

**Vysoká škola logistiky, o.p.s.**

**Služby v lázeňském zařízení  
Teplíce nad Bečvou**

**(Bakalářská práce)**

**Přerov 2019**

**Kristýna Pospíšilová**



Vysoká škola  
logistiky  
o.p.s.

# Zadání bakalářské práce

studentka

**Kristýna Pospíšilová**

studijní program  
obor

Logistika  
Logistika služeb

Vedoucí Katedry bakalářského studia Vám ve smyslu čl. 22 Studijního a zkušebního řádu Vysoké školy logistiky o.p.s. pro studium v bakalářském studijním programu určuje tuto bakalářskou práci:

Název tématu: **Služby v lázeňském zařízení Teplice nad Bečvou**

Cíl práce:

Bakalářská práce si klade za cíl analyzovat současný stav lázeňského zařízení v Teplicích nad Bečvou, a poté vytvořit návrhy k jeho zdokonalení a rozšíření daných služeb.

Zásady pro vypracování:

Využijte teoretických východisek oboru logistika. Čerpejte z literatury doporučené vedoucím práce a při zpracování práce postupujte v souladu s pokyny VŠLG a doporučeními vedoucího práce. Části práce využívající neveřejné informace uveďte v samostatné příloze.

Bakalářskou práci zpracujte v těchto bodech:

Úvod

1. Literární rešerše z oblasti služeb a lázeňství
2. Charakteristika a analýza lázeňského zařízení Teplice nad Bečvou
3. Stanovení návrhů ke zdokonalení činnosti lázeňského zařízení Teplice nad Bečvou

Závěr

Rozsah práce: 35 – 40 normostran textu

Seznam odborné literatury:

RAŠOVSKÁ, Ida a Kateřina RYGLOVÁ. Management kvality služeb v cestovním ruchu. Praha: Manažer, 2017, 192 s. ISBN 978-80-247-5021-7.

SCHWARTZHOFFOVÁ, Eva. Lázeňství a wellness. Olomouc: Univerzita Palackého, 2017, 74 s. ISBN: 978-80-244-5113-8.

VAŠTÍKOVÁ, Miroslava. Marketing služeb - efektivně a moderně. 2. aktual. a rozš. vydání. Praha: Grada, 2014, 268 s. ISBN 978-80-247-5037-8.

Vedoucí bakalářské práce:

doc. Ing. Josef Kubík, CSc.

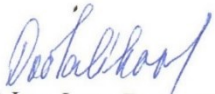
Datum zadání bakalářské práce:

31. 10. 2018

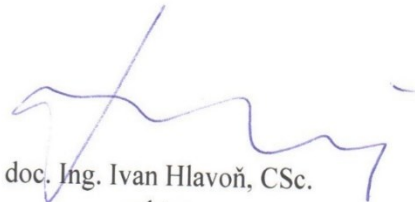
Datum odevzdání bakalářské práce:

4. 5. 2019

Přerov 31. 10. 2018



Ing. et Ing. Iveta Dočkalíková, Ph.D.  
vedoucí katedry



doc. Ing. Ivan Hlavoň, CSc.  
rektor

## Čestné prohlášení

Prohlašuji, že předložená bakalářská práce je původní a že jsem ji vypracovala samostatně. Prohlašuji, že citace použitých pramenů je úplná a že jsem v práci neporušila autorská práva ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o autorském právu, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů.

Prohlašuji, že jsem byla také seznámena s tím, že se na mou bakalářskou práci plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, zejména § 60 – školní dílo. Beru na vědomí, že Vysoká škola logistiky o.p.s. nezasahuje do mých autorských práv užitím mé bakalářské práce pro pedagogické, vědecké a prezentační účely školy. Užiji-li svou bakalářskou práci nebo poskytnu-li licenci k jejímu využití, jsem si vědoma povinnosti informovat před tím o této skutečnosti Vysokou školu logistiky o.p.s. prorektora pro vzdělávání.

Prohlašuji, že jsem byla poučena o tom, že bakalářská práce je veřejná ve smyslu zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů, zejména § 47b. Taktéž dávám souhlas Vysoké škole logistiky o.p.s. ke zpřístupnění mnou zpracované bakalářské práce v její tištěné i elektronické verzi. Souhlasím s případným použitím této práce Vysokou školou logistiky o.p.s. pro pedagogické, vědecké a prezentační účely.

Prohlašuji, že odevzdaná tištěná verze bakalářské práce, elektronická verze na odevzdaném optickém médiu a verze nahraná do informačního systému jsou totožné.

V Přerově, dne 4. 5. 2019

.....

podpis

## **Poděkování**

Ráda bych poděkovala vedoucímu mé bakalářské práce, panu doc. Ing. Josefu Kubíkovi, CSc., za odborné vedení, cenné rady a informace, které mi poskytnul k vypracování mé práce.

## **Anotace**

Bakalářská práce se zabývá oblastí služeb v lázeňském zařízení Teplice nad Bečvou. V práci jsou uvedeny všechny služby, které lázeňské zařízení poskytuje a jejich analýza spokojenosti zákazníků formou řízeného interview. Dále jsou zpracovány návrhy na zlepšení kvality služeb v daném lázeňském zařízení.

## **Klíčová slova**

Lázně, služby v lázních, lázeňská zařízení, lázně Teplice nad Bečvou

## **Annotation**

Bachelor thesis is focused on services in the spa facility Teplice nad Bečvou. This thesis describes all the services that the spa facility provides and their customer satisfaction analysis takes the form of a controlled interview. It further includes suggestions for improving the quality of service in the spa facility.

## **Keywords**

Spa, spa services, spa facilities, Teplice nad Bečvou spa

# Obsah

Úvod .....	9
1 Literární rešerše z oblasti služeb a lázeňství.....	10
1.1 Marketing služeb .....	10
1.2 Marketingový mix ve službách .....	12
1.3 Kvalita služeb cestovního ruchu .....	13
1.4 Produkt cestovního ruchu.....	14
1.5 Lázeňství v ČR.....	14
1.6 Definice lázeňství.....	15
1.7 Historie lázeňství.....	16
1.8 Ekonomika v lázeňství .....	17
1.9 Rozdělení lázeňské klientely.....	18
1.10 Typy podle způsobu úhrady péče .....	19
1.11 Služby lázeňských zařízení.....	20
1.12 Postup při vyslání pacienta do lázní .....	21
1.13 Lázeňské místo a lázeňský statut.....	24
1.14 Léčivé zdroje .....	25
2 Charakteristika a analýzy lázeňského zařízení Teplice nad Bečvou.....	28
2.1 Historie lázní .....	28
2.2 Teplická kyselka.....	30
2.3 Procedury poskytované v lázeňském zařízení Teplice nad Bečvou.....	30
2.4 Léčba hrazená zdravotní pojišťovnou .....	34
2.5 Pobyty poskytované lázněmi v Teplicích nad Bečvou .....	34
2.6 Pobyty pro samoplátce .....	37
2.7 Ubytovací služby.....	38
2.8 Stravovací služby .....	42

2.9	Doplňkové služby.....	43
2.10	Kvalita služeb v lázeňském zařízení.....	44
2.11	Inovace v lázeňských domech .....	45
3	Stanovení návrhů ke zdokonalení činnosti lázeňského zařízení Teplice nad Bečvou .....	47
3.1	Ubytování.....	47
3.2	Parkování.....	47
3.3	Procedury .....	48
3.4	Doprava .....	48
3.5	Personál .....	49
3.6	Stravování .....	49
	Závěr.....	50
	Soupis bibliografických citací.....	51
	Seznam zkratk a značek.....	52
	Seznam ilustrací a tabulek .....	53



## Úvod

Lázeňství je jednou z významných forem cestovního ruchu, ale také velkou součástí zdravotní péče. V České republice má lázeňství již několikaletou tradici a dá se říci, že se stále rozšiřuje, modernizuje a u lidské populace má čím dál větší oblibu. Lidé v dnešní době se mnohem více zaměřují na svůj vzhled, celkovou kondici a zdravý životní styl, trávení volného času v přírodě, sportovní aktivity a celkovou relaxaci a odpočinek, jenž si mohou dopřát právě v lázeňských zařízeních.

Lázeňské zařízení Teplice nad Bečvou je akciovou společností, která se nachází v malebné přírodní krajině, jejíž součástí je lázeňská kolonáda a je to velmi příjemné místo na relaxaci a načerpání nových jak fyzických, tak i psychických sil. Zařízení je ideální místo nejen na využití lázeňských procedur, ale i na turistické výlety a poznávání okolí. Růst poptávky po kvalitních lázeňských službách velmi roste a souvisí s tím i silná konkurence. Lázně se však snaží své služby poskytovat co nejkvalitněji a v moderním duchu. Odborný léčebný ústav v lázních Teplice nad Bečvou je tomu velmi dobrým příkladem. Je to jediný kardiorehabilitační ústav v ČR, který je vybaven nejmodernějším zařízením pro léčbu pacientů.

Cílem této bakalářské práce je provést podrobnou literární rešerši z oblasti služeb a lázeňství. Dále blíže seznámit s lázeňským zařízením, které se nachází v Teplicích nad Bečvou. Provést analýzu služeb, které lázně nabízejí, kterými jsou procedury, ubytovací, stravovací, doplňkové a další služby. Poslední cílový bod této práce je stanovení návrhů pro zdokonalení činnosti v daném lázeňském zařízení.

Autorka si toto téma vybrala z důvodu návštěvy lázní v minulosti a celkového blízkého vztahu k lázním a lázeňským procedurám jako samoplátce.

# 1 Literární rešerše z oblasti služeb a lázeňství

## 1.1 Marketing služeb

V dnešní době jsou služby nedílnou součástí života každého člověka na celém světě a díky tomu v současné době poskytování a využívání služeb razantně roste. Lidé dnes mají více peněz a volného času než v dřívějších dobách a to znamená, že se na trhu objevují stále nové formy služeb, které lidé potřebují, a které si vyžadují. Díky tomu také narůstá podíl služeb na HDP (hrubý domácí produkt) a zaměstnanosti. Služby jsou obecně rozsáhlá oblast lidských činností, které poskytují jednotlivci, firmy nebo jiné organizace, a to buď ziskové, či neziskové, kdy ale obrovský objem služeb poskytuje právě stát. *„Služba je jakákoliv aktivita nebo výhoda, kterou může jedna strana nabídnout druhé, je v zásadě nehmotná a nepřináší vlastnictví. Její produkce může, ale nemusí být spojena s hmotným produktem.“* [1]

### Vlastnosti služeb

Služby jsou odlišeny od hmotného zboží na základě specifických vlastností služeb, kterými jsou hlavně nehmotné činnosti, které umožňují uspokojení potřeb.

- Nehmotnost.
- Neoddělitelnost.
- Heterogenita.
- Zničitelnost.
- Vlastnictví.

**Nehmotnost** je nejcharakterističtější vlastností služeb, kdy se od ní odvíjejí další vlastnosti. Nehmotnost znamená, že služby nelze skladovat, uchovávat, znovu prodávat nebo vratet. Nelze ji zhodnotit žádným smyslem, ani nelze před koupí prohlédnout nebo vyzkoušet, tím pádem lze službu ověřit až při nákupu a spotřebě. Kvalitou nabízené služby je tedy například spolehlivost, důvěryhodnost a osobní přístup poskytovatele služby. Jako ztížení má zákazník při vybírání služby konkurující poskytovatele podobných služeb, kdy lze obtížně zhodnotit, která služba by v závěru pro něj byla nejvíce dostačující, klade důraz především na osobní zdroje informací a pro hodnocení

kvality služby mu pomáhá ústní reklama, jako například doporučení známých nebo rodiny. Pokud se jedná o ziskovou službu veřejného sektoru, tak se používá jako hlavní faktor cena.

**Neoddělitelnost** je další charakteristickou vlastností služeb. Znamená to, že je možné produkci a spotřebu od sebe oddělit. V mnoha případech zákazník nemusí být přítomen po celou dobu poskytování služby, ale vždy se musí poskytovatel a zákazník střetnout v určitý čas na určitém místě, aby mohla být služba provedena. V některých případech je možné producenta služby nahradit strojem, jako je tomu například u samoobslužných pokladen v hypermarketech. V jiných případech je střetnutí obou dvou stran nezbytné, například pokud jde pacient s určitým problémem za lékařem. U zboží tomu bývá především tak, že je zboží nejprve vyrobeno, nabídnuto k prodeji, prodáno a poté spotřebováno, kdežto služba je ve většině případů nejprve prodána a až poté produkována a spotřebována. Bývá tomu tak u návštěvy divadla nebo třeba koupě dovolené. Pokud je osoba nebo firma něčím jedinečná, stává se neoddělitelnost služby příčinou častějšího vzniku lokálních monopolů. Někdy musí zákazník cestovat na místo poskytování služby.

**Heterogenita** je vlastnost služby, která souvisí především se standardem kvality služby.

Při poskytování služby musí být přítomni lidé, zákazníci a poskytovatelé služby. Chování obou stran je nepředvídatelné, ale v některých případech jsou přímo daná pravidla chování, jako například pravidla chování cestujících hromadnou dopravou. U služeb není možné provádět výstupní kontroly kvality, jako u zboží, proto je možné, že při poskytnutí jedné a té samé služby se liší dokonce i od jednoho a toho samého poskytovatele.

