

Univerzita Palackého v Olomouci

Fakulta tělesné kultury

**PROFIL LÁZEŇSKÉHO KLIENTA VE VYBRANÝCH
LÁZNÍCH OLOMOUCKÉHO KRAJE**

Magisterská práce

AUTOR: Lenka Procházková

VEDOUCÍ PRÁCE: Ing. Eva Schwartzhoffová, Ph.D.

Olomouc 2011

Jméno a příjmení autora: Lenka Procházková

Název diplomové práce: Profil lázeňského klienta ve vybraných lázních Olomouckého kraje

Pracoviště: Katedra rekreologie

Vedoucí práce: Ing. Eva Schwartzhoffová, Ph.D.

Rok obhajoby diplomové práce: 2011

Abstrakt: Diplomová práce se týká profilu lázeňského klienta ve vybraných lázních Olomouckého kraje. Primární výzkum byl proveden formou dotazníků v Priessnitzových léčebných lázních, Lázních Dolní Lipová a Termálních lázních Velké Losiny. Ze sesbíraných výsledků byl sestaven profil lázeňského klienta ve vybraných lázních Olomouckého kraje.

Klíčová slova: cestovní ruch, lázeňský cestovní ruch, lázeňství, Olomoucký kraj

Souhlasím s půjčováním diplomové práce v rámci knihovnických služeb.

Author's first name and surname: Lenka Procházková

Title of the master thesis: Profile of a spa client in Olomouc Region

Department: Department of Recreationology

Supervisor: Ing. Eva Schwartzhoffová, Ph.D.

The year of presentation: 2011

Abstract: Diploma thesis deals with profile of spa client in chosen spas in Olomouc Region. A primary research was made by questionnaires in Priessnitz spa, Spa Dolní Lipová and Thermal spa Velké Losiny. The profile of spa client of chosen spas in Olomouc region was formed on the base of these results.

Keywords: tourism, spa tourism, spa, Olomouc Region

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

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci zpracovala samostatně pod vedením Ing. Evy Schwartzhoffové, Ph.D. a uvedla jsem všechny použité zdroje a dodržela jsem zásady vědecké etiky.

V Olomouci dne 28.7.2011

.....

Na tomto místě bych chtěla poděkovat Ing. Evě Schwartzhoffové, Ph.D. za důležité připomínky a odborné rady, které mi pomohly ke zpracování diplomové práce.

OBSAH

1	PŘEHLED POZNATKŮ	10
1.1	Cestovní ruch.....	10
1.1.1	Zdravotní a lázeňský cestovní ruch	11
1.1.2	Organizace lázeňského cestovního ruchu v České republice.....	13
1.1.3	Služby v lázeňském cestovním ruchu	13
1.1.4	Význam lázeňského cestovního ruchu	15
1.1.5	Společné a rozdílné znaky wellness a lázeňství.....	15
1.2	Lázeňství	16
1.2.1	Stručná historie lázeňství v českých zemích	17
1.2.2	Nabídka lázeňských procedur	17
1.2.3	Způsoby hrazení lázeňské péče	18
1.2.4	Současný stav českého lázeňství.....	19
1.2.5	Lázeňské trendy v novém tisíciletí.....	22
2	CÍLE A ÚKOLY	23
3	METODIKA PRÁCE.....	24
3.1	Metody	24
3.2	Anamnéza respondentů:	25
4	PRAKTICKÁ ČÁST.....	26
4.1	PRIESSNITZOVY LÉČEBNÉ LÁZNĚ	27
4.1.1	Historie Priessnitzových léčebných lázní.....	27
4.1.2	Léčené choroby	28
4.1.3	Léčebné a wellness pobyty v Priessnitzových léčebných lázních.....	29
4.1.4	Vývoj počtu lůžek, klientů a finanč. hrazení v Priessnitzových lázních.	29
4.1.5	Poskytované služby v Priessnitzových léčebných lázních.....	32
4.1.6	Plány do budoucna	33
4.2	DOLNÍ LIPOVÁ.....	35
4.2.1	Založení a vývoj lázní v Lipové.....	35
4.2.2	Léčené choroby	36
4.2.3	Léčebné a relaxační pobyty v Lázních Dolní Lipová	36

4.2.4	Vývoj počtu klientů a finančního hrazení v Lázních Dolní Lipová.....	37
4.2.5	Poskytované služby v Lázních Dolní Lipová.....	38
4.3	VELKÉ LOSINY	40
4.3.1	Historie lázní Velké Losiny	40
4.3.2	Léčené choroby	40
4.3.3	Léčebné a wellness pobyty v lázní Velké Losiny.....	41
4.3.4	Poskytované služby v lázních Velké Losiny	42
5	VÝSLEDKY	44
5.1	Druh pobytu.....	44
5.2	Délka pobytu	45
5.3	Důvod pobytu v lázních	46
5.4	Finanční hrazení pobytu	47
5.5	Předchozí návštěva lázní	48
5.6	Důvod výběru lázní	48
5.7	Spokojenost se službami	49
5.8	Nejčastěji provozovaná aktivita	51
5.9	Bydliště.....	52
5.10	Nejvyšší vzdělání	53
5.11	Věková kategorie.....	53
5.12	Typ zaměstnání.....	54
5.13	Pohlaví.....	55
6	DISKUSE	56
7	ZÁVĚR	59
8	SOUHRN	61
9	SUMMARY	62
10	REFERENČNÍ SEZNAM	63
11	PŘÍLOHY	67

Úvod

Cestovní ruch je oblastí, na kterou je v dnešní společnosti soustředěna velká pozornost. Mnoho lidí a organizací cítí v této oblasti velký potenciál pro finanční obohacení. Cestovní ruch se stále vyvíjí, přibývají nové formy a druhy cestování, i cestovní kanceláře se snaží neustále obohacovat své nabídky pobytů, aby nalákaly co nejvíce turistů.

Stejně tak i lázeňství se vyvíjí a prochází změnami. Lázně už nejsou pouze léčebným místem, jak tomu bývalo v minulosti. Do lázní jezdí stále více zdravých lidí na velmi oblíbené relaxační pobyty.

Téma diplomové práce nese název profil lázeňského klienta ve vybraných lázních Olomouckého kraje. Konkrétně se jedná o tato lázeňská zařízení: Priessnitzovy léčebné lázně, Lázně Dolní Lipová a Termální lázně Velké Losiny.

Vybrala jsem si právě toto téma kvůli několika důvodům. Jedním z nejdůležitějších je ten, že celý život bydlím v Jeseníku, který má ve svém blízkém okolí hned dvě lázeňské lokality – Priessnitzovy léčebné lázně a Lázně Dolní Lipová. Již jako malá jsem s prarodiči chodívala na procházky po lázeňské kolonádě. Fascinovali mě procházející se lidé, ze kterých jsem cítila takovou pohodu a klid a vždy mě zajímalo, co hosty přivedlo do lázní a odkud přijeli. Kromě tohoto na mě velmi působilo krásné horské prostředí a výhledy na hřebeny Jeseníků. Ráda jsem se na toto místo vracela a stále vracím. Dalším důvodem pro výběr tohoto tématu byl aktuální stav lázeňství v České republice, kdy Ministerstvo zdravotnictví chce snížit příspěvky zdravotním pojišťovnám a znepřístupnit tak lázně pro méně movité občany.

Cílem práce je zjistit, jací lidé jezdí do lázní, ať už z hlediska pohlaví, věku, bydliště a jak jsou v lázních spokojeni.

Přínos mé práce bude jednak teoretický, protože zpracuji různé statistiky z více zdrojů do přehledných grafů, které budou pro zjištění určitých informací lépe čitelnější. Chci, aby můj přínos byl i praktický, a proto výsledky primárního výzkumu předám vedením lázní.

V první kapitole shrnu základní poznatky o cestovním ruchu, více se zaměřím na zdravotní a lázeňský cestovní ruch a na souvislost a rozdílnost wellness a lázeňství. Dále uvedu způsoby finančního hrazení lázeňských pobytů a na konci kapitoly popíši pojem lázeňství, jeho historický vývoj i současný stav a lázeňské trendy posledních let.

Další kapitola bude věnována definování hlavního cíle. K cíli si stanovím dílčí úkoly, které mi pomohou dosáhnout cíle.

Ve třetí kapitole uvedu metody práce. Důležitou metodou bude primární výzkum, který provedu formou dotazníků. Popíši jeho obsah a udělám anamnézu respondentů.

Praktická část se bude zabývat jednotlivými lázněmi z hlediska jejich historie, indikací, nabídky pobytů a služeb lázní. Na závěr kapitoly srovnám návštěvnost lázní v minulých letech až po současnost.

V páté kapitole se budu věnovat výsledkům primárního výzkumu. Nejprve zhodnotím všechny lázně dohromady, po té každé zvlášť a zmíním největší rozdíly v odpovědích respondentů. Ke každé otázce zpracuji tabulku a graf odpovědí a připojím k tomu krátký komentář.

V závěrečné kapitole uvedu profil lázeňského klienta ve vybraných lázních Olomouckého kraje. Profil bude zpracován na základě mého výzkumu.

1 Přehled poznatků

V této kapitole se budu zabývat důležitými pojmy pro praktickou část práce. Zaměřím se na cestovní ruch, především na lázeňský a wellness cestovní ruch, srovnám společné a rozdílné znaky wellness a lázeňství a na závěr se budu věnovat pojmu lázeňství.

1.1 Cestovní ruch

Cestovní ruch je jiné označení pro cestování a je úzce spojen především s volnočasovými činnostmi lidí, kteří obývají místa mimo jejich bydliště a to po dobu nejdéle jednoho roku (Francová, 2003).

Hesková (2006, 9) definuje cestovní ruch jako „významný společensko-ekonomický fenomén jak z pohledu jednotlivce, tak i společnosti. Každoročně představuje největší pohyb lidské populace za rekreací, poznáváním a naplněním vlastních snů z příjemné dovolené. Je součástí spotřeby a způsobu života obyvatel zejména ekonomicky vyspělých zemí.“ Cestovní ruch se řadí ke třem největším exportním odvětvím.

Důležitým bodem ve výzkumu cestovního ruchu se stala publikace švýcarských autorů W.Hunzíkera a K.Krapfa, která nese název Všeobecné nauky cestovního ruchu (1942). Tito autoři popsali cestovní ruch (in Hesková, 2006, 9) jako „soubor vztahů a jevů, které vyplývají z pobytu na cizím místě, pokud cílem pobytu není trvalý pobyt nebo výkon výdělečné činnosti.“

V roce 1975 na tyto autory navázal C.Kaspar téměř totožnou definicí, která se stala oficiální definicí AIEST, což je mezinárodního sdružení vědeckých pracovníků cestovního ruchu (AIEST - Association Internationale d'Experts Scientifique du Tourisme). Kasparova definice (in Hesková, 2006, 9) označuje cestovní ruch jako „souhrn vztahů a jevů, které vyplývají z cestování anebo pobytu osob, přičemž místo pobytu není hlavním ani trvalým místem bydlení nebo zaměstnání.“

V roce 1991 se konala v Otawě mezinárodní konference o cestovním ruchu a zde byla přijata následující formulace cestovního ruchu (in Hesková, 2006, 9): „činnost osoby cestující na přechodnou dobu do místa ležícího mimo její běžné prostředí a to na dobu kratší než je stanovená, přičemž hlavní účel cesty je jiný než výkon výdělečné činnosti v navštíveném místě.“ Stanovenou dobou se v mezinárodním cestovním ruchu rozumí jeden rok, v domácím

cestovním ruchu šest měsíců. Pojem cestování a cestovní ruch je dle normy ČSN EN 13809, 2004 definován (in Hesková, 2006, 10) jako „činnost lidí, kteří cestují na místa mimo své běžné prostředí anebo zde pobývají za účelem zábavy, pracovní nebo z jiných důvodů“ (Hesková, 2006).

1.1.1 Zdravotní a lázeňský cestovní ruch

Cestovní ruch má mnoho svých druhů a forem. Já se v této podkapitole zaměřím na cestovní ruch, který se týká lázeňství – lázeňský cestovní ruch a s ním úzce související zdravotní cestovní ruch a to z pohledu více autorů.

Zdravotní cestovní ruch, health tourism, je nadřazený pojem pro lázeňský cestovní ruch a reaguje na stále zvyšující se potřebu lidí preventivně ovlivňovat svoje zdraví před špatnými důsledky současného způsobu života. Produkty zdravotního cestovního ruchu jsou kromě lázní i tzv. wellness hotely a různá sportovně-rekreační, relaxační či rekondiční programy.

Lázeňským cestovním ruchem (spa tourism) jsou myšleny zdravotně-preventivní a léčebné činnosti pod dohledem zdravotních odborníků ve volném čase. Rozvoj tohoto druhu cestovního ruchu a také specifika lázeňské léčby jsou závislá na přírodních léčivých zdrojích. S lázeňským cestovním ruchem souvisí i rozvoj společenského a kulturního života v místech výskytu lázní (Hesková, 2006). Důležitá je i přítomnost vhodného estetického přírodního prostředí (Orieška, 2004).

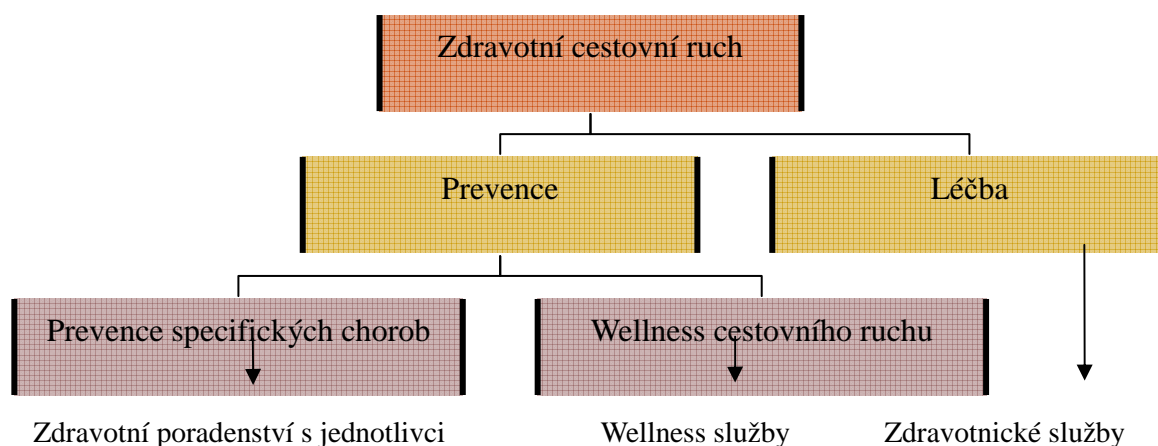
Zdravotní a lázeňský cestovní ruch rozlišuje i Ryglová (2009). Lázeňský cestovní ruch vyhovuje definici samotného cestovního ruchu (mimo ambulantní formy), kde dochází k pohybu účastníka cestovního ruchu z trvalého bydliště do přechodného bydliště a to na dobu maximálně jednoho roku u zahraničního turismu (na dobu menší 6 měsíců u tuzemského cestovního ruchu). V lázeňském cestovním ruchu cestují lidé v první řadě za léčbou, ale v druhé řadě i za obnovou fyzických a psychických sil člověka. Tohoto je dosahováno pomocí přírodních zdrojů, jak již bylo řečeno dříve. Aby bylo dosaženo účinku léčby, je zapotřebí změna prostředí a délka pobytu tři až čtyři týdny.

