

Univerzita Palackého v Olomouci
Fakulta tělesné kultury

DIPLOMOVÁ PRÁCE
(magisterská)

2015

Bc. Milan FIALA

Univerzita Palackého v Olomouci
Fakulta tělesné kultury

PERCEPCE LÁZEŇSKÝCH SLUŽEB
KLIENTY VE FRANTIŠKOVÝCH LÁZNÍCH

Diplomová práce
(magisterská)

Autor: Bc. Milan Fiala, rekreologie
Tělesná výchova a sport
Vedoucí práce : Ing. Halina Kotíková, PhD.
Olomouc 2015

Bibliografická identifikace

Jméno a příjmení autora: Bc. Milan Fiala

Název diplomové práce: Percepce lázeňských služeb klienty ve Františkových Lázních

Pracoviště: Katedra rekreologie

Vedoucí diplomové práce: Ing. Halina Kotíková, Ph.D.

Rok obhajoby: 2015

Abstrakt: Tématem diplomové práce je percepce lázeňských služeb klienty ve Františkových Lázních. Cílem této diplomové práce je zjistit, jak hosté ve Františkových Lázních vnímají lázeňskou péči v širším slova smyslu, tedy nejen procedury, ale i zázemí, které jim lázně poskytují, a navrhnout využití získaných podkladů pro marketing lázní. Teoretická část vymezuje pojmy lázeňství, lázeňské služby, nabízí krátký vhled do historie lázeňství i do současnosti. Pro splnění cíle práce byly v praktické části použity metoda dotazníkového šetření, analýza a syntéza získaných dat o tom, jak hosté Františkových Lázní vnímají a hodnotí nabízené lázeňské služby. Výsledky ukazují, že klienti Františkových Lázní vnímají lázeňské služby jako celistvý systém lázeňského města s jeho okolím. Získané informace vedou k návrhům pro možné marketingové postupy.

Klíčová slova: lázeňství, cestovní ruch, percepce, lázeňské služby

Souhlasím s půjčováním diplomové práce v rámci knihovnických služeb.

Bibliographical identification

Author's first name and surname: Bc. Milan Fiala

Title of the master thesis: Perception of spa services clients in Franzensbad

Department: Department of Recreationology

Supervisor: Ing. Halina Kotíková, Ph.D.

The year of presentation: 2015

Abstract: The thesis deals with the perception of spa services clients in Franzensbad. The aim of this thesis is to find out how guests perceive Franzensbad spa treatments in a broader sense, not only treatments but also facilities that give them baths, and suggest the use of collected data for marketing baths. The theoretical part defines the concepts of spas, spa services, offers a brief insight into the history of the spa and into the present. To meet the goals of this work were used in the practical part of the questionnaire method, analysis and synthesis of the data on how guests Franzensbad perceive and value offered spa services. The results show that clients perceive Franzensbad spa services as an integrated system of the spa town with its surroundings. The information obtained led to proposals for possible marketing practices.

Keywords: spa, tourism, perception, spa services

I agree the thesis paper to be lent within the library service.

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem závěrečnou diplomovou práci zpracoval samostatně s odbornou pomocí Ing. Haliny Kotíkové, Ph.D., uvedl všechny použité literární a odborné zdroje a dodržoval zásady vědecké etiky.

V Olomouci dne 24. června 2015

.....

Podpis

OBSAH

1	ÚVOD	7
2	SYNTÉZA POZNATKŮ	9
2.1	Charakteristika lázeňství	9
2.2	Historie lázeňství.....	10
2.3	Funkce a význam lázeňství	11
2.4	Ekonomické přínosy lázeňství	12
2.5	Vlivy působící na rozvoj lázeňství	15
2.6	České lázeňství	15
2.6.1	Z historie českého lázeňství.....	16
2.7	Druhy poskytované péče	17
2.7.1	Pobyty hrazené z prostředků veřejného zdravotního pojištění.....	17
2.7.2	Pobyty hrazené z vlastních zdrojů – samoplátci.....	17
2.8	Zdravotně léčebné služby.....	18
2.9	Ubytovací služby	18
2.10	Stravovací služby	19
2.11	Kulturní, společenské a sportovní služby	20
2.12	Doplňkové služby	20
2.13	Konkurence českých lázní.....	20
3	ÚHRADOVÁ VYHLÁŠKA	22
3.1	České lázeňství a stát	22
3.2	Schvalování léčebné lázeňské péče.....	23
3.3	Hlavní změny v Indikačním seznamu v roce 2012.....	23
3.4	Hlavní změny v Indikačním seznamu v roce 2015.....	27
4	MARKETING CESTOVNÍHO RUCHU	29
4.1	Lázeňský cestovní ruch	29
4.1.1	Specifika cestovního ruchu	29
4.2	Svaz léčebných lázní České republiky	31
4.3	Výzkumný ústav balneologický	32

5	CÍL PRÁCE	33
6	METODIKA	34
	6.1 Metody zkoumání	35
	6.1.1 Dotazníkové šetření	36
7	FRANTIŠKOVY LÁZNĚ.....	37
	7.1 Historie.....	37
	7.2 Indikace pro lázeňskou léčbu	37
	7.3 Přírodní léčivé zdroje	38
	7.4 Léčebné procedury	38
	7.5 Klientela.....	39
	7.6 Lázeňská zařízení.....	40
	7.6.1 Vybraná lázeňská zařízení pro šetření	41
	7.7 Nabízené služby.....	43
	7.7.1 Vliv lázeňství na rozvoj města a jeho ekonomii.....	44
	7.8 SWOT analýza lázeňství ve Františkových Lázních	45
8	VÝSLEDKY DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ.....	47
9	DISKUSE.....	55
10	DOPORUČENÍ.....	57
11	ZÁVĚRY	58
12	SOUHRN	60
13	REFERENČNÍ SEZNAM.....	62
14	PŘÍLOHY	64

1 ÚVOD

V České republice najdeme řadu míst s přírodními léčivými prameny a zřídelnými plyny, bohatými nalezišti peloidů (bahno, slatina a rašelina). Léčebný efekt těchto zdrojů se propojil s lékařskou vědou a na našem území vzniklo více než třicet lázeňských míst s velmi příznivým klimatem. Mezi ně se také řadí Františkovy Lázně, které jsou jedním z vrcholů tzv. „Západočeského lázeňského trojúhelníku“. Svým vzhledem si město zachovalo ráz typického lázeňského města z přelomu 19. a 20. století a díky objevení léčivých účinků zdejších přírodních zdrojů je ve městě hlavní produkční oblastí lázeňství a cestovní ruch. Léčí se zde nemoci pohybového ústrojí, cévní a srdeční nemoci a ženská onemocnění jako jsou poruchy plodnosti, pooperační stavy včetně stavů po onkologických operacích. V posledních letech se zde mění zaměření lázeňské léčby. Velmi výrazně klesá podíl pacientů čerpajících komplexní lázeňskou péči hrazenou z veřejného zdravotního pojištění a na druhou stranu roste podíl samoplátců, kteří nemají lékařem předepsaný pobyt a hledají relaxační a wellness pobyty. V podstatě si zajišťují preventivní léčbu sami a jejich pobyt bývá kratší. Tady je na místě uvést Knopovu definici lázeňství. Tvrdí, že se nejedná jen o zdravotnický obor, ale i o komplex produktů cestovního ruchu a také specifickou ekonomickou kategorii (Knop, 1999, 68). Mnohem více tak dnešní hosté vnímají lázně jako celek, jsou náročnější a vyžadují vysoký standard ubytování, stravování, léčebných procedur, širokou nabídku sportovních aktivit i kulturních akcí a velké množství doprovodných služeb (kadeřnictví, kosmetika, kavárny, cukrárny, suvenýry).

Tématem této diplomové práce je Percepce lázeňských služeb klienty ve Františkových Lázních. Volba tématu byla ovlivněna prostředím, ve kterém žiji i pracuji. Jsem zaměstnán v lázeňském komplexu Vojenské lázeňské léčebny ve Františkových Lázních na pozici zástupce ředitele – vedoucího provozu. Podílím se na vytváření co nejširší a kvalitní nabídky služeb pro naše hosty tak, aby byli spokojeni a aby se k nám rádi vraceli. Právě proto je důležité se o spokojenosti hostů, o jejich percepce lázeňských služeb dozvědět, získat tak informace, které povedou ke zlepšení léčebných procesů, ke změně produktů i k vyhledávání nových marketingových postupů.

Cílem této diplomové práce je zjistit, jak hosté ve Františkových Lázních vnímají lázeňskou péči v širším slova smyslu, tedy nejen procedury, ale i zázemí, které jim lázně poskytují, a navrhnout využití získaných podkladů pro marketing lázní. Byly stanoveny dvě výzkumné otázky:

- Jak klienti Františkových Lázní hodnotí služby?
- Jak jsou klienti Františkových Lázní spokojeni s nabídkou volnočasových aktivit?

Odpovědi byly získány kvantitativními metodami, a to dotazníkovým šetřením, analýzou a syntézou získaných dat.

Cíli je podřízena struktura práce. Teoretická část v návaznosti na moji bakalářskou práci Analýza a predikace lázeňství ve Františkových Lázních vymezuje pojmy lázeňství, lázeňské služby, nabízí krátký vhled do historie lázeňství i současnosti. Praktická část seznamuje s lázeňským městem Františkovy Lázně, vysvětluje volbu metody výzkumu, analyzuje výsledky dotazníkového šetření, jak hosté Františkových Lázní vnímají a hodnotí nabízené služby. Získané informace jsou poté základem návrhů pro marketing lázní.

2 SYNTÉZA POZNATKŮ

2.1 Charakteristika lázeňství

Lázeňství definujeme jako „souhrn aktivit, specifické infrastruktury a lidských zdrojů v oblasti poznání a praxe zaměřený na znalost přírodních léčivých zdrojů a realizaci technik a procedur pro léčení různých somatických, psychosomatických i psychických problémů. Souhrnným cílem lázeňství je prevence a léčení lidských chorob, regenerace sil a relaxace. Je spojeno s využíváním síly přírodních léčivých zdrojů, krásy přírodního i kompozice kulturního prostředí.“ (Pásková, Zelenka, 2012, 158)

Lázeňství chápeme především jako **jeden z oborů zdravotnictví**, který v převažující míře patří do veřejné ekonomiky. Jeho produkty jsou statky nebo službami kolektivními neboli veřejnými. Legislativní rámec lázeňství tvořily v době rozpracování této diplomové práce:

- ✓ zákon č. 20/1966 Sb., o péči o zdraví lidu, v aktuálním znění, zákon č. 48/1997 Sb., o veřejném zdravotním pojištění, v aktuálním znění,
- ✓ vyhláška Ministerstva zdravotnictví ČR č. 58/1997 Sb., kterou se stanoví indikační seznam pro lázeňskou péči o dospělé, děti a dorost,
- ✓ vyhláška Ministerstva zdravotnictví ČR č. 242/1991 Sb., o soustavě zdravotnických zařízení zřizovaných okresními úřady a obcemi, v aktuálním znění. Jako obor spadá lázeňství pod ministerstvo zdravotnictví (Čertík, 2001, 181).

S účinností od 6. ledna 2015 vstoupila v platnost novela zákona č. 48/1997 Sb., o veřejném zdravotním pojištění, ve znění zákona č. 1/2015 Sb. V zákoně o veřejném zdravotním pojištění jsou nově definovány podmínky pro úhradu lázeňské léčebně rehabilitační péče z prostředků veřejného zdravotního pojištění, a to v § 33 a příloze č. 5 (Indikační seznam pro lázeňskou léčebně rehabilitační péči).

Zákonem dané podmínky pro poskytování lázeňské péče jsou doplněny vyhláškou Ministerstva zdravotnictví ČR č. 2/2015 Sb., o stanovení odborných kritérií a dalších náležitostí pro poskytování lázeňské léčebně rehabilitační péče. Vyhláška stanoví indikační předpoklady, kontraindikace, odborná kritéria pro poskytování lázeňské léčebně rehabilitační péče včetně potřebných vyšetření, obory, specializace doporučujících lékařů, požadavky na dostupnost zdravotnických pracovníků ve

zdravotnických zařízeních, poskytovatele lázeňské péče a indikační zaměření lázeňských míst.

Tyto dva nové právní předpisy nahrazují původní vyhlášku Ministerstva zdravotnictví ČR č. 267/2012 Sb., o stanovení Indikačního seznamu pro lázeňskou léčebně rehabilitační péči o dospělé, děti a dorost, jejíž platnost byla ukončena z rozhodnutí Ústavního soudu ČR dne 31. 12. 2014. (VZP ČR © 2015)

Velmi podstatná je pro lázeňství i vyhláška č. 99/2012 o požadavcích na minimální personální zabezpečení zdravotních služeb, tzv. personální vyhláška.

Pohled na lázeňství ve zdravotním systému se liší v různých zemích, u různých národů a v různých obdobích. Lázeňství podléhá vlnám módnosti, obsahově se vyvíjí a je u něho patrná vazba na úroveň společnosti a pohledů na životní styl. Někdo chápe lázeňství jako jednoznačnou alternativu farmakoterapie, jiný porovnává účinnost doléčení v lázních s ambulantní rehabilitací či s prodloužením pobytů v nemocnicích. Proto je tento obor trvale předmětem polemik a diskusí (Knop, 1999, 24).

„Zároveň chápeme lázeňství jako **specifickou formu cestovního ruchu**, při kterém jak lázeňští hosté, tak i ostatní návštěvníci lázní využívají komplex lázeňských a dalších navazujících služeb“ (Čertík, 2001, 181).

Na jedné straně má tedy lázeňství nezastupitelné místo ve zdravotním a sociálním systému společnosti, na straně druhé je svou podstatou součástí turismu, neboť naplňuje definici cestovního ruchu jako „souhrn aktivit účastníků cestovního ruchu, souhrn procesů budování a provozování zařízení se službami pro účastníky cestovního ruchu včetně souhrnu aktivit osob, které tyto služby nabízejí a zajišťují“ (Pásková, Zelenka, 2002, 45).

2.2 Historie lázeňství

Již od počátku existence prvních vyspělých civilizací je lázeňství nedílnou součástí kultury většiny evropských zemí. Zájem lidí o léčivé účinky minerálních vod, ale i jiných přírodních látek na lidské zdraví lze vystopovat již od **starověku**. S pojmem lázně se setkáváme poprvé již v 5. století před. n. l. v době mínojsko-mykénské na Krétě, ale také například na Kypru (Čertík, 2001, 184).

Období středověku nebylo rozvoji lázeňství příliš nakloněno. Je označováno jako doba tmářství, barbarství a nekulturnosti. S tím souvisí i to, že zájem o kulturu těla silně

poklesl. Přesto i v tomto období můžeme zaznamenat řadu historických událostí, které byly již předzvěstí novodobého lázeňství. Snad nejznámější je historie vztahující se k založení Karlových Varů. Podle pověsti zde byly při lovu na jelena, jehož se zúčastnil sám Karel IV., náhodně objeveny horké prameny (Čertík, 2001, 185).

Období 18. a 19. století je dobou, ve které vzniklo velké množství dnešních lázní v Evropě i u nás. K rozvoji lázeňství přispěl především významný pokrok ve vzdělání a rozvoj vědy. Dalším důležitým předpokladem rozvoje lázeňství bylo zlepšení komunikací a dopravních možností. Objevily se některé nové léčebné metody a dochází k významnému povznesení řady lázeňských míst. Budují se honosné lázeňské budovy, kolonády a divadla. Lázně jsou v té době určeny pouze nejbohatší vrstvě společnosti (Čertík, 2001, 185).

V posledních letech 19. století, až do 2. světové války, prožívají lázně svůj vrchol, tzv. zlaté období. Společensky je lázeňství akceptováno jako samozřejmá součást životního stylu bohatých a středně bohatých společenských vrstev. Po první světové válce vznikají první zdravotní pojišťovací společnosti, které se podílejí na úhradě lázeňské péče. Tak jak se lázeňská péče stává dostupnější stále širší klientele, rozvíjí se i struktura ubytovacích a stravovacích služeb v lázních. K honosným palácovým lázeňským domům přibývá i mnoho menších hotelů, penzionů, ale také lázeňských domů v péči zdravotních pojišťoven (Čertík, 2001, 186).

2.3 Funkce a význam lázeňství

Mezi hlavní funkce lázeňství patří zejména obnovení fyzických a duševních sil, získání nového optimismu a životní energie, zotavení, oddech, odpočinek, odpoutání se od negativ současného životního stylu, léčení a odstranění následků úrazů, zranění a jiných zdravotních problémů a komplikací.

Především v Evropě hraje lázeňství významnou úlohu již více než dva tisíce let. Postupným procesem se rozvinulo do dnešní podoby, kdy je významnou součástí zdravotních systémů v řadě zemí, ale je také nedílnou součástí cestovního ruchu. Dnes vnímáme lázeňství vesměs pozitivně především z těchto důvodů:

- Svým léčebným účinkem přispívá k léčbě, doléčování a rehabilitaci nemocných, napomáhá k návratu do plné pracovní schopnosti.
- Jeho význam se stále více posouvá směrem k prevenci.

- Významnou součástí dnešního lázeňství je také péče o děti a dospívající mládež i jejich zdravý vývoj.
- Také u seniorů, především u osamělých osob se projevuje kladný vliv lázeňské péče nejenom na fyzické, ale i na mentální zdraví.
- Lázeňství má rovněž osvětový charakter, vede pacienty k získání správných stravovacích návyků, k dodržování hygienických zásad a denního režimu.
- Lázeňství má v řadě případů celoroční charakter a tím umožňuje snižovat sezónnost, typickou pro jiné formy cestovního ruchu.
- Lázeňství je příkladem převážně pozitivního a ekologicky šetrného využití přírodních zdrojů.
- Důležitý je společensko-kulturní přínos lázní. S rozvojem lázeňského života dochází zároveň k rozvoji kulturního, společenského a sportovního života jednotlivých lázeňských míst.
- Lázeňská místa jsou také významnými centry cestovního ruchu, a přitahují tak pozornost pořadatelů nejrůznějších akcí. Konají se zde festivaly, kongresy, konference a symposia, a lázně se tak stávají zároveň centry kongresové a incentivní turistiky.
- Rozvoj lázeňství a služeb s ním souvisejících vede ke kultivaci lázeňských míst. Architektonické zásahy odrážejí charakter lázeňských míst, nadstandardně jsou zastoupeny lesoparky, parkové a sadové úpravy.
- Lázeňství je jako obor náročné na kvalifikované pracovní síly a tím je v řadě oblastí vydatným poskytovatelem pracovních míst.
- Nezanedbatelný je přínos lázní z hlediska ekonomického. Příjmy z lázeňství jsou nejenom vydatným zdrojem příjmů soukromého sektoru, ale také sektoru komunálního a státního.
- Pro Českou republiku pak lázeňství znamená také významný zdroj devizových příjmů, neboť české lázně jsou dnes navštěvovány z cca 30% cizinci, přičemž podíl cizinců v nejvýznamnějších lázeňských místech je ještě větší (Čertík, 2001, 181, 182).