**Nehmotnost a heterogenita služeb** vedou také k tomu, že služby lze jen obtížně patentovat. Je tomu tak i u služeb v lázeňském a wellness prostředí. Kvůli heterogenitě a většímu počtu zúčastněných lidí při provádění služby, je vstup na trh služeb jednodušší, ale je zde i více konkurentů. Důsledkem je nižší možnost patentové ochrany a menší potřeba vstupního kapitálu. Kvůli velké konkurenci na trhu je zákazník stavěn do pozice, kdy se mu špatně vybírá mezi konkurujícími si produkty, což je zapříčiněno především heterogenitou. Na tuto vlastnost služby musí reagovat především management organizace správnou motivací a oceněním, tak aby všichni zaměstnanci, kteří se na poskytování služby podílí pracovali na 100 %.

**Zničitelnost** neboli pomíjivost služby znamená, že služby nelze skladovat a jen pouze v málo kterých případech je lze reklamovat. Reklamace u služeb probíhá především

nahrazením poskytnutí jiné kvalitní služby, pokud je služba placená, tak vrácením peněz nebo poskytnutím slevy z ceny.

### **Nemožnost vlastnit službu**

Jelikož jsou služby velmi charakteristické vlastnostmi jako je nehmotnost a zničitelnost, je zřejmé, že je není možné ani vlastnit, jako je tomu u zboží. Zákazník, který si službu kupuje získává právo pouze na poskytnutí služby. [4]

## **1.2 Marketingový mix ve službách**

*„Marketingový mix představuje soubor nástrojů, jejichž pomocí marketingový manažer utváří vlastnosti služeb nabízených zákazníkům. Jednotlivé prvky mixu může marketingový manažer namíchat v různé intenzitě i v různém pořadí. Slouží stejnému cíli: uspokojit potřeby zákazníků a přinést organizaci zisk.“ [4]*

Marketingový mix původně obsahoval pouze 4 prvky, ty ale nebyly dostačující, a proto musel být rozšířen o další prvky. Proto se tento marketingový mix nazývá rozšířený. K jasné shodě v oboru cestovního ruchu o počtu přidáných prvků nedošlo.

**Lidé** jsou základním faktorem, který ovlivňuje vlastnosti a kvalitu služeb. Jedná se o všechny osoby, které se účastní procesu poskytování služby. Lidé jsou důležitým faktorem při poskytování služeb, chápeme tím samotného spotřebitele služby, zaměstnance firmy a další spotřebitele služby. Mají přímý vliv na kvalitu služby. První a velmi důležitý dojem dělají pracovníci v tzv. první linii, jako je například personál na recepci.

**Cena** je dalším velmi důležitým faktorem při vytváření služby. Poskytovatel služby musí brát v potaz náklady, úrovně koupěschopné poptávky, různé slevy pro podporu prodeje, soulad mezi reálnou poptávkou a produkční kapacitou na daném místě v daný čas. Jelikož má služba nehmotný charakter, je cena významným ukazatelem kvality. Veřejné služby zpravidla nemají žádnou cenu nebo jsou dotované.

**Produkt** označuje vše, co poskytovatel nebo firma nabízí k uspokojení potřeb zákazníka.

**Distribuce** je celkové usnadnění přístupu spotřebitelům ke službě. Souvisí s umístěním služby a s výběrem zprostředkovatele, který by měl službu dodávat.

**Komunikace** se používá především k upoutání pozornosti, budování důvěry a vztahu a k prodeji. Patří mezi jeden z nejdůležitějších prvků marketingu. Komunikace je

nedílnou součástí úspěšného prodeje a vytváření si nových a zároveň stálých zákazníků. Mezi tradiční nástroje komunikace patří reklama, která se může vyskytovat například v rozhlasu nebo televizi. Výstava nebo veletrh slouží prodejcům k prezentaci svého zboží nebo služby. Nejdůležitější komunikace je přímo v místě prodeje, jelikož probíhá přímá komunikace mezi prodejcem a zákazníkem.

**Procesy** jsou situace mezi zákazníkem a poskytovatelem. Tyto procesy by měly probíhat tak, aby byly obě strany spokojeny. Jsou to veškeré techniky, metody a mechanismy při poskytování služby. Jsou to například poskytované informace zákazníkovi o službě. Pokud tyto informace nebudou dostatečné, bude zákazník nespokojen, a to znamená, že poskytovatel proces nezvládl. Aby byly procesy správně zvládnuty, je nutné provádět se zákazníky analýzy poskytování služby, z těchto analýz dále vytvářet schémata a klasifikovat je. Je nutné vést k tomu, aby byly jednotlivé kroky, ze kterých se procesy skládají, zjednodušené.

### **1.3 Kvalita služeb cestovního ruchu**

V posledních letech se oblast cestovního ruchu velmi rozmohla a díky tomu je velkým přínosem pro ekonomickou, politickou i společenskou sféru každého státu. Cestovní ruch má také velký podíl na HDP. Každým rokem přibývá více domácích, ale i zahraničních klientů, kteří mají zájem o služby na území ČR. Pojem kvalita je velmi široký a lze na něj pohlížet mnoha pohledy. V dnešní době jsou stále větší požadavky na kvalitu služeb, což znamená především silný zážitek a prožitek. Kvalita by měla splňovat to, co si klient přeje a to, co poskytovatel služby může nabídnout oproti svým konkurentům. Kvalita se v cestovním ruchu netýká pouze jedné služby, ale celého řetězce dodatečných služeb, jde o tzv. proces poskytování služby. Na kvalitu služby je potřeba pohlížet i z pohledu zákazníka, aby bylo naplněno jeho očekávání a splněna jeho přání. Firma může nejvíce naplňovat své cíle, pokud jsou všichni zákazníci spokojeni. Pokud jsou zákazníci spokojeni s poskytovanou službou, znamená to pozitivní reklamu pro firmu. Spokojený zákazník bude chtít tento zážitek znovu opakovat, anebo se o svůj zážitek podělí například s rodinou a přáteli, kteří tuto službu budou chtít vyzkoušet také a tím firma získá další zákazníky. Tyto pozitivní reference jsou pro poskytovatele služby nejlepší, nejrychlejší, a hlavně nejlevnější formou reklamy. Kvalitu služby také velmi ovlivňuje doprava, ubytování a stravování.

## 1.4 Produkt cestovního ruchu

*„Souhrn veškeré nabídky soukromého či veřejného subjektu podnikajícího v cestovním ruchu nebo cestovní ruch koordinujícího“.* [5]

Produkt cestovního ruchu lze také charakterizovat jako působení materiálních a nemateriálních zdrojů. Mezi materiální zdroje patří například rekreační prostor, ve kterém je služba poskytována a nemateriálními zdroji je například klima nebo lidský činitel.

Základní služba produktu by měla uspokojit základní potřebu klienta a měla by být primárním důvodem ke koupi služby. U fyzického zboží na rozdíl od služby vzniká jeho základní hodnota již v továrně, tudíž ještě před jeho prodejem. [2]

## 1.5 Lázeňství v ČR

Česká republika patří mezi významnou složku evropského lázeňského impéria. V České republice se nachází celkem 38 lázeňských zařízení, kdy v Olomouckém kraji se nachází nejvíce lázeňských míst ze všech krajů. Mezi nejstarší lázeňské zařízení patří lázně ve městě Teplice, které se nachází v Ústeckém kraji. Spolu s lázněmi v Karlových Varech patří mezi nejznámější lázeňská zařízení nejen v České republice. Díky bohatosti přírodních zdrojů se lázně v České republice řadí mezi jedničky v lázeňství v Evropě. Mnoho významných osobností spojených s vývojem a léčebnými postupy a procedurami, které se používají dodnes působilo také na našem území.

Tab. 1.1 Regionální rozložení lázeňských míst

Kraj	Název lázeňského místa	Počet lázeňských míst
Olomoucký	Jeseník, Velké Losiny, Lipová, Bludov, Teplice nad Bečvou, Slatice, Skalka	7
Ústecký	Teplice, Mšené, Bílina, Dubí, Klášterec nad Odří	5
Karlovarský	Karlovy Vary, Jáchymov, Mariánské Lázně, Kynžvart, Františkovy Lázně	5
Královéhradecký	Janské Lázně, Velichovky, Náchod, Bělohrad	4
Jihočeský	Třeboň, Bechyně, Vráž	3
Zlínský	Luhačovice, Kostelec u Zlína, Ostrožská Nová Ves	3
Moravskoslezský	Klimkovice, Karlova Studánka, Darkov	3
Středočeský	Toušeň, Poděbrady	2
Liberecký	Libverda, Osečná	2
Jihomoravský	Lednice, Hodonín	2
Plzeňský	Konstantinovy Lázně	1
Pardubický	Bohdaneč	1
Praha	-	0
Vysočina	-	0
<b>Celkem</b>		<b>38</b>

Zdroj: vlastní zpracování dle [3].

## 1.6 Definice lázeňství

Lázeňství zahrnuje mnoho činností různých oborů, pro veškeré uspokojování potřeb a požadavků zákazníků, především obor zdravotnictví. V každém lázeňském zařízení jsou kvalifikovaní a odborně zdatní pracovníci, v prvních řadách jsou to lékaři a dále zkušený proškolený personál. Lázeňství je velkou složkou cestovního ruchu. Společnost

má čím dál větší zájem o služby wellness a lázeňské péče a díky tomu se lázeňská místa stále rozvíjejí a nastavují se moderním potřebám, jako jsou třeba nabídky příjemně stráveného volného času, například sportovní, kulturní nebo další společenské aktivity, které lázně nabízejí. Inspiraci v těchto rozšířených službách čerpají především ze zahraničí. Lidé lázně využívají hlavně kvůli prevenci a péči o zdraví, a to jak psychické, tak i fyzické, ale také o duševní vyrovnanost a krásu.

## 1.7 Historie lázeňství

Lázeňství funguje již několik století, poprvé zazněl pojem lázně v 5. století před našim letopočtem a je spojeno s tradicí využívání ověřených léčebných metod. Ve starověku se lázně objevují u mnoha národů jako obřadní rituály, hygienické ale i společenské zvyky. Klasickým příkladem lze uvést Římskou říši, ve které lázně tvořily nedílnou součást kultury a sloužily k očištění těla. Ve středověku význam lázní jako místa společného setkávání obyvatel velmi upadl, a to z náboženských důvodů, ale hlavně také z důvodu šíření infekčních chorob, například syfilis. Lázně u nás jsou podstatně mladší než v jižní Evropě. V období 14., 15. a 16. století fungovaly lázně pro dlouhodobé pobyty, kdy procedury probíhaly v dřevěných kádích s vřidelní vodou v koupelnách měšťanských domů. Minerální vody se od 16. století začaly používat nejen ke koupelím, jako tomu bylo v předchozích letech, ale i k pitným kúram, kdy poté vznikly tzv. kloktárny. Mezi světově známé osobnosti, které přispěly k lázeňství patří Vincent Priessnitz, který působil v 19. století v Jeseníku nebo léčitel Kneipp z německého Worishofenu. Lázeňské budovy mívají specifickou architekturu a také velké parky, altán a prameny. Dalším specifickým znakem lázní je již od starověku také kolonáda. Lázně se člení většinou podle kraje, kde se nacházejí, podle léčebného zdroje nebo podle významu pro cestovní ruch. Místa umístění lázeňských zařízení jsou vázána na výskyt přírodních léčivých zdrojů, proto nejsou lázně rovnoměrně rozloženy.

Jako jeden z nejstarších a dodnes používaných způsobů lázeňské terapie je využívání přírodních léčebných zdrojů, koupele, pití vod a celkové léčení a rehabilitace. Léčivými zdroji na našem území jsou prameny minerálních, termálních a radioaktivních vod, výrony plynů a ložiska peloidů, které mají chemické i fyzikální vlastnosti. Díky těmto zdrojům se dá předejít různým zdravotním problémům, které se již u pacienta projeví, ale také jako prevenci. Každé lázně jsou zaměřeny na určitý druh onemocnění. [3]



Tab. 1.2 Lázně v ČR podle roku založení

Rok založení	Název lázní
1158	Teplice
1349	Karlovy Vary
1553	Teplice nad Bečvou
1562	Velké Losiny
1675	Janské Lázně
1730	Bechyně
1782	Lázně Libverda
1785	Karlova Studánka
1789	Luhačovice
1793	Františkovy Lázně
1796	Mšené-lázně
1812	Konstantinovy Lázně
1818	Běloves, Mariánské Lázně
1822	Jeseník, Lázně Kynžvart
1829	Kyselka, Lipová-lázně
1869	Darkov
1871	Dubí
1872	Lázně Bělohrad
1883	Třeboň
1897	Bohdaneč, Velichovky
1906	Jáchymov
1908	Poděbrady

Zdroj: vlastní zpracování dle [3].

## 1.8 Ekonomika v lázeňství

Aby lázeňská zařízení fungovala i co se týče ekonomické stránky, existují organizace, které se podílejí na řízení, propagaci a kontrolní činnosti a dalších ekonomických a legislativních souvislostech platných v tomto odvětví. Jelikož je lázeňství součástí

zdravotnictví, patří do oblasti veřejné ekonomiky. Lázeňství má i soukromé statky, mezi které patří například soubor statků od samoplátců. Lázeňská zařízení nejsou zatížena daní z přidané hodnoty, ale také placení daní z nemovitých věcí. Pokud však poskytované služby nejsou součástí léčby, musí lázně daně platit, tak jako jiné firmy. Kontrolní orgány v lázeňství jsou:

- Český inspektorát lázní a zříděl.
- Referenční laboratoře přírodních léčivých zdrojů.
- Výzkumný balneologický úřad.
- Svaz léčebných lázní.
- Sdružení lázeňských měst a obcí.
- Cestovní kanceláře a agentury.
- Státní správa.