Francová (2003) rozlišuje dvě skupiny forem cestovního ruchu. Základní a specifické. Mezi základní formy patří činnosti:

- rekreační
- kulturně-poznávací
- sportovně-turistické

- lázeňsko-léčebné

Z vyjmenovaných dělení se přikláním k Ryglové, jelikož je jednoduché a snadno pochopitelné. Zdravotní cestovní ruch využívají ti lidé, kteří se přesouvají za odbornou lékařskou péčí, kam můžeme zařadit lázně. Kromě dojíždění za speciální lékařskou péčí cestují lidé za preventivními relaxačními pobyty. Podřízeným pojmem zdravotního cestovního ruchu je tedy kromě lázní i tzv. wellness tourism neboli wellness cestovní ruch (Obrázek 1).



Obrázek 1. Schéma zdravotního cestovního ruchu (zdroj: Poděbradský, 2008, vlastní zpracování)

Novější poznatky o zdravotním cestovním ruchu jsou však poněkud odlišné. V současné době dochází k pomalému smazávání donedávna platící hranice mezi wellness turismem a zdravotním turismem.

Wellness turistika byla spojována s místy, které nabízí své služby především zdravým klientům. Zdravotní turistika pak byla především pro nemocné jedince - pro léčbu. Zdravotní turistiku lidé provozují hlavně kvůli ceně, a proto cestují do zahraničí, pokud je cena nižší a také kvůli čekací době na speciální lékařské zákroky. Pro příklad mohu zmínit cesty německých a rakouských důchodců do českých lázní.

V současné době se mění pohled na wellness, jelikož lidé nehledají pouze relaxaci a odpočinek, ale jejich požadavky se hodně blíží léčebným službám a na těchto službách se často podílejí zdravotní specialisté. Tento názor mohu potvrdit i z vlastní zkušenosti, kdy mi několik klientů, které jsem oslovila v dotazníkovém šetření, řeklo, že ve wellness pobytech jim chybí odborná lékařská péče. Do wellness služeb tedy začínají vstupovat lékaři specialisté, což v minulosti nebylo běžné. V USA jsou wellness centra otevírána u některých nemocnic. Nastává zde otázka, jestli wellness služby jsou schopny snížit výskyt civilizačních

chorob a s tím související náklady na zdravotnictví, se kterými se potýkají zdravotní pojišťovny. Z existujících poznatků a výzkumu lze předpokládat, že wellness centra mohou být místy, kde se tyto problémy vyřeší. V současnosti vzniká mnoho snah o prokázání pozitivního vlivu wellness center. Tyto iniciativy provádí hlavně Medical Spa Association a International Spa Association. Do těchto studií se zapojují nejen americké státy, ale i evropské, jako Maďarsko, Rakousko a Německo. O České republice bohužel není ani zmínka (Vacková, 2011).

1.1.2 Organizace lázeňského cestovního ruchu v České republice

Organizaci českého lázeňského cestovního ruchu se věnuje několik sdružení, mezi nejdůležitější patří:

A) Svaz léčebných lázní ČR

- zájmové sdružení českých a moravských lázní založeno v roce 1995, od roku 2001 je součástí svazu i Sdružení odborných lázeňských zařízení
- cílem je tvorba podkladů pro rozvoj dalších lázní a podpora společných zájmů členů
- sdružuje 44 členů
- je členem evropského svazu lázní¹

B) Sdružení lázeňských míst ČR

- dobrovolná nevládní organizace
- cílem je vytvářet podmínky pro rozvoj lázeňství jako celku a spolupodílet se na prezentaci českých lázeňských lokalit²

C) Český inspektorát lázní

- je řízen Ministerstvem zdravotnictví České republiky a je jeho součástí

D) Cestovní kanceláře (Čertík, 2001)

1.1.3 Služby v lázeňském cestovním ruchu

Hesková označuje lázeňské služby jako komplex činností, které souvisejí s lázeňskou léčbou a pobytem v lázních. Lázeňské služby dělí na základní a doplňkové, kde do první

¹ <http://www.lecebne-lazne.cz/cs/o-svazu-lazni/historie-cile-a-program>

² <http://www.spas.cz/osdruzeni.htm>

skupiny patří zdravotnické, ubytovací, stravovací a společensko-kulturní služby a do druhé skupiny řadí léčebnou kosmetiku, manikúru a pedikúru, prodej pohlednic, suvenýrů, literatury, směnářenské služby, atd. Součástí zdravotnických služeb jsou lékařské prohlídky a vyšetření a díky těmto dvěma složkám je určována lázeňská léčba.

Čertík rozlišuje pět služeb lázeňství a to zdravotně-léčebné služby, ubytovací služby, stravovací služby, kulturně-společensko-sportovní služby a doplňkové služby. V doplňkových službách se poněkud liší od Heskové a řadí sem peněžní, obchodní služby, služby místní dopravy apod. Souhlasím spíše s dělením Heskové, kde základní služby jsou ty, které jsou nutné k „přežití“, tzn. ubytování, stravování a samozřejmě v lázních i služby léčebné. Do služeb doplňkových pak zbývají činnosti pro pobavení, pro trávení volného času.

Knop (1999) kombinuje předešlé dělení a uvádí čtyři skupiny lázeňských služeb:

- **Léčebná lázeňská péče**

Tyto služby jsou nejdůležitější a poskytují je pouze lázně, na rozdíl od ostatních služeb, které můžeme nalézt v běžných ubytovacích zařízeních (hotelech, penzionech). Tato léčebná péče obsahuje prohlídku klienta při jeho nástupu na pobyt a jeho léčbu.

- **Stravovací služby**

Rozlišuje se dvojí stravování lázeňských klientů a to tzv. režimové a neregimové. Režimové stravování je využíváno hlavně klienty, kteří mají pobyt komplexně hrazený pojišťovnou. Již z názvu je zřejmé, že tento typ má přesný časový plán, lázeňský host má stálé místo u stolu se jmenovkou a strava je servírovaná. Naproti tomu neregimový typ využívají především návštěvníci, kteří nejsou ubytováni v lázních a obsahuje širokou nabídku restaurací, kaváren, cukráren, apod.

- **Ubytovací služby**

Lázeňští klienti využívají především lázeňské léčebny, lázeňské domy či ubytovny. Pro lázeňské hosty jsou určeny spíše hotely a penziony.

- **Služby provozované ve volném čase (kulturní, sportovní, společenské)**

Tato oblast se u jednotlivých lázní nejvíce mění. Každý se snaží nabídkou těchto služeb předběhnout konkurenční lázně. Program ve volném čase, kdy lidé nemají žádné procedury, je velmi důležitý, protože i lidé potřebují zábavu a ne každý je schopen vymyslet si a naplánovat svůj vlastní program. Kulturní program představují hlavně promenádní koncerty, divadelní vystoupení, taneční večery, kina, výstavy a přednášky. Nejčastěji provozovanými sportovními aktivitami jsou turistika, cykloturistika, plavání.

1.1.4 Význam lázeňského cestovního ruchu

Evropské lázeňství plní důležitou funkci přes dva tisíce let, v současnosti je nepostradatelnou částí cestovního ruchu (Čertík, 2001). Také má velký význam proto, že nepodléhá v takové výši sezónním výkyvům jako ostatní formy cestovního ruchu (Ryglová, 2009).

Vlivem dnešní společnosti dochází k přesouvání péče směrem k prevenci a ke snaze eliminovat civilizační choroby. Důležitá je také péče o děti, mládež a seniory. Mezi další důležité významy lázeňství patří následující:

- zlepšení stravovacích zvyklostí a denního režimu
- ekologické využívání přírodních zdrojů
- rozvíjení společenského a kulturního života v místě lázní a tato místa jsou pak důležitými centry cestovního ruchu
- zdroj pracovních míst
- příjmy z lázní jsou zdrojem několika sektorů – soukromého, komunálního i státního (Čertík, 2001).

1.1.5 Společné a rozdílné znaky specifických forem cestovního ruchu - wellness a lázeňství

Tuto kapitolu jsem se sem rozhodla zařadit, jelikož si myslím, že je důležité zmínit podobnost i rozdílnost těchto dvou druhů cestovního ruchu, i přesto, že v dnešní době jsou si tyto dva pojmy hodně blízké.

Souvislost medical wellness a lázeňství

Pojem wellness lze označit jako způsob života, který směřuje k dosažení fyzické a psychické pohody. Je to vše, co se týká zdravého životního stylu. Pokud jsou wellness služby nabízeny v lázeňských zařízeních a jsou prováděny lékařskými odborníky, pak jsou tyto služby nazývány medical wellness.

Souvislost těchto dvou pojmů je jevem současným, jelikož lázně byly v minulosti navštěvovány hlavně kvůli léčbě zdravotních problémů a byly tedy závislé na jediném zdroji financí – na zdravotních pojišťovnách. Nyní lázně zavádějí programy medical wellness

do nabídky lázeňských zařízení, čímž narůstá počet zákazníků, zvyšuje se konkurenceschopnost lázní a zvyšují se logicky příjmy lázní, které jsou nezávislé na zdravotních pojišťovnách. Dnešním problémem je bohužel zároveň probíhající snižování počtu pobytů hrazených pojišťovnami a krátkodobé wellness pobyty, i když jejich počet stoupá, nejsou schopny tyto ztráty dorovnat. Více o této problematice je pojednáno v kapitole o současném stavu českého lázeňství.

Rozdílnost medical wellness a lázeňství

Hlavním cílem medical wellness je poskytnout zákazníkům možnost regenerace sil, relaxace, nabrání nových sil, udržení, upevnění či obnovení zdraví člověka. Wellness se snaží správným životním stylem předcházet problémům, které se pak následně doléčují v lázních. Ve wellness centrech jde vždy o funkci preventivní a o odpočinek bez odborného vedení jako je tomu v lázeňství, kdežto medical wellness provádí právě odborný lázeňský personál. Zákazníkem wellness pobytu bývá většinou zdravý člověk. Ale i přesto, že člověk wellness pobytů je z větší části zdravý, v současnosti požaduje stále více odbornou lékařskou péči. Podrobněji je o této problematice pojednáno v kapitole o lázeňském cestovním ruchu.

Hlavním cílem lázeňství je léčit či doléčit zdravotní problémy, které mohou mimo jiné vznikat špatným životním stylem. Prioritní je léčebná funkce pod vedením kompetentních lidí. Zákazníkem lázeňských pobytů je z větší části člověk nemocný.

Rozdílnost wellness a lázeňství je viditelná také ve financování. Wellness pobyty jsou finančně kryty čistě od samoplátců (tzn. lidé si pobyty platí pouze ze svých zdrojů, bez jakéhokoli příspěvku jiné osoby či organizace), kdežto lázeňské pobyty jsou většinou komplexně či částečně – příspěvkově hrazeny zdravotní pojišťovnou. U lázeňského zařízení je nutná vázanost na přírodní léčivý zdroj, u wellness nikoliv.

Rozdílnost těchto pojmů je i v délce pobytů. Lázeňské pobyty trvají v průměru od dvou týdnů do jednoho měsíce, wellness pobyty jsou kratší, obvykle se délka wellness pobytu pohybuje od víkendových po týdenní pobyty (Poděbradský, 2008).

1.2 Lázeňství

Podle lázeňského zákona č.164/2001 Sb. jsou léčebné lázně souborem zdravotnických a jiných zařízení, které slouží k poskytování lázeňské péče. Lázeňskou lokalitou je území, kde se nacházejí přírodní léčebné lázně určené za lázeňskou lokalitu dle zákona.

Lázeňství můžeme označit za soubor činností, lidských zdrojů a infrastruktury

zaměřený na balneologii a realizaci balneoterapie. Balneologie je lázeňská disciplína, která zdokonaluje vědomosti o léčivých zdrojích v přírodě a produkuje podmínky pro jejich užívání. Balneoterapie je pak souhrn léčebných postupů, které jsou zaměřeny na různé zdravotní problémy, ať už tělesné či psychologické (Pásková, 2002).

1.2.1 Stručná historie lázeňství v českých zemích

Se jménem říčky Teplé na území pozdějších Karlových Varů se setkáváme již v roce 1193, ale v této době se ještě nehovoří o tomto území jako o lázních. Ani později, na začátku 16.století, nejsou na mapě Čech Mikuláše Klaudiána vyznačeny Wary jako lázeňské místo. Na mapě J.A.Komenského z roku 1627 jsou již vyznačeny prameny značkou džberu, a jsou to lokality Petrov, Velké Losiny, Bochoř u Přerova, dnešní Teplice nad Bečvou.

Prvopočátek lázní na českém území nacházíme v 16.století, ale k rozvoji lázní dochází až v 18. a 19.století. Mezi nejstarší české lázně patří Teplice a Karlovy Vary. Jedny z nejstarších vodoléčebných lázní na Moravě jsou lázně Velké Losiny, jejichž vznik se datuje do poloviny 16.století, větší rozvoj však proběhl v 18.století. Dalšími lázněmi jsou Priessnitzovy léčebné lázně založené Vincenzem Priessnitzem na začátku 19.století a Lázně Dolní Lipová založené Johannem Schrothem v polovině 19.století (Křížek, 1987).

