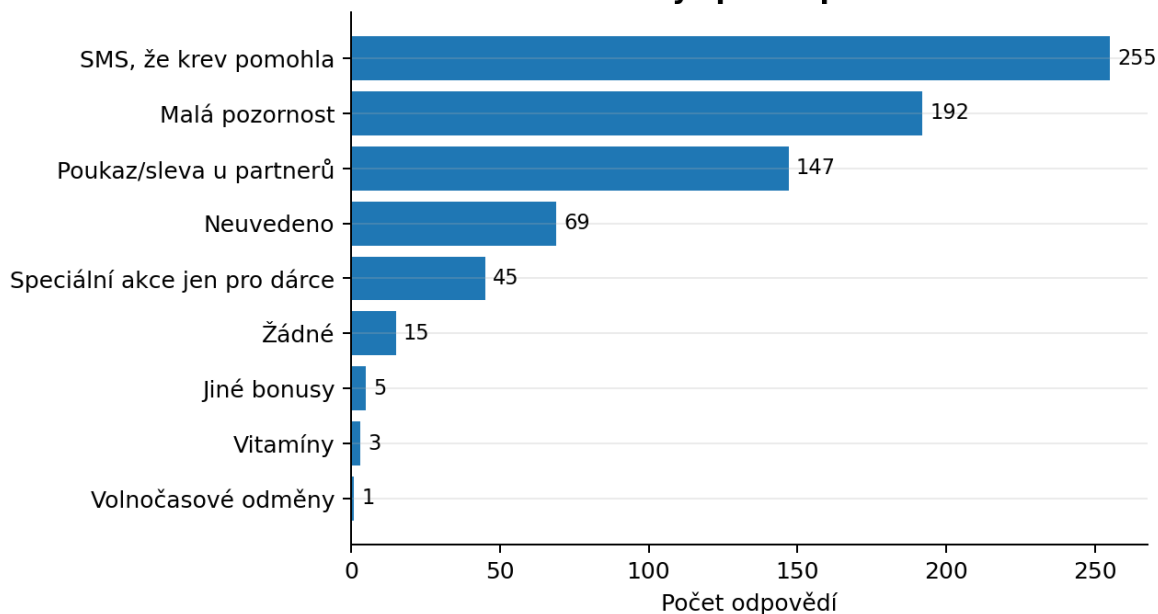
Graf 19: Preferovaný obsah

Nežádanějším obsahem jsou aktuální potřeba krve, zdravotní tipy, příběhy pacientů a novinky.

10. Poděkování, benefity a partnerství

Nejvíce by dárce potěšila SMS s informací, že jejich krev pomohla. To je silný signál, že pro dárce je důležitý konkrétní dopad jejich darování, nejen materiální benefit.