## **1.9 Rozdělení lázeňské klientely**

Rozdělení klientely lázní se dělí do tří skupin, a to podle způsobu úhrady lázeňské péče. Jsou to:

- Pacienti, kterým platí celkovou částku pojišťovna z prostředků všeobecného zdravotního pojištění.
- Pacienti, kterým platí pojišťovna pouze část nákladů z prostředků veřejného zdravotního pojištění.
- Samoplátci české národnosti a samoplátci zahraniční (cizinci).

Další skupinou jsou pacienti podle charakteru onemocnění, kteří jedou do lázní léčit především pohybové nebo nervové nemoci.

Třetí skupina rozdělení klientů je podle věku:

- dospělí (ti tvoří největší procento návštěvnosti lázní).
- dorost.
- děti do 15 let.

## **1.10 Typy podle způsobu úhrady péče**

### **1.10.1 Komplexní lázeňská péče**

Komplexní lázeňská péče (KLP) znamená, že celkové náklady na léčebný pobyt, jako jsou ubytovací, léčebné a stravovací služby uhradí pojišťovna. Tato péče je určena pro pacienty, kteří jsou po operaci, po ambulantní nebo nemocniční péči, takže potřebují další rehabilitace a odbornou péči. Jsou to pacienti, kteří trpí chronickými nemocemi jako jsou například nemoci dýchacího ústrojí, pohybového ústrojí, onkologické nebo pacienti, kteří potřebují léčbu pro prevenci zabránění vzniku invalidity. Doporučení na lázeňský pobyt musí navrhnout odborný lékař – alergolog, ortoped, kardiolog... Dále daný návrh na léčbu vypíše obvodní lékař nebo u dětí pediatr, který musí doložit k návrhu veškeré lékařské zprávy pacienta. Dále je doporučení zasláno do dané pojišťovny, která jej předá posudkovému lékaři, který léčbu buď schválí nebo zamítne. Základní délka léčebného pobytu bývá obvykle u dospělých osob, dorostu a dětí 28 dní, v některých případech pouze 21 dní. Ve výjimečných případech může vedoucí lékař lázeňského zařízení navrhnout prodloužení komplexní lázeňské péče, z důvodu špatného zdravotního stavu pacienta. Pojišťovny uzavírají s lázeňskými zařízeními smlouvu, většinou na rok, ve které jsou rozepsány ceny jednotlivých složek ošetrovacího dne, kdy jeden takový den v lázních stojí v průměru 1000,- Kč na osobu za den. Do lázní se však pacient musí dopravit na vlastní náklady. Pacientům, kteří jsou zaměstnaní, může být po dobu pobytu v lázeňské péči vystavena pracovní neschopnost. Pojišťovna také hradí doprovod pacienta, kteří nejsou schopni samostatně fungovat, jako je tomu u dětí a nesoběstačných osob. [3]

### **1.10.2 Příspěvková lázeňská péče (PLP)**

Příspěvková lázeňská péče je pro pacienty s méně závažnými onemocněními. Příspěvková, jak je již z názvu jasné, znamená, že pojišťovna na lázeňskou péči pouze přispívá. Pojišťovna hradí pouze léčebné náklady, další služby jako je ubytování, stravování, dopravu a lázeňský poplatek si pacient hradí sám, pokud tedy nerozhodne revizní lékař jinak. Tento typ příspěvkové péče čerpají klienti především v rámci své dovolené, kdy ji mají nárok čerpat pouze jednou za dva roky. Doporučená délka pobytu u příspěvkové péče je 14 dní, ale ve výjimečných případech, pokud to navrhne vedoucí

lékař zdravotnického zařízení a schválí to revizní lékař pojišťovny, může být délka léčby prodloužena na 21 dní. [3]

### **1.10.3 Samoplátci**

V tomto případě si veškeré léčebné i další náklady spojené s pobytem a léčbou hradí klient sám. Není mu tedy poskytnut žádný finanční příspěvek od pojišťovny, protože na něj ze zdravotního hlediska nemá nárok. Délka pobytu tedy není nijak limitována. Veškeré služby spojené s léčbou, pobytem a stravováním si klient hradí sám, záleží tedy na jeho finančních možnostech. Pro zahraniční klienty je to jediný možný způsob návštěvy lázní v ČR. [3]

## **1.11 Služby lázeňských zařízení**

**Léčebné služby** zahrnují nabídku léčebných procedur s využitím přírodních léčebných zdrojů. Tyto služby zahrnují také lékařské prohlídky a vyšetření, podle kterých je pacientovi sestaven individuální léčebný plán na celou délku pobytu. Množství a druh léčebných procedur je určen podle zdravotního stavu pacienta a indikací lázní.

**Ubytovací služby** bývají poskytovány v lázeňských domech, hotelech, penzionech nebo ubytování v soukromí. V lázeňských domech nebo penzionech bývají ubytováni hlavně pacienti, kterým pobyt platí pojišťovna, kdy tato zařízení mají interní lázeňské zařízení. Pokoje bývají rozčleněny na dané kategorie, kdy zde musí být dodržována přísná hygienická pravidla, pokoje musí být dostatečně vybaveny a personál musí mít odpovídající vzdělání. V penzionech nebo v soukromém ubytování bývají ubytováni především samoplátci.

**Stravovací služby** jsou další nedílnou součástí služeb, které lázeňská zařízení poskytují. Jídelna bývá většinou rozdělena podle jednotlivých skupin pacientů (podle zdravotního stavu), tak aby pro ně stravování bylo pohodlné. Pacientům, kteří mají potíže spojené s onemocněním nebo mají poraněnou páteř, jsou například snídaně donášeny přímo na pokoj. Pokud má lázeňské zařízení menší jídelnu, bývá každá část denní stravy rozdělena na etapy. Pacienti, kteří jsou v lázních samoplátci, mají oddělený prostor jídelny a to i z důvodů toho, že mají možnost výběru z více jídel.

**Kulturní a společenské služby** jsou například divadlo, koncerty, kolektivní sporty, filmy a jiné společenské a taneční večery. Tato služba pomáhá pacientům se odreagovat

od každodenního lázeňského léčebného režimu. Přispívá jim také k psychickému zdraví, kdy se mohou seznámit s novými lidmi a najít si třeba i nové přátele. Jelikož pro některé pacienty pobyt v lázeňském zařízení může být skrze jeho zdravotní stav nebo odpoutání od rodiny deprimující, těmito společenskými službami se může jeho psychický stav zlepšit.

**Doplňkové služby** zahrnují prodej suvenýrů, kde pacienti mohou koupit suvenýr jako památku na jejich léčebný pobyt třeba rodině. Mezi dalšími doplňkovými službami jsou kadeřnictví, manikúra, pedikúra, butiky a další. [3]

## **1.12 Postup při vyslání pacienta do lázní**

Aby mohl být pacient vyslán do lázeňského zařízení na náklady všeobecného zdravotního pojištění, musí být správně postupováno podle platného zákona o veřejném zdravotním pojištění.

### **1.12.1 Návrh na lázeňskou péči**

Tento návrh musí být vypsán praktickým nebo odborným lékařem, který se při psaní tohoto návrhu musí řídit podmínkami, které jsou stanovené v Indikačním seznamu chorob. Tento seznam obsahuje 11 indikačních skupin. Každé lázeňské zařízení má své hlavní a další vedlejší indikace, na které jsou v lázeňském zařízení podle dostupných přírodních zdrojů a léčebných procedur zaměřené. Další důležité kritérium je určení stupně naléhavosti nástupu do lázní, a to buď I. nebo II. stupeň, podle toho, jak naléhavě potřebuje pacient léčbu. I. stupeň se dává, vzhledem ke zdravotnímu stavu pacienta, a to pokud pacient potřebuje nastoupit do léčebného procesu z nemocničního lůžka po operaci přímo na léčení, II. stupeň nebývá až tak naléhavý a pacient může nastoupit až po určité době. Po vyplnění tohoto návrhu praktickým nebo odborným lékařem je tento návrh podán na danou pojišťovnu ke schválení. Každá pojišťovna má svého revizního lékaře, který tyto návrhy schvaluje nebo zamítá. Po schválení návrhu příslušná zdravotní pojišťovna hradí dané náklady léčby pacienta. V návrhu na vyslání pacienta do lázní musí být uvedeno:

- 1) Indikace, kvůli které pojištěnci navrhuje pobyt v lázeňském zařízení s léčebně rehabilitační péčí.

- 2) Seznam jiných nemocí, pokud pacient nějaké má, a také jeho pravidelnou medikaci,
- 3) Váhu a výšku pacienta, informace, zda je závislý na návykových látkách jako třeba nikotinu,
- 4) Pokud se jedná o pacienta staršího 40 let, tak musí být uvedeny hodnoty EKG,
- 5) Vyšetření a jejich výsledky, kvůli kterým je pacient uveden do dané indikační skupiny,
- 6) Pokud se jedná o pacienta staršího 70 let, musí být jednoznačné stanovisko internisty o schopnosti pojištěnce absolvovat léčebně rehabilitační péči,
- 7) Pokud se jedná o dítě nebo dorostence, musí být uvedeno stanovisko dětského lékaře pro děti a dorost o tom, jestli je pacient schopný absolvovat lázeňskou léčebně rehabilitační péči.

#### **1.12.2 Odeslání návrhu do zdravotní pojišťovny a schválení**

Každá pojišťovna má svého revizního lékaře, který hodnotí, zda jsou dodrženy všechny podmínky dané zákonem a odborná kritéria dle vyhlášky Ministerstva zdravotnictví ČR. Tento lékař dále také určuje, do kterého lázeňského zařízení bude pacient předán k léčbě, a to podle Indikačního seznamu.

#### **1.12.3 Odeslání návrhu do lázeňského zařízení**

Po schválení návrhu revizního lékaře, zašle příslušná zdravotní pojišťovna návrh do lázeňského zařízení. Lázeňské zařízení bývá určeno podle typu schválené formy úhrady pojišťovny. Pokud je pacientovi schválena komplexní lázeňská léčebně rehabilitační péče, určuje lázeňské zařízení pacientovi zdravotní pojišťovna, která zašle do daného zařízení návrh na přijetí pacienta do své péče.

Pokud je pacientovi schválena pouze příspěvková lázeňská péče, pacient si může sám v rámci lázeňských míst daných vyhláškou Ministerstva zdravotnictví ČR zvolit, ve kterém lázeňském zařízení se bude léčit.

#### **1.12.4 Výzva pacientovi k nástupu**

Doba, během které musí pacient nastoupit do lázeňského zařízení k léčení je podle stupně naléhavosti. U I. stupně naléhavosti je to obvykle jeden měsíc od data vystavení návrhu, u stupně II. to bývají nanejvýš tři měsíce. Děti a dorost musí nastoupit do léčebného

zařízení během šesti měsíců. Pokud pacientovi vyprší tato lhůta, od vystavení návrhu, poukaz na lázeňskou léčbu mu propadá a musí si žádat o léčbu znovu.

Lázeňské zařízení, do kterého byl poslán návrh na přijetí pacienta do léčebně rehabilitační péče a dané zařízení jej schválí, zašle pojišťenci předvolání k nástupu do lázní a to nejméně 5 dní před zahájením léčebného procesu, a to jak u komplexní příspěvkové lázeňské péče, tak i u příspěvkové lázeňské péče. Předvolání musí obsahovat termín nástupu, který je závazný, místo nástupu a pokyny k pobytu. Pokud pacient nemůže v určený termín do lázní nastoupit, musí to neprodleně oznámit zdravotní pojišťovně a danému lázeňskému zařízení. Musí to však být pouze nepředvídatelné okolnosti jako např. úmrtí v rodině, hospitalizace nebo onemocnění.

### **1.12.5 Pobyť v lázeňském zařízení**

Po příjezdu do léčebného lázeňského zařízení musí pacient projít daným přijímacím postupem. Jako první navštíví přijímací kancelář, která mu vystaví ubytovací a lázeňský průkaz. Další postup je vyřízení ubytování, kdy mu na recepci sdělí veškeré informace, týkající se ubytování a pokoje. Poté musí každý pacient podstoupit vstupní lékařskou prohlídku, podle které se dále určí léčebný režim a postup pacienta. Podle této léčebné prohlídky pacient dostane rozpis s podrobným časováním procedur po celou dobu pobytu. Nakonec zařadí pacienta do určité stravovací skupiny, přidělí mu jídelnu a místo.

Základní vstupní lékařské vyšetření u lázeňského lékaře, které trvá přibližně 30 minut, musí podstoupit všichni pacienti jak komplexní, tak i příspěvkové lázeňské péče, protože z tohoto vyšetření se určuje anamnéza, podle které dále lékaři určí následné odborné interní a rehabilitační vyšetření. Na základě všech těchto vyšetření je poté pro klienta sestaven terapeutický program.

U pacientů, kteří jsou samoplátci probíhá pouze základní lékařská konzultace, díky které se zjistí zdravotní stav pacienta a jsou mu podle ní doporučené rehabilitace a léčby. Tato lékařská konzultace trvá většinou 15 minut.

Po těchto základních lázeňských vyšetřeních předepíše lékař individuálně léčebný program, který zahrnuje nejvhodnější procedury, využití léčivých vod a rehabilitace.

Léčebný program probíhá ve většině lázeňských zařízení od pondělí do soboty, většinou dopoledne. V neděli mají klienti volno na odpočinek nebo návštěvy rodinných

příslušníků. Jelikož se jedná o léčbu, nesmí pacienti opouštět lázeňská zařízení a odjíždět například na víkend domů.

Podle potřeby klienta se rozlišují 4 kategorie lázeňské zdravotní péče:

- a) Soběstačný člověk, který se o sebe dokáže postarat sám a nepotřebuje nadstandardní péči (dospělé soběstačné osoby a děti nad 10 let).
- b) Částečně soběstačný člověk, který se o sebe dokáže postarat sám, ale k některým úkonům potřebuje asistenci a děti ve věku 6-10 let.
- c) Člověk vyžadující zvýšený dohled, protože není schopen samostatného pohybu bez vozíku a mimo lůžko, a také děti ve věku 2-6 let.
- d) Imobilní nesoběstačný člověk a děti do 2 let.