1.2.2 Nabídka lázeňských procedur

U lázeňských pobytů se využívají především tradiční procedury, naopak u wellness pobytů jsou to procedury netradiční. Možná je i kombinace procedur.

A) Tradiční procedury:

- Elektroterapie

Je založena na působení elektrické energie na organismus člověka. Počátky této terapie sahají do doby 2000 let př.n.l, kdy staří Egypťané využívali výbojů rejnoku elektrického k léčebným účinkům.

- Magnetoterapie

Tato terapie se vyvíjela spolu s rozvojem fyziky, chemie a elektrofyziologie, patří mezi elektroléčbu. Magnetické pole urychluje hojení ran, působí protizánětlivě a analgeticky.

V magnetoterapii se využívají následující zdroje magnetického pole: statické magnetické pole, střídavé magnetické pole, pulzní magnetické pole

- Peloidoterapie

Peloidy jsou látky vzniklé přírodní cestou, patří sem slatiny, rašeliny a bahna. Terapie využívá působení tepla a peloidů na lidský organismus a to jeho příkládáním na části těla či koupelí.

- Ostatní

Thalassoterapie – k této terapii je zapotřebí blízkost moře, jelikož využívá mořské vody, řas a bahna a také mořského počasí pro regeneraci a relaxaci lidského těla.

Oxygenoterapie – neboli kyslíková terapie, která pomáhá zvýšit okysličení a roztažení všech krevních cest a elasticitu plicní tkáně.

B) Netradiční procedury:

- Ayurveda (ajurvéda)

Tato alternativní terapie pochází z Indie a je známá již tisíc let. Je založená na zdravé výživě, pročišťování organismu, pravidelném cvičení, meditaci, relaxaci, terapii barvami, aromaterapii, apod. Smyslem ayurvedy je především prevence vzniku nemocí, nejen léčba.

- Shia tsu

Tato velmi stará metoda (5 000let), pocházející z Japonska, patří mezi masážní techniky. V doslovném překladu je SHI prst a ATSU tlak. Je kombinací jak klasické východní medicíny, tak i západní anatomie. Využívá práci prstů, dlaní, loktů, koled, chodidel, apod.

- Thajská masáž

Patří také mezi velmi staré metody (2 500let). Dříve byla prováděna hlavně lékaři, jelikož je zapotřebí dokonalá znalost těla. V současné době jsou v Thajsku speciální masážní centra, kde mohou vhodné uchazečky po úspěšném absolvování dostat certifikát.

- Ostatní

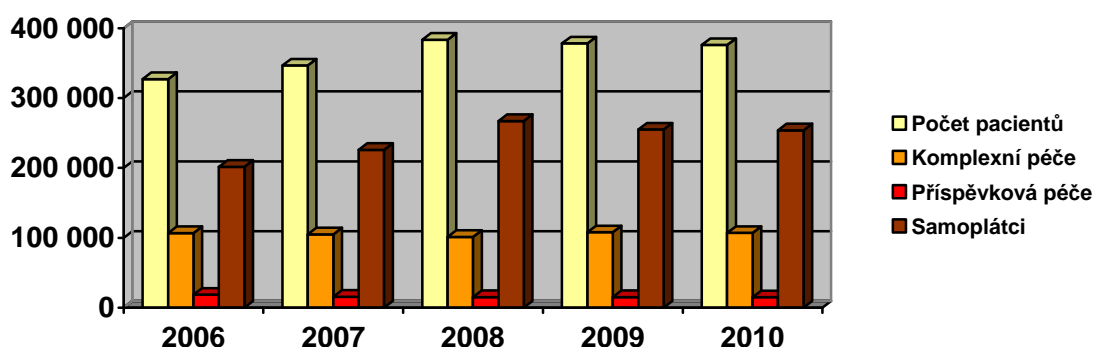
Do této skupiny řadíme akupresuru, akupunkturu, reiki, watsu, pивní lázně, medovou terapii, čokoládovou terapii, zlatou masáž či masáž lávovými kameny (Poděbradský, 2008).

1.2.3 Způsoby hrazení lázeňské péče

Existují čtyři způsoby lázeňské péče podle jejich finančního hrazení:

1. Standardní (komplexní) péče – zdravotní pojišťovna hradí celý pobyt, tzn. léčebné, stravovací i ubytovací služby

2. Kombinovaná (příspěvková) péče – pobyt je hrazen částečně zdravotní pojišťovnou, částečně lázeňským hostem, tzn. léčebné služby (procedury) hradí pojišťovna, ubytovací a stravovací služby klient sám
3. Samoplátce – lázeňský host si platí veškeré služby sám
4. Ambulantní péče – lázeňský host není ubytován v lázeňském domě, dochází na procedury ambulantně (Francová, 2003)



Obrázek 2. Počet pacientů a typy finančního hrazení lázeňských pobytů
(zdroj: Ústav zdravotnických informací a statistiky České republiky, vlastní zpracování)

1.2.4 Současný stav českého lázeňství

Největším problémem provozovatelů lázní je podle prezidenta Svazu léčebných lázní ČR Eduarda Bláhy nedostatek kvalifikovaných pracovníků. Je to způsobeno z velké části tím, že lázně jsou umístěny v příhraničních oblastech. V těchto částech republiky je nejvyšší nezaměstnanost a tedy odliv mladých lidí za prací do větších měst. Chybí zde tedy ta kvalifikovaná pracovní síla.

Problémů mají ale české lázně mnohem více. Ať už je to energetická náročnost balneo provozů či nedostatek specialistů v této oblasti.

Stále aktuálním tématem je i záležitost s Ochranným svazem autorským, který se snaží o získání náhrad za údajné neplacení autorských poplatků za TV na lázeňských pokojích. Snaží se i přes to, že lázně jsou dle zákona od těchto plateb osvobozeny (Nováková, 2011).

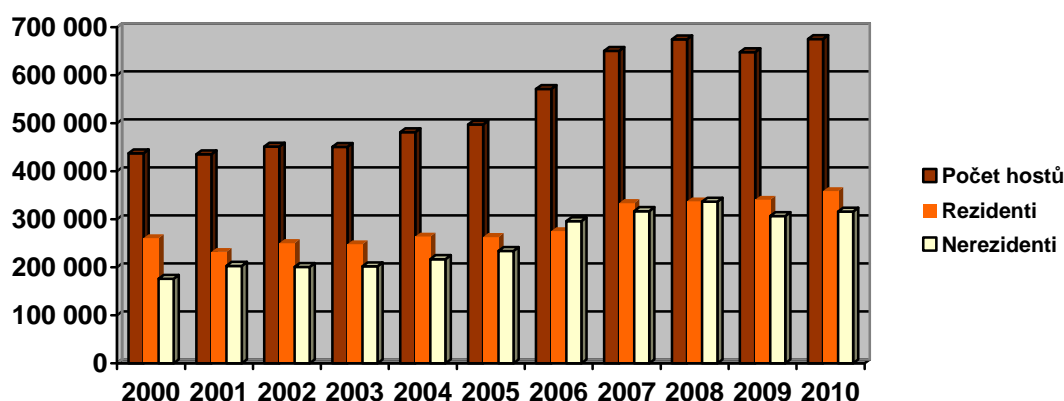
Velkým problémem lázní v roce 2011 je návrh Ministerstva zdravotnictví, které chce o polovinu snížit celkové úhrady pojišťoven. Částka by měla být snížena na 1,5 miliardy

korun.

Souhlasím s Michalem Haškem, vedoucím Asociace krajů ČR, který je proti tomuto návrhu, jelikož změny financování lázeňských pobytů mohou vést k ukončení lázeňství a ke snížení dostupnosti zdravotní péče. Uvažované snížení sice přinese úsporu ve státním rozpočtu, ale důsledky budou mít na státní rozpočet velmi negativní dopady. Odborníci odhadují, že se sníží dostupnost lékařské péče. Hašek na to reaguje tím, že klesne kvalita života u 15 procent obyvatel ČR, kteří tuto lázeňskou péči nejenže využívají, ale i potřebují. V lokalitách, kde se lázně nacházejí, může dojít k velkému zvýšení nezaměstnanosti. S tímto problémem souvisí potřeba zvýšit náklady státního rozpočtu na výplatu nezaměstnanecké podpory. Kromě zvýšení počtu lidí bez práce se pro mnoho lidí stanou lázeňské pobyty finančně nedostupnými a může být ohrožen lázeňský region jako celek. V konečném efektu bude rozpočet státu nulový, s větší pravděpodobností však ztrátový (Nováček, 2011).

Díky velké vlně nesouhlasu se snížením úhrad pojišťoven na polovinu, ministr Heger od tohoto plánu ustoupil a na konci května 2011 operoval s částkou okolo půl miliardy korun (Mužíková, 2011).

V roce 2010 byl sice zaznamenán maximální počet hostů v lázeňských ubytovacích zařízeních (Obrázek 3), přesto však dochází k úbytku příjmu, jelikož klienti si často zkracují své pobyty (wellness pobyty) a dochází tak ke snížení počtu přenocování. I tyto statistiky tedy potvrzují trend zkracování pobytů.



Obrázek 3. Počet hostů v letech 2000-2010 (zdroj: Návštěvnosti v lázeňských ubytovacích zařízeních v ČR, Czech Tourism - lázeňské statistiky, vlastní zpracování)

Lázeňství by mělo projít v roce 2011 i změnami v indikačním seznamu. Podle Leoše Hegera je tento seznam po téměř 15 letech již starý a díky modernizaci lékařských postupů by měl být aktualizován. Předpokládá se, že se sníží počet plně hrazených pobytů a vzroste počet

příspěvkové péče. Nový seznam indikací by měl být schválen 1.1.2012.³

Současný indikační seznam, který nabyl platnosti vyhláškou č.58 v roce 1997, má následující podobu:

1. Indikační skupiny pro lázeňskou péči o dospělé

- I Nemoci onkologické
- II Nemoci oběhového ústrojí
- III Nemoci trávicího ústrojí
- 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 močového ústrojí
- IX Duševní poruchy
- X Nemoci kožní
- XI Nemoci ženské

2. Indikační skupiny pro lázeňskou péči o děti a dorost

- XXI Nemoci onkologické
- XXII Nemoci oběhového ústrojí
- XXIII Nemoci trávicího ústrojí
- XXXIV Nemoci z poruch výměny látkové a žláz s vnitřní sekrecí
- XXV Netuberkulózní nemoci dýchacího ústrojí
- XXVI Nemoci nervové
- XXVII Nemoci pohybového ústrojí
- XXXVIII Nemoci ledvin a cest močových
- XXIX Duševní poruchy
- XXX Nemoci kožní
- XXXI Nemoci gynekologické⁴

Nejaktuálnější údaje za 1.čtvrtletí roku 2011 jsou pro české lázeňství velmi příznivé, jelikož celkový počet lázeňských klientů za stejné období minulého roku se zvýšil o 8%

³ <http://www.leosheger.cz/news/proc-jsou-nutne-zmeny-v-lazenske-peci-a-proc-neni-treba-obavat-se-katastrofickych-scenaru>

⁴ <http://www.lecebne-lazne.cz/cs/pro-lekare/indikacni-seznam>

(domácí klientela nárůst o 8%, zahraniční klientela nárůst o 7%). Zvýšil se i počet přenocování. Dominantní zahraniční zemí, odkud do Česka přijíždí nejvíce lázeňských hostů, stále zůstává Německo.⁵

1.2.5 Lázeňské trendy v novém tisíciletí

V novém tisíciletí klesala ve světě poptávka po delších pobytech, naopak více populární se stávaly kratší pobyty. Zákazníci požadovaly nejen profesionální lékařskou péči, ale i odpočinkovou péči. Tento trend, který kombinoval jak lékařskou péči, tak lázeňskou péči, měl mnoho variant. Někdo považoval lékařskou péči v lázních jako prevenci a wellness, jiný jako zařízení nabízející doplňkovou, alternativní či celkovou variantu léčby. V dalším desetiletí pojem wellness získal významnou popularitu a stal se zaštiťujícím pojmem pro různé varianty lékařské a lázeňské péče.

Muži začali po roce 2000 dbát více o své zdraví a stávali se častějšími návštěvníky lázeňských zařízení. Většímu a rychlejšímu rozvoji lázní pomohl také vzestup internetu. Lázně začaly tvořit své webové stránky a umožnily on-line objednávání pobytů (Cohen, Bodeker 2008).

Největšími trendy v lázeňství z pohledu lázeňské klientely byly v roce 2009 procedury tvořené na míru lázeňského klienta. To znamená, že typ a počet procedur byl vytvářen až podle požadavků klienta. Dále se hosté ve svých požadavcích dělili na dvě poloviny. Jedna žádala lázně pro celou rodinu a nebo naopak ta druhá vyhledává lázně bez dětí. Klienti vyhledávali především místa s čistým ovzduším, kam patří i klimatické lázně.⁶ Myslím si, že tyto trendy nejsou ohraničené pouze rokem 2009, ale trvají dodnes.

I v České republice jsou trendem současného způsobu života wellness pobyty. Vývoj je takový, že lázně jsou tlačeny jak poptávkou klientů, tak konkurencí ke zvyšování počtu wellness pobytů a k širší nabídce těchto pobytů. Zvyšuje se zájem o krátkodobější samoplátecké relaxační pobyty a lázeňská zařízení už nejsou pouze místem léčebným pro nemocné lidi, ale i místem relaxačním a preventivním pro zdravé lidi.

⁵ http://www.czechtourism.cz/files/lazenstvi/lazenske_statistiky/24_06_11_aktualni_staT_data_2011.pdf

⁶ <http://life.ihned.cz/cestovani/c1-33743980-jake-jsou-lazenske-trendy-v-roce-2009>

2 Cíle a úkoly

Hlavním cílem diplomové práce je definovat profil lázeňského klienta ve vybraných lázních Olomouckého kraje. Vybrané lázně jsou: Priessnitzovy léčebné lázně, Lázně Dolní Lipová a Termální lázně Velké Losiny.

Stanovila jsem si několik dílčích úkolů, které musím splnit k dosažení hlavního cíle diplomové práce:

1. Shromáždit teoretické podklady týkající se diplomové práce a provést analýzu sekundárních dat.
2. Vytvořit dotazník pro lázeňské klienty na základě průzkumu již existujících dotazníků, ověřit dotazník a udělat pilotáž.
3. Provést primární výzkum ve vybraných lázních.
4. Vyhodnotit sesbíraná data a interpretovat výsledky.
5. Vyvodit závěry o profilu lázeňského klienta.