2.4 Ekonomické přínosy lázeňství

Mlejnková (2001) rozděluje ekonomické přínosy lázeňství do čtyř skupin a charakterizuje je následovně.

Efekty pro jednotlivá lázeňská zařízení – hospodářské subjekty

Ekonomická efektivnost společnosti provozující lázeňství je dána stejně jako u jiných hospodářských subjektů strukturou a poměrem výnosů a nákladů. V lázeňství však působí některé specifické vlivy. Objem a struktura výnosů budou ovlivněny zejména:

- lokalizací, velikostí a tradicí lázeňského místa
- indikačním zaměřením
- strukturou klientely (podíl pojištěnců a samoplátců, poměr pojištěnců komplexní a příspěvkové lázeňské péče, poměr domácích a zahraničních návštěvníků atd.)
- platební morálkou zdravotních pojišťoven
- rozsahem a kvalitou materiálně technického vybavení léčebné, ubytovací a stravovací části
- produktivitou práce lázeňského personálu
- rozsahem a strukturou komerčních aktivit
- uplatňovanou kvalitou marketingového řízení, tj. volbou správné marketingové strategie a vhodných marketingových nástrojů

Společenské přínosy

Společenské přínosy lázeňství se projevují jak ve sféře sociální, tak i přímo ve sféře ekonomické a navzájem se neoddělitelně prolínají. Ve sféře zdravotně - sociální mají celospolečenské přínosy bezprostředně návaznost na přínosy pro jednotlivce. Jedná se o:

- úsporu dávek nemocenského pojištění pro pacienty či ošetřující členy rodiny
- snížení potřeby léčebných výkonů
- snížení spotřeby léků
- snížení důchodových dávek pro invaliditu
- snížení nákladů na sociální péči pro nesoběstačnost

Tyto přínosy jsou možná i jedním z důvodů zachování systému spoluúčasti zdravotního pojištění na financování lázeňské péče v současné době.

Makroekonomické přínosy

Mezi základní makroekonomické přínosy můžeme zařadit:

- tvorbu HDP
- daňové odvody do státního rozpočtu
- pozitivní vliv na obchodní bilanci státu prostřednictvím devizového inkasa
- efektivní výkonnost v produkci deviz

- tvorbu pracovních příležitostí
- multiplikační hospodářský efekt

Lázeňský podnik může být na druhé straně i významným odběratelem produkce dalších producentů – například potravinářského průmyslu a podobně. Kromě toho na sebe váže přítomnost dalších dočasně žijících lidí na lázeňském území, potřebu většího množství obchodů, ubytovacích, stravovacích podniků, kulturních a sportovních služeb atd. Nejde pouze o lázeňské hosty, pacienty a zákazníky, ale i o jejich návštěvy, doprovod, které kladou zvýšené nároky na produkci potřebných výrobků a služeb. Tato produkce, která je vyvolána existencí a fungováním lázeňského podniku, představuje zdroj ekonomického růstu regionu a zvyšování životní úrovně jeho obyvatel (Seifertová, 2003, 28).

Regionální přínosy

Propojenost lázeňského zařízení s regionem je jednou z nejvýznamnějších a nejsilnějších vazeb těchto zařízení, což si uvědomují jak podnikatelé v tomto oboru, tak i orgány místní samosprávy. Pro obě strany je vzájemná spolupráce a vstřícnost velmi důležitá a její průběh se odráží i v ekonomice obou subjektů. Orgány místní samosprávy zajišťují z rozpočtu obce budování a údržbu infrastruktury místa včetně veřejné zeleně, zodpovídají za dodržování lázeňského statutu místa a vyloučení všech faktorů, které by mohly negativně ovlivnit kvalitu přírodních léčivých zdrojů a přírodního prostředí. Lázeňská zařízení naproti tomu zajišťují vysokou návštěvnost regionu, působí na jeho propagaci, vytvářejí pracovní místa a nepřímo zprostředkují i přísun finančních prostředků ve formě výdajů návštěvníků v regionu za služby a zboží.

Mezi nejvýznamnější faktory interakce lázeňského zařízení a regionu patří:

- odvod lázeňských poplatků do místních rozpočtů;
- vytváření přímých pracovních míst a působením multiplikačního efektu i nepřímé zaměstnanosti v regionu především v oblasti služeb;
- vliv na zvýšení návštěvnosti místa, spoluvytváření jeho image;
- zvýšení příjmů části obyvatelstva regionu (obchod, služby, kulturní zařízení, sportoviště, doprava atd.);
- vliv na zvýšení kulturnosti daného místa a jeho celkového prostředí;
- vliv na zvýšení kvality občanské vybavenosti a infrastruktury místa;
- celkové zvýšení úrovně regionu.

2.5 Vlivy působící na rozvoj lázeňství

Existuje mnoho faktorů, které budou v budoucnosti ovlivňovat lázeňský sektor. Jedním z nejdůležitějších faktorů je nepochybně demografický vývoj. V současné době dochází ke zvyšování průměrného věku obyvatelstva, s čímž je spojeno posilování soustavné zdravotní a sociální péče. Vyšší věk téměř nutně znamená i větší využívání lékařské péče, přičemž důležitou úlohu by měla sehrát i preventivní péče včetně lázeňství.

Dalším faktorem je stále se zvyšující podíl komerčních pobytů samoplátců v lázeňských zařízeních. Jak bude uvedeno dále v textu, podíl samoplátců již nyní dosáhl téměř poloviny lázeňských kapacit a stále roste. Samoplátci mají zcela jistě vyšší nároky na poskytované služby a lázeňská zařízení na tyto zvýšené požadavky musí reagovat.

S předešlými faktory souvisí i ten další. Jedná se o rozvoj léčebných metod nejen na základě nových vědeckých poznatků, ale i vlivem různých využití některých léčebných metod mimoevropských kultur. Tzv. klasické lázeňství založené na využívání přírodních léčivých zdrojů je stále více konfrontováno s konkurenčním tlakem tzv. moderních lázní, které jsou více orientovány na doprovodné služby, jako např. akvaparky, kosmetické služby, zábava a sport.

Velký vliv na rozvoj lázeňství má také státní politika v oblasti péče o zdraví obyvatelstva. Rámec lázeňské péče by měl odpovídat standardům a požadavkům Evropské unie. Vnitřní politika v oblasti lázeňství je pak dána platnou českou legislativou, do 31. 12. 2014 především Vyhláškou č. 267/2012 Sb., o stanovení Indikačního seznamu pro lázeňskou léčebně rehabilitační péči o dospělé, děti a dorost, kterou nahradila Vyhláška č.2/2015 Sb., o stanovení odborných kritérií a dalších náležitostí pro poskytování lázeňské rehabilitační péče, jejíž součástí je i nový Indikační seznam. V této oblasti nelze zapomenout na potřebu dalšího vzdělávání pracovníků, kde povinnost vychází přímo z výše uvedené vyhlášky, ale současně vychází také z logiky věci, protože lázeňský personál musí reagovat na rozvoj lékařství i lázeňství.

2.6 České lázeňství

Lázně v ČR jsou svým významem ve vztahu k rozloze země a počtu obyvatel srovnatelné se západními lázeňskými velmocemi. Z pohledu rozlohy země, polohy, geografických podmínek a klimatu jsme srovnatelní se zeměmi typu Rakouska, Švýcarska,

Slovenska, Maďarska. Podobné podmínky (s rozdílem v možnosti přístupu k moři) mají Slovinsko, Chorvatsko a Polsko. Lázně v ČR nabízejí, většinou v atraktivním přírodním prostředí (i když nemáme moře ani Alpy), příjemný pobyt vycházející z nabídky tradičních léčebných procedur s doplněním o relaxační a odbornou péči (Knop, 1999, 43).

2.6.1 Z historie českého lázeňství

Zlatou érou českého lázeňství bylo období konce devatenáctého a počátku dvacátého století. V tomto období došlo k vybudování celých lázeňských komplexů a modernizaci léčebných procesů s využitím přírodních léčivých zdrojů. V této době se české lázeňství proslavilo svou léčebnou účinností i kvalitou lázeňských lékařů (Knop, 1999, 12). Po roce 1948 byla lázeňská zařízení znárodněna. Úroveň lázeňské péče si udržela vysokou



kvalitu, avšak úroveň doprovodných služeb (ubytování, stravování) postupně klesala. Současně nebylo investováno do potřebných rekonstrukcí původních lázeňských domů, takže celkově zařízení lázní zůstalo čtyřicet let téměř bez výraznější údržby a modernizace. Samotné lázeňství však zůstalo významnou součástí cestovního ruchu (Čertík, 2001, 187).

Obrázek 1. Lázeňská kolonáda – Františkovy Lázně (Lázně Františkovy Lázně © 2015)

Dalším mezníkem ve vývoji českého lázeňství byl rok 1989, respektive následující privatizace. Privatizací měla vznikat zásadně nestátní zdravotnická zařízení. V rámci lázeňských podniků mělo dojít k transformaci na akciové společnosti. Cílem mělo být účelné a smysluplné propojení různých forem vlastnictví jako základ pro další rozvoj lázní a pro regulované využívání přírodních léčivých zdrojů. Tento postup privatizace lázeňství doprovázela transformace systému poskytování lázeňské péče ve vazbě na nový systém zdravotní péče v ČR (Knop, 1999, 18).

V roce 2013 bylo v České republice celkem 85 poskytovatelů lázeňské léčebně rehabilitační péče, přičemž 12 % lůžkové kapacity patří lázním zřizovaným Ministerstvem zdravotnictví a Ministerstvem obrany ČR (ÚZIS, 2013, 6).

2.7 Druhy poskytované péče

Z hlediska úhrady lázeňských služeb rozlišujeme dvě hlavní formy pobytu lázeňských hostů. Jedná se o pobyty hrazené z prostředků veřejného zdravotního pojištění a o pobyty hrazené z vlastních prostředků (tzv. samoplátci).

2.7.1 Pobyty hrazené z prostředků veřejného zdravotního pojištění

Komplexní lázeňská péče (tzv. křížková)

Při komplexní lázeňské péči hradí zdravotní pojišťovna veškeré náklady léčebného pobytu v lázních, tzn. vyšetření, léčení, stravování a ubytování. Potřebuje-li pacient doprovod, hradí zdravotní pojišťovna náklady na cestu a pobyt i u tohoto doprovodu.

Návrh na lázeňskou péči podává ošetřující lékař, který vychází z Indikačního seznamu, který je uveden v příloze 1. Navrhující lékař v návrhu na léčbu vyznačuje místo lázeňské léčby a stanovuje pořadí naléhavosti léčby. Návrh posuzuje revizní lékař. Schválený návrh na komplexní lázeňskou péči odesílá zdravotní pojišťovna do lázeňské léčebny, která pacientovi stanoví nástup na léčení.

Příspěvková lázeňská péče

V případě příspěvkové lázeňské péče hradí pojišťovna pacientovi náklady na vyšetření a léčení v lázních, náklady na pobyt a stravování si platí sám. Pacient si vhodné léčebné zařízení po dohodě s lékařem nebo na základě svých dosavadních zkušeností vybírá sám. Taktéž si s lázeňskou léčebnou dohodne termín nástupu na léčebný pobyt.

Ambulantní lázeňská péče

Ambulantní lázeňská péče je téměř stejná jako příspěvková lázeňská péče. Liší se pouze v tom, že pacient nemá povinnost bydlet v léčebném zařízení a dle vlastního uvážení se může ubytovat v hotelu nebo soukromí.

2.7.2 Pobyty hrazené z vlastních zdrojů - samoplátci

Samoplátce je pacient, který si hradí veškeré náklady spojené s pobytem z vlastních prostředků. Pro jeho přijetí není nezbytný komplexní lékařský návrh. Klient si délku léčebného pobytu a všechny další podmínky stanovuje sám ve spolupráci s lázeňským zařízením.

2.8 Zdravotně léčebné služby

Základní zdravotně léčebnou službou je jistě diagnostika neboli vyšetřovací výkony, která slouží ke stanovení aktuálního zdravotního stavu pacienta. Jedná se o zprávy ošetřujícího lékaře, který odesílá pacienta do lázní, dále vyšetření prováděná při nástupu pacienta do lázní, kontrolní vyšetření během pobytu v lázních a výstupní vyšetření se zprávou pro ošetřujícího lékaře (Čertík, 2001, 193). Na základě diagnostiky se poté stanovuje lázeňská léčba – např. dietoterapie, peloidoterapie atd.

2.9 Ubytovací služby

Pro lázeňství je typické využívání ubytovacích zařízení, často se zvláštním režimovým opatřením. Základním prvkem ubytování jsou lázeňské hotely, penziony a ubytování v soukromí.

Lázeňské hotely

Jsou co do počtu ubytovaných pacientů nejvýznamnější součástí ubytovacích služeb. Z hlediska rozsahu a kvality poskytovaných služeb se lázeňské hotely člení na jednotlivé třídy. Typické pro české lázně je to, že se zde zatím neuplatňují hotelové řetězce jako v zahraničí. Vzhledem k dlouhodobému pobytu plní funkci přechodného domova lázeňských hostů. Kromě dostatečného vybavení pokojů jsou také vybaveny vhodnými prostorami pro společenský a kulturní život (Čertík, 2001, 195).

„Z hlediska prodeje hotelových služeb jsou pro lázeňská místa charakteristické tři cesty ke klientovi – přímý prodej hotelem, prodej přes zprostředkovatele – cestovní kancelář a lázeňskou organizaci (ubytovací kancelář lázní), případně speciální místní informační a ubytovací servis“ (Knop, 1999, 30).

Lázeňské penziony

Slouží částečně pro ubytování pacientů lázní (často pacientů s tzv. příspěvkovou péčí). Kapacity penzionů jsou však nabízeny i hostům v lázních v rámci obecných ubytovacích nabídek v cestovním ruchu. Penziony jsou většinou nižší třídy i cenové úrovně než lázeňské hotely. Nebývají také vybavené pro celodenní stravování. Přes výhrady, které lze mít k úrovni vybavení a k nabízeným službám v penzionech lázní ČR ve srovnání se zahraničím, je třeba konstatovat, že právě tato sféra podnikání v lázeňských místech (společně s provozem hotelů, stravovacích, zábavních a kulturních zařízení) je velkým

přínosem a představuje dnes velmi podstatný přínos především pro regionální ekonomiku (Knop, 1999, 31).

Ubytování v soukromí

Je využíváno především sezónně a je vhodnou alternativou pro ty, kteří nehledají široké spektrum služeb, ale hledí především na cenu ubytování. Na druhé straně je většinou vhodným zdrojem doplňkových příjmů pro řadu domácností. Péčí o tato ubytovací zařízení přispívají jejich majitelé ke zlepšování vzhledu domů a jejich okolí a tím zpříjemňují celkový vzhled lázní (Čertík, 2001, 196).

2.10 Stravovací služby

Kvalitní stravování je důležitou podmínkou pro spokojený pobyt hosta, ale je také často přímou součástí léčebného procesu. Pro lázeňská místa u nás je charakteristická velmi široká nabídka stravovacích služeb – restaurace, kavárny, bary, cukrárny a kiosky. Do roku 1989 se lázeňské stravování striktně řídilo požadavky na dodržení dietního režimu. V posledních letech došlo k postupnému uvolnění přísných podmínek stravování a tím se vytvořily i možnosti pro rozvoj nejrůznějších forem tzv. nerezimového stravování lázeňských pacientů. Čertík rozlišuje tyto typy stravování lázeňských hostů:

režimové stravování – je využíváno především u pacientů s tzv. komplexní lázeňskou péčí. Základní celodenní stravování má zde pevný řád se stanovením diety pro pacienty. Celodenní strava je v podmínkách českých lázní tradičně rozdělena na snídani, oběd a večeři. Nejčastější formou podávání jídel je servírovaná strava, doplňovaná také o bufetový způsob stravování.

nerezimový restaurační provoz – je prakticky shodný s běžným restauračním provozem. Podobně jako v ostatních provozech je zde typické přísné dodržování hygienických předpisů, snaha o vysokou úroveň vybavení a vytvoření podmínek ke klidné konzumaci jídel a nápojů.

doplňková stravovací zařízení – mají podobu cukráren, kaváren, kiosků, mléčných barů, apod. Kromě toho je pro lázně typický prodej tradičních gastronomických výrobků, jako jsou lázeňské oplatky, bylinné likéry a další potravinářské zboží (Čertík, 2001, 196).

2.11 Kulturní, společenské a sportovní služby

Kulturní a společenské služby tvoří tradičně velmi rozvinutý komplex pro lázeňské pacienty. Tyto služby přijímá lázeňský host buď pasivně, nebo se jich účastní aktivně. Společenské aktivity jsou v lázeňském prostředí prostředkem pro seznámení a komunikaci. K pasivně přijímaným řadíme tradiční společenské a kulturní akce jako jsou divadelní a filmová představení, koncerty, výstavy a organizované besedy. K akcím, kterých se host účastní, patří společenské a taneční večery, společenské hry, apod. Své místo v lázních má také sport. Tradičními lázeňskými sporty jsou tenis, golf a jezdeckví. Do sportovních služeb můžeme dále zařadit například squash, plavání, bowling, jógu nebo také jízdu na koních či cykloturistiku (Čertík, 2001, 197).

2.12 Doplnkové služby

Pro lázeňský cestovní ruch je typická nabídka doplňkových služeb, které jsou podmínkou pro komplexní uspokojení potřeb lázeňských hostů. Podle Čertíka (Čertík, 2001, 197) k doplňkovým službám řadíme:

- a) **peněžní a směnářenské služby** – ty jsou poskytovány přímo jednotlivými lázeňskými zařízeními nebo v mimolázeňských provozovnách bankovních a soukromých směnárů
- b) **obchodní služby a prodej zboží** – jakými jsou upomínkové předměty, mapy, plány měst, cestovní průvodce, pohlednice, denní tisk, lázeňská kosmetika apod.
- c) **činnost prádelů a čistíren**
- d) **služby místní dopravy** – ty slouží jednak komunálním potřebám a dále potřebám lázeňského cestovního ruchu

2.13 Konkurence českých lázní

Morrison (1989, 30) rozlišuje tři úrovně konkurence:

- **přímá** – organizace s podobnými službami soutěží v uspokojování potřeb stejných skupin zákazníků
- **substituty** – substituce jistého druhu zboží nebo služeb jinými (v lázeňství např. hotely, penziony)
- **nepřímá** – sem patří všechny společnosti a neziskové organizace, které soutěží o zákaznickovy peníze

Největšími přímými konkurenty českých lázní jsou Maďarsko, které vychází z tradic římského a tureckého lázeňství a má celou řadu přírodních zdrojů. Budapešť je jediným hlavním městem světa, které je zároveň městem lázeňským. Dalším konkurentem jsou méně známé polské lázně, které prožívají v posledním desetiletí renesanci, kdy za účasti i státu dochází k rychlé obnově a výstavbě nových lázeňských míst. To platí i pro Slovensko, které využívá zejména přírodní mikroklima Tater a piešťanské minerální bahno a termální prameny.