Pacientům je poskytováno ubytování podle kapacity a dělí se na kategorii A a kategorii B, které jsou rozdílné pro dospělé pacienty a děti a dorost. V obou kategoriích jsou pokoje dvoulůžkové se základním vybavením. Kategorie A je vybavena sociálním zařízením přímo na pokoji. V kategorii B je sociální zařízení společné v prostorách ubytovacího objektu. Jakékoliv další vybavení pokoje, jako například televize, lednice nebo jednolůžko je bráno jako nadstandardní vybavení, které zdravotní pojišťovna nehradí, tudíž si jej pacient podle požadavků hradí sám přímo lázeňskému zařízení. [3]

### **1.13 Lázeňské místo a lázeňský statut**

Pojem lázně vyznačuje jak léčebné zařízení neboli označení podniku, tak i lázeňské místo, ve kterém tyto podniky společně s jinými institucemi vytvářejí tzv. lázeňský ruch. **Přírodní léčebné lázně** jsou podle zákona č. 164/2001 Sb. „*Soubor zdravotnických a jiných souvisejících zařízení sloužících k poskytování lázeňské péče stanovený za přírodní léčebné lázně*“.

**Lázeňské místo** se v lázeňské zákoně č. 164/2001 Sb., ve znění pozdějších předpisů, definuje jako „*území nebo část území obce, popřípadě i více obcí, kde se nacházejí přírodní léčebné lázně*“. Je to místo, kde se vyskytuje přírodní léčivý zdroj, přírodní prostředí, které je neporušené, dále léčebné lázeňské zařízení a odpovídající infrastruktura. Lázně podléhají režimu ochrany v podobě statutu. Aby bylo lázeňské místo prohlášeno, musí být podán návrh a odborný posudek od Ministerstva zdravotnictví ČR, který schvaluje vláda České republiky. Ministerstvo zdravotnictví ČR je také Českým inspektorátem lázní a zřidel. Aby byl udržen statut lázeňského místa, který



vyplývá ze zákona, musí být zajištěny lázeňské služby a ochrana přírodního léčivého zdroje. Pokud se na lázeňském místě provozují také ubytovací služby, má poskytovatel v souladu s vyhláškou nárok na vybírání od klientů, kteří jsou na lázeňském místě z důvodů rekreace nebo léčby lázeňského poplatku, který se dále odvádí do obecního rozpočtu.

**Lázeňský statut** označuje oblast vnitřního území v lázeňském místě. Tato oblast je určena zásadně pro lázeňský provoz. Tento statut vymezuje činnosti, které mají být v lázeňském místě zakázány nebo omezeny. Jsou to například protiepidemiologická opatření, opatření týkající se dopravy, zajištění klidu, zásobování i služeb cestovního ruchu.

**Léčebný režim** vyznačuje uspořádání dne, v jehož průběhu jsou čerpány i služby cestovního ruchu. Jde o tzv. ošetřovací den, který je produktem lázeňských léčebných ústavů. [3]

## 1.14 Léčivé zdroje

**Přírodní léčivý zdroj** má vhodnou vlastnost pro léčebné využití. Patří sem přirozeně se vyskytující minerální vody, plyny nebo peloidy. O výskytu těchto zdrojů musí mít lázeňská zařízení osvědčení, které je vydáno podle lázeňského zákona. Využívat zdroje lze pouze na podkladě povolení, které vydává taktéž ministerstvo. V České republice má oprávnění vydávat toto osvědčení Ministerstvo zdravotnictví ČR.

Minerální voda je podzemní voda, která se přirozeně vyskytuje a má původní čistotu s obsahem rozpuštěných pevných látek které jsou nejméně 1 g/l nebo obsahuje rozpuštěný oxid uhličitý s obsahem nejméně 1 g/l nebo může také obsahovat jiný chemický prvek, který je pro zdraví významný.

K tomuto zdroji vydává Ministerstvo zdravotnictví ČR podle splněných požadavků zákona osvědčení o zdroji, povolení k využití zdroje, dále je určen správce zdroje a další uživatelé zdroje.

Obor, který se zabývá problematikou, která je spojena s těžbou, vedením, akumulací a využíváním přírodních léčebných prostředků v oboru lázeňské léčby se nazývá balneotechnika. Odborný dohled pro tuto problematiku vykonává tzv. balneotechnik, který musí být držitelem osvědčení o odborné způsobilosti.

Dalším pojmem souvisejícím s léčivými zdroji je balneologie, což je nauka o léčivých zdrojích, jako jsou léčivé vody, lázně, jejich využití při léčbě a účinky na lidský organismus.

Aby nebyly narušeny chemické, fyzikální a mikrobiologické vlastnosti a zdravotní nezávadnost zdroje, musí být tento zdroj v ochranném pásmu, který slouží k ochraně zdroje před nepříznivými činnostmi.

Ochranné pásmo je rozděleno na dva stupně.

Ochranné pásmo I. stupně bývá vyznačeno na území na kterém se nachází okolí výstupu zdroje.

Ochranné pásmo II. stupně bývá označeno pro ochranu zřídelní struktury zdroje.

Všechny vody, které se nachází pod zemským povrchem, se obvykle dělí na vody prosté a vody minerální. Vody prosté jsou ty, které nesplňují kritéria proto, aby byly zařazeny do skupiny minerálních vod. Minerální vody musí obsahovat některé zvláštní chemické nebo fyzikálně-chemické vlastnosti.

Zda se jedná o vodu minerální se zpravidla určuje podle pěti kritérií:

- Celkové množství rozpuštěných pevných látek,
- Obsah oxidu uhličitého,
- Teplota,
- Radioaktivita,
- Obsah některých důležitých látek.

**Minerální vody** obsahují minimálně 1 gram minerálních látek na 1 litr vody a mají při vývěru teplotu vyšší než 20 °C. Dělí se podle teploty, obsahu soli, chemického složení a tlaku.

Podle teploty:

- Studené – do 20 °C,
- Teplé (akrotermy) – nad 20 °C,
- Termální – 20-37 °C,
- Hypertermální - 37-50 °C,
- Vřídla – nad 50 °C.

Dále se minerální vody dělí na kyselky (prosté, zemité a alkalické) a prameny (slané, alkalické, sirné a železnaté). Jsou to nejvíce využívaným přírodním léčivým zdrojem, který se používá k pitným kúram, koupelím, inhalaci nebo podvodním masážím. Přírodní

vývěry minerálních vod se musí nejprve technicky upravit, aby mohly být dále používány pro lázeňské účely.

**Zřídelní plyny** jsou plyny, které bývají obsaženy přímo v minerálních vodách nebo přímo vyvěrá z podloží. Obsahují kysličník uhličitý. Tyto plyny se jímají, aby se dále mohly využívat k léčbě v podobě plyných koupelí nebo se aplikují formou injekcí za účinkem uvolnění bolesti. Radioaktivní plyny neboli radonové emace, patří mezi zvláštní druh léčivých plynů, které vznikají při rozpadu některých radioaktivních prvků.

**Peloidy** jsou látky vzniklé v přírodě geologickými procesy, které se dále používají v rozmělněném stavu smíchané s vodou. Patří mezi ně rašelina, slatina a bahno, které mohou mít organický či anorganický původ. K léčbě jsou využívány nejen přírodní peloidy, ale také umělé. Peloidy vznikají hromaděním odumřelé rostlinné hmoty v rašeliništích nebo slatiništích, jejichž ložiska jsou na území České republiky velmi hojná, ale většinou se nachází mimo lázeňská místa. Jsou však místa, která jsou výjimkou jako jsou Mariánské Lázně, Františkovi Lázně nebo lázně v Třeboni a Bechyni. Peloidy se léčí především revmatické choroby.

**Léčivé klima** působí příznivě především na fyziologické funkce organismu. Léčivé klima bývá na místech, kde je relativně dlouhý sluneční svit, nejsou zde velké teplotní rozdíly a spad prachu nepřesáhne 5 g na 1 m za měsíc a je zde vlhkost vzduchu v průměru 80 % za měsíc. [3]

## **2 Charakteristika a analýzy lázeňského zařízení Teplice nad Bečvou**

Lázeňské zařízení Teplice nad Bečvou se nachází v Moravské bráně, v údolí řeky Bečvy nedaleko města Hranice. Díky jeho lokalizaci je vhodným místem pro relaxaci a léčebný pobyt. Tyto lázně mají unikátní přírodní zdroj, kterým je minerální voda bohatá na oxid uhličitý, nazývána Teplická kyselka. V současné době patří zařízení mezi špičková kardiorehabilitační centra a je také první zařízení tohoto druhu v celé České republice. Je vhodné především pro pacienty po kardiochirurgických operacích, kteří potřebují časnou kardiorehabilitaci. Zařízení se specializuje nejen na choroby srdce, ale také na nemoci onkologické, nemoci z poruch látkové výměny a žláz s vnitřní sekrecí, nemoci pohybového ústrojí nebo nemoci nervové. Mohou se zde léčit i děti již od 1,5 roku. Zařízení kromě léčebných procedur nabízí i relaxační a wellness procedury, které jsou stále rozšiřovány. [6]

### **2.1 Historie lázní**

Počátky lázeňství v Teplicích nad Bečvou vznikly v roce 1520, kdy první zmínka o lázních byla v historických pramenech v Registrech lučních rožmberských panství Helfenštejnského. První základ k využití lázeňského místa položil Jan Kropáč, jenž byl tehdejší majitel hranického panství, kdy roku 1553 nechal vybudovat kamennou nádrž se střechou ke koupání, do které byly poté svedeny nejvydatnější prameny termální kyselky. Díky tomu také patří toto lázeňské zařízení k jednomu z nejstarších na Moravě.

Lázně měly velký úpadek kvůli válečným událostem třicetileté války, kvůli kterému se začaly znovu rozvíjet až v 18. století, kdy v roce 1711 byla vybudována zděná patrová lázeňská budova s dřevěnou galerií, která byla umístěna na břehu řeky Bečvy. V přízemí této budovy bylo 12 vanových kabin, kuchyně a byt správce lázní. Dále bylo v prvním patře 6 vanových kabin a jídelna. Do těchto vanových kabin byla voda donášena v konvích, a to bylo zpoplatněno. Tato budova však byla po sto letech zbořena a na jejím místě byla postavena budova nová.

V roce 1802 byla na přání lázeňských hostů postavena dřevěná lávka, která spojovala lázeňské objekty levého a pravého břehu a to proto, že do tohoto roku se bylo možné

dostat z jednoho břehu na druhý pouze vratnou loďkou s převozníkem. Tato dřevěná lávka však musela být velmi často kvůli povodním a toku ledů opravována, proto v roce 1807 nechal hranický vrchnostenský správce návrh na vystavení pevného dřevěného mostu, ale tento návrh však byl z důvodu velkých finančních nákladů zamítnut. Až v roce 1967 byl vybudován první železobetonový most.

V 30. letech minulého století prošly budovy lázeňských zařízení v Teplicích nad Bečvou velkými rekonstrukcemi. Nejstarší budovou lázní je pavilon Bečva, který byl zrekonstruován v roce 1931. V roce 1924 bylo postaveno nové sanatorium Moravan, které se dříve nazývalo Ozdravovna pro muže a ženy. Další budovou je Lázeňský dům Slovenka, který byl realizován v roce 1925. Mezi lety 1928 a 1929 byl postaven hotel Klíč, který byl později přejmenován na Sokolovo, který byl v roce 1989 zrekonstruován a nově pojmenován názvem Janáček. Mezi nejvýraznější budovy 30.let patří lázeňský dům Praha. Poslední penzion byl postaven v letech 1932-33 J. Pušnera, který je dnešní dětskou léčebnou pod názvem Radost.

V období 2. světové války byl celý areál lázní kontrolován vojenskou okupační správou a prostor byl vyhrazen pouze německým občanům. Kvůli tomu se v lázeňských domech do konce 2. světové války, objevovaly pouze ranění němečtí vojáci a německá mládež.

Po válce od roku 1945 sloužily lázně jako zotavovna pro sovětské letce a poté avšak omezeně byla opět poskytována péče českým pacientům. Až do roku 1947, kdy proběhly velké nezbytné opravy budov, byly lázně opět otevřeny bez omezení.

V roce 1953 si převzala lázně do své správy Ústřední rada odborů v Praze, od které byly dále převzaty do státní správy. 18. dubna 1957 se lázně dočkaly vyhlášení lázeňského statutu.