Preferovaný způsob poděkování



Graf 20: Preferovaný způsob poděkování



Fakultní nemocnice Ostrava

17. listopadu 1790/5 / 708 52 Ostrava-Poruba

Telefon: +420 597 371 111

E-mail: posta@fno.cz / www.fno.cz / datová schránka: u2nmpm2

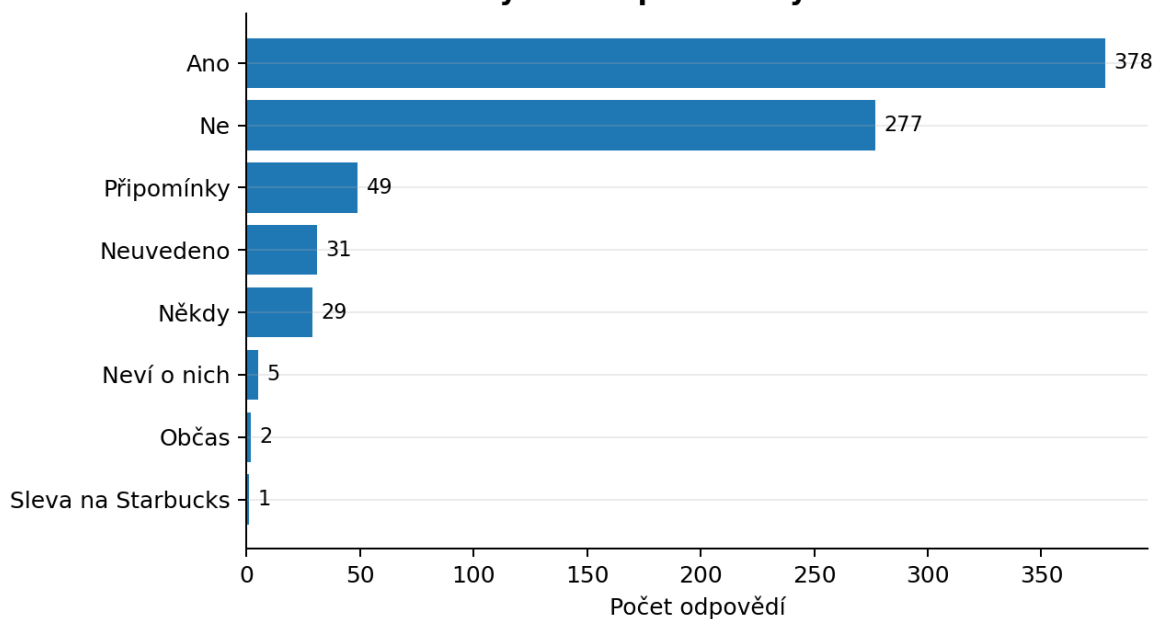
DIC: CZ00843989 / IČO: 00843989

Číslo účtu: ČNB Ostrava, 66332761/0710

Strana č. 13/ Celkem stran 16

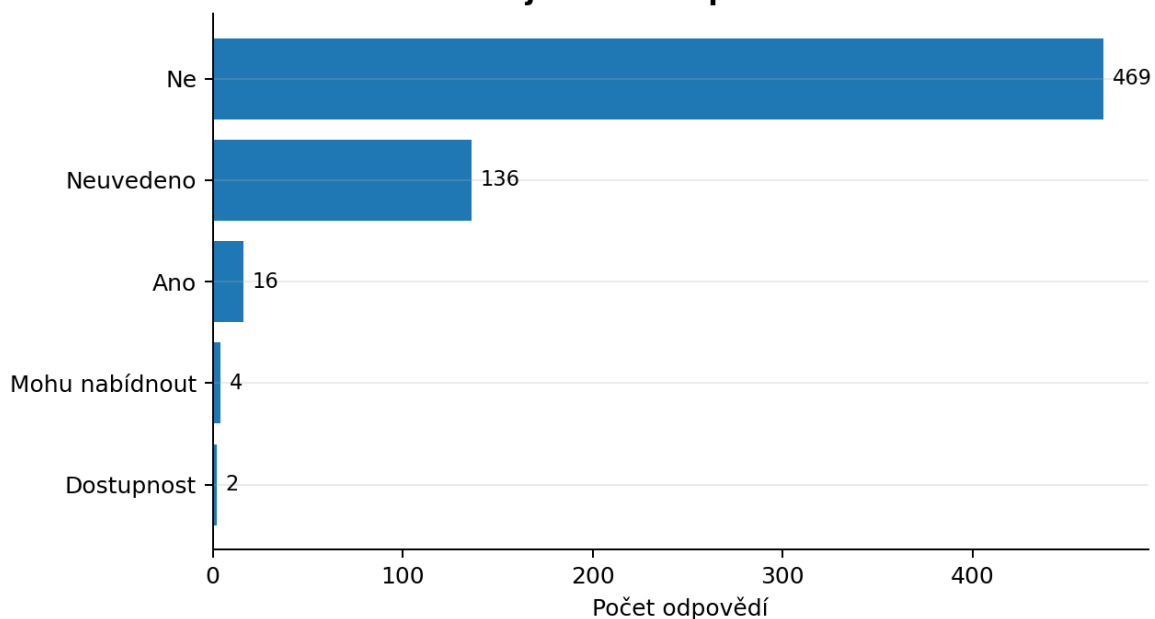
Kód MTZ: 3602332

Využívání partnerských slev



Graf 21: Využívání partnerských slev

Zájem stát se partnerem



Graf 22: Zájem stát se partnerem

Ve volných odpovědích se objevily návrhy jako přednostní objednání u specialisty, vstupenky na sportovní akce, lepší káva, teplé jídlo nebo dárkové poukazy do kavárny či cukrárny.