3 Metodika práce

V tomto oddílu uvedu metody použité v práci a popíši obsah dotazníku. Na závěr provedu anamnézu respondentů.

3.1 Metody

Ve své diplomové práci použiji následující metody:

- analýzu sekundárních dat – provedu rozbor již existujících dat zkompletovaných jinou osobou
- historickou metodu – tuto metodu použiji při popisu historického vývoje lázeňství a jednotlivých lázní
- introspektivní metodu – zhodnotím situaci ve vybraných lázních na základě vlastních zkušeností, jelikož celý život žiji v lázeňské oblasti a tudíž mám k této tematice co říci
- komparaci – srovnám mezi sebou jednotlivé lázně a předchozí výzkumy, které se týkaly profilu lázeňského klienta
- primární výzkum – provedu formou dotazníků, kde se budu osobně a ústně tázat respondentů a formou anket, které zanechám na předem domluveném místě, k získání aktuálních informací, které nejsou k dispozici na webových stránkách použiji interview (řízený rozhovor) s řediteli lázní

Obsah dotazníku (Příloha 1):

Dotazník je anonymní a obsahuje celkem 13 otázek. V hlavičce dotazníku je uveden důvod sestavení dotazníku a tazatel. Otázky 1-4 jsou zaměřeny na charakteristiku pobytu (na délku, důvod a finanční hrazení lázeňského pobytu). Otázky 5 a 6 se týkají důvodu návštěvy lázní a předchozí návštěvy lázní. Otázky 7 a 8 zjišťují spokojenost klienta s poskytovanými službami a nejčastěji provozovanou aktivitu ve volném čase. Zbývající otázky (9-13) zahrnují identifikaci respondentů, která je nutné pro stanovení profilu lázeňského klienta.

3.2 Anamnéza respondentů:

Dotazníkové šetření bylo prováděno v každých lázních v jiném termínu a na jiném místě. Vždy jsem se snažila tázat lidí bez ohledu na osobní sympatie, věk či pohlaví. Pro přehlednost uvedu tyto informace v tabulce:

Tabulka 1. Termíny a lokality dotazníkového šetření

	Termíny dotazníkového šetření	Lokality dotazníkového šetření
Priessnitzovy léčebné lázně	16.6., 7.7., 19.7., 20.7.	Lázeňská kolonáda, před Priessnitzovým sanatoriem, v balneoparku
Lázně Dolní Lipová	19.6., 15.7., 20.7.	Lázeňský park, u léčebného domu (před lázeňským domem Schroth)
Lázně Velké Losiny	5.6., 25.6, 12.7.	Lázeňský park, před lázeňským domem Eliška, recepce

V dalších tabulkách pro jasnost ukazují podrobnosti z dotazníkového šetření v lázních. Uvádím celkový počet oslovených klientů, počet správně a špatně vyplněných dotazníků a na závěr procento návratnosti.

Tabulka 2. Počty dotazníků v jednotlivých lázních

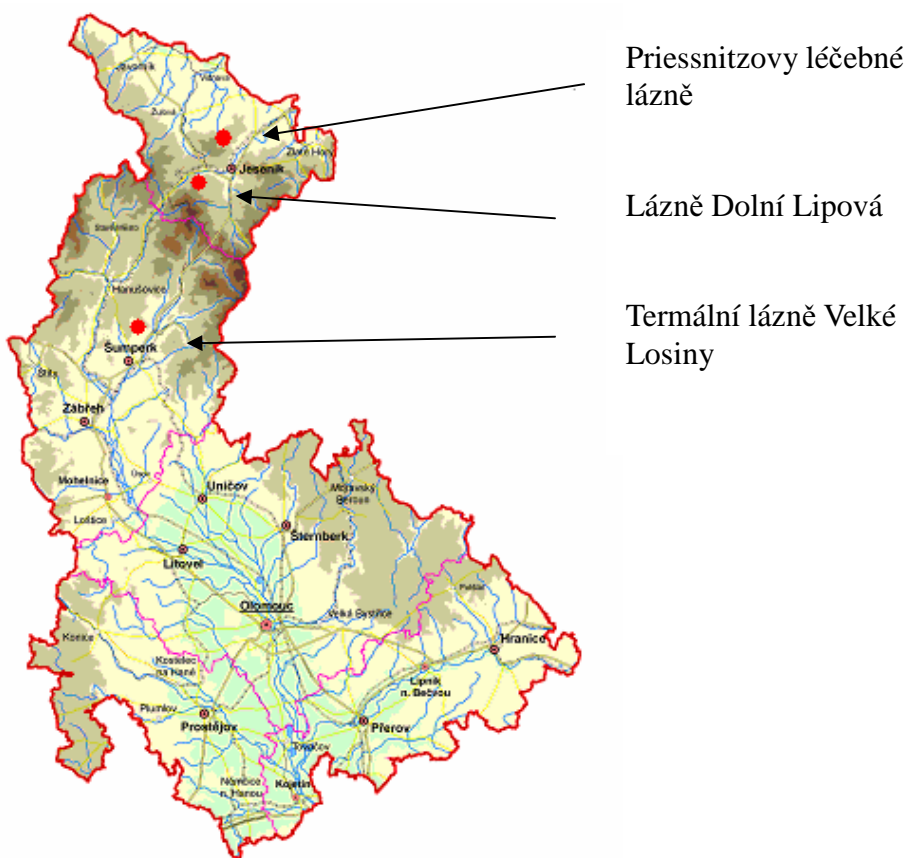
	Priessnitzovy lázně	Lázně Dolní Lipová	Lázně Velké Losiny
Počet oslovených	69	80	80
Počet vyplněných	64	78	74
% návratnosti	92,8%	97,5%	92,5%

Rozdíl mezi počtem oslovených a vyplněných je z toho důvodu, že někteří respondenti odmítli odpovědět. Proto není procento návratnosti 100%.

Formu anket jsem využila pouze v Priessnitzových lázních, kde jsem zanechala 50 anket v termínu 30.5. - 12.6., ale vzhledem k tomu, že se mi vrátilo pouze 11 anket (procento návratnosti 22%), rozhodla jsem se v ostatních lázních této formy nevyužívat.

4 Praktická část

V této části práce provedu situační analýzu tří lázní. Tyto lázně leží v severní části Olomouckého kraje v hornatém terénu Jeseníků. Díky tomuto umístění jsou lázně především klimatické. Jedná o Priessnitzovy léčebné lázně, Lázně Dolní Lipová a termální lázně Velké Losiny. Kromě těchto lázeňských zařízení jsou v Olomouckém kraji lázně Bludov, Slatinice a Teplice nad Bečvou.



Obrázek 4. Mapa vybraných lázní Olomouckého kraje (vlastní úprava, zdroj: Český statistický úřad: [http://www.czso.cz/xm/redakce.nsf/i/geograficka_mapa_kraje/\\$File/13-710108m001.gif](http://www.czso.cz/xm/redakce.nsf/i/geograficka_mapa_kraje/$File/13-710108m001.gif))

4.1 PRIESSNITZOVY LÉČEBNÉ LÁZNĚ

Priessnitzovy léčebné lázně a.s. Jeseník se rozprostírají na svazích Studničního vrchu asi 2 km vzdálené od města Jeseník a leží v průměrné nadmořské výšce 620 m. Areál lázní, který je citlivě zasazen do krajiny, vytváří dominantu širokého okolí. Lázně mají příznivé klimatické podmínky, jelikož jsou z větší části chráněny vysokými hřebeny hor. Tyto podmínky jsou velmi vhodné pro léčbu horních a dolních cest dýchacích, potíží nervové soustavy a vegetativního nervstva a také problémy krevního oběhu.

Po roce 1989 byly lázně Jeseník zprivatizovány a stala se z nich akciová společnost (27.dubna 1992), která dostala název po svém zakladateli. Ve znaku má lva, který symbolizuje vítěznou cestu Priessnitzovy vodoléčby, ale také zavazuje, že pokračovatelé Vincenze Priessnitze budou lidem vracet zdraví a radost ze života a to čistými přírodními prostředky zároveň s nejnovějšími poznatky vědy (David, Soukup, Kratěna, 1998).

Jesenické lázně jsou dominantou tohoto kraje a troufám si říci, že díky lázním je tento region známý nejen v České republice, ale i v Evropě. Tato oblast je velmi oblíbenou turistickou destinací nejen pro lázeňské klienty, ale i běžné návštěvníky. Doporučila bych ji každému, který se necítí právě ve své kůži. V Priessnitzových lázních přijde na jiné myšlenky ať už při výhledech na nejvyšší vrcholky Hrubého Jeseníku z lázeňské kolonády či při brouzdání venkovními bazénky v nově otevřeném balneoparku.

4.1.1 Historie Priessnitzových léčebných lázní

Zakladatelem lázní byl Vincenz Priessnitz, který proslul svým velkým talentem pro pozorování přírody a vyslovil důležitou potřebu té doby a to návrat člověka k přírodě. Vincenzova rodina žila na stráni nad Frývaldovem (dnešním Jeseníkem) nazvanou Gräfenberk (dnešní Lázně Jeseník). Po smrti dědice statku a oslepnutí Vincenzova otce se ujal statku právě Vincenz, tehdy dvanáctiletý. Staral se spolu se sestrou o svoji starou matku a o statek. Nezbyvalo mu mnoho času na docházení do školy, ale jeho nejlepší učitelkou mu byla příroda.

V 16 letech se zranil a jelikož mu doktor řekl, že tento úraz je smrtelný, začal se léčit sám. Napodobil srnu, která si své zranění namáčela ve studeném potoce, a dával si na ránu přikládat studené obklady. Vincenz se takto uzdravil a od této chvíle začal vodou léčit nejen

zvířata, ale i lidi. To se samozřejmě ihned rozkřiklo a k Vincenzovi přicházeli lidé i z větších dálek. S narůstajícím počtem přicházejících lidí byl problém s místem, kde léčit. A proto v roce 1822 Vincenz Priessnitz přestavil rodnou chalupu a vznikl tak první vodoléčebný ústav na světě. Postupem času bylo třeba přistavit i další ubytovací prostory, a proto Vincenz oslovil své sousedy, aby se v jejich obydlích vybudovaly místnosti pro hosty. Náklady na stavbu jim budou zaplacený z toho, co dostanou od ubytovaných. Tohle řešení bylo výhodné pro obě strany. Roku 1826 postavil Priessnitz novou budovu s obytnými místnostmi a s jídelnou. K léčbě v této budově používal dvě velké vany a menší vany v dalším nedaleko vzdáleném domku. Proto je rok 1826 většinou považován za vznik lázní (Kolektiv autorů, 1999).

4.1.2 Léčené choroby

V Priessnitzových lázních se léčí následující choroby:

- choroby dýchacího ústrojí (astma bronchiale, poruchy hlasu, pooperační stavy dýchacích cest, apod.)
- choroby srdečně-cévní (vysoký krevní tlak, ischemická choroba srdeční, apod.)
- choroby štítné žlázy (zvýšená či snížená funkce či pooperační stavy)
- choroby pohybové, duševní (neurotické stavy, psychosomatické choroby, apod.)
- choroby ženské (funkční poruchy, poruchy krvácení, apod.)
- choroby kožní (atopické ekzémy, apod.)

Nezbytnou součástí léčby v Priessnitzových léčebných lázní je aktivní pobyt na zdravém duchu, kterých využívá výše zmíněné příznivé klimatické podmínky. Pro pacienty jsou připraveny značené okruhy pro pěší i cyklisty. Pro tyto lázně jsou kromě vodoléčby typické bylinné koupele, psychoterapie, elektrospánek, muzikoterapie, akupunktura a další.

4.1.3 Léčebné a wellness pobyty v Priessnitzových léčebných lázních

Priessnitzovy léčebné lázně nabízejí v roce 2011 osm léčebných pobytů, které jsou garantovány lékařem.

- Pobyt s Priessnitzovými léčebnými metodami
- Úleva od bolesti zad a kloubů
- Léčebně preventivní pobyt pro astmatiky, alergiky
- Léčebně preventivné pobyt pro kardiaky a pobyt pro diabetiky
- Týden pro duševní zdraví
- Hubnutí s formováním postavy
- Léčebně preventivní pobyt pro seniory

Stejně tak jako léčebné pobyty, lázně mají k dispozici i krátkodobější relaxační pobyty.

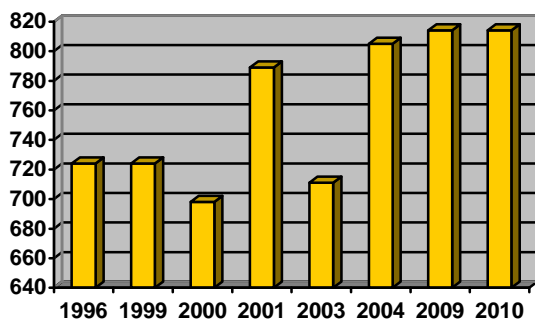
- Aktivní wellness v lázních
- Týden pro zdraví
- Dámská či pánská jízda
- Fit manager
- Romantika pro dva
- Krásná v každém věku
- Stop celulitidě⁷

4.1.4 Vývoj počtu lůžek, klientů a finančního hrazení v Priessnitzových léčebných lázních

V této části srovnám vývoj tří oblastí související s lázeňskými klienty v průběhu 16 let. Zaměřím se na počet lázeňských lůžek, počet lázeňských klientů a složení lázeňské klientely.

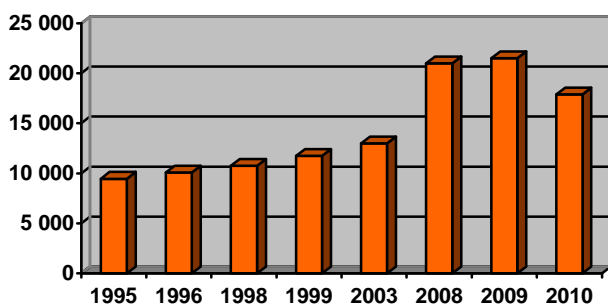
Pokles počtu lůžek v roce 2000 byl zapříčiněn rekonstrukcí lázeňského domu Bezruč a v roce 2003 opravou lázeňského domu Wolker. Nebýt těchto žádoucích oprav, byl by počet lůžek stále rostoucí (Obrázek 5).