Dnes jsou lázně akciovou společností, a to od roku 1992. Lázně patří mezi špičková zařízení v České republice, díky profesionálnímu personálu a vybavení. Lázně se specializují na moderní rehabilitační léčbu pacientů s počínajícími srdečně-cévními potížemi, prevenci vzniku srdečních a mozkových příhod a klienty po kardiochirurgických a invazivních výkonech. [6]

## 2.2 Teplická kyselka

Teplická kyselka je přírodní léčivý zdroj, který vyvěrá na zemský povrch již statisíce let v údolí řeky Bečvy. Jan Kropáč, který byl majitelem panství nechal v roce 1553 svést vyvěrající prameny kyselky do kamenné nádrže a tím se od té doby datuje i vznik lázní. Teplická kyselka je v teplických lázních využívána především k lázeňské rehabilitační péči při nemocech onkologických, oběhové soustavy, pohybového aparátu a při poruchách látkové výměny a žláz s vnitřní sekrecí. Minerální voda se dnes čerpá ze čtyř pramenů. Kropáčův pramen, který je nejstarším pramenem a nachází se v těsné blízkosti léčebného domu Bečva a rovněž zásobuje jej i dětskou léčebnu Radost. Druhý vrt vznikl v roce 1959 a jmenuje se podle zakladatele města Hranice-Jurika. Tento pramen jde do pítek a zásobuje lázeňské domy Moravan a Janáček. Třetí pramen je pojmenován Gallašův, a to podle hranického rodáka Gallaše, ale jelikož má velmi nízkou vydatnost, nyní slouží jako záložní vrt. Čtvrtý vrt byl proveden v roce 1981, takže jde o nejnovější vrt, který nese název HV301. Tento vrt však slouží také pouze jako záložní. Teplická kyselka je ideální k používání pro procedury, jelikož obsahuje ve velkém množství oxid uhličitý, který má léčivé účinky. Další důležitou složkou, kterou tato minerální voda ve velkém množství obsahuje je vápník. Množství spotřebované této minerální vody v celých lázních za rok je přibližně 60 000 m<sup>3</sup>. Pro zajištění neměnnosti minerální vody se každý rok dělají rozbory na hlavní látky a jednou za 5 let se provádí komplexní rozbor, ze kterého se zjistí úplně vše. Použitá minerální voda z vany po uhličitě koupeli se musí nejdříve zchladit na 15 °C a poté je vypuštěna do řeky Bečvy. [6]

## 2.3 Procedury poskytované v lázeňském zařízení Teplice nad Bečvou

**Uhličitá koupel** nebo uhličitá koupel s rašelinou se provádí ve vanách v neředěné uhličitě vodě, která se ohřívá přímo na teplotu 33-34 °C. Trvání této koupele bývá obvykle 15 minut a poté následuje suchý zábal, ve kterém pacient odpočívá dalších 15 minut. Tato koupel slouží především k rozšiřování cév, díky oxidu uhličitému, který se přes kůži vstřebává do krevního oběhu. Po této proceduře dochází ke zlepšení prokrvení srdce, mozku, ledvin, k poklesu a stabilizaci zvýšeného tlaku krve, k úpravě výměny látkové a vyplavování jejích produktů. Dalším účinkem této koupele je uvolnění svalového napětí a celkové osvěžení organismu.

**Uhličité koupele s přísadami** je například ovesná nebo brusinková koupele. U ovesné koupele je do uhličité vody přidávána speciálně upravená, jemně mletá ovesná mouka. Ovesné koupele mají dlouholetou ověřenou tradici. Pomáhá především ke zklidnění kůže při jejím podráždění a svědění, ale také po bodnutí hmyzem. Tato koupele má na kůži velmi příznivé účinky, protože ji celkově hydratuje a zjemňuje a kůže je poté velmi hladká a jemná. Brusinková koupele má především antioxidační účinky a je velmi aromatická, takže dokáže pokožku příjemně provonět. Dále bývá do uhličité koupele přidávána sůl z mrtvého moře, která zlepšuje revmatické, artritické a kožní nemoci, jako je lupénka, ekzémy a alergie. Uvolňuje bolest těla a svalů, vyživuje a uklidňuje pleť a stimuluje cirkulaci krve. Pokud jsou koupele pravidelně opakovány, probíhá proces detoxikace a regenerace pokožky.

**Celotělová vířivá lázeň** má teplotu vody 36-38 °C. Je to vana, která je do ¾ naplněná vodou, která je vířena vodní turbínou. Doporučená délka pobytu ve vířivé lázni je 20 minut. Poskytuje jemnou masáž a uvolnění svalového napětí a celkovou relaxaci těla. Kromě celotělové vířivé lázně se provádí také vířivá nožní lázeň, která probíhá v sedací vaně, ve které pomocí trysek pod tlakem proudí voda, kdy v této vaně má klient ponožené nohy a teplota vody je kolem 34 °C. Tato procedura zlepšuje odtok krve žilním a lymfatickým systémem, zabraňuje otokům a zlepšuje metabolismus.

**Suchý plynový bazén** dolních končetin je forma suché uhličité koupele, ve které je obsažen oxid uhličitý, který má vazodilatační účinek. Jeho vlastnosti jsou takové, že je těžší než vzduch a chová se jako voda. Plynové bazénky sice nemají takové účinky jako koupele uhličité, ale jsou vhodné pro pacienty s porušenou integritou kůže. Proces suché nožní plynové koupele je takový, že pacient sedí v pohodlném oděvu s návleky na nahou v suchém bazénu, ve kterém se třísněním minerální uhličité vody, která přitéká u dna bazénu, uvolňuje oxid uhličitý.

Další procedurou je **medovo-mléčný zábal**, který obsahuje kombinaci medu. Je to historicky uznávaná procedura, která má význam blahobytu a dobrého pocitu, dokonce i mocná vládkyně Kleopatra tyto produkty využívala k zachování mladistvého a krásného vzhledu. Tato procedura probíhá formou peelingu, který společně s cukrem účinně odstraňuje povrchovou vrstvu odumřelých buněk, dále je podávána vyživující maska, která podporuje prokysličení všech tkání. Tento zábal celkově podporuje imunitní systém, napomáhá k vitalitě a pružnosti pokožky.

**Brusinkový celotělový zábal** je velmi příjemnou formou regeneračního zábalu, který poskytuje zjemnění pokožky, při vysušené pokožce, která je vystavena každodennímu stresu. Účinky zábalu jsou především vyhlazení a zjemnění pokožky, ale také napomáhá obnově psychických sil.

**Zábal celého těla z bahna Mrtvého moře** je procedura, ve které je použito bahno z Mrtvého moře, které obsahuje velké množství minerálů a solí, díky kterým dochází k celkovému uvolnění a posílení organismu. Má především přirozeně čistící účinky, díky kterým odstraňuje toxiny, přebytečnou mastnotu a odumřelé buňky z kůže, dále také povzbuzuje látkovou výměnu a podporuje krevní oběh. Tato léčba je vhodná při lupénce a ekzematických onemocněních, protože má velmi regenerační účinky.

**Lokální tepelné zábaly** jsou poskytovány pomocí tepelných obkladů, které napomáhají uvolnění zvýšeného napětí svalů a vaziva, zvýšeného napětí svalů a snížení bolesti. V této formě procedury jsou příkládány parafínové obklady, které jsou v tekutém stavu, kdy se využívává tepla, které vzniká přeměnou do tuhé formy. Je použito parafango, jenž je čistý parafín smíchaný s bahnem, které je ze sopečných severoitalských jezer, obsahující minerální látky, kterými jsou uhličitany, sloučeniny vápníku, železa a síry. Dále se do lokálních tepelných zábalů používá i rašelina, která přidává efekt jodu, síry nebo iontů, které jsou částečně vstřebané přes kůži. Tyto zábaly probíhají tak, že se rašelina přiloží na doporučené místo ve vrstvě 3-5 cm při potřebném množství zábalové směsi o teplotě 38-48 °C, a to přímo na kůži.

Dalšími procedurami, které lázně v Teplicích nad Bečvou poskytují jsou masáže, jejichž nabídka je opravdu široká.

**Brusinková** částečná klasická masáž je vhodná pro uvolnění namoženého svalstva a pro celkovou regeneraci pohybového aparátu. U této masáže je použit i rakytníkový olej, který má účinky proti stárnutí kůže a zanechává tak pokožku jemnou a vláčnou.

Další hluboce relaxační masáží je **madagaskarská** masáž celého těla, která velmi dobře působí na celou řadu onemocnění, ale také posiluje duševní i tělesné zdraví, uvolňuje stres a napětí, tlumí bolest zad a kloubů, zlepšuje krevní oběh a detoxikuje organismus. Madagaskarská se jmenuje proto, protože jsou při ní používané přírodní madagaskarské oleje a příkládají se drahé kameny.

**Thajská** olejová masáž je známá již od starověku, v dobách Buddhy. Při této masáži jsou využívány prvky tradiční thajské masáže, čínské medicíny, indické ájurvědy a speciálních



masážních olejů. Masáž spočívá v působení síly na energetické dráhy jednotlivých orgánů lidského těla, a na jejich tlakové body, takže je celé tělo podrobena systematické tlakové masáži, kdy je postupováno od temene hlavy, přes šíji, páteř, zádové svaly, paže a nohy, včetně prstů. Díky tomu dochází k odblokování energií v těle a uvolnění kloubů, svalů, šlach a protažení páteře.

Částečná **medová** masáž je vhodná při celkovém nervovém vyčerpání, napětí a stavech neklidu, civilizačních chorobách, poruchách krevního oběhu a revmatických onemocněních. Díky medu se odstraňují toxiny z těla, které tělo nahromaduje ve svých tkáních a jsou vylučovány formou gumovitých výměšků na problémových částech těla.

Velmi známá forma masáže je masáž lávovými kameny, které mají relaxační účinky a tím uvolňují ztuhlé svaly a napomáhá funkci lymfatického systému. Kameny se nahřívají ve speciální nádobě, do které jsou ponořeny do vodní lázně, která má teplotu 45 až 55 °C. Nejdříve se kameny přikládají na tělo a rychle se jimi po těle rychlými pohyby přejíždí, a poté jsou pokládány na tělo, pro uvolnění problematické části těla nebo můžou být také vkládány do rukou.

Kromě celotělových masáží jsou poskytovány také masáže pouze nohou, rukou nebo relaxační masáž obličeje.

Dále masáže přímo zaměřené na **lymfodrenáž**, která pomáhá k normálnímu a udržovacímu vztahu mezi prouděním krevního a lymfatického systému. Masáž tak napomáhá ke zlepšení návratu žilní krve a lymfy, a tím dochází ke zmírnění otoků horních a dolních končetin. Kromě ruční lymfodrenáže existuje i lymfodrenáž přístrojová, při které má pacient vsunuty končetiny do přístroje, který v manžetách postupně šíří tlakové vlny. Tento moderní přístroj má několik funkcí a programů, díky kterým lze dávkovat směr, tlak, rozsah i frekvenci tlakové vlny tak, aby byl efekt pro daného pacienta co nejlepší.

**Masážní pás** je poháněn elektrickou energií a má 4 stupně rychlosti. Používá se na masírování zad, bederní páteře a dolních končetin.

Poslední poskytovanou procedurou je **polárium**, které poskytuje unikátní chladovou terapii. Tato terapie využívá vlivu velmi nízkých až extrémních teplot pro působení na lidský organismus. Probíhá v místnosti, kde je teplota okolo -120 °C a ve které pacient bývá po dobu dvou až tří minut ve speciálním oděvu, který se skládá z trička, šortek, podkolenek, rukavic a čelenky.

Ceník a délka trvání všech těchto procedur pro samoplátce je uveden v aktuálním Ceníku procedur, který je dostupný přímo v lázních nebo na internetových stránkách lázní.

## **2.4 Léčba hrazená zdravotní pojišťovnou**

Lázně Teplice nad Bečvou se specializují na tyto indikace (+příklady):

- Nemoci onkologické – zhoubné nádory
- Nemoci z poruch výměny látkové a žláz s vnitřní sekrecí - cukrovka
- Nemoci oběhového ústrojí – stav po infarktu, onemocnění tepen končetin, stavy po transplantaci srdce
- Nemoci nervové – stavy po poraněních a operacích mozku nebo míchy, Parkinsonova nemoc
- Nemoci pohybového ústrojí – stavy po úrazech pohybového ústrojí a po ortopedických operacích, po amputacích dolních končetin, bolestivé syndromy šlach, svalů nebo kloubů

## **2.5 Pobyty poskytované lázněmi v Teplicích nad Bečvou**

- Rekondiční pobyty
- Pobyty pro sportovce
- Pobyty pro Dárce krve a kostní dřeně
- Komplexní lázeňská péče
- Příspěvková lázeňská péče
- Odborný léčebný ústav

### **2.5.1 Rekondiční pobyty**

Jsou vhodné pro firmy, které mají programy péče o zdraví zaměstnanců. V dnešní době spousta společností a firem podporují finančními příspěvky, které hradí buď plně nebo částečně, svým zaměstnancům na dovolenou, rekondiční nebo ozdravné pobyty. Nabízí také lázeňské pobyty přímo pro vybrané profesní skupiny, pro které je kvůli výkonu určitého povolání vhodná prevence možných zdravotních rizik, ale také obnova fyzické a duševní kondice a celková relaxace. Firmám je k dispozici velká řada služeb, které lázně poskytují jako je třeba školící a konferenční místnost nebo sál s kapacitou 30 až 70 osob,

lázeňské procedury, sportovní aktivity i zdravou stravu a mnoho dalšího. Je zde i možnost na požádání rezervace celých komplexů.

### **2.5.2 Pobyty pro sportovce**

Lázně nabízí pestrou nabídku léčebných i komerčních procedur, díky kterým tělo regeneruje, ale také zároveň zvyšuje fyzickou výkonnost, takže jsou vhodné i pro sportovce. Sportovec má v lázních možnost celkové zdravotní prohlídky včetně EKG a biochemického vyšetření moče a krve. Je zde nabídka i individuálního tréninku pod odborným vedením fyzioterapeutů. Sportovci zařízení navštěvují především se záměrem celkového uvolnění a prokrvení svalů, které jsou jim poskytovány ze široké nabídky procedur a masáží. Nejoblíbenější metodou pro rychlou regeneraci sportovců je celotělová chladová terapie v poláriu, ve kterém je teplota vzduchu až -120 °C, a která poskytuje jak posílení výkonnosti, tak i celkovou odolnost organismu. Účinkem tak extrémně nízké teploty je utlumení nervového zakončení, takže člověk po odchodu z polária necítí bolest.