3 ÚHRADOVÁ VYHLÁŠKA

3.1 České lázeňství a stát

Situace v českém lázeňství je složitá. I proto se stala jedním z klíčových témat současné české vlády. Diskuse vedené ohledně úhradové vyhlášky byly častým tématem veřejných sdělovacích prostředků. Přestože tato vyhláška vznikala několik let za spolupráce mnoha klíčových aktérů z této oblasti, její zveřejnění vyvolalo hlubokou diskusi napříč zainteresovanou veřejností (Lázně bojují o přežití; Stát jim hází klacky pod nohy, 6/2013). Závažnost tématu pak dokladuje fakt, že se o dané téma začala zajímat i česká vláda. Ta se ve svém programovém prohlášení z února 2014 usnesla na zlepšení přístupu pacientů k lázeňské péči, přičemž slíbila úpravu indikačního seznamu posílením rehabilitační péče (Vláda ČR, 2014).

Dle slov českého premiéra Bohuslava Sobotky je „cílem vládní snahy zachovat občanům dostupnou léčebně rehabilitační péči a stabilizovat oblast lázeňství, která se ocitla v kritické finanční situaci díky chybným zásahům minulých vlád a postupnému poklesu léčebných pobytů od roku 2010. Lázně jsou významným regionálním zaměstnavatelem, pokud bychom situaci rychle neřešili, problém by eskaloval nárůstem nezaměstnanosti.“ (MZČR, 2014)

Návrh novely indikačního seznamu připravila pracovní skupina zřízená při Ministerstvu zdravotnictví, jejímiž členy jsou zástupci Svazu léčebných lázní ČR, Sdružení lázeňských míst ČR, České lékařské komory, Svazu zdravotních pojišťoven ČR, Všeobecné zdravotní pojišťovny ČR, Odborového svazu zdravotnictví a sociální péče ČR, Odborné společnosti rehabilitační a fyzikální medicíny České lékařské společnosti J. E. Purkyně, Ministerstva zdravotnictví a dalších odborníků z řad zdravotnické veřejnosti (MZČR, 2014).

18. července 2014 Ministerstvo zdravotnictví ČR, Svaz zdravotních pojišťoven ČR a Svaz léčebných lázní ČR vydali memorandum, ve kterém *„deklarují, že budou poskytování lázeňské léčebně rehabilitační péče podporovat ve všech případech, kdy je péče s využitím přírodních léčivých zdrojů nebo vhodných mikroklimatických podmínek efektivní a je nezbytnou součástí léčebného procesu. Budou především dbát, aby lázeňská léčebná rehabilitační péče byla poskytována včas a kvalitně, neboť znamená doléčení pacienta po úrazu nebo operaci, zlepšení stavu chronických nemocí nebo zabránění vzniku či zmírnění rozsahu invalidity a nesoběstačnosti.“ (MZČR, 2014)*

3.2 Schvalování léčebné lázeňské péče

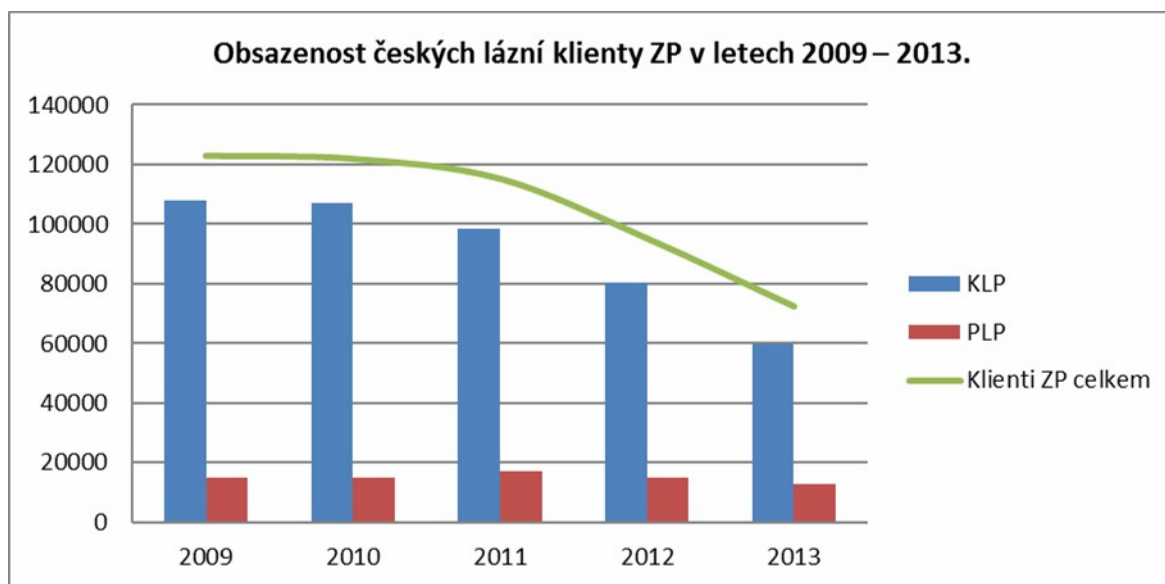
Léčebnou lázeňskou péčí mohou lékaři na základě zdravotního stavu pacienta doporučit dvěma způsoby. Lázeňskou péčí obvykle doporučuje specialista na dané onemocnění, který může podat rovnou tzv. návrh na lázeňskou péči k příslušnému pracovišti zdravotní pojišťovny anebo může vydat lékařskou zprávu, na jejímž základě návrh na lázeňskou péči podá praktický lékař či ošetřující lékař při hospitalizaci. Návrh na lázeňskou péči poté revizní lékař příslušné zdravotní pojišťovny posuzuje z hlediska oprávněnosti nároku, přičemž postupuje přísně podle indikačního seznamu. Revizní lékař dle tohoto seznamu rozhoduje, zda má pacient nárok na komplexní péči či pouze na příspěvkovou péči. V odůvodněných případech může lázeňskou péči hrazenou ze strany zdravotní pojišťovny zamítnout. V tomto případě vydá vyjádření pro ošetřujícího lékaře a pro klienta, v němž uvede věcné zdůvodnění zamítnutí (Rod, 2012).

3.3 Hlavní změny v indikačním seznamu v roce 2012

Změny v indikačním seznamu přinesly omezení či zrušení některých lékařských diagnóz, při kterých mohly být v minulosti lázeňské pobyty předepisovány. Jedná se především o edukační pobyty učící pacienty správnému stravování a životosprávě, dále předoperační přípravu před kloubní náhradou, klimakterický syndrom, léčbu akné nebo alergické rýmy. Naopak oproti původnímu seznamu byly přidány např. stavy po transplantacích. Dále byla zkrácena doba léčení, avšak u vyznačených indikací je možno se souhlasem revizního lékaře lázeňské pobyty prodloužit (Rod, 2012).

Zkrácení doby léčení bylo hlavním zdrojem kritiky v té době platného Indikačního seznamu. Předpokládalo se, že pokud by byla kapacita lázeňských zařízení vždy zcela naplněna, mohla by tato změna přinést větší dostupnost lázeňské péče pro „čekající“ pacienty. Avšak tato kapacita nikdy stoprocentně naplněna nebyla, což lze chápat tak, že nabídka jednoduše převyšuje poptávku. Zkrácení doby pobytu ze čtyř týdnů na tři, potažmo u dětí a dorostu z pěti týdnů na čtyři, tak nutně muselo přinést pokles zisků jednotlivých lázeňských zařízení o přibližně 25 %. Připočteme-li ještě omezení či zrušení některých indikací, pak pokles zisků vyšplhal až ke 30 %. Zdravotní pojišťovny navíc snížily úhrady a byl zvýšen regulační poplatek za lůžko. Podle různých zdrojů se celkový objem poskytované léčebné lázeňské péče snížil o 45 % (Klusáková, 2013). Přitom

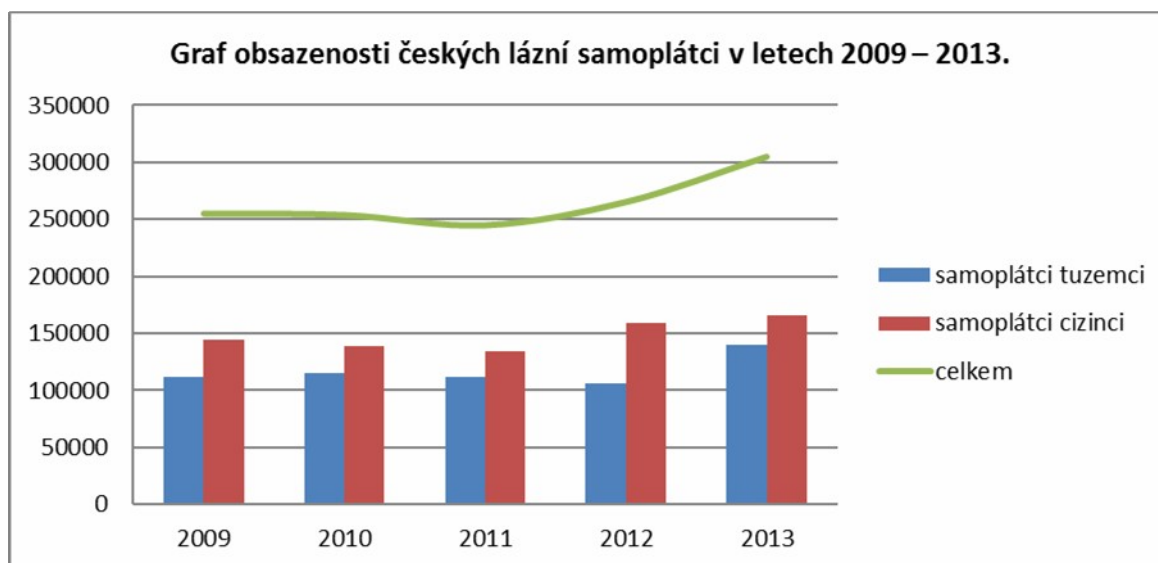
ministerstvo zdravotnictví původně předpokládalo, že objem lázeňské léčebné péče poklesne o maximálně 15 % (Klusáková, 2013).



Obrázek 2. Obsazenost českých lázní klienty ZP v letech 2009 – 2013. (ÚZIS, 2013)

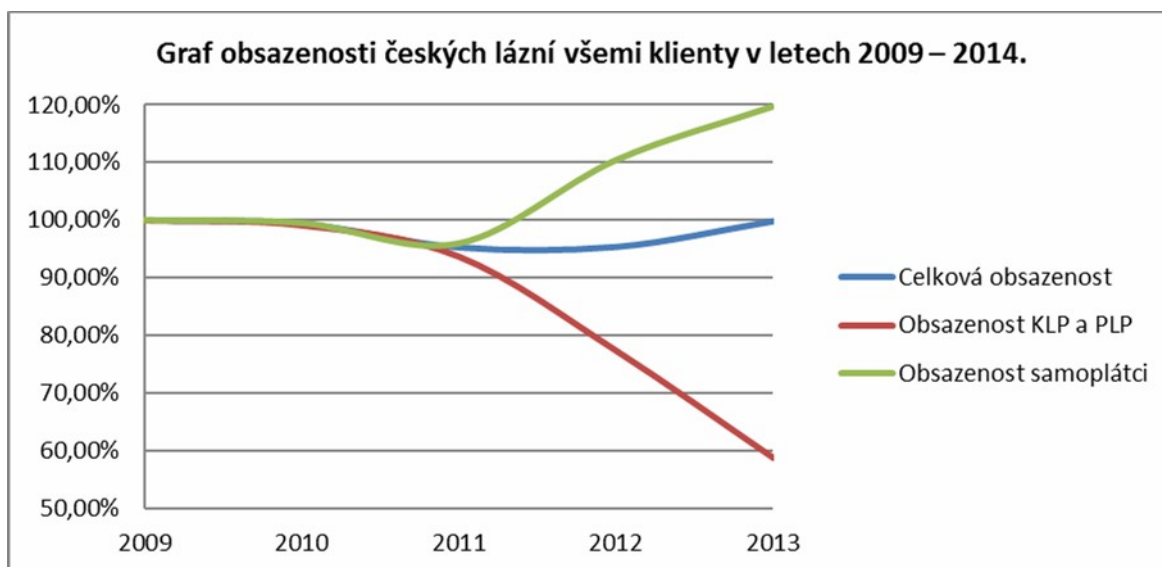
KLP = komplexní lázeňská léčba PLP = příspěvková lázeňská péče ZP = zdravotní pojišťovna

V grafu na 2. obrázku je uvedena obsazenost českých lázní v letech 2009 – 2013. Jedná se o graf obsazenosti pacientů čerpajících lázeňskou péči z prostředků českého veřejného zdravotního pojištění. Z grafu je patrné, že počty pacientů v uvedených letech opravdu výrazně klesly.



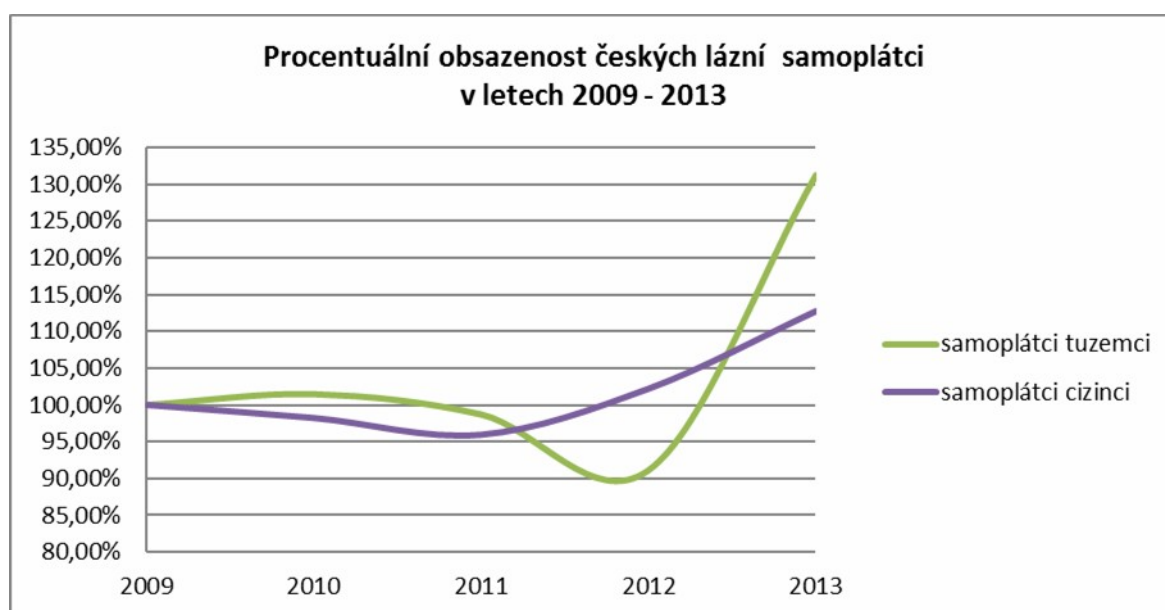
Obrázek 3. Graf obsazenosti českých lázní samoplátci v letech 2009 – 2013. (ÚZIS, 2013)

Obrázek 3. seznamuje s obsazeností českých lázní samoplátcí v letech 2009 – 2013. Zde je patrné, že v uvedených letech poměrně výrazně počty samoplátců vzrostly.



Obrázek 4. Graf obsazenosti českých lázní všemi klienty v letech 2009 – 2014. (ÚZIS, 2013)

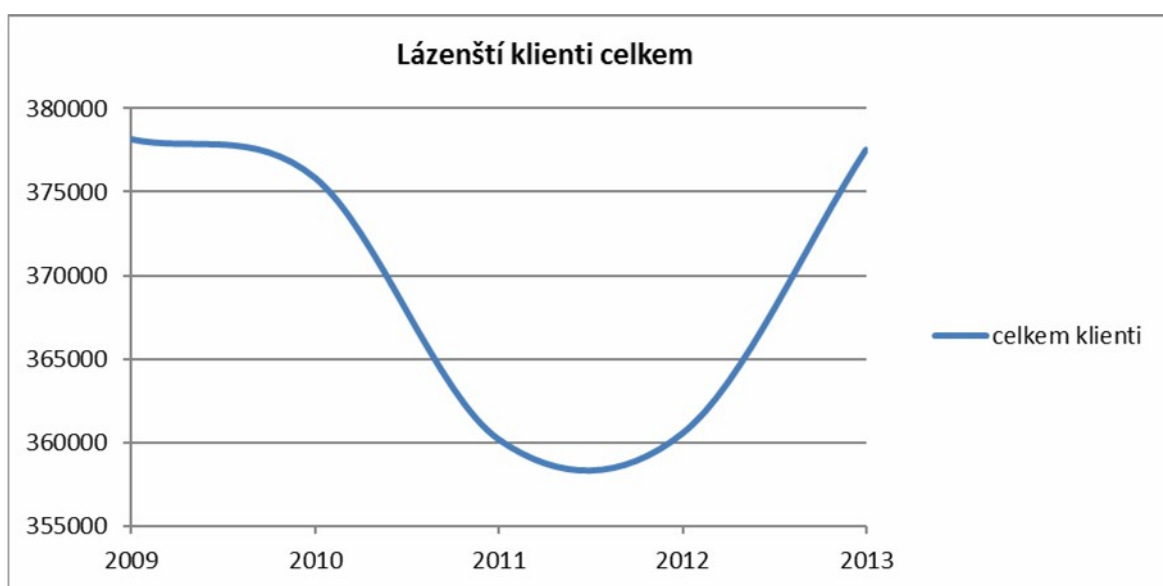
Z grafu je zřejmé, že pokles obsazenosti českých lázní začal již mezi lety 2010 a 2011. V té době ještě neplatila nová úhradová vyhláška, takže mezi těmito lety lze pokles obsazenosti připsat spíše dopadům ekonomické krize. V roce 2011 došlo ke změně složení lázeňské klientely. Počet klientů zdravotních pojišťoven nadále klesá, avšak velmi výrazně roste počet samoplátců.



Obrázek 5. Procentuální obsazenost českých lázní samoplátcí v letech 2009 – 2014. (ÚZIS, 2013)

Z grafu na obrázku 4 vyplývá, že počet samoplátců cizinců se oproti roku 2009 v roce 2013 zvýšil o téměř 13 % a počet samoplátců tuzemců vzrostl o téměř 32 %. Porovnáme-li celkové počty klientů od roku 2009, potom je zřejmé, že v roce 2013 dosáhly počty klientů téměř úrovně roku 2009.