⁷ <http://www.priessnitz.cz/cz/index.php?id=279>



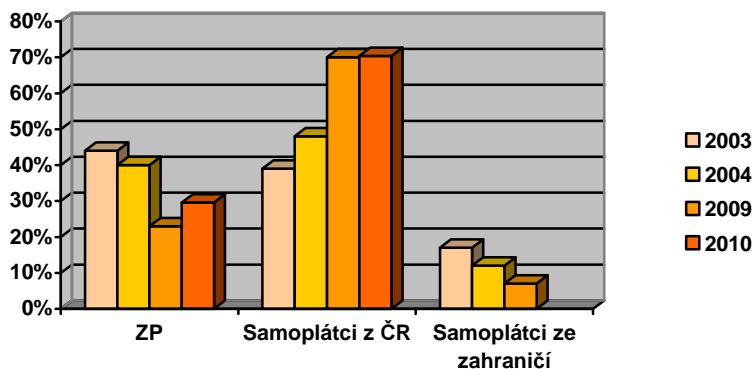
Obrázek 5. Vývoj počtu lázeňských lůžek (zdroj: Výroční zprávy, Obchodní rejstřík, interní zdroje lázní, vlastní zpracování)

Počet lázeňských klientů až do roku 2009 každým rokem stoupal. V roce 2009 navštívil lázně rekordní počet klientů a to 21 497 (Obrázek 6). Pokles klientů v roce 2010 byl způsoben rekonstrukcí hlavní léčebné budovy Priessnitz, která trvala asi 5 měsíců.



Obrázek 6. Vývoj počtu lázeňských klientů (zdroj: Výroční zprávy, Obchodní rejstřík, interní údaje lázní, vlastní zpracování)

V průběhu let se však mění finanční hrazení pobytů (Obrázek 7). Současný trend zvyšování počtu samoplátců a pokles hrazení pobytů pojišťovny je potvrzen i v jesenických lázních, kde za rok 2010 mi byly poskytnuty informace pouze o počtu klientů z České republiky, proto v grafu chybí samoplátcí ze zahraničí za rok 2010.



Obrázek 7. Vývoj finančního hrazení lázeňské klientely (zdroj: Výroční zprávy, Obchodní rejstřík, interní zdroje lázní, vlastní zpracování)

Počet klientů v roce 2009 klesl oproti minulému roku o 6% v důsledku poklesu individuálních samopláteckých wellness pobytů o 10%. Většinu z celkového počtu klientů (21 497) tvořili samoplátcí. Naproti tomu bylo zjištěno zvýšení počtu klientů zdravotních pojišťoven o 12%. Tento fakt přispívá ke zvýšení průměrné délky pobytu a také na celkový počet lůžkodnů, který se oproti minulému roku zvýšil o 2%. V souvislosti s tímto zvýšením vzrostly i finanční výkony o 7%.

Zahraniční klientela přijížděla v roce 2009 nejčastěji z Polska, i přes snížení počtu těchto návštěvníků z důvodu nevýhodného směnného kurzu. Mezi další nejpočetnější zahraniční návštěvníky patří Němci a Slováci. Souhrnně v tomto roce poklesl počet cizinců o 37%.

Priessnitzovy léčebné lázně se soustřeďují především na českou klientelu – z 95% jsou navštěvovány právě českými občany (Výroční zprávy, interní zdroje Priessnitzových léčebných lázní).

Finanční situace

Priessnitzovy lázně jednaly o možnostech dotací z Regionálního operačního programu, z Olomouckého kraje a z Euroregionu Praděd, to se povedlo u následujících projektů:

- „Centrum odpočinku a relaxace v odkazu Vincenze Priessnitze“
- „Odkaz Vincenze Priessnitze v česko-polském příhraničí“
- „Založení parku Vincenze Priessnitze – lázeňské území Jeseník I.etapa“

(tyto tři projekty financovány z Regionálního operačního programu NUTS II Střední Morava)

- „210. výročí narození Vincenze Priessnitze“
(dotace z Olomouckého kraje)
- „Česko-polská konference nad odkazem Vincenze Priessnitze“
(finanční pomoc z Euroregionu Praděd)
- „Aktivní politika zaměstnanosti“
(příspěvek z úřadu práce v Jeseníku) (výroční zpráva 2009)

4.1.5 Poskytované služby v Priessnitzových léčebných lázních

V následujícím textu bude popsána současná situace Priessnitzových léčebných lázní a to z hlediska ubytovacích a stravovacích zařízení, lékařské péče, kulturního a sportovního vyžití.

Ubytovací služby

Priessnitzovy léčebné lázně mají k dispozici pro své pacienty 10 ubytovacích zařízení. Nejvyšší standard poskytují lázeňské domy Priessnitz, Jan Ripper, Bezruč a Wolker, které byly v letech 1996-2003 zrekonstruovány. Tyto domy nabízejí možnosti ubytování v jedno či dvojlůžkových pokojích s koupelnou, WC, satelitním TV přijímačem a telefonem. Mezi další ubytovací zařízení patří penzion Bílý Kříž, Maryčka a dům Mír. Ubytovaní soukromějšího rázu nabízí Vila na kolonádě, Lékařská vila a Jubilejní vila. Děti se léčí v lázeňských domech Karolína (děti od 6 let) a Wolker (děti starší 3 let v doprovodu rodičů).

V roce 2011 disponují Priessnitzovy léčebné lázně 814 základními lůžky. Z tohoto počtu je 62% v kategorii se sociálním zařízením na lázeňských domech Priessnitz, Bezruč, Ripper, Wolker, Mír, Lékařská Vila a Vila Na Kolonádě. Zbývajících 38% patří ke kategorii se společným sociálním zařízením na budovách Priessnitz, Jubilejní Vila, Bílý Kříž, Maryčka a Karolína. Ubytovaní vyšší kategorie (4*) poskytoval hotel Slovan na Masarykově náměstí v Jeseníku s 67 lůžky. Lůžková kapacita dosahovala neúplných 310 tisíc lůžkodnů. Nyní už nejsou využívány služby hotelu Slovan, jelikož lázně zrekonstruovaly 12 apartmánů nejvyšší kvality, což lázeňským hostům stačí

Stravovací služby

Lázeňské domy nabízí výběr z mnoha jídel. Samozřejmostí jsou zde jídla vegetariánská a dietní. Snídaně jsou podávány formou švédských stolů. Kromě lázeňských domů je

občerstvení a stravování nabízeno v Baru u Pramene (u hradní kavárny), kavárně Duo, restauraci Silesie, kinokavárně Sofie - všechny poskytují i venkovní posezení.

Lékařská péče

V oblasti léčby byl v roce 2007 posílen tým lékařů. Léčebné aktivity směřovaly k léčbě obezity a s tím související prevenci civilizačních chorob. Kromě tohoto směru se lázně specializovaly na dermatologii – byla zavedena laserterapie a karboxyterapie v oblasti estetické dermatologie.

Kulturní a sportovní vyžití

Lázně nabízí i aktivní využití volného času – kulturní akce jako každoroční mezinárodní klavírní soutěž Franze Schuberta nebo koncerty v rámci festivalu Karla Ditterse z Dittersdorfu. Před sanatoriem Priessnitz se pravidelně konají promenádní koncerty. Zatančit si můžete v Zimní zahradě sanatoria Priessnitz či v Hradní kavárně. Bohatší kulturní program, jako kino, divadlo, koncerty v klášterní kapli či kostele, muzeum ve Vodní tvrzi, nalezneme v Jeseníku, který je vzdálen od lázní pouze 3 km a každou hodinu tam jezdí autobusová doprava.

Doplňkem programu pro hosty může být turistika, cykloturistika, minigolf, tenisové kurty, tělocvična, fitness centrum a rehabilitační bazén. Také zde existuje možnost zapůjčení jízdních kol, lyží (David, et al., 1998) či koloběžek a možnost navštívit lanové centrum lázní. Lázeňští hosté mohou využít nově otevřený Park Vincenze Priessnitze, kde si mohou zapůjčit šachy, člověče nezlob se a podobné hry.

V zimě najdou hosté vyžití v mnoha lyžařských areálech, které jsou v blízkosti lázní (Lázeňský vrch a Miroslav v Lipové-lázních, sjezdové tratě na Ramzové, v Petříkově, v Branné, ve Filipovicích či na Červenohorském sedle a v nově otevřeném areálu v Koutech nad Desnou).

Priessnitzovy léčebné lázně pořádají i pravidelné akce jako je Zahájení lázeňské sezóny, gastronomická soutěž „O Priessnitzův dortík“ či běh na Sokolí vrch. Mezi významnou kulturní akci lze zařadit i Reprezentační ples lázní.

4.1.6 Plány do budoucna

Následující informace jsem čerpala z rozhovoru s Ing. Ladou Malíkovou, obchodní

ředitelkou Priessnitzových léčebných lázní. Nyní se Priessnitzovy léčebné lázně nalézají ve fázi zjišťování dotací z fondů Evropské unie či z Olomouckého kraje. V plánu mají tyto činnosti:

- rekonstrukce historické budovy na lázeňské kolonádě – zatím není přidělená dotace, ale předpokládaná investice do oprav budovy je asi 10 mil. Kč, mělo by zde být školicí středisko a restaurace
- revitalizace kolonády – úprava jak zeleného porostu, posezení, tak chodníků – je to koncept dlouhodobého vývoje
- revitalizace zeleného porostu v Priessnitzových léčebných lázní – nejen kácení starých stromů, ale i výsadba stromů nových
- založení parku Vincenze Priessnitze – lázeňské území Jeseník II.etapa – navázat na I.etapu výstavby parku
- i přes nedávno (2003) provedenou rekonstrukci lázeňských domů Bezruč, Wolker a Ripper, je zapotřebí se stále věnovat opravám ostatních budov

4.2 DOLNÍ LIPOVÁ

Lázně Dolní Lipová leží ve Slezsku nedaleko města Jeseníku v obci zvané Lipová-lázně. Obec je umístěna v nadmořské výšce okolo 450m n.m. v údolí řeky Staříč a je součástí CHKO Jeseníky. Majitelem lázní je SCHROTH spol.s r.o., která vznikla 10.března 1992 (Výroční zprávy).

4.2.1 Založení a vývoj lázní v Lipové

Počátky lázní v Dolní Lipové jsou spojeny se jménem přírodního léčitele a zakladatele Johanna Schrotha. Johann Schroth získal mnoho zkušeností s prací s koňmi při vedení hospodářství po svém otci a brzy se o něm vyprávělo jako o dobrém léčiteli domácích zvířat. Na vojenské službě zakusil práci asistenta zvěrolékaře, což ho velmi obohatilo. Lékařské zkušenosti začal Jan Schroth uplatňovat i na nemocných pacientech. Dovedl napravit zlomeniny přikládáním dlah a postupem času začal s léčbou zábalů. Vyléčil i sám sebe, když si několikrát denně po dobu 10 týdnů omýval poraněné koleno čerstvou studenou vodou a ráno si přikládal mokré zábal. Kromě vlhkých lokálních zábalů začal ve své léčbě používat celkové zábalů a přísnou dietu. Lázně byly založeny v roce 1929. Nástupcem Johanna se stal jeho syn Emanuel, který byl lázeňskými hosty velmi oblíbený. V této době došlo k velkému nárůstu léčených pacientů. Po krátkém a ne příliš úspěšném působení Rochuse Schrotha (syna Emanuela) nastoupil na místo lázeňského lékaře Max Mader. Ten vydal mnoho publikací o Schrothově léčbě. V lázních dále působil Karel Schorth, syn předešlého lékaře, který byl taktéž propagátorem tradic svého rodu.

Novodobé dějiny lázní se psaly od osvobození v roce 1945. Bylo třeba opravit válkou zničené budovy a první pacienti byli přijímáni už od srpna 1945. Důležitým mezníkem byl rok 1949, kdy došlo k zestátnění lázní. Roku 1957 byly lázně přičleněny k lázním v Jeseníku. Schrothova metoda byla zachována v poválečných letech, v 50. a 60. letech se však lázně zaměřily především na otylost. Roku 1970 obezita ustoupila do pozadí a bylo zavedeno léčení diabetu jako jednoho z vážných rizikových faktorů. K obnovení léčby obezity došlo v roce 1985 a ve spojení s rizikovým faktorem aterosklerózy do 55 let zůstává doposud (Brachtl, Gába, Kořený, 1991).

4.2.2 Léčené choroby

V Lázních Dolní Lipová se léčí následující onemocnění:

- Nemoci metabolické a endokrinní – Diabetes mellitus, Obezita, Stavby po operaci štítné žlázy, apod.
- Nemoci pohybového ústrojí
- Nemoci kožní – Atopický ekzém, Lupénka, Akné, Stavby po popáleninách, apod. (Kajlík, 2007)

4.2.3 Léčebné a relaxační pobyty v Lázních Dolní Lipová

V Lázních Dolní Lipová jsou nabízeny takové léčebné pobyty, které souvisí s léčenými chorobami:

- Léčba kožních nemocí
- Léčba obezity
- Léčba pohybového systému
- Léčba cukrovky
- Opakovaný redukční pobyt

I přesto, že se tyto lázně snaží specializovat na léčebné pobyty, nabízejí i několik relaxačních pobytů, jelikož to dnešní doba a společnost požaduje. Mezi nejčastěji navštěvované pobyty wellness patří:

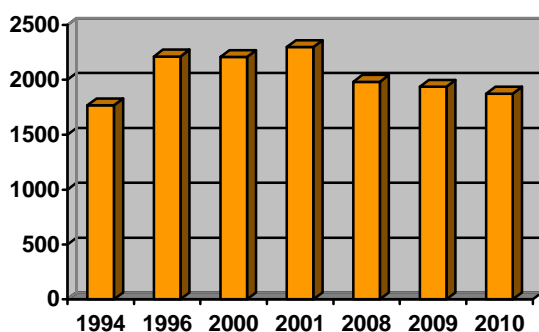
- Ani se nehnu
- Poznávat a relaxovat
- Prevence a léčba obezity
- Chci žít zdravěji
- Lázně pro každého
- Schrothova kúra – tato metoda je založena na kombinaci diety a půstu s omezením příjmu tekutin a nesolenou sacharidovou potravou⁸

⁸ <http://www.lazne.cz/?Pobyty>

4.2.4 Vývoj počtu klientů a finančního hrazení v Lázních Dolní Lipová

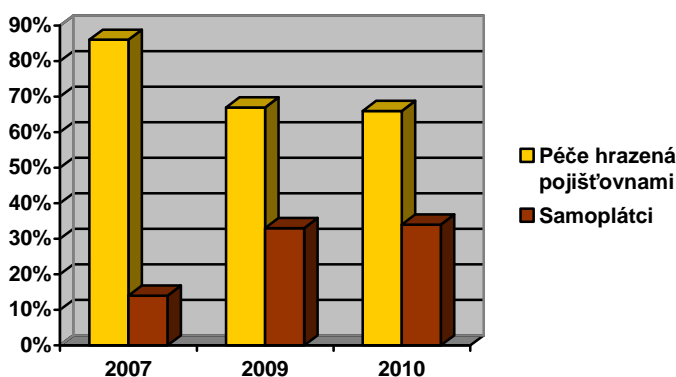
Tato podkapitola bude zaměřena na vývoj dvou ukazatelů. Za prvé na počet klientů v rozmezí let 1994 až 2010 a za druhé na vývoj finančního hrazení lázeňských pobytů v posledních pěti letech.

