

KOMUNIKACE SE SPOTŘEBITELI JAKO ZÁKLADNÍ PROSTŘEDEK PRO ZVYŠOVÁNÍ DŮVĚRY V KOHOUTKOVOU VODU (METODICKÉ DOPORUČENÍ PRO PROVOZOVATELE VODOVODŮ)

V prosinci 2023 vyšlo nové monotematické číslo časopisu Acta Hygienica Epidemiologica et Microbiologica (AHM) 2/2023, jehož obsahem je metodické doporučení pro provozovatele vodovodů – *Komunikace se spotřebiteli jako základní prostředek pro zvyšování důvěry v kohoutkovou vodu*. Jedná se o metodiku schválenou pro použití ministerstvem zemědělství, která vznikla jako jeden z výstupů projektu TAČR „Kohoutkovou nebo balenou: Bariéry a motivace konzumace pitné vody“. Vytvořená metodika je v České republice první svého druhu, jelikož dosud se tímto tématem nikdo podrobněji nezabýval, a vychází z českých podmínek. Autory publikace jsou pracovníci ze Státního zdravotního ústavu, z Univerzity Karlovy, z Asociace pro vodu ČR a z Vodovodů a kanalizací Beroun.

Publikace by měla provozovatelům, případně vlastníkům, kteří jsou zároveň provozovateli, poskytnout nástin správné praxe v oblasti komunikace s odběrateli, resp. spotřebiteli. Účelem je nejen správné plnění základních informačních povinností vyplývajících ze zákonů č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví, a č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích (obojí ve znění pozdějších předpisů), ale také navržení dalších způsobů informování a možných aktivit, které napomáhají zvyšovat jak důvěru odběratelů/spotřebitelů

vůči dodavatelům pitné vody, tak důvěru v bezpečnost vody, kterou pijí. Důvěra spotřebitele v kvalitu a bezpečnost pitné vody je totiž stejně důležitá jako samotná kvalita pitné vody. Proto se péče o budování a zvyšování důvěry spotřebitelů v kvalitu vody a schopnost provozovatele ji průběžně zajistit staví na roven tradičním vodárenským činnostem. V České republice již sice na tento trend reagovala celá řada vodárenských společností, ovšem komplexní a systematický přístup ke komunikaci se spotřebiteli je dosud spíše výjimkou.

Metodika však je využitelná nejen pro provozovatele vodárenské infrastruktury, ale také pro ministerstva zdravotnictví a zemědělství jako metodická pomůcka k naplňování jimi vydané legislativy. Mohou se na ni odkazovat jako na vhodný nástroj, který může pomáhat ke zvyšování důvěry veřejnosti v kvalitu kohoutkové vody a přispět tak k podpoře konzumace kohoutkové vody.

Časopis AHM 2/2023 si lze zdarma stáhnout z webových stránek SZÚ: <https://szu.cz/publikace-szu/casopisy-v-szu/ahem/>.

MUDr. Hana Jelíková
Oddělení hygieny vody
Centrum zdraví a životního prostředí
Státní zdravotní ústav