Na základě grafu na obrázku 5. lze tedy shrnout, že na poklesu počtu klientů čerpající lázeňskou péči na náklady veřejného zdravotního pojištění se velmi výrazně projevila úhradová vyhláška, nicméně pokles počtu pacientů započal již v roce 2010. Naopak od roku 2011 velmi výrazně vzrostl počet samoplátců, a to takovou měrou, že v roce 2013 dorovnal ztrátu klientů komplexní a příspěvkové lázeňské péče.

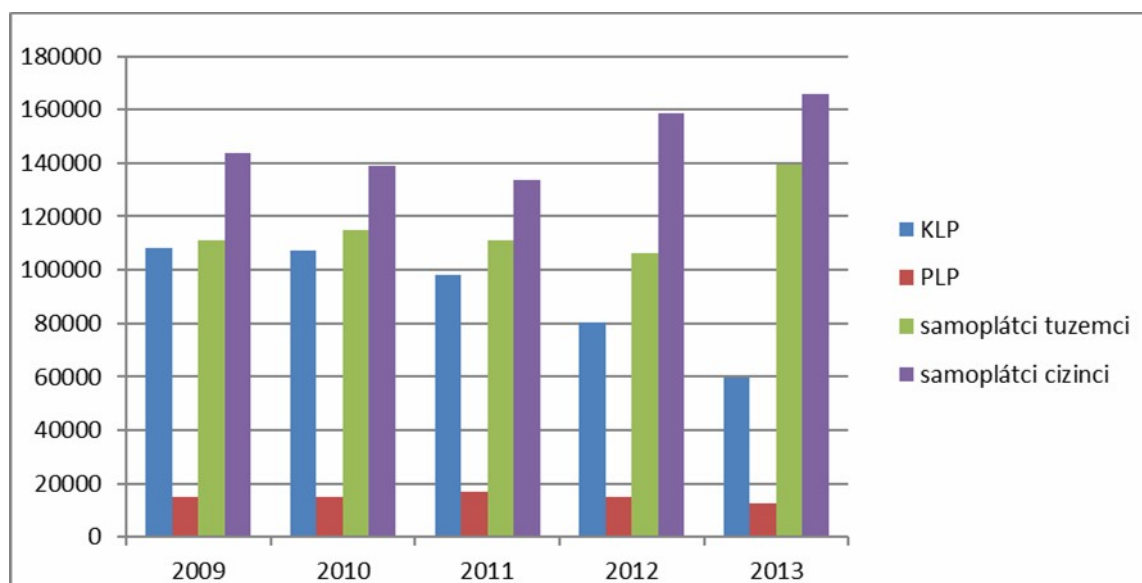


Obrázek 6. Lázeňští klienti celkem. (ÚZIS 2013)

Souhrnný přehled změn:

- Zkrácení délky základní i opakované komplexní lázeňské péče u dospělých z 28 na 21 dnů.
- Stanovení délky lázeňské péče pro děti a dorost na 28 dnů.
- Délka příspěvkové lázeňské péče - 21 nebo 14 dnů (dle dohody s lékařem).
- Možnost opakování lázeňské péče byla zachována: Možnosti opakování lázeňské léčby u jednotlivých indikací přesně definoval Indikační seznam.
- Příležitost pro rozšíření diagnóz pro dospělé i děti: Přes omezení, která vyhláška nově zavedla (např. zrušení edukačních pobytů pro diabetiky), rozšířila vyhláška

řadě lázeňských míst možnosti léčby o nové indikace, a to jak pro dospělé tak i děti. (GUBI computer systems © 2010)



Obrázek 7. Celková obsazenost českých lázní v letech 2009 – 2013 dle jednotlivých skupin klientů. (ÚZIS, 2013)

V návaznosti na pokles léčebných lázeňských pobytů muselo nutně dojít ke snížení počtu zaměstnanců pracujících v tomto odvětví. Ani zde se nejednalo o jednoduchou situaci. Vyhláška č. 99/2012 Sb., o požadavcích na minimální personální zabezpečení zdravotních služeb, totiž mimo jiné stanoví i objem odborného personálu. Ve větším počtu tak bývá propouštěn neodborný personál. Podle tehdejšího hejtmána Karlovarského kraje Josefa Novotného byly dopady nového indikačního seznamu alarmující, protože jen v tomto kraji lázeňský sektor zajišťuje 40 tisíc pracovních míst. V regionu s poměrně vysokou nezaměstnaností je snížení podpory lázeňské péče ze strany státu klíčové (Klusáková, 2013).

3.4 Hlavní změny v indikačním seznamu v roce 2015

S účinností od 6. ledna 2015 vstoupila v platnost novela zákona č. 48/1997 Sb., o veřejném zdravotním pojištění, ve znění zákona č. 1/2015 Sb. Jsou tak nově definovány podmínky pro úhradu lázeňské léčebně rehabilitační péče z prostředků veřejného zdravotního pojištění, a to v § 33 a příloze č. 5 v tzv. Indikačním seznamu pro lázeňskou léčebně rehabilitační péči. Důležitá je vyhláška Ministerstva zdravotnictví ČR č. 2/2015 Sb., o stanovení odborných kritérií a dalších náležitostí pro poskytování lázeňské léčebně rehabilitační péče. Vyhláška stanoví indikační předpoklady, kontraindikace, odborná

kritéria pro poskytování lázeňské léčebně rehabilitační péče včetně potřebných vyšetření, obory, specializace doporučujících lékařů, požadavky na dostupnost zdravotnických pracovníků ve zdravotnických zařízeních, poskytovatele lázeňské péče a indikační zaměření lázeňských míst. Tyto dva právní předpisy tak nahradily původní vyhlášku Ministerstva zdravotnictví ČR č. 267/2012 Sb., o stanovení Indikačního seznamu pro lázeňskou léčebně rehabilitační péči o dospělé, děti a dorost.

Souhrnný přehled změn:

- Lázeňská léčebně rehabilitační péče je poskytována výhradně jako následná lůžková péče.
 - Lázeňská léčebně rehabilitační péče je hrazenou službou, je-li poskytována jako nezbytná součást léčebného procesu, kdy její poskytnutí doporučil ošetřující lékař a potvrdil revizní lékař pojišťovny. Návrh podává na formuláři/dokladu VZP – 15/2013 „Návrh na lázeňskou péči“ buďto registrující praktický lékař, nebo ošetřující lékař při hospitalizaci.
 - Délka základního i opakovaného léčebného pobytu dospělých poskytnutého jako komplexní péče je u vybraných indikací prodloužena z 21 dní na 28 dní, a to u 28 indikací z celkového počtu 66 indikací, tj. u 43% dospělých indikací, u dětí a dorostu zůstává 21 dní. U komplexní péče může vedoucí lékař zdravotnického zařízení poskytovatele lázeňské léčebně rehabilitační péče u vyznačených indikací podle konkrétního stavu pojištěnce výjimečně navrhnout její prodloužení. Prodloužení i jeho délka podléhají souhlasu revizního lékaře pojišťovny.
 - Délka základního i opakovaného léčebného pobytu dospělých poskytnutého formou příspěvkové péče je stanovena na 21 dní, v některých případech na 14 dní.
- (Sdružení lázeňských míst ČR © 2015)

4 MARKETING CESTOVNÍHO RUCHU

4.1 Lázeňský cestovní ruch

Lázeňské pobyty, včetně těch léčebných, jsou součástí cestovního ruchu. Jedná se o specifickou oblast cestovního ruchu, protože léčebná část lázeňských pobytů je zcela nebo zčásti hrazena z veřejného zdravotního pojištění. Každé lázeňské místo má svá specifika, která odpovídají určitým onemocněním, takže výběr lázní pro pacienty s různými onemocněními závisí na ošetřujícím lékaři. Nicméně v zájmu udržení konkurenceschopnosti v současné době narůstá lázeňským místům potřeba rozšiřovat své služby směrem ke krátkodobým relaxačním pobytům. V této oblasti mohou všechna lázeňská místa nabídnout obdobné služby a dostávají se tak do plně konkurenčního prostředí, ve kterém by měly používat marketingové nástroje na oslovení potenciálních klientů. Záměrně zde hovořím o lázeňských místech, protože ta jako celek mohou přilákat lázeňské turisty. Turisté svůj výběr trávení volného času neomezují pouze na výběr místa k přenocování, ale zohledňují také prostředí a možnosti využití svého volného času mimo objednané procedury. Vzhledem k tomu, že tato práce není zaměřena na marketing cestovního ruchu, ale na proces vnímání českého lázeňství jeho klienty, se v následující podkapitole zmíním pouze o specifikách cestovního ruchu charakteristických pro lázeňství.

Dle autorů studie „Průmysl cestovního ruchu“ měla lázeňská turistika vždy významné postavení. Do lázní vždy směřovaly lépe situované vrstvy obyvatel a vzhledem k poměrně dlouhým pobytům znamenaly velký ekonomický přínos pro dané lázeňské místo (Galvasová, a další, 2008, 87).

4.1.1 Specifika cestovního ruchu

- a) Rozvoj cestovního ruchu je podmíněn politicko – správními podmínkami (Jakubíková, 2012, 21).

V oblasti léčebného lázeňství je toto specifikum velmi zřetelné. Léčebné lázeňství je hrazeno z veřejných prostředků, a proto jsou možnosti jeho využívání svázány legislativními normami více než jiné oblasti. V tomto případě se jedná především o indikační seznam, na jehož základě lékaři lázně předepisují. V oblasti lázeňské turistiky se toto omezení nevyskytuje, takže v zemích s volným vstupem a s volným trhem lze k lázeňské turistice přistupovat shodně jako k ostatním oblastem cestovního ruchu.

b) Produkt cestovního ruchu nelze vyrábět na sklad (Jakubíková, 2012, 21).

Produktem cestovního ruchu je samotný pobyt klienta v daném místě a čase. Nicméně v oblasti lázeňství musí pobytu klienta předcházet specifická příprava. Musí být zajištěny balneologické provozy a musí být k dispozici dostatek kvalifikovaného personálu.

Podle Knopa (Knop, 1999) lázeňská místa musí nabízet komplexní služby s důrazem na jejich kvalitu, a to i na služby na balneologii navázané či dostupnou infrastrukturu. Klienti lázeňských služeb tráví v lázních obvykle delší čas, a proto jsou k nabídce a kvalitě poskytovaných služeb vnímavější. Vzhledem k délce pobytu klientů v lázních je nutné připravit i doprovodný kulturní či sportovní program. Je zřejmé, že produkt cestovního ruchu sice nelze „vyrábět na sklad“, avšak komplexnost požadovaných služeb v lázeňství vyžaduje velmi pečlivou přípravu, potažmo kvalitní management.

c) Místní vázanost, bezprostřední spojitost s územím (místem), ve kterém se realizuje, zejména s kvalitou jeho přírodního prostředí (Jakubíková, 2012, 21).

Česká lázeňská péče je ve většině případů svázána s přírodním prostředím, protože využívá jedinečné přírodní zdroje vyskytující se v daném místě. Ke spokojenosti klientů čerpajících lázeňské služby nestačí pouhá existence přírodního zdroje, ale vyžaduje se i kvalitní okolní prostředí, ve kterém bude klient trávit svůj volný čas.

V současné době je na vzestupu nový typ lázeňské turistiky, který je zaměřen na zlepšení celkové zdravotní kondice klientů. Nejedná se o léčebné pobyty, avšak lze jej chápat jako doplněk ke klasické lázeňské péči anebo jako samostatnou turistickou nabídku. V tomto případě není prostorový výskyt této nabídky omezen nutnými přírodními předpoklady (Galvasová, a další, 2008, 88) a záleží čistě na schopnostech lázeňského managementu, jakým způsobem svou nabídku prezentuje a kolik klientů jí využije.

d) Vysoký podíl lidské práce (Jakubíková, 2012, 21).

Vysoký podíl lidské práce je specifikem každé oblasti cestovního ruchu, avšak v lázeňství se jedná o vysoce kvalifikované pracovníky, kteří se k výkonu své práce musí dlouhodobě připravovat. Navíc, stejně jako v jiných odvětvích služeb by obslužný personál měl mít pozitivní přístup ke klientům (Knop, 1999).

- e) Kvalifikační předpoklady
- f) Poptávka je výrazně ovlivňována důchody obyvatelstva, fondem volné času, cenovou hladinou nabízených služeb, spotřebitelskými preferencemi, motivací, módou a prestiží, celkovým způsobem života (Jakubíková, 2012, 21).

Obečných specifík cestovního ruchu je více, např. návaznost na výskyt přírodních léčivých zdrojů, strukturu klientů určuje indikační zaměření určitého lázeňského města, lázeňské pobyty bývají delší než běžné pobyty cestovního ruchu, výrazná sezónnost, s níž se lázně snaží bojovat, a tak nabízí nejruznější balíčky, wellness, rekondiční pobyty, které lze absolvovat celoročně.

4.2 Svaz léčebných lázní České republiky

Jak již bylo uvedeno, lázeňství je specifickou oblastí cestovního ruchu. České lázeňství je založeno především na přírodních léčivých zdrojích, která jednotlivá lázeňská místa odlišuje, a tak nelze hovořit o konkurenčním prostředí lázeňské oblasti. Konkurence jako taková se vyskytuje především v rámci jednoho lázeňského místa, v oblasti se stejnými přírodními zdroji. České lázeňství má pro svou širokou škálu léčivých zdrojů celosvětový vřhlas, avšak současný důraz na tržní hospodářství komplikuje udržení kvality léčebného charakteru.

V roce 1995 vznikl Svaz léčebných lázní České republiky (SLL). Cílem tohoto profesního sdružení je udržení a garance léčebné úrovně lázeňských společností. Členy SLL jsou akreditované léčebné lázně napojené na veřejný zdravotní systém, které musí splňovat přísná kritéria pro léčbu, stravování i ubytování daná českou platnou legislativou. SLL je členem Evropského svazu lázní, jenž si klade za cíl udržení léčebného lázeňství a garanci jeho kvality. V českém prostředí SLL je „*partnerem i oponentem Ministerstva zdravotnictví ČR. Posláním SLL je kultivovat prostředí a vytvářet podmínky pro udržení a rozvoj léčebného lázeňství v České republice a hájit společné i individuální zájmy členů*“ (Svaz léčebných lázní České republiky © 2009-2015)

Nejdůležitějšími důvody existence SLL je propagace českého léčebného lázeňství a partnerství s jednotlivými lázněmi v rámci dotačních projektů. V letech 2011 – 2013 se SLL zapojil do projektu s názvem Propagace českého léčebného lázeňství v rámci výzvy Ministerstva pro místní rozvoj 6.4 1a, b – podpora cestovního ruchu a Integrovaného

operačního programu. Kampaň byla zaměřena na přírodní, kulturní a historické bohatství českých léčebných lázní, a to tak, aby se zvýšilo povědomí a zájem širší veřejnosti.

Výsledkem projektu byla kampaň s názvem „Užívejte bohatství českých lázní“. Kampaň využívala hlavně elektronických médií. Probíhala bannerová kampaň a komunikace na sociálních sítích. Dále kampaň běžela v lifestyleových i odborných titulech a tiskových letácích (Rod, 2012).

4.3 Výzkumný ústav balneologický

Výzkumný ústav balneologický (VÚB) vznikl v roce 2011 jako veřejná výzkumná instituce s regionální, celorepublikovou i zahraniční působností. (Výzkumný ústav balneologický, v. v. i. © 2013) VÚB je zapojen do národních i mezinárodních vědecko-výzkumných a vzdělávacích projektů v rámci Evropské unie. Specializuje se na rozvojovou a zahraniční spolupráci.

V současnosti VÚB realizuje za podpory Visegrádských fondů projekt „Lázně a léčebné wellness ve visegrádském prostoru“ (Výzkumný ústav balneologický, v. v. i. © 2013) . Cílem tohoto projektu je snaha o sjednocení a zprůhlednění nabídky lázní a léčebného wellness ve visegrádském prostoru. Výstupem by měla být vícejazyčná online



Obrázek 8. Hlavní vizuál kampaně - lžička servírující sousto českého lázeňství (Výzkumný ústav balneologický, v. v. i. © 2013)

databáze s porovnáním nabídky lázeňských pobytů (Výzkumný ústav balneologický, v. v. i. © 2013) . V současnosti VÚB realizuje za podpory Visegrádských fondů projekt „Lázně a léčebné wellness ve visegrádském prostoru“. Cílem tohoto projektu je snaha o sjednocení a zprůhlednění nabídky lázní a léčebného wellness ve visegrádském

prostoru. Výstupem by měla být vícejazyčná online databáze s porovnáním nabídky lázeňských pobytů. (Výzkumný ústav balneologický, v. v. i. © 2013)

V rámci Programu celoživotního učení a Programu Leonardo da Vinci VÚB realizuje Projekt mobility osob na trhu práce. Jedná se o realizaci měsíčních pracovních stáží pro 10 odborných pracovníků českých lázní v Severním Irsku a ve Spolkové republice Německo.

5 CÍL PRÁCE

Hlavním smyslem existence lázeňských míst byla vždy léčba a prevence nemocí. Zažitá je představa svátečně oděných lidí spokojeně korzujících po kolonádách, popíjejících vodu z léčivých pramenů a večer se účastnících společenských večerů. Tento poklidný ráz lázeňských měst je však již přežitý. Klienty lázní již nejsou pouze pacienti léčící se z nemocí, ale stále více roste podíl krátkodobých pobytů zaměřujících se na aktivní odpočinek. V neposlední řadě vzrostl také počet turistů. Z poklidných lázeňských míst se tak stávají místa hlučná, neklidná a také často přelidněná, nabízející nejen lázeňskou péči, ale také nespočet doplňkových aktivit.

Lázeňské služby v sobě zahrnují nejen léčebné procedury, ale také všechny ostatní služby spojené s obvykle delším pobytem. Vzhledem k tomu, že léčebná péče je spojena s pevným harmonogramem jednotlivých procedur, klienti musí své doplňkové aktivity tomuto harmonogramu podřídít. Do lázeňských služeb jsou zahrnuty nejen kvalita procedur, služeb ošetřujícího personálu, ale také stravovací, ubytovací služby, kulturní a sportovní nabídka, doplňkové služby a v neposlední řadě i prostředí lázeňského místa.

Cílem této diplomové práce je zjistit, jak hosté ve Františkových Lázních vnímají lázeňskou péči v širším slova smyslu, tedy nejen procedury, ale i zázemí, které jim lázně poskytují, a navrhnout využití získaných podkladů pro marketing lázní.

Na základě zkušenosti, informací z teoretické části této práce byly stanoveny dvě výzkumné otázky:

- Jak hodnotí klienti Františkových Lázní služby?
- Jak jsou klienti Františkových Lázní spokojeni s nabídkou volnočasových aktivit?

6 METODIKA

Metodologii vědy lze rozdělit na obecnou metodologii a na speciální metodologii. V prvním případě se jedná pouze o vědu jako poznání skutečností, v druhém případě pak o použití specifických metod (Hendl, 2008, 32).