11. Doprava a parkování

Většina respondentů jezdí darovat autem. Přestože převažuje spokojenost s parkováním, parkování se opakovaně objevuje jako citlivé téma ve volných komentářích, zejména ve špičkách.



Fakultní nemocnice Ostrava

17. listopadu 1790/5 / 708 52 Ostrava-Poruba

Telefon: +420 597 371 111

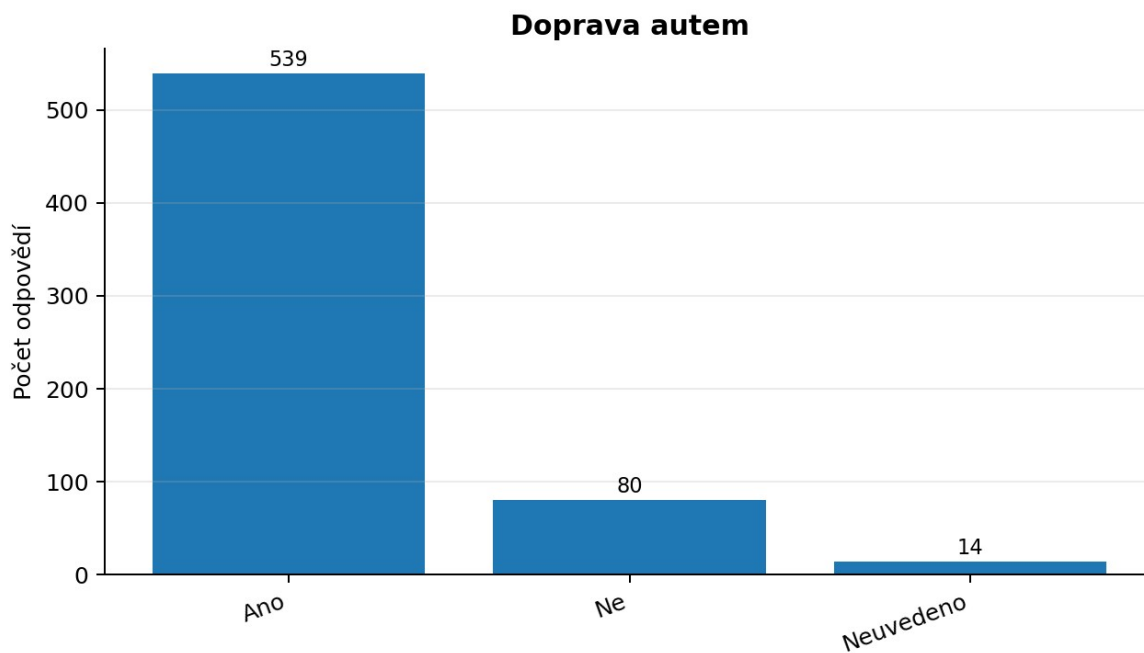
E-mail: posta@fno.cz / www.fno.cz / datová schránka: u2nmpm2