### **2.5.3 Pobyty pro Dárce krve a kostní dřeně**

Dárcům krve, krevní plazmy nebo kostní dřeně poskytuje Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra příspěvek na lázeňskou léčebně rehabilitační péči, který činí na jednoho pojištěnce maximálně 5 000 Kč a z toho minimálně 2 000 Kč na léčení. Lázně Teplice nad Bečvou pojištěncům nabízí speciální nabídky léčebného pobytu ve variantách na 3,4 a 5 nocí, a to již od 4 968 Kč za pobyt. Klient si může vybrat ze tří lázeňských domů, které se však kvůli vybavení liší cenou. V ceně je zahrnuto ubytování pro jednu osobu, plná penze, malá vstupní lékařská prohlídka a vybrané procedury, které jsou omezeny množstvím.

### **2.5.4 Komplexní lázeňská péče**

Tato péče je pro všechny občany ČR, kteří jsou pojištěni u jakékoliv ze zdravotních pojišťoven v ČR. Tato lázeňská péče je plně hrazena pojišťovnou po návrhu zdravotního lékaře a schválení tohoto návrhu revizním lékařem. Zdravotní pojišťovna hradí klientovi lázeňskou léčbu, celodenní stravování a ubytování. Klient je vyzván k nástupu do léčebného zařízení, kdy je mu určen termín nástupu, který je závazný a může být změněn pouze z vážných důvodů, které však musí být sděleny lázeňskému zařízení

s dostatečným předstihem. Pacient je vyzván k nástupu do lázní nejpozději 5 pracovních dnů před nástupem, kdy mu sdělí všechny důležité informace, které jsou potřebné pro pobyt. Druh ubytování je pacientovi udělen podle kapacitních možností lázní. Doprava do lázní však zdravotní pojišťovnou hrazena není, takže si ji pacient musí hradit vlastními prostředky. Lázeňské zařízení poskytuje pacientům moderní léčebné procedury. Každý pacient při nástupu musí projít kardiologickým vyšetřením, aby byla zajištěna úspěšnost léčebného pobytu a diagnostika příčiny zdravotních potíží, a především správný způsob léčby. Žádost o rezervaci pacient musí provést pouze písemnou formou, a to poštou nebo je objednávkový formulář dostupný přímo na stránkách lázeňského zařízení, který se zasílá na e-mailovou adresu lázní. Rezervační poplatek pro rok 2019 činí 1 000 Kč a pro pacienty KPL je nevratný. Pokud pacient splňuje podmínky stanovené zákonem o nemocenském pojištění má nárok na čerpání pro pobyt v lázních dočasnou pracovní neschopnost.

#### **2.5.5 Příspěvková lázeňská péče**

Pacientovi je u příspěvkové lázeňské péče hrazena pouze léčba, ostatní služby jako je ubytování a stravování si klient musí hradit sám. Pacient však musí být ubytován v lázeňském zařízení, není tedy možné, že by dojížděl na léčebné procedury z domova. V lázních Teplice nad Bečvou lze příspěvkovou lázeňskou péči čerpat pouze v kombinaci s plnou penzí nebo polopenzí. Stejně jako u KPL je pacient po schválení zdravotní pojišťovny a posláni do lázeňského zařízení předvolán k nástupu léčebného pobytu a to nejpozději 5 pracovních dnů předem před nástupem. Žádost o rezervaci pobytu je opět možná pouze písemnou formou nebo elektronickou formou objednávkového formuláře zaslání na e-mail lázní. Pacientovi, který čerpá PLP, není vystavena dočasná pracovní neschopnost.

#### **2.5.6 Odborný léčebný ústav**

Lázně Teplice nad Bečvou jsou od roku 2009 odborný léčebný kardiorehabilitační ústav, jenž je také prvním zařízením v České republice. Ústav je vybaven moderním monitorovacím zařízením, které pokud je to u pacienta potřebné, umožňuje sledovat EKG křivku, krevní tlak, saturaci organismu kyslíkem a dechové funkce. Mezi vybavením pracoviště patří také přístroje pro okamžitou resuscitaci a do jednotlivých pokojů je veden centrální rozvod kyslíku. Pacienti jsou v ústavu pod neustálým dohledem lékařského

týmu a zdravotnického personálu. Pacient je podle aktuálního zdravotního stavu první dny umístěn buď na překladové lůžko, kde je zvýšený dohled nebo na standardní lůžko. Pokud je pacient umístěn na lůžko se zvýšeným dohledem, je po jeho stabilizaci přemístěn na standardní pokoj. Lékař odborného léčebného ústavu podle vstupních vyšetření a aktuálního stavu pacienta provede předpis vhodných léčebných procedur. Aby mohl být pro pacienta sestaven plán pohybové aktivity musí být vyšetřen na bicyklovém ergometru, kdy se podle výsledků vyšetření vypočítá tepová frekvence a díky tomu je stanoven typ a intenzita tréninkové zátěže. Pracoviště echokardiografie slouží k vyloučení eventuálních komplikací v průběhu pobytu. Léčebný plán je soubor léčebných a dietních opatření v životním režimu pacienta, jenž navazují nakardiochirurgickou operaci. Dalším záměrem těchto opatření je zpomalení nepříznivého průběhu nemoci a zamezení akutní příhody nebo operace. Pro snížení bolestivosti kloubů, svalů a pooperačních jizev jsou do plánu zahrnuty vodoléčebné a elektroléčebné procedury a uhličité koupele. V ústavu je k dispozici dokonce i erudovaná lékařka, která pomáhá pacientům, kteří jsou kuřáky a chtějí přestat k odvykání s kouřením. Záměrem kardiorehabilitačního programu je naučit pacienty zdravému způsobu života, a to dostatečnou pohybovou aktivitou a zdravou racionální výživou. [6]

## **2.6 Pobyty pro samoplátce**

Kromě těchto pobytů lázně také nabízí léčebné a relaxační pobyty pro samoplátce, které jsou nabízeny v balíčcích, které jsou zaměřeny na léčbu indikací, podle kterých si klient může vybrat tu, kterou právě potřebuje. U relaxačních pobytů má klient na výběr zažít například lázeňské rozmazlování nebo relaxaci, která je určena přímo ženám. Lázně mají v nabídce také akční nabídky lázeňských pobytů, které jsou několikrát ročně obnovovány.

### **2.6.1 Bonusový program lázní**

Je zde zaveden bonusový program pro stálou klientelu lázní, kteří mohou být držiteli bonusových karet, jejichž platnost je 3 roky. Jedná se o bronzovou kartu, jejíž podmínkou pro získání je uskutečněný a zaplacený pobyt v minimální délce 30 nocí. Držitel této karty má nárok na 5% slevu na další samoplátcecké pobyty a 2x volný vstup na kulturní program konaný v areálu lázní. Stříbrná karta je získána, pokud klient uskutečnil pobyt v délce minimálně 50 nocí a tím získává 10% slevu na další samoplátcecké pobyty, 25% slevu

na hotelové ubytování pro doprovod klienta, který je na KLP nebo PLP v minimální délce 7 nocí a 3x volný vstup na kulturní program. Nejvyšší bonusovou kartou je zlatá karta, která má podmínky k získání alespoň 100 strávených nocí v lázeňském zařízení. Díky zlaté kartě získává 15% slevu na další samoplátecké pobyty, 25% slevu na hotelové ubytování pro doprovod klienta, který je na KLP nebo PLP v minimální délce 7 nocí, volný vstup do bazénu po dobu pobytu, 10% slevu na dokupované procedury, parkování zdarma a volný vstup na všechny kulturní akce.

### **2.6.2 Dárkové poukazy**

Lázně nabízí zakoupení dárkových poukazů, které jsou vhodné jako dárek pro rodinné příslušníky nebo přátele. Nabízí několik dárkových poukazů, které mohou být na danou darovanou částku k čerpání v lázeňském zařízení, dárkový poukaz na pobyt nebo pouze na vybrané procedury. Čerpání dárkového poukazu je však nutné předem objednat.

## **2.7 Ubytovací služby**

Lázeňské zařízení poskytuje mimo jiných služeb také ubytovací služby, které jsou jedním z nejdůležitějších faktorů lázní. Ubytovací služby jsou v lázeňském zařízení poskytovány v pěti lázeňských domech a jedné dětské léčebně Radost. V lázeňském zařízení se jako v každém jiném platí také lázeňský poplatek, který činí 15 Kč na osobu za den.

### **2.7.1 Lázeňský dům Moravan**

Tento dům byl postaven ve dvacátých letech minulého století a leží na v poklidné lázeňské části na údolí řeky Bečvy. Dům je po velké rekonstrukci, která skončila v roce 1996. Poskytuje komplexní lázeňské služby, které souvisí s kardiorehabilitací, ale také služby pro relaxaci a odpočinek, o které se stará individuálně proškolený odborný kolektiv pracovníků. Lázeňský dům poskytuje 69 pokojů a 119 lůžek. K dispozici je klientům 24 hodin denně recepce, na které si můžou kdykoliv zarezervovat nebo objednat veškeré služby, které má lázeňský dům v nabídce. Nabízí velkou nabídku léčebných a relaxačních procedur jako jsou uhlíčitě koupele, kyslíková terapie, EKG a mnoho dalších léčebných kúr.

Pro relaxaci mají klienti možnost využít rehabilitační procedury a bazén nebo wellness centrum, které bylo vybudováno v roce 2009 a obsahuje whirlpool, několik druhů saun a

mokrý bar, ve kterém si klient může dát občerstvení. Nabízí také doplňkové služby, kterými jsou kosmetika, pedikúra, půjčovna cyklistických kol, stolní tenis nebo šachy. Ubytování je možné v pokojích typu apartmán, exklusive a standard plus. Součástí je také příjemná kavárna o kapacitě 50 míst, které je denně otevřena a v letních měsících je její součástí také venkovní terasa.

### **2.7.2 Lázeňský dům Janáček**

Je dominantním lázeňským komplexem, který není pouze pro klienty se zdravotními obtížemi, ale také pro širokou veřejnost k relaxaci a odpočinku. V roce 1929 byla tato stavba realizována a patřila mezi nejvýznamnější projekt, který byl v té době pojmenován jako Grandhotel Klíč a později přejmenován na Sokolovo. Lázeňský dům byl nepřetržitě využíván a v roce 1984 proběhla největší rekonstrukce, jaká do této doby v lázních Teplice nad Bečvou byla. Až v roce 1988 byla rekonstrukce dokončena a následně znovu přejmenována na Janáček. Byla zde vybudována nová ubytovací zařízení, která měla k dispozici 212 lůžek, vlastní stravovací provoz, velká společná jídelna, kavárna a 24hodinová recepce. Další rekonstrukce proběhla v roce 2010, jenž se týkala budovy Janáček B, ke kterému bylo přistavěno 6. patro, vybavené krásným výhledem a luxusními pokoji, pro splnění požadavků i náročnějších klientů. K dnešnímu dni má lázeňský dům k dispozici 155 pokojů a 242 lůžek.

Nabízí širokou nabídku služeb. Patří mezi ně procedury vodoléčby, elektroléčby, rehabilitace, masáže, magnetoterapie, moderní rehabilitační metodu celotělové chladové terapie a mnoho dalšího. Vlastní přístroj Vacushape, který napomáhá přímému spalování tuků v problémových partiích. Mezi doplňkové služby, které dům nabízí solárium, kadeřníka, moderní kavárnu, která nabízí širokou nabídku dezertů a pizz, bowling, tenisové kurty a další. Pořádá také společenské akce pro klienty, kterými jsou například koncerty nebo taneční večery přímo v areálu lázní.

### **2.7.3 Lázeňský dům Praha**

Nabízí luxusní ubytování v prvorepublikovém stylu. V roce 2016 byl kompletně zrekonstruován. Nachází se v atraktivní části, kde dominuje krásnému lázeňskému parku a leží hned vedle kolonády. Ubytování je poskytováno v nově moderně vybavených jednolůžkových a dvojlůžkových pokojích a apartmánech, které mají vlastní příslušenství. K dispozici je 29 pokojů a 55 lůžek. Některé pokoje mají také terasu, díky

kteří si klient může užívat nádherný výhled přímo z pokoje do zeleně. Jsou zde také slunné pokoje, které jsou velmi prostorné a mají klimatizační zařízení. Lázeňský dům Praha má také místní bar, kde si klienti mohou zajít na skleničku dobrého pití nebo třeba na snídani. Pokoje jsou velmi dobře vybavené, mají například lednici s nápoji na přivítání, fén, trezor a mnoho dalšího. [7]

#### **2.7.4 Lázeňský dům Bečva**

Léčebný ústav, který se věnuje především kardiorehabilitaci a je vybaven moderními zdravotnickými přístroji, které se používají k této léčbě. Pro veškerý komfort klientů je zajištěno potřebné zázemí se všemi potřebnými službami. Pro klienty je zajištěn taky individuální a profesionální přístup všech zaměstnanců. Tento lázeňský dům je postaven ve funkcionalistickém stylu a leží přímo v srdci Lázní Teplice nad Bečvou v údolí Moravské brány na břehu řeky Bečvy a dominuje lázeňské kolonádě. Klienti mají možnost ubytování v celkem 78 jednolůžkových nebo dvojlůžkových pokojích s vlastním sociálním zařízením. Počet lůžek v tomto lázeňském domě je 96. V těchto pokojích je také možnost telemetrické monitorace, jenž je bezdrátový přenos dat, který umožňuje sledování reakcí na zátěž pacienta a díky tomu může lékař sledovat a hodnotit vliv léčby. Celodenní stravovací služby jsou poskytovány v lázeňské jídelně.