Obecná metodologie se zabývá především filozofickými pohledy na řešený problém (Hendl, 2008, 33). Tyto základní filozofické pohledy lze využít i v této diplomové práci. Základní filozofickou otázkou je, jaká je realita. Zda je daná, existující nezávisle na vnímání člověka (výzkumníka), či je vnímáním člověka ovlivněna (Hendl, 2008, 33). V rámci této práce je jedna realita daná a neoddiskutovatelná. Touto realitou je existence lázeňských míst jako míst primárně určených k léčbě postakutních stavů a k léčbě chronických nemocí s využitím přírodních zdrojů a různých balneologických postupů. Tento pohled je zčásti podporován i ze strany státu a potažmo i ze strany zdravotních pojišťoven, které některé léčebné pobyty hradí. Potud o neoddiskutovatelné realitě, vše další již závisí na vnímání. Odlišně nutnost poskytování lázeňské péče chápe stát jako tvůrce pravidel pro poskytování lázeňské péče, jinak jej chápou lékaři, jinak poskytovatelé lázeňských služeb a úplně odlišný úhel chápání mají samotní klienti.

V roce 2012 Ministerstvo zdravotnictví vydalo vyhlášku č. 267/2012 Sb., o stanovení Indikačního seznamu pro lázeňskou léčebně rehabilitační péči o dospělé, děti a dorost. Tato vyhláška vyvolala širokou diskuzi napříč společností. Ministerstvo zdravotnictví vyhlášku hájilo, přičemž deklarovalo, že podklady pro její vydání byly připravovány po několik let, a to za účasti zástupců z řad odborné veřejnosti a její konečné znění je výsledek širokého konsensu. Podle zástupců lázní vyhláška velmi omezila počty klientů čerpající lázeňskou péči na náklady zdravotních pojišťoven a tím přispěla k poklesu zisků jednotlivých lázeňských zařízení až o 45 % v porovnání s rokem 2012 (Lázně bojují o přežití; Stát jim hází klacky pod nohy, 6/2013, 2). Vláda vzešlá z voleb v roce 2013 pod vedením premiéra Bohuslava Sobotky také s tzv. Indikačním seznamem nesouhlasila a s účinností od 6. ledna 2015 tak vstoupila v platnost novela zákona č. 48/1997 Sb., o veřejném zdravotním pojištění, ve znění zákona č. 1/2015 Sb. V zákoně o veřejném zdravotním pojištění jsou nově definovány podmínky pro úhradu lázeňské léčebně rehabilitační péče z prostředků veřejného zdravotního pojištění, a to v § 33 a příloze č. 5 (Indikační seznam pro lázeňskou léčebně rehabilitační péči). Zákonem dané podmínky pro poskytování lázeňské péče jsou doplněny vyhláškou Ministerstva zdravotnictví ČR č.

2/2015 Sb., o stanovení odborných kritérií a dalších náležitostí pro poskytování lázeňské léčebně rehabilitační péče.

S indikačním seznamem souvisí i vnímání potřeby předepisování lázeňských pobytů ze strany lékařů. Ti by měli lázeňskou péči chápat v klasickém pojetí, tedy jako nástroj rehabilitace či prevence onemocnění. Omezením dnes již neplatného Indikačního seznamu a podle některých zdrojů dokonce sami svým neporozuměním přispěli k poklesu klasické lázeňské péče, protože lázně přestali předepisovat.

Provozovatelé lázeňských služeb jsou ve většině případů soukromé subjekty, které existují za účelem tvorby zisku. Pokles počtu pojištěnců čerpajících lázeňskou péči pro ně znamená snížení zisku a nutně musí vést ke změně obchodní strategie, potažmo k částečné změně nabízených služeb směrem k lázeňské turistice.

Klienti lázeňských zařízení mají také různé potřeby a tím přispívají ke změně stavu. Pojištěnci čerpající lázeňskou péči v rámci rehabilitace očekávají především zmírnění svých problémů a k tomu odpovídající péči. Zvyšující se počet lázeňských turistů však vyžaduje mnohem komplexnější péči, protože lázeňské procedury jsou pro ně pouze součástí relaxace.

6.1 Metody zkoumání

Volba správných metod zkoumání daného problému umožňuje stanovit logiku výzkumu tak, aby bylo možné získat validní závěry (Hendl, 2008, 33). Základními metodami jsou především analýza a syntéza dostupných materiálů. Tímto způsobem je popsán daný stav zkoumaného problému.

Pro výzkum bylo nejdříve podstatné zmapovat situaci ve Františkových Lázních. Nejužívanější analytickou metodou v praxi je SWOT analýza, která je založena na principech jednoduchosti, přehlednosti a výstižnosti. SWOT analýza je komplexní metoda kvalitativního hodnocení, kdy rozčleníme faktory rozvoje do čtyř skupin na silné a slabé stránky, tj. vnitřní faktory, příležitosti a hrozby, tj. vnější faktory. Vše je rozpracována z hlediska hodnocení subjektu. Zmíněné okruhy pak tvoří základ strategického plánu, který formuje dlouhodobý cíl směřování lázní. Důležité je, aby se management lázní svými plány, postupy zaměřil na posílení silných stránek a omezil se rozsah a intenzita stránek slabých. Vytváří se tak příležitosti ke zvyšování kvality lázeňských služeb i zlepšování podmínek pro podnikání. Hrozby je třeba minimalizovat prostřednictvím příležitostí.

Další metodou je dotazník, který vyplňovali klienti léčebných lázní. Z etického hlediska je nutné, aby respondenti byli seznámeni s tím, k jakému účelu budou jejich odpovědi použity a s průběhem a okolnostmi výzkumu (Hendl, 2008,153). Vzhledem k tomu, že ve výzkumu byly použity anonymní dotazníky, nebylo nutné získávat informovaný souhlas ke zpracování jejich odpovědí. Vzorek respondentů byl vybrán rovnoměrně z každého typu množiny klientů zkoumaných lázeňských zařízení. Jednalo se o pojišťovny zdravotních pojišťoven s komplexní péčí, o pojišťovny zdravotních pojišťoven s příspěvkovou péčí, samoplátce na dlouhodobé lázeňské péči a klienty přijíždějící za lázeňskou turistikou. Analýzou získaných odpovědí byly získány podklady pro vypracování závěrů výzkumu.

6.1.1 Dotazníkové šetření

Cílem dotazníkového šetření je získat informace od klientů Františkových Lázní, které budou součástí vyhodnocení této diplomové práce a zároveň budou využity pro další rozvoj lázeňských služeb v tomto městě.

Dotazníkové šetření proběhlo v měsíci květnu 2015 ve dvou lázeňských komplexech Lázní a.s., Pawlik, Imperial, v penzionu Klíma, v hotelu Réza, ve Vojenské lázeňské léčebně i v Lázeňském ústavu MV Luna. Rozdáno bylo celkem 270 dotazníků (viz příloha č. 2), 45 do každého výše uvedeného lázeňského komplexu. Po získání souhlasu ředitelů jednotlivých lázeňských domů s dotazníkovým šetřením předávali zaměstnanci recepcí jednotlivých domů dotazníky klientům a ti je poté vyplněné odevzdali do předem určeného boxu.

Dotazník obsahuje celkem 11 otázek, převažují uzavřené otázky. Při hodnocení lázeňských služeb byla použita slovní pětistupňová škála: zcela spokojen, spokojen, spokojen s připomínkami, nespokojen, zcela nespokojen. Pro vyhodnocení bylo k dispozici 256 odevzdaných a vyplněných dotazníků.

7 FRANTIŠKOVY LÁZNĚ

7.1 Historie

Místo, na kterém se dnešní lázně rozkládají, bylo známo už od středověku svými „léčebnými vodami“. Se založením města je těsně spjata jméno lékaře Bernarda Vincenze Adlera, který si velmi dobře uvědomoval hodnotu pokladu, který vyvěřal ze země. Novověk a stoupající zájem o přírodní léčivé zdroje, jejich využití, ale také vědecký výzkum potvrdily, že místní přírodní zdroje jsou opravdu léčivé a mají dobrý vliv na lidské zdraví. Jak se objevovaly stále nové poznatky, rostl zájem o místo, který vyvrcholil založením Vsi císaře Františka v roce 1793. Bouřlivý stavební rozvoj Františkových Lázní pokračoval přibližně do roku 1890, kdy získaly svou dnešní podobu. Důležitými mezníky ve vývoji města byly roky 1852, tehdy se Františkovy Lázně osamostatnily od Chebu a dostaly městský znak, a poté 1856, kdy se staly městem (Heller, 2002, 114).

7.2. Indikace pro lázeňskou péči podle Indikačního seznamu

Františkovy Lázně se specializují na léčbu tzv. civilizačních chorob:

- **nemoci srdce a krevního oběhu** – ischemická choroba srdeční, angina pectoris, stavy po infarktu myokardu, hypertenze – vysoký krevní tlak, nedomykavost chlopní bez, případně s minimálně oslabeným krevním oběhem, neprůchodnost cév končetin, stavy po trombózách a tromboflebitidách (záněty žil), vasoneurosy
- **onemocnění pohybového ústrojí** – různé bolestivé stavy svalstva, šlach a kloubů, vertebrogenní bolestivý syndrom (bolesti zad), deformativní artrózy, artritida v nezápálivém stavu, příznaky opotřebování kloubů a páteře
- **gynekologická onemocnění včetně neplodnosti** – primární a sekundární sterilita, poruchy plodnosti, poruchy menstruačního cyklu, klimakterické potíže, stavy po zánětech vnitřních rodidel, stavy po gynekologických operacích
- **následná onkologická péče** – stavy po léčbě nádorových onemocnění (Macek, 1997, 31)
- **nemoci trávicího ústrojí** – onemocnění žaludku, nedostatečná žvýkací schopnost, stavy po operaci žaludku, dvanáctníku, jícnu a střev, Crohnova nemoc, chronická onemocnění žlučníku a žlučového traktu s lithiázou, stav po krvácení z jícnových varixů, stavy po resekcích výkonech a transplantacích jater nebo operacích a transplantacích pankreatu

- **nemoci z poruchy výměny látkové a žláz s vnitřní sekrecí** - Diabetes mellitus.
- **nemoci nervové** - polyneuropatie s paretickými projevy, kořenové syndromy s iritačně-zánikovým syndromem, nervosvalová onemocnění primární, sekundární a degenerativní, poruchy dýchací a polykací, dětská mozková obrna při možnosti samostatné mobility a bez výrazných psychických změn, Parkinsonova nemoc (netýká se Parkinsonského syndromu a sekundárního extrapyramidového syndromu při léčbě psychofarmaky)
- **nemoci kožní** – atopický ekzém

7.3 Přírodní léčivé zdroje

Podstatou lázeňské léčby je využívání místních přírodních léčivých zdrojů:

- **přírodní minerální vody** (tzv. studené síranoalkalické kyselky) – Ve Františkových Lázních se nachází celkem 21 pramenů o teplotě 9-11°C používaných pro pitnou kúru (pramen František, Glauber I, II, IV, Luční pramen, pramen Natálie, Solný, Sluneční, Železnatý a pramen Žofie), ostatní prameny jsou užívány nejen pro pitnou kúru, ale především k balneologickému využití, vzhledem k nízké teplotě jsou pro balneaci ohřívány.
- **sirnoželezitá rákosová slatina** – po úpravě se používá k zábalům, koupelím a gynekologickým léčebným aplikacím
- **přírodní léčivý plyn – CO₂** – separovaný z minerálních vod se po úpravě používá k aplikaci podkožních plynových injekcí, k suchým plynovým koupelím a gynekologickým léčebným aplikacím (Macek, 1998, 23)

7.4 Léčebné procedury

Při balneologické léčbě je využíváno tradičních léčebných metod působení zevních faktorů na organismus a vyvolání reakcí k mobilizaci obranných mechanismů. Působení přírodních léčivých zdrojů je doplněno a znásobeno dalšími fyzioterapeutickými procedurami. Odborná znalost vzájemného působení jednotlivých procedur je základem pro sestavení účelného léčebného plánu.

Ve Františkových Lázních jsou používány následující léčebné procedury:

- **uhličitě procedury** – uhličitě koupele, vaginální irigace

Nejvýznamnější složkou těchto procedur je kysličník uhličitý, který je vstřebáván kůží, působí na nervová zakončení a uvolnění stažených cév, což má za následek zlepšení prokrvení a zklidnění nervového systému. Tyto procedury jsou indikovány při onemocnění srdce a cév a gynekologických chorobách.

- **plynové procedury** – plynové uhličitě koupele, plynové injekce

Pro plynové procedury se využívá kysličník uhličitý získávaný z minerálních pramenů. Při plynových koupelích působí na kůži, takže dochází k rozšíření cév a zlepšení krevního oběhu. V případě plynových injekcí se plyn vpichuje pod kůži v blízkosti bolestivých míst, zejména na končetinách a páteři. Dochází opět k rozšíření cév, zlepšení prokrvení, uvolnění křečí a celkovému zklidnění.

- **slatinné procedury** – slatinné koupele a zábaly, slatinné poševní tampony

Slatinné procedury jsou založeny na schopnosti slatiny postupně a pomalu předávat teplo. Efekt slatinných koupelí a zábalů tkví ve zlepšení prokrvení, zvýšení látkové výměny, vstřebávání zánětů. Vedlejším účinkem je vzhledem ke kyselosti slatiny i ničivý účinek na bakterie a plísňe. Slatinné procedury se předepisují při ženských chorobách a nemocech pohybového aparátu. (Macek, 1997, 38)

Kromě výše uvedených procedur, u kterých se jedná o léčbu přírodními zdroji, jsou nabízeny i další jako **vodoléčba, masáže, rehabilitace, elektroterapie**.

7.5 Klientela

Velkou část klientů ve Františkových Lázních tvoří hosté ze sousedního Německa, kteří si pobyt a veškeré služby s ním spojené plně financují z vlastních prostředků. Dále se na návštěvnosti podílí tuzemští pacienti na komplexní a příspěvkové lázeňské péči, hrazené plně nebo z části zdravotní pojišťovnou. Další skupinou hostů jsou tuzemští samoplátci, kteří si lázeňský pobyt hradí z vlastních prostředků. Struktura klientely je znázorněna na příkladu největšího poskytovatele lázeňských služeb ve městě, akciové společnosti Lázně Františkovy Lázně v tabulce 1.

Z tabulky lze shrnout, že na poklesu počtu klientů ve Františkových Lázních čerpající komplexní lázeňskou péči na náklady veřejného zdravotního pojištění se velmi výrazně projevila již neplatná úhradová vyhláška, nicméně pokles počtu pacientů započal již v roce 2011. Naopak od roku 2011 velmi výrazně vzrostl počet tuzemských samoplátců, a to takovou měrou, že dorovnal ztrátu klientů komplexní a příspěvkové péče.

Počet pacientů	2007	2011	2012	2013	2014
komplexní lázeňská péče	6 086	3 566	3 151	2 001	3 314
příspěvková lázeňská péče	977	867	869	846	979
platící tuzemci	2 205	11 928	14 099	13 014	11 027
platící cizinci	16 123	15 217	16 293	16 051	15 754
Celkem pacientů	25 391	31 578	34 412	31 912	31 074

Tabulka 1. Struktura klientů v a. s. Lázně Františkovy Lázně podle způsobu úhrady
(statistika a.s. Lázně Františkovy Lázně, vlastní zpracování)

7.6 Lázeňská zařízení

Na území města Františkovy Lázně se v současnosti nachází devatenáct subjektů, které podnikají v lázeňství s celkovým počtem 3 630 lůžek.

Tabulka 2. Podnikatelské subjekty v lázeňství na území Františkových Lázních

Podnikatelské subjekty	Lůžka
Lázně Františkovy Lázně a.s.	2 300
Vojenská lázeňská léčebna	131
Lázeňský ústav MV Luna	103
Bajkal	59
Centrum	66
Diana	96
Erika	95
Francis	30
Hubert	42
Kamenný dům	27
Mariot	31
Melodie	32
Palace	134
Penzion Klíma	52
Praha	127
Pyramida	104
Réza	76
Sanatorium Peták	61
Sevilla	64
Celkem lůžek	3 630

(vlastní zpracování)

Ekonomicky nejvýznamnější postavení ve Františkových Lázních má akciová společnost Lázně Františkova Lázně, která disponuje největším počtem lůžek a poskytuje především komplexní léčbu. Je tvořena deseti lázeňskými komplexy, mezi které patří Adler, Pawlik, Belvedere, Esplanade, Goethe, Imperial, Monti, Rubeška, Savoy, Tři lilie.

Lázeňské služby zde nabízí také dvě státní zařízení – Vojenská lázeňská léčebna Františkova Lázně, která je součástí Vojenských lázeňských a rekreačních zařízení Praha, ve vlastnictví Ministerstva obrany ČR a Lázeňský ústav Luna, který je součástí Lázeňských léčebných ústavů Ministerstva vnitra. Velmi významnou část tvoří nově vybudované soukromé subjekty, které poskytují zdravotně léčebné služby, ubytování i stravování.

Dále jsou zde tři balneoprovozy – Luisiny, Císařské a Slatinné lázně (bývalé Lázně I, II, III), které poskytují pouze léčebné procedury bez ubytování a stravování.

Na území Františkových Lázní je také možné využít ubytovacích a stravovacích služeb několika hotelů a penzionů.

Každý host má možnost vybrat si mezi zařízeními, která poskytují všechny služby „pod jednou střechou“ nebo ubytováním v soukromí a s ním spojeným docházením na léčebné procedury do jiných zařízení. Záleží jen na klientovi, zda preferuje širokou nabídku služeb v jednom místě nebo rodinnou atmosféru.

7.6.1 Vybraná lázeňská zařízení pro šetření

Dotazníkové šetření proběhlo v měsíci květnu 2015 ve dvou lázeňských komplexech Lázní a.s., Pawlik, Imperial, v penzionu Klíma, v hotelu Réza, ve Vojenské lázeňské léčebně a v Lázeňském ústavu MV Luna. Rozdáno zde bylo celkem 270 dotazníků.

Pawlik

Luxusní hotel Pawlik se nachází v centru Františkových Lázní. Spolu s lázeňským domem Isis, Aquafórem - světem vody a relaxace, Fitfórem - fitness a wellness centrem i Císařskými lázněmi vytvořil obrovský komplex, který svým návštěvníkům nabízí stylové a pohodlné ubytování ve 263 stylově vybavených pokojích. Výhodou hotelu je, že všechny poskytované služby najdeme v uvedeném komplexu.

Imperiál

Luxusní hotel stojí přímo v centru lázeňské zóny. V hotelu je 33 dvoulůžkových a 12 jednolůžkových pokojů, dále 4 apartmá. V nabídce jsou pokoje kat. Komfort, které jsou vybaveny koupelnou (sprcha, WC, bidet, fén, župan), telefonem, internetem, LCD-TV, minibarem, trezorem, balkonem. Opět je tu pestrá nabídka léčebných procedur přímo v hotelu. Samozřejmě je i široká paleta doplňkových služeb. (viz Příloha 3.)