Počet lázeňských klientů se od roku 1994 postupně zvyšoval, až dosáhl svého maxima v roce 2001, kdy zde bylo 2298 pacientů. Od tohoto roku dochází k poklesu počtu klientů na 1874 v roce 2010 (Obrázek 8).



Obrázek 8. Vývoj počtu lázeňských klientů v Lázních Dolní Lipová (zdroj: výroční zprávy, obchodní rejstřík, interní zdroje lázní, vlastní zpracování)

Lázeňské pobyty, hrazené pojišťovnami, představovaly v roce 2007 86% z celkového počtu pobytů, zatímco samoplátecké wellness pobyty zabíraly zbývajících 14%. V roce 2010 byla situace zcela odlišná, protože pobyty hrazené pojišťovnami se snížily na 66% a wellness pobyty vzrostly na 34% (Obrázek 9).



Obrázek 9: Vývoj finančního hrazení lázeňských pobytů (zdroj: interní zdroje lázní, vlastní zpracování)

Lipovské lázně se snaží o úsporná opatření, jelikož v letech 2006 – 2008 měly tržby v mínusu zapříčiněné změnami v obchodní politice VZP - v roce 2005 pokles tržeb za léčení meziročně o více jak 1 mil. Kč (z 47 945 mil. Kč na 46 890 mil. Kč). V roce 2009 se podařilo opět dosáhnout kladných tržeb. Další úsporná opatření spočívala ve snížení počtu zaměstnanců ze 110 v roce 2002 na 86 v roce 2009.

4.2.5 Poskytované služby v Lázních Dolní Lipová

Tato část se bude týkat služeb, které poskytují Lázně Dolní Lipová. Kromě ubytovacích a stravovacích služeb zmíním služby kulturní a sportovní.

Ubytovací služby

Lázně Dolní Lipová disponují v průměru okolo 275 lůžek a to na lázeňských domech Šerák, Hedvika, Barunka, Luise, Johanka, Schroth, Terezinka, Petruška, Nový domov a Marie. Pokoje jsou rozdělené na kategorii A, kde je sociální zařízení součástí pokoje a na kategorii B, kde jsou společná sociální zařízení na patře.

V obou kategoriích je možnost přistýlky pro návštěvu pacienta či pro malé děti jsou připraveny postýlky. V lázeňských domech lze ubytovat i větší skupiny návštěvníků.⁹

Stravovací služby

V lázních Dolní Lipová je možnost celodenní stravy či různých individuálních kombinací. Jelikož jsou lázně zaměřeny na léčbu obezity, je strava připravována na základě nejaktuálnějších poznatků z oboru dietologie. V lázních lze požádat o individuální přípravu jídelníčku.¹⁰ Kromě lázeňské stravy mohou hosté ochutnat domácí speciality v restauraci Na Rychtě nedaleko lázeňského komplexu.

Kulturní a sportovní vyžití

Navštívit můžete v nedaleko vzdáleném (4km) Jeseníku kulturní akce či zařízení jako je Divadlo Petra Bezruče, Kino Pohoda či Knihovna Vincenze Priessnitze. Pokud chcete zůstat v lázeňském areálu, i zde můžete navštívit malou knihovnu s nekuřáckou kavárnou či

⁹ <http://www.lazne.cz/?Pobyty-Ubytovani>

¹⁰ <http://www.lazne.cz/?Pobyty-Stravovani>

Kavárnu Sluníčko, kde bývají 2x týdně taneční večery.

Ze sportovní nabídky je možnost individuálních výstupů do jesenických hor, procházky, nordic walking (hole jsou k zapůjčení i k zakoupení) či cykloturistika. V areálu lázní najdete hřiště, stolní tenis, kulečnick, šachy, saunu, apod. V Jeseníku lze navštívit fitness centrum, bowling, městské venkovní koupaliště či v zimě krytý bazén v České Vsi nebo v Priessnitzových lázních. Na okraji lázeňského areálu se nachází lyžařské středisko Lázeňský vrch, tudíž jsou zde ideální podmínky pro lyžování lázeňských hostů.

4.3 VELKÉ LOSINY

Termální lázně Velké Losiny se nacházejí v severní části olomouckého kraje v nadmořské výšce 412m, v horském údolí na úpatí Hrubého Jeseníku. V minulosti zabezpečovaly lázeňský provoz Státní léčebné lázně, s.p., v současné době jsou od 10.října 2008 součástí sítě hotelů ROYAL SPA.

4.3.1 Historie lázní Velké Losiny

Počátky Velkolosinských lázní sahají až do poloviny 16.století, kdy nechal Jan ze Žerotína postavit dřevěnou lázeňskou budovu hned vedle vývěrů vody. Tímto se Velké Losiny řadí mezi nejstarší lázně na Moravě. Žerotínové se věnovali lázním až do konce 18.století. Roku 1802 se dostaly lázně do rukou Liechtensteinů, kteří také velmi dobře o lázně pečovali. O rozvoj lázní v této době se zasloužili dva lékaře – Hans Lorenz a František Riedl. Nové sanatorium vzniklo až počátkem 20.století (dnešní pavilon Šárka). V roce 1930 musel být kvůli požáru postaven nový Lázeňský dům (nyní pavilon Eliška). Největšího rozmachu zažily lázně od poloviny 20.století, jelikož v lázních začala léčba dětské obrny.

4.3.2 Léčené choroby

Lázeňská péče ve Velkých Losinách se zaměřuje jak na dospělé, tak na dětské pacienty s následujícími indikačními skupinami:

1. Indikace dospělí – nemoci nervové a nemoci pohybového ústrojí
2. Indikace dětí – nemoci dýchacího ústrojí (netuberkulózní), nemoci nervové, nemoci pohybového ústrojí

4.3.3 Léčebné a wellness pobyty v lázni Velké Losiny

Mezi hlavní léčivé přírodní zdroje patří sírné minerální vody uhličitano-sodného typu se zvýšeným obsahem fluoridů a kyseliny křemičité. Voda je alkalická, termální a hypotonická. Díky těmto zdrojům je hlavní léčebnou procedurou vodoléčba a koupele. K vodoléčbě poslouží jak vnitřní, tak i venkovní – termální bazén. Koupele jsou sírné termální a mohou být například perličkové, vířivé celkové či částečné, apod.

Mezi další procedury patří masáže (podvodní, přístrojová), fyzikální terapie (galvanizace, interference, ultrazvuk, apod.), světloléčba (biolampa, solárium), termoterapie (parafín), kineziterapie (pohybová terapie – cvičení na přístrojích s pomůckami, nácvik chůze, jemné motoriky), reflexní léčba (akupunktura) a další (Kajlík, et al., 2007).

Léčebné procedury se dělí do čtyř částí:

- Zotavovací balíček
- Lázně na míru
- Komplexní kúra
- Pobyt pro seniory¹¹

V Termálních lázních Velké Losiny jsou k dispozici i wellness pobyty, pro srovnání s ostatními lázněmi uvádím příklady:

- Lázeňský wellness – tento pobyt obsahuje devět procedur, které jsou určeny k relaxaci, ve volném čase je možné navštívit okolí lázní (Jeseníky)
- Rodinné léto s Dianou – již z názvu pobytu je zřejmé, že pobyt je určen rodinám, lázně nabízí finanční zvýhodnění – jedno dítě do 15 let zdarma
- Wellness energy – tento pobyt je zaměřen na obnovení vyčerpané energie, síly
- Relax speciál – tento speciální program je zaměřen na náročnější klienty, kterým nestačí běžné procedury, je obohacen o masáže, koupele či kosmetické služby¹²

¹¹ <http://www.lazne.cz/?Pobyty>

¹² <http://www.lazne-losiny.cz/page/72411.wellness-pobyty/>

4.3.4 Poskytované služby v lázních Velké Losiny

V této kapitole se zaměřím na základní služby, které poskytují termální lázně Velké Losiny v současné době. Budou to služby ubytovací, stravovací a služby nabízené ve volném čase klienta.

Ubytovací služby

Velké Losiny disponují čtyřmi lázeňskými domy a hotelem Diana, který nabízí wellness služby. Nejluxusnější ubytování poskytuje nově zrekonstruovaný lázeňský dům Eliška, k dispozici v budově je restaurace, kavárna, recepce, termální bazén a novinkou je balneocentrum. Lázeňský hotel Eliška leží v krásném prostředí lázeňského parku.

Další ubytovací prostor najdeme v lázeňské vile Gazárka, která je taktéž nově opravena. Služby jsou omezeny, proto musí hosté docházet na stravu a procedury do nedaleko vzdáleného lázeňského domu Eliška.

Lázeňské domy Chaloupka a Šárka mají jednoduchý typ ubytování, kde sociální zařízení nejsou součástí pokojů. Tyto domy slouží především pro dětské klienty. V tomto domě najdeme i stravovací služby a procedury.

Více vzdáleným ubytovacím zařízením je hotel Diana (asi 1,5 km od termálních lázní). Tento hotel je určen hlavně pro rodiny s dětmi či pro firemní akce. Tento hotel se stal součástí lázní Velké Losiny v roce 2008.¹³

Stravovací služby

Nejluxusnější stravování nalezneme ve dvou restauracích v lázeňském domě Eliška. Zde je taktéž možnost posezení v kavárně s venkovní terasou. V lázeňských domech Chaloupka a Šárka se podává strava především klientům, kteří mají pobyty komplexně hrazené pojišťovnou. Kromě lázeňského stravování se můžete občerstvit v restauraci a kavárně Praděd, která se nachází 5 minut pěší chůzí od lázeňského domu Eliška.

Kulturní a sportovní vyžití

Kulturu nalezneme v omezením množství i ve Velkých Losinách. Turisty nejvíce láká Ruční papírna a zámek Velké Losiny. Za dalšími kulturními zážitky je třeba vyjet do nedaleko vzdáleného Šumperku, kde můžete navštívit divadlo, kino či muzeum.

¹³ <http://www.lazne-losiny.cz/page/69660.ubytovani/>

Sportovní zázemí nalezneme především v hotelu Diana. Zde jsou k dispozici jak indoor, tak outdoor aktivity. Z těch vnitřních nalezneme squash, stolní tenis, fitness centrum, spinning a z venkovních nordic walking, minigolf, cyklistiku, jízdu na koních, pétanque a dva kurty na tenis. Nesmíme opomenout na možnost koupání ve venkovním termálním bazénu, který se nachází v lázeňském parku nedaleko hotelu Eliška.

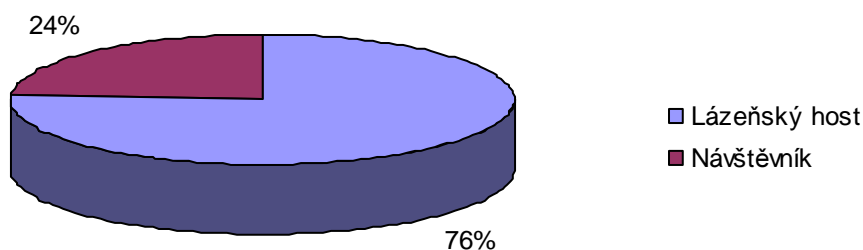
5 Výsledky

V této kapitole jsou uvedeny výsledky primárního výzkumu. Ke každé otázce je zpracována tabulka, kde je znázorněn počet respondentů a procentuální zastoupení u dané možnosti. Pro přehlednost je pod tabulkou vyobrazen i graf a komentář ke zjištěným výsledkům. Vybrané lázně jsou hodnoceny dohromady, aby bylo dosaženo celkového profilu lázeňského klienta ve vybraných lázních Olomouckého kraje. V komentáři pod grafem jsou uvedeny největší rozdíly mezi jednotlivými lázněmi.

5.1 Druh pobytu

Tabulka 3. Druh pobytu

Druh pobytu	Počet respondentů	V procentech
Lázeňský host	173	76%
Návštěvník, neléčí se	54	24%



Obrázek 10. Druh pobytu

Většina (76%) respondentů byla v lázních jako lázeňský host, zbývající část (24%) zde byla jako návštěvník, tedy neléčila se. Procento návštěvníků bylo relativně vysoké proto, že primárním výzkum byl prováděn především o prázdninách, kdy procházelo lázněmi mnoho turistů na dovolených.

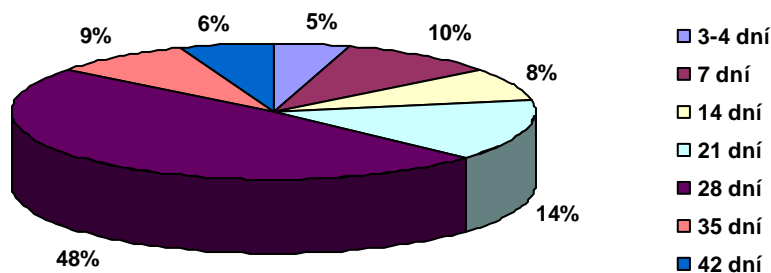
Nejvíce návštěvníků bylo osloveno v lázních Velké Losiny. To bylo z toho důvodu, že v lázeňském parku se nachází termální koupaliště, kam má přístup, i veřejnost, a proto zde

bylo v době prázdnin více lidí, kteří se přijeli jen okoupat. Nejméně návštěvníků bylo v jesenických lázních, což mě překvapilo. Bylo to pravděpodobně způsobeno dobře zvoleným místem, kde jsem se tázala a kde se tedy vyskytovali především lázeňští klienti.