#### **2.7.5 Lázeňský dům Slovenka**

Tento dům je určen především pro pacienty, kteří čerpají lázeňskou léčebně rehabilitační péči. Dům je postaven ve stylu Art deco a v nabídce jsou zrekonstruované jednolůžkové nebo dvojlůžkové pokoje, které mají vlastní příslušenství a také možnost přistýlky. Nachází se zde 38 pokojů a 54 lůžek. Tento lázeňský dům poskytuje pouze ubytovací služby, další služby, kterými jsou léčebné procedury a stravování jsou klientům poskytovány ve vedlejším Lázeňském domě Bečva, jež je s Lázeňským domem Slovenka propojen zastřešeným koridorem.

#### **2.7.6 Dětská léčebna Radost**

Radost je moderní dětská léčebna, která poskytuje komplexní lázeňskou péči, která je hrazena zdravotními pojišťovnami. Léčebna je určena pro děti a dospívající dorost, kteří mají kardiologické potíže, problémy pohybového aparátu, onkologické a nervové onemocnění nebo obezitu. Léčebný program je připraven individuálně, a hlavně záleží na aktuálním zdravotním



stavu pacienta, ale také je velmi důležité a ovlivňující léčbu doporučení ošetřujících lékařů. Procedury, které má pacient dané v léčebném programu většinou všechny probíhají přímo v dětské léčebně. Děti se v průběhu pobytu účastní speciálního výchovného a vzdělávacího programu. Podle věku zde děti navštěvují buď školku nebo školu, kdy ve svém volném čase je jim připraven program buďto přímo v léčebně nebo různé venkovní aktivity. Děti jsou ubytovány ve dvoulůžkových nebo třílůžkových pokojích, kde jsou společně s dalšími pacienty nebo v samostatných pokojích s rodičem, který je jako doprovod a může s dítětem absolvovat celý léčebný program. Pokud rodiče přijedou své děti pouze navštívit, mohou zde zůstat i několik dní. Kromě komplexní lázeňské péče poskytuje léčebna také samoplátecké léčebné pobyty pro děti a jejich doprovod, a to ve dvou variantách. První variantou je rehabilitační pobyt s individuálně nastaveným léčebným programem, nebo ve druhé variantě je redukční pobyt, v rámci kterého se děti i rodiče seznámí s principy zdravého životního stylu. Je zde k dispozici 26 pokojů a 59 lůžek.

Léčebna se specializuje na:

- Nemoci onkologické,
- Nemoci oběhového ústrojí,
- Nemoci z poruch výměny látkové a žláz s vnitřní sekrecí a nadváhu,
- Nemoci nervové,
- Nemoci pohybového ústrojí.

Přímo v léčebně děti využívají uhličité a přísadové koupele, dále klasické a reflexní masáže, vířivé koupele, parafinové zábaly, kryoterapii, elektroléčbu, která je však rozdílná podle věku dítěte, léčebnou tělesnou výchovu, dechová a relaxační cvičení, dietní výživu a mnoho dalších procedur. Děti skrze jejich věk dochází pouze na plynové koupele a rehabilitační cvičení, které je spojené s plaváním v bazénu. Děti mají zajištěnou zdravotní péči od odborných specialistů, kterými jsou odborný dětský lékař, primář, který má specializaci z fyziatrie, balneologie a léčebných rehabilitací a celkový tým diplomovaných dětských sester, fyzioterapeutů a sanitářů. Vzdělávací a výchovný program je u dětí nezbytnou součástí lázeňské léčby, který probíhá přímo v léčebně, ve které se přímo nachází Speciální základní škola spolu s mateřskou školou a školní družinou. O děti se zde starají speciální pedagogové, kteří zajišťují výuku všech vyučovacích předmětů včetně cizích jazyků. Základní škola je vybavena moderní audiovizuální a počítačovou technikou. V mateřské škole také nechybí moderní nábytkové vybavení a spousta hraček.

## 2.8 Stravovací služby

Stravování lázně nabízí buď formou polopenze nebo plné penze, kterou zajišťují kvalitní kuchyně a na výběr má klient 8 možných diet. V rámci všech pobytů lázně poskytují i možnost vegetariánské stravy. V Lázeňském domě Bečva je umístěna kavárna Bečva venkovní terasou, ve které je široká nabídka kávy, alkoholických a nealkoholických nápojů, ale také jídel především české kuchyně a denně čerstvých zákusků. Další kavárnou v lázeňském zařízení je Kavárna Janáček, která je nově zmodernizovaná a nabízí kromě nápojů také několik druhů pizzy, obložené chlebičky a zákusky. Tato kavárna nabízí i dvě bowlingové dráhy. Příjemnou klimatizovanou kavárnou je Kavárna Moravan, která nabízí široký výběr kávových specialit, míchaných nápojů, odrůdových vín a minutkových jídel. V letních měsících má kavárna otevřenou k příjemnému posezení terasu, která poskytuje krásný výhled do zeleně. Každou sobotu zde probíhají taneční večery s živou hudbou. Ceny ve všech těchto kavárnách jsou velmi přívětivé. Lázeňský dům Moravan nabízí občerstvení přímo ve wellness v tzv. mokřém baru.

V Lázeňském domě Praha a Slovenka jsou podávány pouze snídaně, obědy a večeře jsou poskytovány v nedalekém lázeňském domě Bečva.

Stravování se dělí na výběrovou a základní stravu. Do výběrové stravy patří bufetové snídaně, ve kterých si klient může vybrat ze studených a teplých pokrmů, ovoce, zeleniny, cereálií, jogurtů a teplých a studených nápojů. V lázeňském domě Praha probíhá snídaně formou kombinace servírované a bufetové snídaně. Obědy jsou servírované a zahrnují polévku, výběr ze tří menu, zeleninový salát, ovoce nebo dezert a nápoje. Večeře jsou také servírované a obsahují předkrm, výběr ze tří menu, zeleninový salát a nápoje.

Základní strava je pro klienty, kteří jsou především KLP. Obsahuje snídani, která je kontinentální, na oběd mají klienti polévku a možnost výběru ze tří menu, zeleninový salát, ovoce a nápoje, kterými jsou buď minerální voda nebo čaj. Na večeři je také na výběr ze tří menu a nápoje. Všechny tři denní chody jsou servírované.

V dětské léčebně Radost je podáváno pouze jedno menu. [6]

Diety:

- Racionální,
- Šetřící,
- Antisklerotická,

- Dieta při antikolaguační léčbě,
- Redukční,
- Diabetická,
- Individuální (neslaná, bezlepková, nízkopurinová, bezpurinová),
- Dětská.

U diety racionální je výběr jídla ze tří variant a u diety, která je při antikolaguační léčbě je výběr hlavního chodu ze dvou variant.

## **2.9 Doplnkové služby**

Lázně poskytují také pestrou nabídku vyžití i mimo lázeňské a léčebné procedury. Poloha lázní je díky přírodě všude kolem vhodná například pro odpolední procházky nebo různá sportovní vyžití v přírodě a aktivnímu trávení volného času. Lázně poskytují například tenis, díky vybudovaným tenisovým kurtům, minigolf, stolní tenis a cykloturistiku. Mezi oblíbené aktivity klientů patří i Nordic Walking, jenž je relativně nový druh sportovní aktivity, který je vhodný pro každého bez ohledu na talent, věk nebo kondici. Tento druh sportu vznikl ve Finsku. Jedná se o chůzi se speciálními hůlkami, které lázně zapůjčují a techniku vysvětlují proškolení trenéři, během lekcí po speciálních trasách. Princip tohoto sportu je, že při stejné rychlosti chůze a při větších krocích dochází díky pohybu paží s hůlkami k velkému zvýšení intenzity zatížení organismu a tím i k energetickému výdeji.

### **Kultura a volný čas**

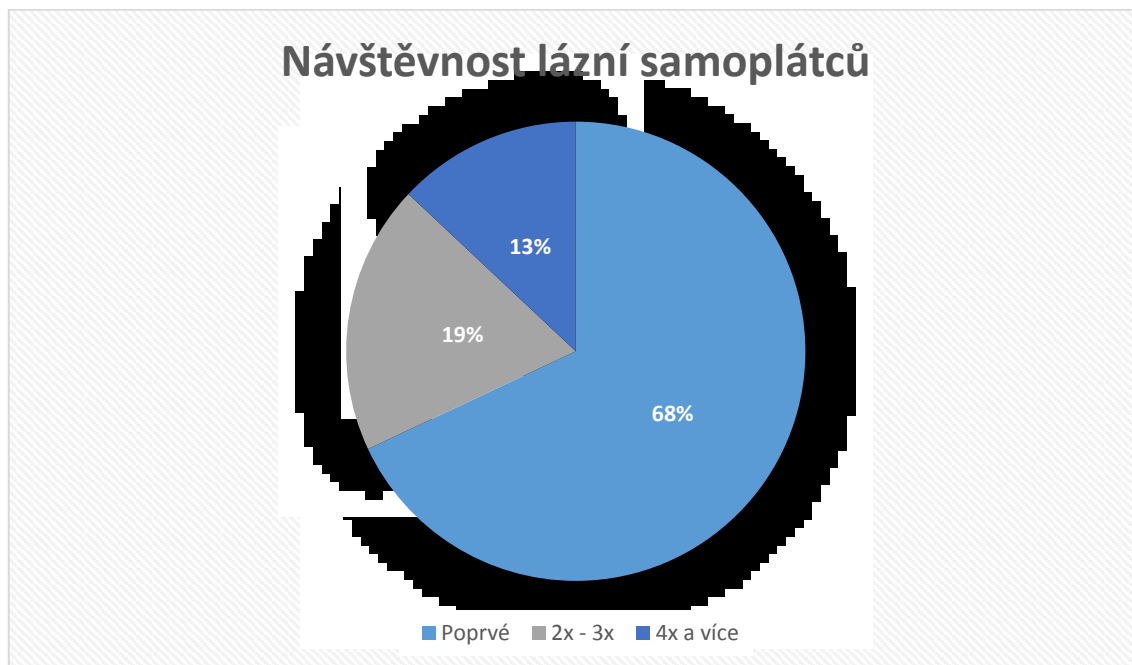
Mezi tradiční lázeňské akce patří Otevírání lázeňské sezóny, letní promenádní koncerty nebo Advent v lázních. Lázně také nabízí různé kulturně-společenské aktivity nebo vzdělávací programy a přednášky o cestování, ale také organizují prohlídky po okolí s průvodcem. V příjemné přírodě, která je přímo v okolí lázní se dá narazit i na různé přírodní, kulturní či historické památky. Přimo v areálu lázní se nachází vstup do Zbrašovských aragonitových jeskyní, které nabízí krásnou podívanou na unikátní krasovou výzdobu. V tomto kraji se nachází také přírodní rezervace Hůrka, od které vedou k hradu Svrčov naučné stezky. V okolí lázní vedou také cyklo trasy, které vedou kolem nedalekého města Lipník nad Bečvou. Velmi známá a oblíbená je i propast v Hranicích, která je 71 metrů hluboká a je tak nejhlubší zatopenou jeskyní na světě.

Dalšími atraktivními místy olomouckého kraje jsou hrad Bouzov, Šternberg a Helfštýn, ke kterému vede skrze lázně turistická stezka.

## 2.10 Kvalita služeb v lázeňském zařízení

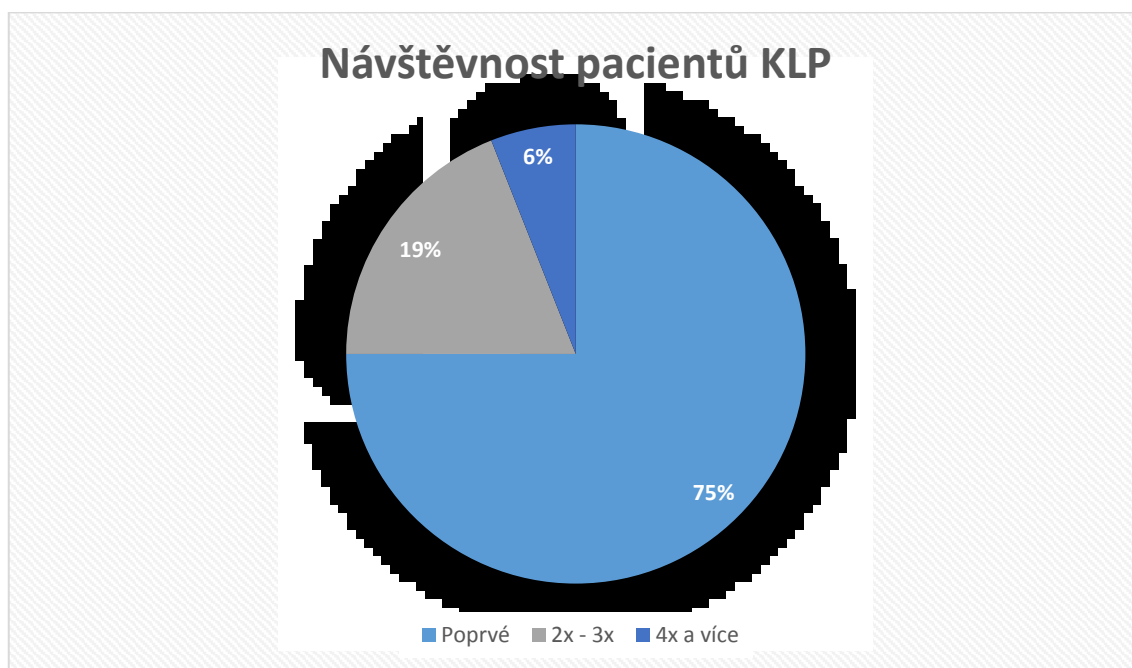
Lázně se snaží poskytovat co nejkvalitnější služby. Bylo provedeno řízené interview s návštěvníky lázeňského zařízení. Výsledky tohoto interview závisí na subjektivních pocitech spotřebitele. Podle názoru návštěvníků jsou služby, které lázně poskytují velmi dobré a uspokojivé. Za velmi kladné návštěvníci hodnotí služby a přístup celého personálu lázní, který je ochotný a vstřícný. V ubytovacích zařízeních i v prostorách, kde se jsou prováděny procedury je pořádek a čisto. Také většina návštěvníků souhlasila, že cena, kterou zaplatily za služby je odpovídající kvalitě. Návštěvník, který lázně navštěvuje pravidelně minimálně jednou ročně, kladně hodnotí zlepšení stravování v lázeňském domě Bečva a další rekonstrukce lázeňského zařízení. Největší procento klientely lázní tvoří pacienti, kteří využívají komplexní lázeňskou péči. Hned po nich jsou to samoplátcí a posledními jsou klienti, kteří využívají příspěvkovou lázeňskou péči.