Penzion Klíma

Sanatorium se nachází na okraji lesoparku v klidné lokalitě Františkových Lázní pouhých 10 minut chůze od centra. Disponuje rozlehlou zahradou. Kromě příjemného ubytování a vynikající kuchyně nabízí také široké možnosti aktivního odpočinku (bazén, sauna). Penzion má vlastní vodoléčbu a rehabilitační centrum s tělocvičnou.

Hotel Reza

Čtyřhvězdičkový lázeňský hotel najdeme v centru Františkových Lázní cca 250 m od promenády. Hotel má vlastní rehabilitační a relaxační centrum, poskytuje léčebné pobyty. V hotelu se nachází vnitřní bazén s protiproudem a vířivkou, vyhříváný venkovní bazén s terasou a lehátky, solná jeskyně, sauna.

Vojenská lázeňská léčebna

Léčebna se nachází v těsné blízkosti promenády. Předmětem činnosti Vojenské lázeňské léčebny je poskytovat a zabezpečovat preventivní rehabilitaci, lázeňskou, léčebnou, zdravotní a rekreační péči. Poskytuje komplexní služby s nabídkou ubytování, celodenního stravování a léčení kardiovaskulárního a pohybového systému. V zařízení je k dispozici 86 pokojů, recepce s loby barem, společenská místnost, moderní kuchyně s třemi jídelnami, zdravotní a rehabilitační úsek s vlastním vodoléčebným oddělením včetně dvou tělocvičen a rehabilitačního bazénu. (viz Příloha 3.)

Lázeňský ústav Ministerstva vnitra Luna

Lázeňský ústav Luna v centru Františkových Lázní nabízí především služby spojené s obnovou výkonnosti nemocného, jeho pohybových schopností např. po úrazech (masáže, ultrazvuk, elektroterapie), s léčbou přírodními a fyzikálními prostředky (např. vodou, klimatem, bahnem), s léčbou lázeňskými metodami (minerální vody, koupele, pitné kúry, diety a další).

7.7 Nabízené služby

Důvodů proč si vybrat pro svůj léčebný pobyt zrovna Františkovy Lázně je několik. Jedná se zejména o příjemné prostředí s velkým množstvím parků, různých jezírek a vodotrysků, které lákají k relaxaci a odpočinku. Dále jsou to nižší ceny oproti Německu či Rakousku a v neposlední řadě nabídka kulturních, společenských a sportovních služeb, které zpříjemňují pobyt.

Kulturní a společenské služby

Františkovy Lázně nabízejí bohatý kulturní program. Hosté mají možnost navštívit Divadlo Boženy Němcové, kino a muzeum s knihovnou. Ve městě se konají tradiční lázeňské koncerty a různé akce, ke kterým patří např. svěcení pramenů - zahájení lázeňské sezóny, Lázeňské hudební léto či Straussův festival.

Ve Františkových Lázních je k dispozici 70 kavárenských a restauračních zařízení. Hosté mohou zavítat také do vináren a tančiren, kde se koná řada plesů a tanečních večerů nebo se pobavit v místním kasinu.

Informace o kulturním programu poskytují lázeňská zařízení, kulturně informační centrum, františkolázeňské listy a cestovní kanceláře, které pro hosty organizují doprovodné programy a výlety do okolí.

V okolí se nachází celá řada zajímavých výletních míst. Mezi nejznámější patří historické město Cheb, hrad Seeberg a přírodní rezervace SOOS s naučnou stezkou. Nedaleko se nachází nejmladší sopka ve střední Evropě Komorní Hůrka.

Sportovní služby

Pohyb a sport patří ke zdravému způsobu života. Zdravé a čisté klima Františkových Lázní přímo vybízí k procházkám a výletům pěšky či na kole. Příznivci tenisu mají možnost zahrát si na kurtech místního tenisového klubu. Milovníci golfu mohou využít areál minigolfového hřiště nebo navštívit nedaleký golfový areál v Hazlově.

Velkým přínosem pro Františkovy Lázně je Aquaforum - svět vody a relaxace, které bylo otevřeno v létě roku 2005. Jedná se o komplex ve stylu římských lázní s šesti bazény, krytým tobogánem, skluzavkami, vodními atrakcemi a restaurací, které nabízí vyžití pro všechny věkové skupiny. Aquaforum doplňuje Fitforum - fitness a wellness centrum s plným sortimentem aerobních cvičení, moderně vybavenou posilovnou a saunou, masážími a kosmetikou.

Doplňkové služby

Ve Františkových Lázních jsou plně zastoupeny doplňkové služby, které slouží k uspokojování potřeb nejen lázeňských hostů, ale i místních obyvatel.

Součástí města jsou služby místní autobusové a vlakové dopravy, peněžní a směnářské služby. K dispozici je dále čistírna, prodej různého druhu zboží a obchodní služby s množstvím kadeřnických salonů s manikúrou, pedikúrou a kosmetikou.

Specifickou službou, kterou město nabízí, je solná jeskyně, jejíž účinky plně nahrazují klimatické podmínky přímořských oblastí.

Na základě vlastních zkušeností a osobních rozhovorů s hosty, je většina z nich s rozsahem a kvalitou nabízených služeb spokojena.

7.7.1 Vliv lázeňství na rozvoj města a jeho ekonomiku

Lázeňství na území Františkových Lázní vytváří přímé pracovní příležitosti. Město má přes 5000 obyvatel a pětina z nich je zaměstnána právě v této oblasti. Váže na sebe další služby a aktivity. Díky tomu se vytvářejí nová pracovní místa zejména v oblasti služeb. Na základě vyjádření Úřadu práce v Chebu dosahuje nezaměstnanost ve Františkových Lázních v současnosti pouze 2,5%.

Františkovy Lázně neposkytují pouze léčebné pobyty, ale nabízejí i pobyty relaxační a preventivní, které reagují na stále rostoucí zájem o udržování a zlepšování tělesné kondice. A tyto služby vytvářejí další poptávku – po možnostech sportovního vyžití. Ve Františkových Lázních proto došlo v roce 2005 k vybudování zmíněného Aquafora a Fitfora.

Aby si Františkovy Lázně zachovaly současnou vysokou návštěvnost tuzemské a zahraniční klientely, snaží se udržovat a postupně obnovovat celé město. Jejich hlavní prioritou je obnova celého lázeňského středu města – fasád, střech, soch, původních parkových laviček i parkové zeleně. Za posledních deset let byly opraveny lázeňské domy, nově byl zprovozněn a zpřístupněn Společenský dům, opravena byla budova divadla, obnoveny byly i kolonády a pavilony nad léčivými prameny, altánky, sochy apod. Došlo také k celkové rekonstrukci kanalizace, úpravě vozovek a chodníků, vybudování dalších inženýrských sítí a výměně osvětlení. Město udržuje rozsáhlé parky a městskou zeleň, také čistota v lázeňském městě musí být na vysoké úrovni. Tempo oprav a regenerace města je přizpůsobeno chodu lázní tak, aby je příliš nezatěžovalo.

V současné době město připravilo velký projekt na revitalizaci lázeňských parků – chystá se ošetřit a obnovit zeleň včetně cestiček, altánů a značení. Do tohoto projektu zařadilo také nový orientační systém a výstavbu infocentra s městskou knihovnou.

I majitelé lázeňských domů jsou si vědomi, že jejich klienti vyžadují kvalitní služby a pohodlí. Proto vynakládají na jejich údržbu a modernizaci nemalé prostředky. Stejně tak i ostatní podnikatelé.

Františkovy Lázně se staly Historickým městem roku 2004, kdy byl oceněn především citlivý přístup k obnově města a respektování historických hodnot se snahou uchovat původní lázeňskou atmosféru z 19. století a zároveň vyhovět současným vysokým požadavkům na lázeňský pobyt.

7.8 SWOT analýza lázeňství ve Františkových Lázních

Na lázeňství působí řada faktorů, které ho ovlivňují. V první řadě se jedná o přírodní prostředí, především o výskyt léčebných přírodních zdrojů, které je zmiňováno výše. Z hlediska demografického je důležitý zejména prodlužující se věk obyvatelstva. Postupně se také mění přístup lidí k péči o zdraví, tělo a kondici, roste význam prevence.

Neméně významným faktorem je legislativa a s ní spojená snaha omezit financování lázeňství z veřejného zdravotního pojištění. Pokud by stát opravdu financování omezil, mohl by tento krok negativně ovlivnit chod lázní i celého lázeňského místa. Z hlediska ekonomického prostředí působí nejvíce rostoucí ceny, což může mít za následek znevýhodnění pobytu zahraničních klientů ve Františkových Lázních. V neposlední řadě má na lázeňství také vliv technologický pokrok v oblasti přístrojů používaných v tomto oboru, ale i internet jako forma marketingové komunikace.

Na základě analýzy uvedených vlivů, vlastních zkušeností z praxe a rozhovorů s odbornými pracovníky lázeňských zařízení ve Františkových Lázních je sestavena následující SWOT analýza lázeňství na území tohoto lázeňského města.

Tabulka 3. SWOT analýza lázeňství ve Františkových Lázních

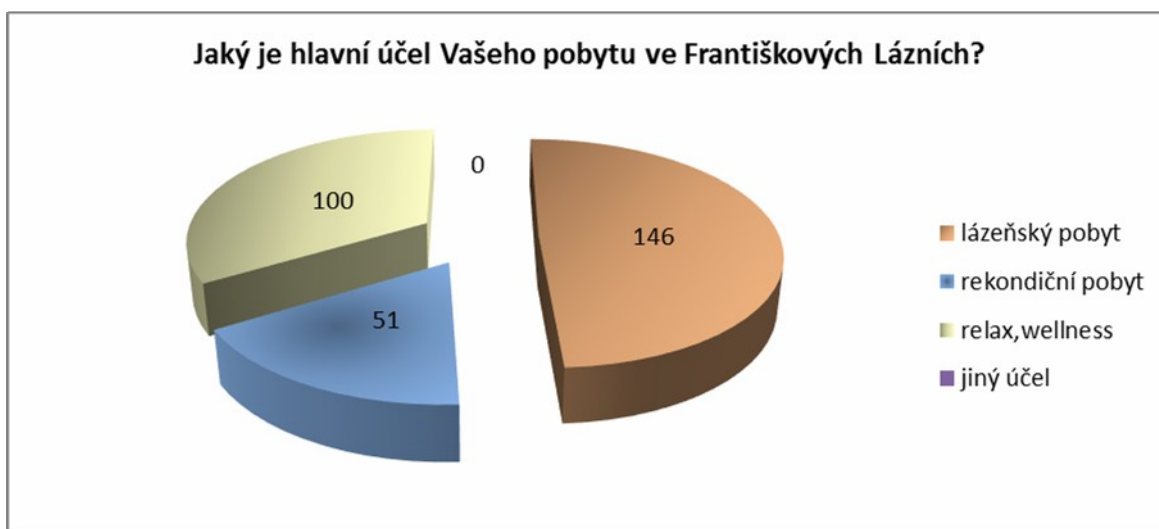
Silné stránky	Slabé stránky
<ol style="list-style-type: none"> 1. tradice lázeňství 2. využívání přírodních léčivých zdrojů 3. výhodná poloha 4. kvalitní vybavení lázeňských zařízení 5. kvalifikované pracovní síly 6. jazyková vybavenost personálu 7. příjemné prostředí města 8. celoroční provoz 9. výhodné ceny pro zahraniční hosty 10. široká nabídka služeb pro trávení volného času 11. věrnost stálých hostů 	<ol style="list-style-type: none"> 1. smluvní podmínky se zdravotními pojišťovnami 2. absence bezbariérových přístupů 3. dostupnost města
Příležitosti	Ohrožení
<ol style="list-style-type: none"> 1. nové trhy a příliv hostů po vstupu do EU 2. rostoucí zájem o zdraví a prevenci 3. růst fondu volného času 4. rozšíření segmentu hostů v souvislosti s novou vlnou wellness a relaxačních pobytů 5. rozšíření nabídky komerčních programů 6. spolupráce s ostatními subjekty a vytváření balíčků 7. nové technologie 	<ol style="list-style-type: none"> 1. legislativa - změna zákona o úhradě komplexní lázeňské péče 2. evropská konkurence (především Maďarsko, Slovensko a Polsko) 3. vysoká cena pro tuzemskou klientelu 4. kurz české koruny 5. rostoucí ceny vstupů (energií atd.) 6. převis nabídky nad poptávkou 7. změny ovlivňující cestovní ruch, měnící se klientela – pokles hostů z Německa

(vlastní zpracování)

8 VÝSLEDKY DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ

1. Jaký je hlavní účel pobytu ve Františkových Lázních?

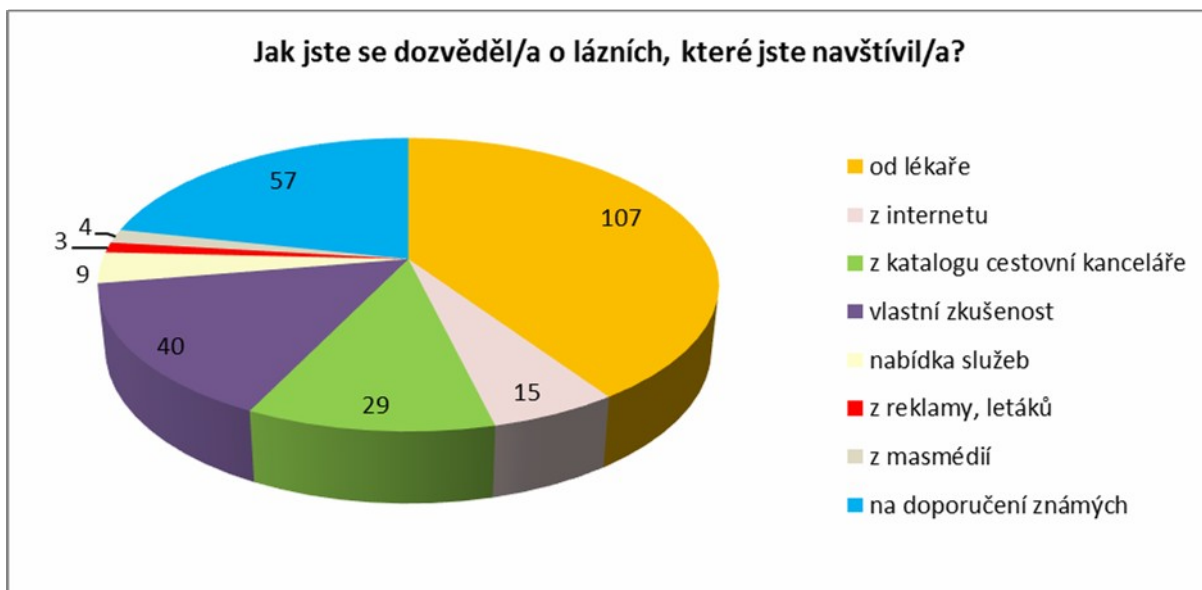
Oslovení klienti vybírali svou odpověď ze čtyř možností, lázeňský pobyt (146 respondentů), rekondiční pobyt hrazený zaměstnavatelem (51 klientů), relax, wellness (100 respondentů), a jiný důvod (0 klientů). Všichni respondenti navštívili Františkovy Lázně pro lázeňský pobyt (nebo relax či wellness). Nikdo neuvedl jiný účel pobytu.



Obrázek 9. Jaký je hlavní účel pobytu Vašeho pobytu ve Františkových Lázních (vlastní zpracování)

2. Jak jste se dozvěděl/a o lázních, které jste navštívil/a?

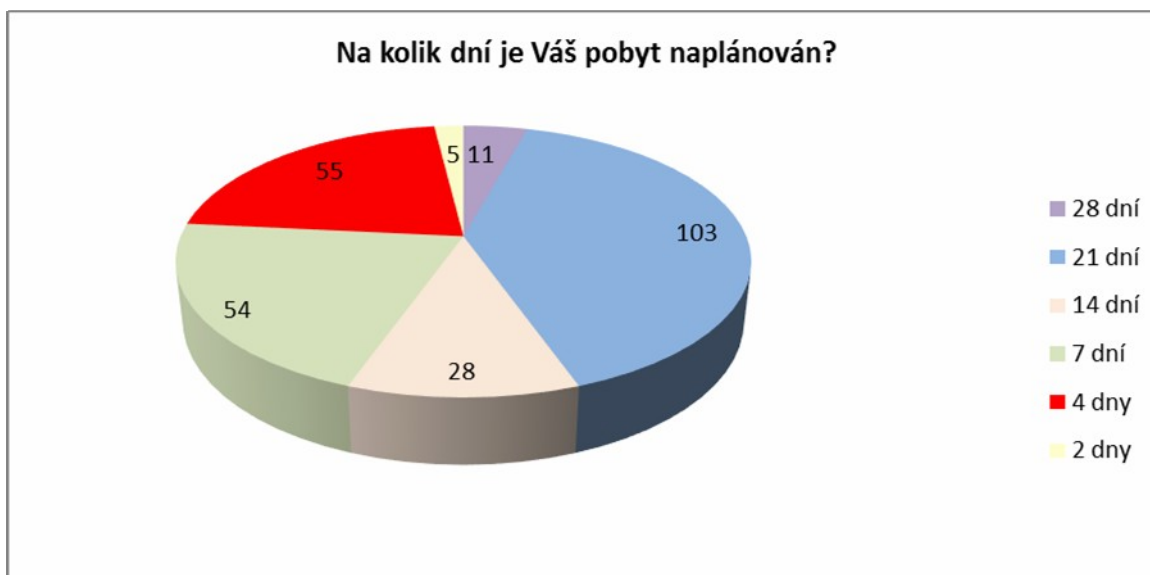
Nejčastější odpovědí bylo od lékaře (107 hostů), 15 klientů označilo internet a 29 jich uvedlo z katalogu cestovní kanceláře. Vlastní zkušenost měla vliv na 40 klientů. Pouze 3 klienti získali informace o Františkových Lázních z reklamy či letáku a 4 z masmédií. 57 hostů přijelo do města na radu známých, přátel a 1 klient tuto otázku nezodpověděl.