DIČ: CZ00843989 / IČO: 00843989

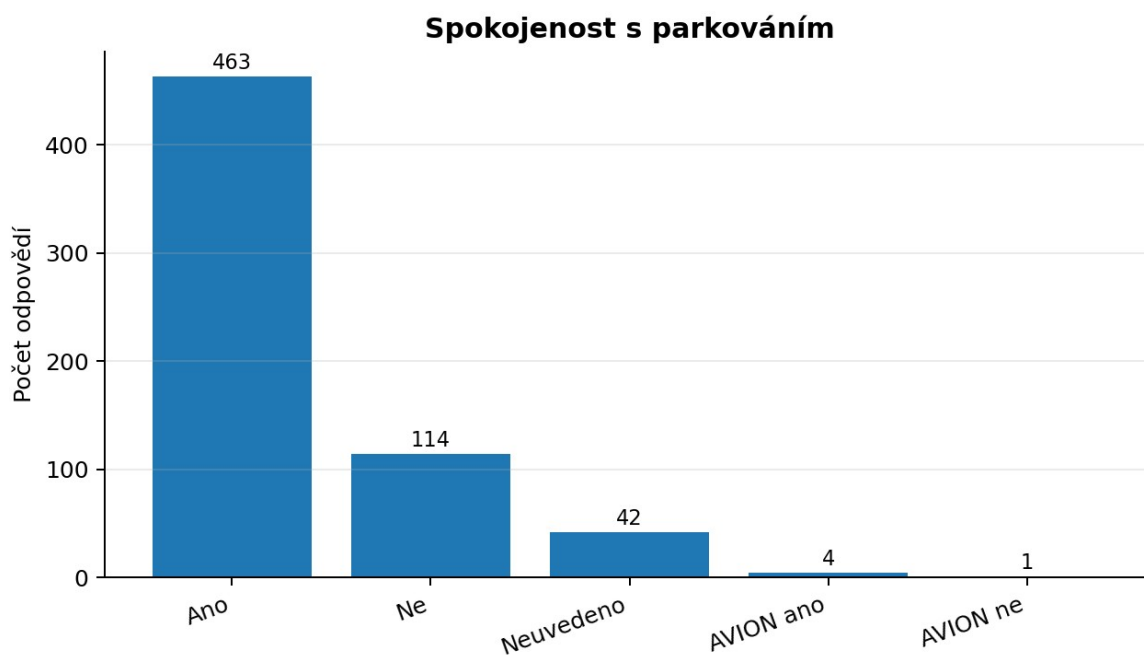
Číslo účtu: ČNB Ostrava, 66332761/0710

Strana č. 14/ Celkem stran 16

Kód MTZ: 3602332



Graf 23: Doprava autem



Graf 24: Spokojenost s parkováním



Fakultní nemocnice Ostrava

17. listopadu 1790/5 / 708 52 Ostrava-Poruba
 Telefon: +420 597 371 111
 E-mail: posta@fno.cz / www.fno.cz / datová schránka: u2nmpm2
 DIČ: CZ00843989 / IČO: 00843989
 Číslo účtu: ČNB Ostrava, 66332761/0710
 Strana č. 15/ Celkem stran 16

Kód MTZ: 3602332

Příloha: přehled vybraných témat z volných odpovědí

Téma	Typické podněty
Pozitivní zpětná vazba	Ochotný personál, příjemné prostředí, rodinná atmosféra, poděkování za práci, celková spokojenost.
Parkování	Málo míst, naplněná kapacita ve špičce, úzká parkovací místa, návrhy na lepší komunikaci parkování.
Objednávání a čekání	Přehlednější web, možnost přeobjednání, kratší čekání, plynulejší odbavení.
Občerstvení	Pestřejší výběr, zdravější možnosti, lepší káva, voda a šťáva, teplé jídlo.
Komunikace	Více informací o potřebě krve, SMS/e-mail připomínky, informace o tom, že krev pomohla.
Zázemí a pohodlí	Lepší sezení, více pohodlí, lepší osvětlení, obnovení dětského koutku.

Poznámka: Volné odpovědi byly pro veřejné zpracování tematicky shrnuty. Nevhodné nebo osobně zabarvené komentáře nebyly do výstupu zahrnuty doslovně.



Fakultní nemocnice Ostrava

17. listopadu 1790/5 / 708 52 Ostrava-Poruba

Telefon: +420 597 371 111

E-mail: posta@fno.cz / www.fno.cz / datová schránka: u2nmpm2

DIČ: CZ00843989 / IČO: 00843989

Číslo účtu: ČNB Ostrava, 66332761/0710

Strana č. 16/ Celkem stran 16

Kód MTZ: 3602332