Graf 2.1 Návštěvnost lázní samoplátců



Zdroj: vlastní zpracování.

Graf 2.2 Návštěvnost pacientů KLP



Zdroj: vlastní zpracování.

Největší klientelu samoplátců tvoří občané ČR, ale lázně navštěvují také turisté z cizích zemí.

## 2.11 Inovace v lázeňských domech

V lázeňském domě Bečva na přelomu roku 2018/2019 došlo k několika rekonstrukcím a inovacím mezi které patří například výměna starých výtahů za nové, které jsou velikostně stejné, ale nové výtahy jsou mnohem tišší a komfortnější. Výtahy jsou přizpůsobeny také pro lůžkovou přepravu pacientů. Oproti starým výtahům jsou nové v případě výpadku elektrického proudu napájeny systémem z baterií, takže se pacient v pořádku dostane do nejbližšího podlaží a jejich provoz je i levnější. Další novinkou v lázeňském zařízení je výběr hotovosti, který není sice umožněn bankomatem, ale výběr hotovosti z platební karty může klient provést na recepcích lázeňských domů Bečva, Janáček a Moravan. Tato služba je zcela zdarma, takže se za ni neplatí žádné bankovní ani jiné poplatky.

Odborný léčebný ústav, který se nachází v lázeňském domě Bečva je jeden z nejmodernějších kardiologických pracovišť a to díky nejmodernějšímu zdravotnickému

vybavení, které lázně neustále pořizují. Například na konci roku 2018 byl pořízen chodecký trenažér, který je využíván v rámci pilotního projektu efektivity kardiiovaskulární rehabilitace v populaci pacientů se zhoršenou mobilitou. Výhodou této rehabilitace chůzí na trenažéru je nácvik fyziologického pohybu pacienta ve vyšším věku, ale především u pacientů s chronickým srdečním selháním.

Od začátku roku 2019 je nově klientům lázeňského domu Moravan k dispozici nové pracoviště Rozpis procedur, které se nachází hned vedle recepce. Toto nové pracoviště slouží k časování procedur, měnění rozpisů procedur a případnému dokoupení a načasování dalších procedur a to i pro veřejnost.

## **3 Stanovení návrhů ke zdokonalení činnosti lázeňského zařízení Teplice nad Bečvou**

### **3.1 Ubytování**

Lázně se snaží být co nejvíce moderním zařízením, aby naplňovaly požadavky a představy klientů. Avšak právě kvalita a komfort ubytovacích služeb by v lázeňském zařízení měly být zdokonaleny, jelikož jsou pro některé klienty nedostačující, a to jak pro klienty využívající KLP, tak i pro klienty, kteří jsou samoplátci. Jedná se především o vybavení pokojů (nábytku), které je v některých lázeňských domech velmi skromné a někde i zastaralé. Také kategorie ubytování, ze kterých si klient může vybrat jsou rozdílné spíše vyšší cenou než komfortnějším vybavením. Rekonstrukce a inovace všech lázeňských budov a pokojů jsou však velmi nákladné, ale podle získaných informací mají lázně Teplice nad Bečvou do budoucna v plánu, podle finančních prostředků, rekonstrukce a inovace těchto ubytovacích zařízení uskutečnit.

### **3.2 Parkování**

Parkování vozidel v areálu lázní je krizovou složkou lázní. Parkování je povoleno pouze na vyhrazených místech, a to na základě povolení, které vydávají recepce lázeňských domů. Pokud klient parkuje na místě, které není vyhrazeno parkování, nejen že své vozidlo vystavuje případnému poškození, ale také případnému postihu Policie ČR odtahem nebo osazením vozidla botičkou z důvodu porušení dopravních předpisů.

Je zde pouze jedno bezplatné parkoviště, které se nachází u vstupu lázeňského domu Janáček a je na oploceném, částečně zastřešeném pozemku. Tento prostor je monitorován kamerovým systémem. U lázeňského domu Janáček je na parkování poskytnuto 42 parkovacích míst, jejichž cena činí 30 Kč za den, a ještě je nutné si na recepci za vratnou zálohu 200 Kč pořídit parkovací klíče. Lázeňský dům Praha má k dispozici pouze 9 parkovacích míst, která jsou také zpoplatněna 50 Kč za den. Návštěvníci lázeňského domu Moravan mají k dispozici 48 parkovacích míst, z nichž se 28 nachází v půli kopce u lázeňského domu za závorou, což je nevyhovující především pro klienty, kteří mají omezenou pohyblivost, ale i pro všechny klienty, kteří lázně navštěvují v zimním období. Všechna místa jsou zpoplatněna 50 Kč za den a vratnou zálohou 200

Kč za parkovací klíče a nejsou hlídána. Parkovací místa jsou však monitorována, ale i přesto pokud klienti v lázních chtějí strávit několik dní, musí zaplatit poměrně vysokou částku za parkování. Tyto služby by měly být bezplatné, nebo alespoň zahrnuty v ceně pobytu.

### **3.3 Procedury**

Lázeňský dům Slovenka jako jediný neprovádí žádné procedury. Klienti z tohoto lázeňského domu musí docházet sice do nedalekého lázeňského domu Bečva, ale určitě by bylo komfortnější, kdyby alespoň některé z procedur se prováděly přímo v lázeňském domě. V lázeňském domě Praha před velkou rekonstrukcí domu, která proběhla v roce 2016, byla návštěvníkům k dispozici solná jeskyně, která byla po rekonstrukci zrušena. Podle získaných informací však tato forma relaxace návštěvníkům v lázních chybí. Možná by bylo dobré ji do budoucna znovu vybudovat, což by vedlo jednak k rozšíření aktuální nabídky procedur, ale také ke větší spokojenosti klientů.

### **3.4 Doprava**

Doprava do lázní může být pro někoho velmi komplikovaná. Pokud se klient do lázní dopravuje vlakem, měl by vystoupit již na hlavním nádraží Hranice na Moravě, odkud vede přímý spoj autobusové hromadné dopravy z autobusového nádraží, které je od vlakového nádraží vzdálené asi 200 m, až do lázní. Pokud tuto informaci však klient dopředu neví a navštěvuje lázně poprvé, může to pro něj být hned první znepríjemnění pobytu. Především u starších osob nebo u osob které jsou omezené pohybem. Do města Hranice vede přímé autobusové spojení z měst jako je Olomouc, Brno, Ostrava a Žilina, avšak z Hranic se opět klient musí do města Teplice nad Bečvou, kde se lázně nacházejí, dostat městskou hromadnou dopravou. Jeden z návrhů, by mohl být, aby lázně zařizovaly dopravu z města Hranice například lázeňským mikrobusem nebo jiným dopravním prostředkem, který by je pohodlně dovezl až na cílové místo.



### **3.5 Personál**

S nedostatkem pracovních sil v dnešní době bojují snad všichni zaměstnavatelé, výjimkou tomu není ani u lázeňských zařízení. Ke zdokonalení činnosti lázeňského zařízení Teplice nad Bečvou je nutné posílit také personál lázní, a to o:

- lékaře či lékařku,
- všeobecnou dětskou sestru,
- fyzioterapeuta či fyzioterapeutku,
- číšníka nebo servírku do jídelny,
- obsluhu bazénu a wellness.

### **3.6 Stravování**

Stravování v lázeňském zařízení je podle klientů téměř dokonalé a ve většině případů splňuje až převyšuje jejich očekávání. Návrhem pro zlepšení stravovacích služeb by však mohl být výběr z více jídel, například z moderní gastronomie.

## **Závěr**

V první části bakalářské práce bylo čerpáno z literárních zdrojů, které tvořily teoretický podklad pro tvorbu zbylé části práce. V této části bylo seznámeno s teorií služeb, s lázeňstvím v ČR, obecnými službami, které bývají v lázeňských zařízeních zákazníkům poskytovány a představení léčivých zdrojů.

Druhá část práce představuje akciovou společnost Lázně Teplice nad Bečvou, ve které je uvedena především podrobná charakteristika a analýza všech služeb, které lázně poskytují. Je zde seznámeno se všemi procedurami, které lázně

Ve třetí části jsou sepsány návrhy na zdokonalení činnosti služeb, které nejsou pro lázně nijak zvlášť podstatné, jelikož poskytované služby v tomto zařízení jsou na velmi kvalitní úrovni, jde spíš jen o drobné připomínky respondentů, týkající se zkvalitnění služeb lázeňského zařízení Teplice nad Bečvou.

Podle zjištěných informací můžeme uvést, že analýza všech služeb lázeňského zařízení z pohledu zákazníků byla naplněna k jejich spokojenosti. Dalším zjištěním analýzy je, že klienti samoplátci, i klienti využívající KLP navštívili lázeňské zařízení poprvé, ale velká část těchto klientů navštěvuje lázeňské zařízení opakovaně. Závěrem můžeme konstatovat, že cíle a záměry, které byly pro tuto bakalářskou práci zadány byly splněny.

## Soupis bibliografických citací

### Tištěné publikace

- [1] KOTLER, Philip a Lane Kevin KELLER. Marketing management. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4150-5.
- [2] RAŠOVSKÁ, Ida a Kateřina RYGLOVÁ. Management kvality služeb v cestovním ruchu. Praha: Manažer, 2017. ISBN 978-80-247-5021-7.
- [3] SCHWARTZHOFFOVÁ, Eva. Lázeňství a wellness. Olomouc: Univerzita Palackého, 2017. ISBN 978-80-244-5113-8.
- [4] VAŠTIKOVÁ, Miroslava. Marketing služeb – efektivně a moderně. 2. aktual. a rozš. Vydání. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-5037-8.
- [5] ZELENKA, Josef a Martina PÁSKOVÁ. Cestovní ruch: Výkladový slovník. Praha: Linde, 2012. ISBN 978-80-720-1880-2.

### Internetové zdroje

- [6] Lázně Teplice nad Bečvou [online]. [cit. 2019-04-19]. Dostupné z: <https://www.ltnb.cz/o-laznich>
- [7] Spa.cz [online]. [cit. 2019-04-26]. Dostupné z: <https://www.spa.cz/lazne-teplice-nad-becvou/lazensky-dum-praha/>
- [8] Lázeňská cestovní [online]. [cit. 2019-04-19]. Dostupné z: <http://www.lazne-teplicenadbecvou.cz/moznosti-vyziti/o-laznich-teplice-nad-becvou>
- [9] Ústav zdravotnických informací a statistiky ČR [online]. [cit. 2019-04-25] Dostupné z: <http://www.uzis.cz/katalog/zdravotnicka-statistika/lazenska-pece>
- [10] Ministerstvo zdravotnictví České republiky [online]. [cit. 2019-04-19] Dostupné z: [http://www.mzcr.cz/Odbornik/obsah/dokumenty-ochranna-pasma-a-lazenska-mista\\_3240\\_3.html](http://www.mzcr.cz/Odbornik/obsah/dokumenty-ochranna-pasma-a-lazenska-mista_3240_3.html)

## Seznam zkratek a značek

°C	Stupně Celsia
ČR	Česká republika
g	Gram
KLP	Komplexní lázeňská péče
Kč	Korun českých
l	Litr
m	Metr
m <sup>3</sup>	Metr krychlový
PLP	Příspěvková lázeňská péče

## **Seznam grafů a tabulek**

### **Seznam grafů**

Graf 2.1	Návštěvnost lázní samoplátců .....	44
Graf 2.2	Návštěvnost pacientů KLP .....	45

### **Seznam tabulek**

Tab. 1.1	Regionální rozložení lázeňských míst .....	15
Tab. 1.2	Lázně v ČR podle roku založení .....	17

<b>Autorka (vypracovala)</b>	<b>Kristýna Pospíšilová</b>
<b>Název BP</b>	<b>Služby v lázeňském zařízení Teplice nad Bečvou</b>
<b>Studijní obor</b>	<b>LOS</b>
<b>Rok obhajoby BP</b>	<b>2019</b>
<b>Počet stran</b>	<b>42</b>
<b>Počet příloh</b>	<b>-</b>
<b>Vedoucí BP</b>	<b>doc. Ing. Josef Kubík, CSc.</b>
<b>Oponent BP</b>	
<b>Anotace</b>	Bakalářská práce se zabývá oblastí služeb v lázeňském zařízení Teplice nad Bečvou. V práci jsou uvedeny všechny služby, které lázeňské zařízení poskytuje a jejich analýza spokojenosti zákazníků formou řízeného interview. Dále jsou zpracovány návrhy na zlepšení kvality služeb v daném lázeňském zařízení.
<b>Klíčová slova</b>	Lázně, služby v lázních, lázeňská zařízení, lázně Teplice nad Bečvou
<b>Místo uložení</b>	ITC (knihovna) Vysoké školy logistiky v Přerově
<b>Signatura</b>	