Obrázek 10. Jak jste se dozvěděl/a o lázních, které jste navštívil/a? (vlastní zpracování)

3. Na kolik dní je Váš pobyt plánován?

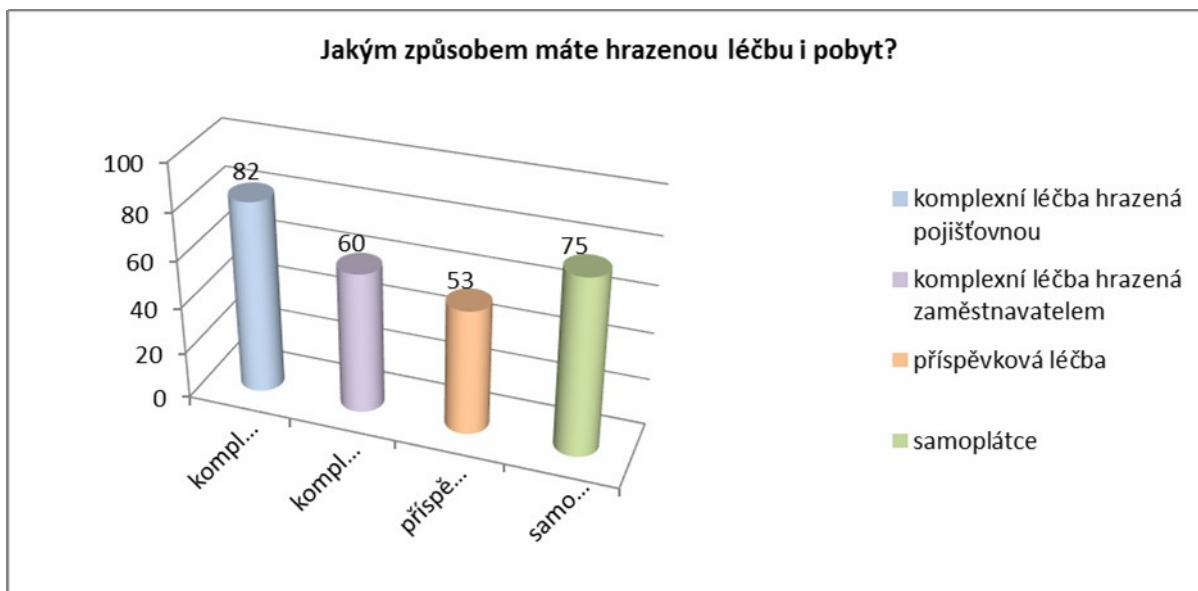
Nabídka možností koresponduje se současným stavem délky pobytů. Nejvíce respondentů uvedlo 21 dní (103), na 28 dní přijelo 11 klientů, na 14 dní pak 28 klientů. 7 dní zde pobýlo 54 hostů. Na 4 dny navštívilo Františkovy Lázně 55 respondentů. 5 klientů uvedlo jinou délku pobytu, a to víkend, tedy 2 dny.



Obrázek 11. Na kolik dní je Váš pobyt naplánován? (vlastní zpracování)

4. Jakým způsobem máte hrazenou léčbu a pobyt v lázních?

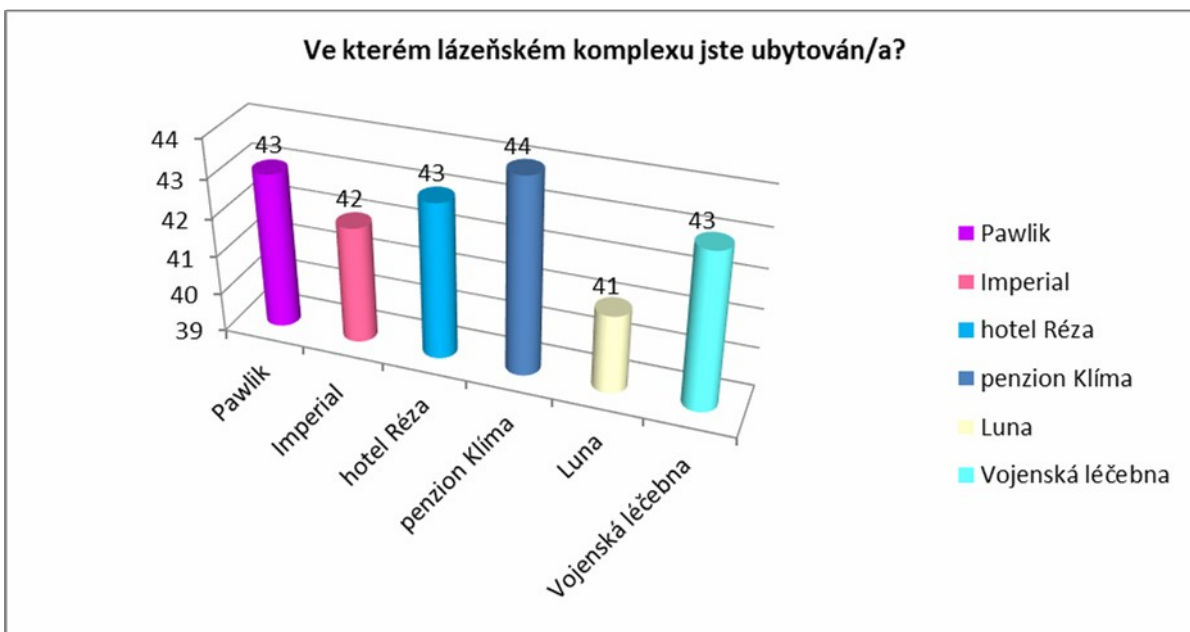
K této otázce patří čtyři možnosti odpovědí - pojišťovnou je hrazena komplexní léčba, tedy i pobyt (82 klientů), zaměstnavatelem je hrazena komplexní léčba i pobyt (60 klientů), v rámci příspěvkové léčby je pojišťovnou hrazena jen léčba a ubytování si hradí klient sám (53 respondentů), léčbu i pobyt si hradí klient sám (samoplátce) (75 hostů).



Obrázek 11. Jakým způsobem máte hrazenou léčbu i pobyt? (vlastní zpracování)

5. Ve kterém lázeňském komplexu jste ubytován/a?

Podle vyplněných dotazníků je v jednotlivých lázeňských komplexech ubytováno celkem 256 klientů, v Pawliku 43, Imperialu 42, v hotelu Réza 43, v penzionu Klíma 44, ve Vojenské léčebně 43, v Luně 41.



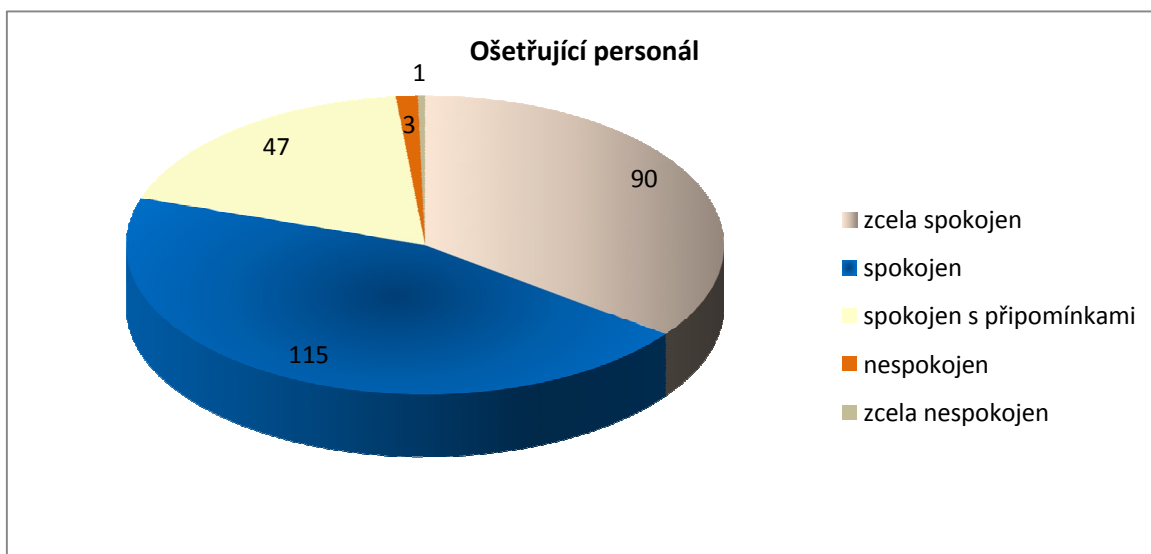
Obrázek 12. Ve kterém lázeňském komplexu jste ubytován/a? (vlastní zpracování)

6. Jste spokojeni s lázeňskými službami?

Lázeňští hosté vybírali ze škály možností zcela spokojen, spokojen, spokojen s připomínkami, nespokojen a zcela nespokojen.

a) Služby ošetřujícího personálu (Vašeho lékaře, odborný personál při procedurách, rozvržení léčebného rozvrhu)

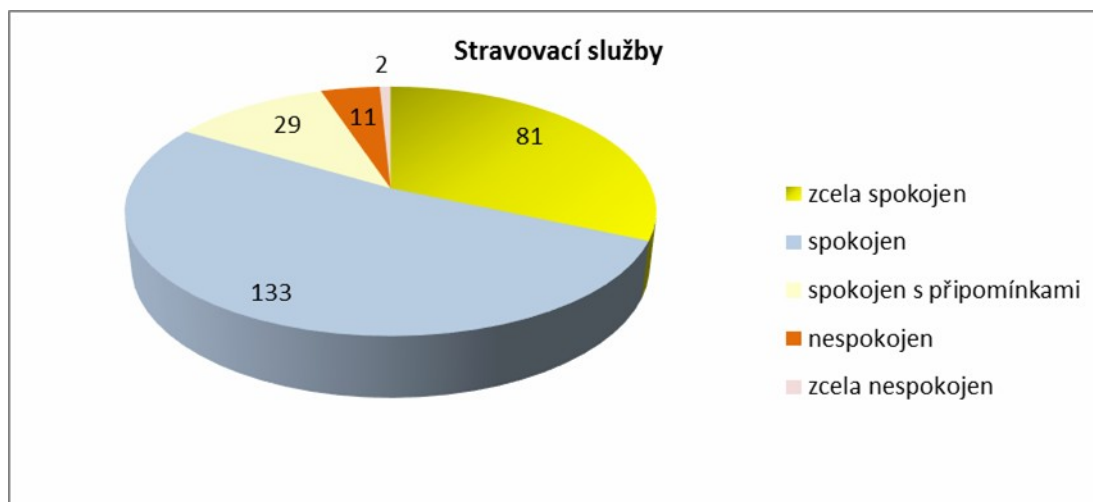
Z grafu je patrné, že 90 klientů uvedlo zcela spokojen, 115 jich je spokojeno, 47 spokojeno s připomínkami, 3 hosté jsou nespokojeni a 1 zcela nespokojen.



Obrázek 13. Jste spokojeni s lázeňskými službami? Ošetřující personál (vlastní zpracování)

b) Stravovací služby (kvalita a množství jídla, výběr z jídel, chování obsluhy)

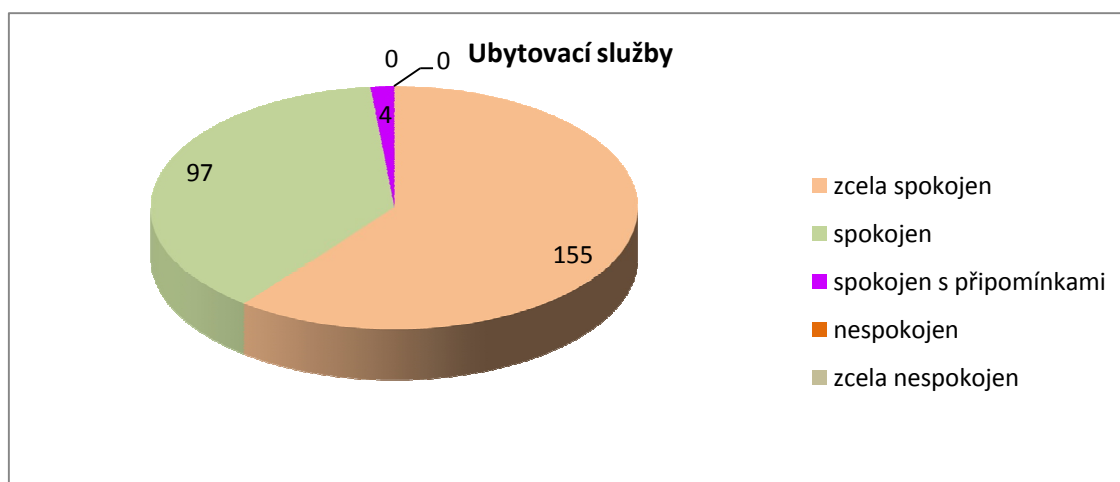
Převažují respondenti, kteří jsou se stravováním spokojeni (133), 81 hostů je zcela spokojeno. Spokojeno, ale s připomínkami, je 29 klientů. Objevili se i negativní zkušenosti, nespokojeno bylo 11 klientů, zcela nespokojeni 2 respondenti.



Obrázek 14. Jste spokojeni s lázeňskými službami? Stravovací služby (vlastní zpracování)

c) Ubytovací služby (vybavení pokoje, úklid)

Hosté Františkových Lázní hodnotí ubytovací služby celkem pozitivně. 155 klientů je zcela spokojeno, 97 uvedlo, že je spokojeno a jen 4 uvedli spokojenost s připomínkami. Nespokojen nebyl ani jeden host.



Obrázek 15. Jak jste spokojeni s lázeňskými službami? Ubytovací služby (vlastní zpracování)

7. V případě nedostatků, nespokojenosti s lázeňskými službami uveďte, co znepríjemňuje Váš léčebný, relaxační či rekondační pobyt.

Tuto otevřenou otázku zodpovědělo 180 respondentů. U služeb ošetřujícího personálu se nejčastěji objevily tyto připomínky:

- ✓ načasování procedur – dlouhé čekání na procedury, nebo naopak málo odpočinku mezi jednotlivými procedurami, uvádějí i nepříliš vstřícné jednání pracovníků, kteří připravují časový rozvrh klienta
- ✓ ojediněle se objevuje stížnost na ošetřující personál – arogantní lékař, nepříjemná obsluha u procedur

Také ke stravovacím službám byly uvedeny některé připomínky:

- jednotvárná snídaně
- málo času na jídlo – střídání směn
- málo vstřícná obsluha

K ubytovacím službám hosté neuvedli žádné připomínky.

8. Očekáváte, že součástí lázeňských služeb bude i pestrá nabídka volnočasových aktivit?

253 klientů označilo ano. Dva hosté neodpověděli a 1 označil možnost ne.



Obrázek 16. Očekáváte, že součástí lázeňských služeb bude i pestrá nabídka volnočasových aktivit? (vlastní zpracování)

9. Jak vyplňujete při lázeňském pobytu ve Františkových Lázních svůj volný čas? (sport, kultura, procházky do okolí, obchody, knihovna aj.)

Na tuto otázku 4 hosté neodpověděli. Většina hostů uvedla procházky do okolí (238 hostů), sportovní aktivity (167 klientů), 241 respondentů uvedla, že vyhledávají kulturní akce, zejména divadlo, kino, taneční večery. Většina ve volném čase vyhledává kavárny a cukrárny (250 respondentů), knihovnu (160 klientů) a obchody (216 hostů).

10. Je nabídka volnočasových aktivit ve Františkových Lázních dostatečná?

Hosté vybírali ze dvou možností. 198 klientů vybralo možnost ano. 58 hostů uvedlo ne a zároveň připsalo připomínky:

- absence kina
- málo pestrý kulturní program – nízká četnost divadelních představení, koncertů, tanečních a hudebních večerů, workshopů
- vysoké ceny v některých kavárnách, cukrárnách, restauracích



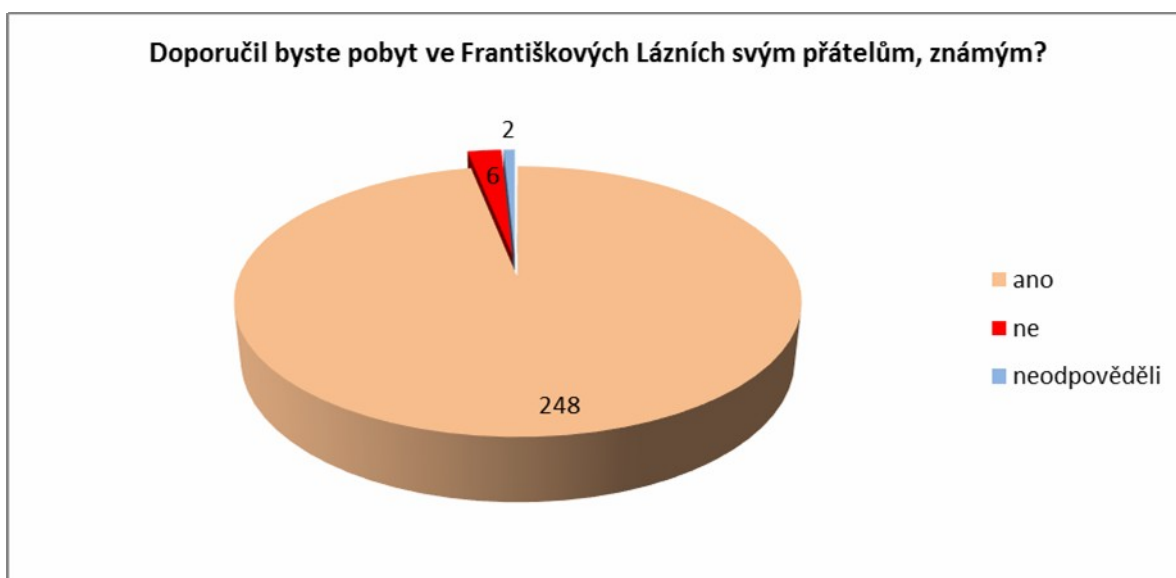
Obrázek 17. Očekáváte, že součástí lázeňských služeb bude i pestrá nabídka volnočasových aktivit? (vlastní zpracování)

11. Doporučil/a byste pobyt ve Františkových Lázních svým přátelům, známým?

Pouze 6 hostů napsalo ne, 2 hosté neoznačili žádnou možnost, 248 respondentů označilo možnost ano a připsalo pozitiva lázeňských služeb, která vnímala v průběhu svého pobytu. Nejčastěji byly uvedeny:

- přírodní léčivé zdroje

- kvalitní léčebné procedury
- okolí, příroda (SOOS, Komorní hůrka, kolonáda, lesoparky, hrad Seeberg)
- příjemní místní obyvatelé
- klidné město s překrásnou architekturou
- sportovní aktivity, možnosti k individuální sportovní aktivitě (kolečkové brusle, Nordic Walking, pěší turistika, plavání, fitness, sauna, běh, tenis, golf)



Obrázek 18. Doporučil/a byste pobyt ve Františkových Lázních svým přátelům, známým? (vlastní zpracování)

9 DISKUSE

Cílem této diplomové práce je zjistit, jak hosté ve Františkových Lázních vnímají lázeňskou péči v širším slova smyslu, tedy nejen procedury, ale i zázemí, které jim lázně poskytují, a navrhnout využití získaných podkladů pro marketing lázní.