5.2 Délka pobytu

Tabulka 4. Délka pobytu

Délka pobytu/dny	Počet respondentů	V procentech
3-4 (víkend)	8	5%
7 (týden)	17	10%
14 (2 týdny)	14	8%
21 (3 týdny)	25	14%
28 (měsíc)	84	48%
35 (5 týdnů)	15	9%
42 (6 týdnů)	10	6%



Obrázek 11. Délka pobytu

Délka pobytu byla nejčastěji 28 dní, z čehož lze vyvodit, že tito lidé zde byli na lázeňském pobytu hrazeném komplexně zdravotní pojišťovnou. Druhou nejčastější délkou bylo 21 dní. Zbývající lidé byli v lázních na dobu kratší 21 dnů a 25 lidí na dobu 35 či 42 dní.

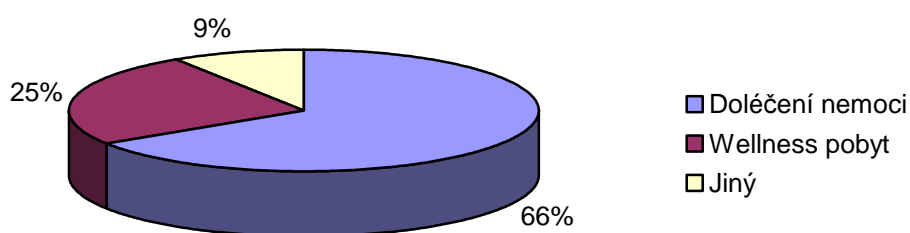
V lázních Velké Losiny přijelo nejméně klientů na dlouhodobější léčebné pobyty (14,

35 a 42 dní). Naproti tomu v Lázních Dolní Lipová a v Priessnitzových lázních měly nejmenší zastoupení pobyty krátkodobé (víkendové a týdenní pobyty).

5.3 Důvod pobytu v lázních

Tabulka 5. Důvod pobytu v lázních

Důvod pobytu v lázních	Počet respondentů	V procentech
Doléčení nemoci, rehabilitace	114	66%
Wellness pobyt, relaxace, prevence	43	25%
Jiný	16	9%



Obrázek 12. Důvod pobytu v lázních

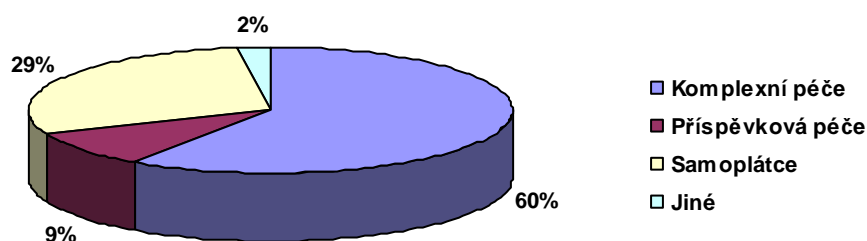
Respondenti se přijeli hlavně doléčit po nemoci (66%). Na wellness pobyt přijelo 25% respondentů. Zbývající lidé přijeli z jiného důvodu a to nejčastěji jako doprovod malého dítěte.

Na wellness pobyt přijelo nejvíce lidí do Velkých Losiny, dále do Priessnitzových lázní a nejméně do Lázní Dolní Lipová. S dítětem přijel nejvyšší počet rodičů do Dolní Lipové a to kvůli léčbě obezity. V jesenických lázních se také vyskytovali rodiče s dětmi, ale především z důvodu dýchacích problémů. V lázních Velké Losiny se tento důvod návštěvy lázní neobjevil.

5.4 Finanční hrazení pobytu

Tabulka 6. Finanční hrazení pobytu

Typ finančního hrazení pobytu	Počet respondentů	V procentech
Komplexní péče	103	60%
Příspěvková péče	16	9%
Samoplátce	50	29%
Jiné	4	2%



Obrázek 13. Finanční hrazení pobytu

Pobyty byly kryty převážně z komplexní péče zdravotních pojišťoven. Na druhém místě byli lázeňští hosté, kteří si platili pobyt sami. Příspěvkovou péčí využilo 9% respondentů a zbývajících 2% respondentů mělo pobyt hrazený podnikem či ho dostalo jako dárek.

Největší počet klientů, kteří měli pobyt hrazený komplexně zdravotní pojišťovnou, byl v Priessnitzových lázních. Nejméně byla komplexní péče zastoupena v lázních Velké Losiny. Zde naopak lidé jezdili hlavně na wellness pobyty.

5.5 Předchozí návštěva lázní

Tabulka 7. Předchozí návštěva lázní

Předchozí návštěva lázní	Počet respondentů	V procentech
Ne, jsem tu poprvé	84	49%
Ano, byl/a jsem tu vícekrát	89	51%

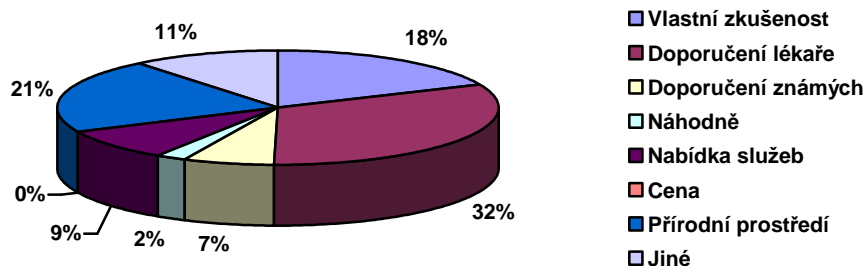
Počet odpovědí z hlediska předchozí návštěvy lázní byl téměř vyrovnán. **Jen nepatrně víc respondentů bylo v lázních vícekrát (51%).** Nejčastěji se vraceli po druhé až po třetí.

Nejvíce dotazovaných, kteří byli v lázních poprvé, bylo zjištěno ve Velkých Losinách, na opakované pobyty jezdili hlavně lidé v Lázních Dolní Lipová a Priessnitzových lázních. Maximální počet návštěv byl 12 v lázních Velké Losiny, 14 v Priessnitzových lázních, nejvíce pak 22 v Lázních Dolní Lipová.

5.6 Důvod výběru lázní

Tabulka 8. Důvod výběru lázní

Důvod výběru lázní	Počet odpovědí	V procentech
Na základě vlastních zkušeností	56	18%
Na doporučení lékaře	97	32%
Na doporučení známých	20	7%
Náhodně	7	2%
Kvůli nabídce služeb	27	9%
Kvůli ceně	0	0%
Kvůli přírodnímu prostředí	64	21%
Jiné	33	11%



Obrázek 14. Důvod výběru lázní

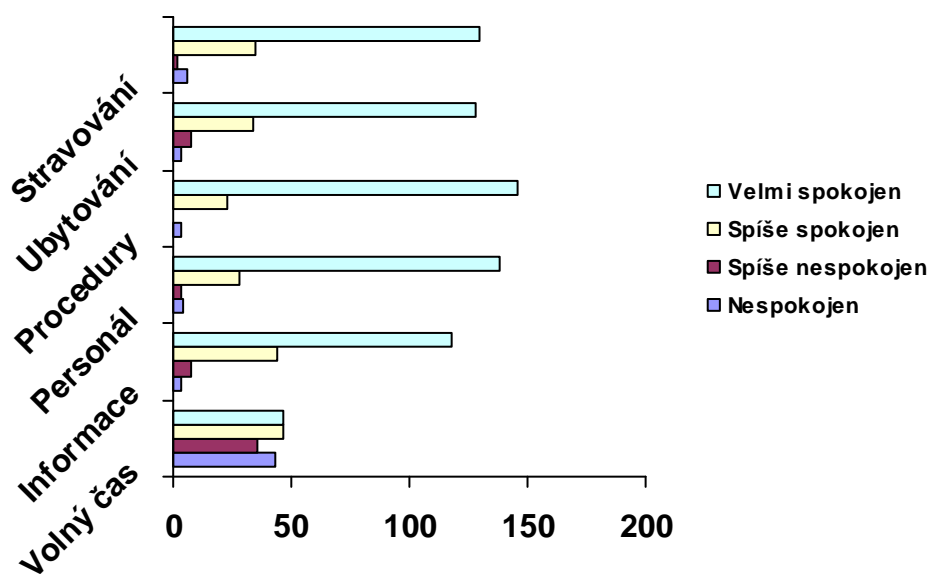
Lázeňští hosté nejčastěji přijížděli na doporučení lékaře, dále kvůli přírodnímu prostředí a také z vlastní zkušenosti, což úzce souvisí s opakovaným pobytem. Mezi jiné důvody, kvůli kterým lidé navštívili lázně, patří účinek (22 odpovědí), vzdálenost (5 odpovědí) a dárek (2 odpovědi). Do žádných lázní lidé nepřišli kvůli ceně. A také minimum lázeňských klientů přijelo náhodně.

Ve všech lázních logicky přijelo nejvíce lidí na doporučení lékaře, jelikož bylo nejvíce komplexní péče, která vyžaduje doporučení lékaře. Kvůli přírodnímu prostředí zvolil největší počet lidí Priessnitzovy lázně.

5.7 Spokojenost se službami

Tabulka 9. Spokojenost se službami

Spokojenost se službami	Počet respondentů, kteří byli velmi spokojeni	V procentech
1. Procedury	146	84%
2. Personál	138	79%
3. Stravování	130	75%
4. Ubytování	128	73%
5. Poskytování informací	118	68%
6. Volnočasový program	47	27%



Obrázek 15. Spokojenost se službami

Z tabulky a grafu vyplývá, že *respondenti v lázních byli nejvíce spokojeni s procedurami, poté s personálem a se stravováním. Nejméně byli spokojeni s volnočasovým programem (kultura, sport).*

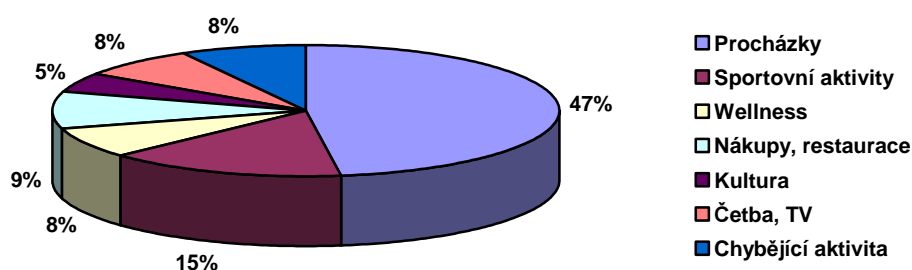
V lázních Velké Losiny byli dotazovaní nejvíce spokojeni s personálem a procedurami, v Lázních Dolní Lipová s procedurami a s ubytováním a v Priessnitzových léčebných lázních se stravováním a poskytováním informací. Ve všech lázních lidé nejvíce postrádaly kulturní program. Nejhorší situace byla v Termálních lázních Velké Losiny, kde kulturní a sportovní program postrádalo 60% lázeňských hostů.

U této otázky chci pro doplnění vysvětlit, proč jsem zvolila právě tyto čtyři možnosti odpovědí. Je to z toho důvodu, že většina tázaných v jakýchkoli dotaznících odpovídá většinou prostřední možností, což znamená, že se ani na jednu stranu nepřiklání. Zvolením odpovědí spíše spokojen a spíše nespokojen jsem tomuto problému předešla.

5.8 Nejčastěji provozovaná aktivita

Tabulka 10. Nejčastěji provozovaná aktivita

Nejčastěji provozovaná aktivita	Počet odpovědí	V procentech
Procházky, výlety po okolí, nordic walking	159	47%
Sportovní aktivity	50	15%
Wellness programy	25	8%
Nákupy, návštěvy kaváren a restaurací	31	9%
Kulturní akce	15	5%
Četba, sledování TV, internet	25	8%
Jaká aktivita vám nejvíce chybí?	27	



Obrázek 16. Nejčastěji provozovaná aktivita

Lázeňští hosté se v lázních nejraději procházeli (47%) a mezi velmi oblíbenou aktivitu patřilo Nordic Walking (chůze s holemi). Nejčastěji provozované sportovní aktivity byly: turistika, cykloturistika, tenis a koupání.

Mezi aktivity, které klientům nejvíce chyběly, patřily v lázních Velké Losiny stolní tenis a venkovní kuželky, v Lázních Dolní Lipová hřiště pro děti a v Priessnitzových lázních vyžití pro děti při nepřízní počasí a taneční parket. Nejmenší zastoupení měla ve Velkých Losinách kultura, četba a sledování TV. V Lipové kultura a wellness programy, v Priessnitzových lázních taktéž četba a sledování TV a nákupy a návštěvy restauračních zařízení.

5.9 Bydliště

Tabulka 11. Bydliště

Bydliště/kraj	Počet respondentů	V procentech
Moravskoslezský	30	18%
Praha	23	13%
Olomoucký	21	12%
Středočeský	19	11%
Zlínský	17	10%
Jihomoravský	15	9%
Pardubický	12	7%
Ústecký	11	6%
Ostatní (Královohradecký, Jihočeský, Liberecký, Plzeňský, Wrocław, Vysočina, Karlovarský)	25	14%

Nejvíce přijžděli lázeňští klienti z Moravskoslezského, Pražského, Olomouckého a Středočeského kraje. Naopak nejméně do lázní v Olomouckém kraji jezdili hosté z Karlovarského kraje, kraje Vysočina, Plzeňského a Libereckého kraje. Ve Velkých Losinách jsem oslovila tři hosty, kteří přijeli z Polska. Byli to jediní zahraniční hosté mého primárního výzkumu. Nejméně zastoupené kraje spolu s polskými klienty jsem zařadila pod kategorii ostatní a to kvůli lepší přehlednosti v grafu.