Pokud se klient rozhodne využít lázeňské služby, má v podstatě široké spektrum možností výběru. Především si musí ujasnit, zda účelem jeho pobytu ve Františkových Lázních bude lázeňský pobyt pro doléčení či rehabilitaci, relaxační, wellness pobyt pro odpočinek, nebo rekondiční pobyt pro získání nových sil. Výsledky dotazníkového šetření ukázaly, že většina klientů stále volí lázeňský pobyt pro doléčení či rehabilitaci, bývají ubytováni nejčastěji v lázeňských komplexech Lázní a.s., v Pawliku, Imperial, nebo ve Vojenské léčebně. Jejich komplexní léčba i ubytování bývají hrazeny zdravotní pojišťovnou buď zcela, nebo v rámci příspěvkové léčby. Je tu určitá skupina klientů čerpající rekondiční pobyt hrazený zaměstnavatelem. Bývají ubytováni nejčastěji ve Vojenské lázeňské léčebně a v lázeňském domě Luna. Nelze přehlédnout klienty, kteří utíkají před každodenním stresem, hledají odpočinek, a tak volí krátkodobé wellness pobyty. Nejčastěji bývají ubytováni v menších lázeňských zařízeních nabízejících krátkodobé wellness balíčky, v hotelu Réza a penzionu Klíma.

Vyhláška č. 267/2012 Sb., o stanovení Indikačního seznamu pro lázeňskou léčebně rehabilitační péči o dospělé, děti a dorost zkomplikovala lázeňským subjektům proces lázeňských služeb. Omezila počet klientů, kterým lékaři předepisovali komplexní léčbu hrazenou zdravotní pojišťovnou, a zkrátila dobu pobytu z 28 dnů na 21. Z dotazníkového šetření vyplývá, že i přes tuto nepříjemnost převládají klienti s komplexní léčbou hrazenou zdravotní pojišťovnou. Možný je i vliv novely zákona č. 48/1997 Sb., o veřejném zdravotním pojištění, ve znění zákona č. 1/2015 Sb. doplněné vyhláškou Ministerstva zdravotnictví ČR č. 2/2015 Sb., o stanovení odborných kritérií a dalších náležitostí pro poskytování lázeňské léčebně rehabilitační péče. Zřejmý je i podíl lázeňského cestovního ruchu. Je tu početná skupina klientů, která vyhledává krátkodobé wellness pobyty. Ukázalo se, že právě tito hosté vnímají lázeňskou péči v širším významu mnohem intenzivněji než ostatní, a proto mají zřejmě i náročnější představy o volnočasových aktivitách. Byly tak zodpovězeny obě dvě výzkumné otázky **Jak hodnotí klienti Františkových Lázní služby? Jak jsou klienti Františkových Lázní spokojeni s nabídkou volnočasových aktivit?** Klienti Františkových Lázní ve svém vnímání částečně odhalili svoji nespokojenost s volnočasovou nabídkou. Hosté jsou spokojeni především se sportovní,

turistickou nabídkou města, upozornili však na absenci kina ve městě a málo pestrou nabídku kulturních akcí, divadelní představení, koncerty, přednášky, workshopy, taneční či hudební večery. Nelíbily se jim i cenové podmínky v některých restauracích a kavárnách.

Na základě získaných informací lze také konstatovat, že klienti vnímají Františkovy Lázně jako známé lázně. Rozhodli se pro ně díky vlastním zkušenostem, na doporučení známých či přátel, ale také lékaře, který jim lázeňskou léčbu předepsal. Velmi málo klientů uvedlo, že informace o lázních získalo z internetu, masmédií, reklamy. Prezentace lázeňských služeb, lázní by mohla být inspirací pro marketingové strategie – reagovat na pozitivní zkušenosti a snažit se, aby se zákazník vrátil, připomínat se vánoční pohlednicí, zasíláním nabídek v rámci věrnostního programu.

Služby ošetřujícího personálu, stravovací a ubytovací služby jsou klienty vnímány pozitivně. Nejvíce oceňují příjemné ubytování i služby s ním spojené. Uvádějí několik připomínek ke stravovacím službám, zejména klienti Lázeňského domu Luna, i k ošetřujícímu personálu. Spokojenost lázeňských hostů je přímo závislá na komunikaci s personálem lázní.

Klienti Františkových Lázní vnímají lázeňské služby jako celistvý systém lázeňského města i s jeho okolím. Kromě lázeňských služeb, léčebných procedur, oceňují krásné okolí, lesoparky, architekturu města, klid, pestrou nabídku sportovních aktivit. Téměř všichni hosté by doporučili Františkovy Lázně svým přátelům, známým.

10 DOPORUČENÍ

Na základě provedeného dotazníkového šetření percepce lázeňských služeb klienty Františkových Lázní i v návaznosti na předešlou bakalářskou práci Analýzy a predikce vývoje lázeňství ve Františkových Lázních navrhuji následující doporučení:

- nadále nabízet tradiční léčebné pobyty (tři až čtyři týdny) a zajišťovat klasickou lázeňskou péči;
- vytvářet nabídku střednědobých léčebných (dva týdny) a krátkodobých relaxačních pobytů (týdenní, víkendové), se zaměřením na konkrétní druh klientely (např. sportovci, manažeři, senioři, rodiny s dětmi);
- snažit se více oslovit mladší a střední segment, tj. populaci v produktivním věku;
- vytvářet speciální „balíčky služeb“, které by odpovídaly potřebám a představám jednotlivých skupin klientů o využití jejich volného času při pobytu v lázních;
- prohloubit vzájemnou komunikaci s klientem, přistupovat citlivě a individuálně k uspokojení jeho potřeb a požadavků – posilovat tzv. marketingově neřízenou komunikaci a spolupracovat na image zařízení;
- snažit se o vytvoření prostředí spolupráce všech zainteresovaných subjektů, počínaje místní samosprávou a konče jednotlivými poskytovateli služeb;
- vytvářet podmínky pro zvyšování a prohlubování kvalifikace odborného personálu.

Pro realizaci těchto doporučení je třeba vytvořit flexibilní tým ochotný vzdělávat se, spolupracovat, reagovat na potřeby klientů. Zároveň je nutné stále sledovat změny v legislativě, v oblasti potřeb a poptávky na různých trzích regionů a zemí, ze kterých hosté do Františkových Lázní přijíždějí, sledovat technický vývoj, nové metody medicínské péče, nové technologie a včas na tyto změny reagovat.

11 ZÁVĚRY

Ojedinelé přírodní léčivé zdroje, léčivá voda, léčivý plyn a slatina jsou základním principem existence Františkových Lázní, a tak zde klasické léčebné lázeňství má nezastupitelné místo. Od roku 1989 však dochází v naší zemi k transformaci společnosti, která sebou přinesla výrazné posílení komerčního významu lázeňských center, nástup wellness, relaxačních a rekreačních pobytů a zkracování průměrné délky pobytu. Výrazně se také zlepšuje vzhled a vybavenost lázeňských míst, tedy i Františkových Lázní.

Cílem této diplomové práce bylo zjistit, jak hosté ve Františkových Lázních vnímají lázeňskou péči v širším slova smyslu, tedy nejen procedury, ale i zázemí, které jim lázně poskytují, a navrhnout využití získaných podkladů pro marketing lázní. Byly stanoveny dvě výzkumné otázky

- Jak hodnotí klienti Františkových Lázní služby?
- Jak jsou klienti Františkových Lázní spokojeni s nabídkou volnočasových aktivit?

Odpovědi byly získány kvantitativními metodami, a to dotazníkovým šetřením, analýzou a syntézou získaných dat. Získané informace o tom, jak klienti Františkových Lázní vnímají lázeňské služby, zodpověděly obě výzkumné otázky a výsledky šetření vedly v návaznosti na tuto bakalářskou práci k návrhům pro marketing lázní:

- ✓ nadále nabízet tradiční léčebné pobyty (tři až čtyři týdny) a zajišťovat klasickou lázeňskou péči
- ✓ vytvářet nabídku střednědobých léčebných (dva týdny) a krátkodobých relaxačních pobytů (týdenní, víkendové), se zaměřením na konkrétní druh klientely (např. sportovci, manažeři, senioři, rodiny s dětmi)
- ✓ snažit se více oslovit mladší a střední segment, tj. populaci v produktivním věku
- ✓ vytvářet speciální „balíčky služeb“, které by odpovídaly potřebám a představám jednotlivých skupin klientů o využití jejich volného času při pobytu v lázních
- ✓ prohloubit vzájemnou komunikaci s klientem, přistupovat citlivě a individuálně k uspokojení jeho potřeb a požadavků – posilovat tzv. marketingově neřízenou komunikaci a spolupracovat na image zařízení
- ✓ snažit se o vytvoření prostředí spolupráce všech zainteresovaných subjektů, počínaje místní samosprávou a konče jednotlivými poskytovateli služeb
- ✓ vytvářet podmínky pro zvyšování a prohlubování kvalifikace odborného personálu

Diplomová práce na téma Percepce lázeňských služeb klienty Františkových Lázní by se mohla stát pracovním materiálem pro personál i vedení lázní, aby se seznámili s některými postoji, hodnocením klientů, aby dál sledovali spokojenost hostů s lázeňskými službami a aby adekvátně na ně reagovali.

12 SOUHRN

Diplomová práce se zabývá percepcí lázeňských služeb klienty Františkových Lázní. Vymezuje vlivy, které působí na rozvoj lázeňství a zaměřuje se na možné teoretické přístupy provedení analýzy percepce lázeňských služeb. Cílem práce je zjistit, jak hosté ve Františkových Lázních vnímají lázeňskou péči v širším slova smyslu, tedy nejen procedury, ale i zázemí, které jim lázně poskytují, a navrhnout využití získaných podkladů pro marketing lázní.

Práce je rozdělena do třech dílů. První část, syntéza poznatků, vytváří teoretický základ pro hodnocení reálné praxe. Vysvětluje pojmy lázeňství, lázeňské služby, lázeňský cestovní ruch, nabízí krátký vhled do historie lázeňství i současnosti, vymezuje dřívější i současný legislativní rámec lázeňství. Praktická část seznamuje s lázeňským městem Františkovy Lázně, vysvětluje volbu metody výzkumu, analyzuje výsledky dotazníkového šetření. V diskusi jsou komentovány výsledky dotazníkového šetření a jejich vztah k cíli práce, jak hosté Františkových Lázní vnímají a hodnotí nabízené služby. Následují doporučení pro marketing lázní ve Františkových Lázních z hlediska výsledků šetření i očekávaného vývoje lázeňských služeb ve Františkových Lázních.

Summary

This thesis deals with the perception of spa services clients Franzensbad. It identifies factors that influence the development of spa and focuses on the possible theoretical approaches to analyze the perception of spa services. The aim is to find out how guests perceive Franzensbad spa treatments in a broader sense, not only treatments but also facilities that give them baths, and suggest the use of collected data for marketing baths.

The work is divided into three parts. The first part, a synthesis of findings, forms the theoretical basis for the assessment of real practice. Explains the concepts of spas, spa services, spa tourism, offering brief insight into the history of the spa and present, former and defines the current legislative framework spas. The practical part of the spa town Franzensbad, explains the choice of research methods, analyzing the results of the survey. In the discussion commented on the results of questionnaires and their relationship to the goals of the work, as guests Franzensbad perceive and evaluate the services offered. The following are recommendations for marketing spas in Franzensbad in terms of the survey results and expected developments spa facilities in Franzensbad.

13 REFERENČNÍ SEZNAM

Čertík, M. a kol. (2001). *Cestovní ruch - Vývoj, organizace a řízení*. Praha: OFF.

Galvasová, I. A kol. (2008). *Průmysl cestovní ruch*. GaREP, spol.s.r.o., 87-88. Retrieved 20. 09. 2014 from the Word Wide Web: http://www.garep.cz/wp-content/uploads/2013/03/Prumysl_CR.pdf

GUBI computer systems (2010). *Změna Indikačního seznamu pro lázeňskou léčebně rehabilitační péči o dospělé a děti*. Retrieved 24. 06. 2015 from the Word Wide Web: <http://www.gubi.cz/news/zmena-indikacniho-seznamu-pro-lazenskou-lecebne>

Heller, M. (2002). *Lázně v srdci Evropy dnes*. Karlovy Vary: Mirror Promotion.

Jakubíková, D. (2012). *Marketing v cestovním ruchu*. Praha: Grada Publishing

Klusáková, P. (2013). *Indikační seznam způsobil drastický pokles lázeňské péče. Zdravotnictví E15*. Retrieved 20. 09. 2014 from the Word Wide Web: <http://zdravi.e15.cz/clanek/mlada-fronta-zdravotnicke-noviny-zdn/indikacni-seznam-zpusobil-drasticky-pokles-lazenske-pece-468798>

Knop, K. a kol. (1999). *Lázeňství - ekonomika a management*. Praha: Grada Publishing.

Macek, S. (1998). *Františkovy lázně - lázeňství v minulosti a v současnosti*. Františkovy Lázně: Městské muzeum Františkovy Lázně.

Macek, S. (1997). *Františkovy Lázně krok za krokem*. Karlovy Vary: Promenáda.

Mlejnková, L. (2001). *Ekonomické přínosy lázeňství pro regionální rozvoj*. Tábor: Sborník 6. konference „Cestovní ruch, regionální rozvoj a školství“.

Morrison, M. A. (1989). *Marketing pohostinství a cestovního ruchu*. Praha: Victoria Publishing.

Pásková, M. - Zelenka, J. (2002). Cestovní ruch – výkladový slovník. ČR: Ministerstvo pro místní rozvoj.

Rod, J. (2012). Otázky a odpovědi. Retrieved 21. 09. 2014 from the Word Wide Web: <http://www.vzp.cz/otazky-a-odpovedi/zdravotnictvi-a-zdravotni-pece/274/schvalovani-lazenske-pece>

Rod, J. (2012). Otázky a odpovědi. Retrieved 22. 9. 2014 from the Word Wide Web: <http://www.vzp.cz/otazky-a-odpovedi/zdravotnictvi-a-zdravotni-pece/309/lazne-novy-indikacni-seznam>

Sdružení lázeňských míst ČR (2015). *Návrhová činnost pro lázeňskou léčebně rehabilitační péči o dospělé, děti a dorost v roce 2015.* Retrieved 22. 9. 2014 from the Word Wide Web: <http://www.jedemedolazni.cz/cs/aktuality/navrhova-cinnost-pro-lazenskou-lecebne-rehabilitacni-peci-o-dospELE-deti-a-dorost-v-roce-2015-66.html>

Seifertová, V. (2003). Marketing v lázeňském cestovním ruchu. Praha: Pragoline

Svaz léčebného lázeňství. (2009-2015). *O svazu léčebných lázní ČR.* Retrieved 22. 9. 2014 from the Word Wide Web: <http://www.lecebne-lazne.cz/cs/o-svazu-lazni/o-svazu-lecebnych-lazni-cr>

Ústav zdravotnických informací a statistiky ČR (2007). Lázeňská péče 2006. Aktuální informace č. 6/2007, 1-6. Retrieved 10. 11. 2007 from the Word Wide Web: <http://www.uzis.cz>

Všeobecná zdravotní pojišťovna ČR (2015). *Návrhová činnost pro lázeňskou léčebně rehabilitační péči o dospělé, děti a dorost v roce 2015.* Retrieved 26. 06. 2015 from the Word Wide Web: <http://www.vzp.cz/poskytovatele/informace-pro-praxi/navrhova-cinnost-pro-lazenskou-lecebne-rehabilitacni-peci-o-dospELE-deti-a-dorost-v-roce-2015>

14 PŘÍLOHY

Příloha 1. Seznam indikačních skupin pro lázeňskou péči

Č. ind.sk.	Indikační skupina
I.	Nemoci onkologické
II.	Nemoci ústrojí oběhového
III.	Nemoci ústrojí trávicího
IV.	Nemoci z poruch výměny látkové a žláz s vnitřní sekrecí
V.	Netuberkulózní nemoci dýchacího ústrojí
VI.	Nemoci nervové
VII.	Nemoci pohybového ústrojí
VIII.	Nemoci ústrojí močového
IX.	Duševní poruchy
X.	Nemoci kožní
XI.	Nemoci ženské

(Knop, 1999, 197)

Příloha 2. Dotazník

PERCEPCE LÁZEŇSKÝCH SLUŽEB KLIENTŮ VE FRANTIŠKOVÝCH LÁZNÍCH

Milí hosté,
vážíme si Vaší návštěvy. Věnujte prosím několik minut svého času vyplnění následujícího dotazníku, který je nejen součástí šetření diplomové práce, ale i snahy co nejvíce vyjít vstříc Vaším přáním a požadavkům.

Přejeme Vám příjemný pobyt.

1. Jaký je hlavní účel Vašeho pobytu ve Františkových Lázních?

- lázeňský pobyt
- relax, wellness
- rekondiční pobyt hrazený zaměstnavatelem
- jiný účel – jaký?

2. Jak jste se dozvěděl/a o lázních, které jste navštívil/a?

- od lékaře
- z internetu
- z propagačních letáků, reklamy
- z katalogu CK
- z masmédií
- jiné

3. Na kolik dní je Váš pobyt plánován?

28 dní 21 dní 14 dní 7 dní 4 dny jiné

4. Jakým způsobem máte hrazenou léčbu a pobyt ve Františkových Lázních?

- pojišťovnou je hrazena komplexní léčby, tedy i pobyt
- zaměstnavatelem je hrazena komplexní léčba i pobyt
- v rámci příspěvkové léčby je hrazena jen léčba, ubytování si hradím sám
- léčbu i pobyt si hradím sám/a (samoplátce)

5. Ve kterém lázeňském komplexu jste ubytován/a?

- hotel Réza
- Penzion Klíma
- Lázeňský dům Luna
- Vojenská lázeňská léčebna
- Pawlik
- Imperial

6. Jste spokojeni s lázeňskými službami?

	zcela spokojen/a	spokojen/a	spokojen/a s připomínkami	nespokojen	zcela nespokojen
služby ošetřujícího personálu (Vašeho lékaře, odborný personál při procedurách, rozvržení léčebného rozvrhu)					
stravovací služby (kvalita a množství jídla, výběr z jídel, chování obsluhy)					
ubytovací služby (vybavení pokoje, úklid)					

7. V případě nedostatků, nespokojenosti s lázeňskými službami uveďte, co znepríjemňuje Váš léčebný, relaxační či rekondiční pobyt .

--

8. Očekáváte, že součástí lázeňských služeb bude i pestrá nabídka volnočasových aktivit?

- ano
- ne

9. Jak vyplňujete při lázeňském pobytu ve Františkových Lázních svůj volný čas? (sport, kultura, procházky do okolí, obchody, knihovna aj.)

10. Je nabídka volnočasových aktivit ve Františkových Lázních dostatečná?

- ano
- ne (napište prosím připomínky)

11. Doporučil/a byste pobyt ve Františkových Lázních svým přátelům, známým?

- ne
- ano (napište, prosím, proč?)

Příloha 3. Fotogalerie vybraných lázeňských domů a hotelů



<http://www.vzp.cz/poskytovatele/informace-pro-praxi/navrhova-cinnost-pro-lazenskou-lecebne-rehabilitacni-peci-o-dospele-deti-a-dorost-v-roce-2015>



<http://www.gubi.cz/news/lazensky-hotel-imperial-superior>