Do termálních lázní Velké Losiny přijelo nejvíce lázeňských klientů z Olomouckého kraje, po té z Moravskoslezského a Středočeského kraje. Lázně Dolní Lipová měly největší zastoupení lázeňských klientů z Prahy a z Moravskoslezského kraje. Priessnitzovy léčebné lázně navštívilo nejvíce klientů z Moravskoslezského a Zlínského kraje.

5.10 Nejvyšší vzdělání

Tabulka 12. Nejvyšší vzdělání

Nejvyšší vzdělání	Počet respondentů	V procentech
Základní	16	9%
Vyučen/a	26	15%
Středoškolské	77	45%
Vysokoškolské	54	31%

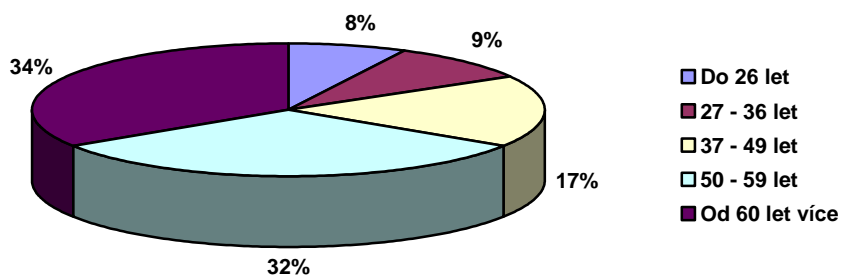
Respondenti měli převážně středoškolské vzdělání (45%), poté vysokoškolské (31%). Základní vzdělání mělo 9% respondentů, kde ale většinu tvořili studenti. Pouze 3 dospělí lidé měli základní vzdělání.

Lidé s vysokou školou nejčastěji přijeli do Dolní Lipové. Největší počet středoškolských klientů se vyskytoval v Priessnitzových lázních. Nejvíce vyučených lidí přijelo do Lázní Dolní Lipová. Základní vzdělání mělo nejvíce respondentů v Priessnitzových lázních, což souvisí s tím, že v těchto lázních se léčily děti s dýchacími problémy (viz kapitola 5.3).

5.11 Věková kategorie

Tabulka 13. Věková kategorie

Věková kategorie	Počet respondentů	V procentech
Do 26 let	13	8%
Od 27 let do 36 let	16	9%
Od 37 let do 49 let	30	17%
Od 50 let do 59 let	55	32%
Od 60 let a více	59	34%



Obrázek 17. Věková kategorie

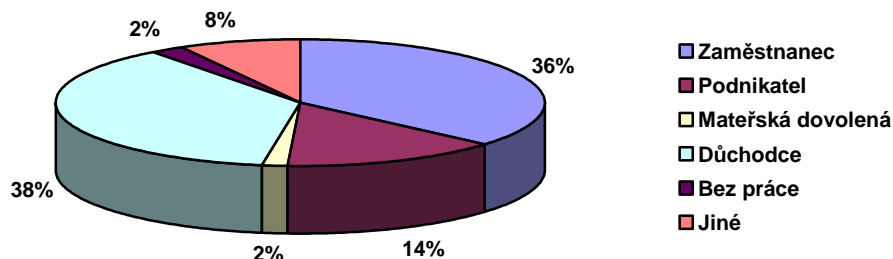
Největší zastoupení měla věková kategorie od 60 let výše. Těsně za ní se umístila kategorie od 50 do 59 let. Nejméně přijížděli do lázní mladí lidé.

Ve všech třech lázních byl nejvyšší počet klientů u kategorie nad 60 let a více. Postupně se snižováním věku se snižovalo i zastoupení respondentů.

5.12 Typ zaměstnání

Tabulka 14. Typ zaměstnání

Typ zaměstnání	Počet respondentů	V procentech
Zaměstnanec	63	36%
Podnikatel	25	14%
Mateřská dovolená	3	2%
Důchodce	64	38%
Bez práce	4	2%
Jiné	14	8%



Obrázek 18. Typ zaměstnání

Stejně jako u věkové kategorie byli důchodci těsně před zaměstnanci (38% respondentů důchodců, 36% respondentů zaměstnanců), dále pak bylo 14% respondentů podnikatelů. Nejméně tázaných bylo bez práce a na mateřské dovolené. V kategorii jiné se nejčastěji vyskytovala odpověď student či žák.

5.13 Pohlaví

Tabulka 15. Pohlaví

Pohlaví	Počet respondentů	V procentech
Muž	75	43%
Žena	98	57%

Snažila jsem se tázat stejně jak žen, tak mužů. I přesto jsou ale ženy v přesile s 98 zástupkyněmi.

Nejvyrovnanější zastoupení žen a mužů bylo v lázních Velké Losiny, kde se vyskytoval velmi často mezi oslovenými manželský pár. Naopak největší rozdíl byl v Priessnitzových léčebných lázních, kde bylo osloveno o 11 žen více než-li mužů.

6 Diskuse

Česká republika je zemí, která má významné lázeňské lokality. Mezi nejznámější a největší svou lůžkovou kapacitou patří Karlovy Vary, lázně ve Zlínském kraji a těsně na třetím místě jsou to lázně v Olomouckém kraji. Lázně v severní části Olomouckého kraje jsou řazeny mezi tzv. klimatické lázně, jelikož leží v horách, v místě s nejčistším ovzduším v České republice. Tyto lázně cílí především na českou klientelu, jak jsem se dozvěděla z rozhovorů s vedeními lázní, a tento jev byl potvrzen i v dotazníkovém šetření.

Lázeňství je ovlivněno i trendem současné doby, kterým je wellness. Každý má na tento fenomén jiný názor. Někdo ho velmi podporuje a vidí v něm možnost zisku, jiný je v této oblasti skeptický, jako Radim Hatlapatka, ředitel Lázní Dolní Lipová. Ten nemá tento pojem v oblibě, jelikož podle jeho slov „tyto krátkodobé wellness pobyty nejsou schopny finančně dorovnat ztráty způsobené snížením komplexních pobytů. A i kdyby ano, přesto budou lázně ztrátové a to z toho důvodu, že na wellness procedury bude potřeba jen několik masérů či fyzioterapeutů a práce specializovaných lékařů bude stát. Přesto ale bude muset těmto lékařům zaplatit.“

Dotazníkové šetření jsem prováděla v červnu a v červenci roku 2011, v každých lázních jinak. Z počátku jsem se snažila tázat lidí jak v pracovním týdnu, tak o víkendu, postupem času jsem ale volila spíše pracovní dny, jelikož tak jsem eliminovala počet návštěvníků a byla větší jistota, že oslovím právě lázeňského klienta. Tím, že jsem volila spíše pracovní týden, jsem mohla přijít o lázeňské hosty, pobývající na víkendových pobytech. V červenci se samozřejmě počet návštěvníků zvyšoval a to z důvodu prázdninových dovolených. Z tohoto důvodu mohly být výsledky šetření zkresleny. Zvyšoval se i počet rodičů s dětmi, kteří přijeli jako doprovod a měli pobyt stejně jako jejich děti hrazený komplexně pojišťovnou.

Ve výsledcích dotazníkového šetření byly velmi vyrovnané odpovědi na otázku ohledně typu zaměstnání, kdy důchodců bylo 64 a zaměstnanců 63 respondentů. I věková kategorie nad 60 let (59 respondentů) se velmi blížila kategorii od 50 do 59 let (55 respondentů). Počet lidí v jednotlivých věkových skupinách se snižoval s věkem, ale i přesto si myslím, že v dnešní době jezdí do lázní stále více mladých lidí, než tomu bylo v minulosti.

Největším zjištěným nedostatkem lázní byl téměř nulový kulturní program. Z vlastní zkušenosti bych proto doporučila, aby si tyto lázně vzaly příklad z rakouských lázní v okolí Solné komory (Bad Ischl). Zde je spousta kulturních lákadel pro lázeňské klienty jako např. promenádní koncerty, drobné občůdky, cukrárny a kavárny s venkovním posezením a akce

propagující kulturu daného kraje. Takovéto prostředí lázní přináší klientům nejen léčebné, ale i společenské vyžití. Přímo z nich číší klid a psychická pohoda. Lázně by nemusely vynaložit přehnané finanční prostředky, jen by to chtělo ze strany managementu lázní vytvořit výhodné podmínky pro drobné živnostníky.

Ráda bych v této kapitole zhodnotila navázání kontaktu s jednotlivými lázněmi, jelikož byl mezi nimi velký rozdíl. Zcela bez problémů a rychle proběhla komunikace s obchodní ředitelkou Ladou Malíkovou z Priessnitzových léčebných lázní. S Lázněmi Dolní Lipová komunikace vážla, ale asi po měsíci se mi podařilo uskutečnit schůzku s ředitelem lázní Radimem Hatlapatkou. S Velkými Losiny to bylo nejobtížnější. I přes mnoho získaných kontaktů od lázeňské recepční ve Velkých Losinách se mi s nimi nepodařilo zkontaktovat. Proto nemám podrobnější informace o počtu klientů a o finančním hrazení pobytů, jako je tomu tak u ostatních lázní.

Tuto situaci jsem opravdu neočekávala a to zvláště v dnešní moderní době, kdy je emailová pošta základním komunikačním prostředkem. Doporučila bych určitě tuto komunikaci zlepšit, jelikož tento problém může lázním uškodit..

Těžko říci, čím byl tento problém způsoben, možná tím, že lázně Velké Losiny patří do řetězce lázeňských a wellness hotelů v České republice ROYAL SPA, zatímco Priessnitzovy léčebné lázně jsou akciová společnost a Lázně Dolní Lipová společnost s ručením omezeným. Možná jsem měla zkontaktovat spíše vedení řetězce ROYAL SPA, než samotné lázně a dostala bych podrobnější informace o lázních. Bohužel se mi to nepodařilo.

Většina ze současných lázeňských trendů, o kterých se zmiňuji v kapitole 1.2.5., jsou viditelné i ve vybraných lázních Olomouckého kraje. Všechny tři lázně nabízí krátkodobé wellness pobyty a je to znát i z výsledkové části, kde jsou na druhém místě právě samoplátci, platící si sami tyto wellness pobyty. To, že lázně mají své webové stránky, je již samozřejmostí a ty lázně, které je nemají, jsou velmi znevýhodněny vůči konkurenci.

Čeledová (2008) se zabývala profilem lázeňského klienta v lázních Olomouckého kraje. Dosáhla jsem velmi podobných výsledků jako ona, v některých věcech se však můj výzkum odlišoval. Doba pobytu se z průměrné délky 20 dní prodloužila v mém výzkumu na 28 dní a kromě doporučení lékaře lidé začali jezdit do lázní i kvůli přírodnímu prostředí, což souvisí s tím, že se populace snaží žít zdravěji a vyjíždí za čistým ovzduším. Lázeňský klient se ve výzkumu Čeledové nejvíce prochází a sleduje TV na pokoji, naproti tomu v mém výzkumu se kromě procházek věnuje spíše aktivnímu odpočinku prostřednictvím sportovních aktivit. Výsledky se shodují i v tom, že nejméně spokojeni jsou lázeňští hosté s kulturním programem. Za čtyři roky nebyly schopny lázně tento problém vyřešit, tak jsem velmi

zvědavá, zda s tímto největším nedostatkem budou něco do budoucna dělat.

Pavlík (2010) se věnoval profilu lázeňského turistu v Moravskoslezském kraji a zde je rozdíl v některých otázkách velmi znatelný. Věková kategorie v jeho výzkumu je téměř ze 70% zastoupena důchodci, až poté zaměstnanci, kdežto můj výzkum má jen dvouprocentní rozdíl mezi těmito dvěma odpověďmi. A zatímco Pavlík měl v kategorii do 25 let pouze 5 respondentů, já jsem jich měla 13, tudíž si myslím, že i tento rozdíl potvrzuje to, že se počet mladých lidí v lázeňských zařízeních zvyšuje. Pavlíkovo a moje šetření probíhalo téměř ve stejnou roční dobu, ale v sousedních krajích, a proto tento fakt mohl ovlivnit rozdíly výzkumů.

7 Závěr

V dnešní době lidé konečně začínají přicházet na to, že je velmi důležité se starat o své zdraví a preventivně si ho udržovat. Proto do lázní začíná jezdit stále více mladých lidí než tomu bylo dříve.

Cílem mé práce bylo definovat profil lázeňského klienta ve vybraných lázních Olomouckého kraje. Na základě výsledků sekundární analýzy a vlastním primárním šetřením byl stanoven následující profil lázeňského klienta:

Typickým lázeňským klientem ve vybraných lázních Olomouckého kraje je žena nad 60 let, která přijíždí nejčastěji na 28 denní pobyt hrazený komplexně pojišťovnou z důvodu doléčení nemoci. Přijíždí na doporučení lékaře, z vlastní zkušenosti či kvůli přírodnímu prostředí a to opakovaně – nejčastěji podruhé či potřetí. Nejvíce je spokojena s procedurami, nejméně pak s kulturním a sportovním programem ve volném čase. Nejčastěji provozuje procházky, výlety po okolí a nordic walking. Typický lázeňský klient přijíždí z Moravskoslezského kraje a má středoškolské vzdělání a je v důchodu. Domnívám se, že definicí profilu lázeňského klienta ve vybraných lázních Olomouckého kraje, bylo dosaženo stanoveného cíle.

Na základě mého primárního výzkumu bych chtěla zmínit několik doporučení pro jednotlivé lázně. S lázeňskými klienty jsem nejen vyplňovala povinné otázky z dotazníku, ale také jsem se s některými rozovídala a řekli mi mnoho přínosných informací.

V Priessnitzových léčebných lázních bych doporučila zvýšit počet obchodů, které nabízí smíšené zboží, dále více kaváren a cukráren, také jsem se setkala s několika lidmi, kteří požadovali lepší značení jednotlivých lokalit. Problémem, který trápí mnoho lázeňských klientů je i to, že mnoho lidí zde nedodržuje zákaz kouření a zákaz vodění psů. To je velmi nepříjemné pro lidi, kteří sem přijeli z dýchacími problémy či s alergiemi. Tento problém mohu potvrdit i z vlastní několikaleté zkušenosti, kdy navštěvuji lázeňský areál a téměř vždy potkávám lidi se psy. Vyzdvihnout bych naopak chtěla nový balneopark, který je opravdu krásný. Sama jsem si ho vyzkoušela a musím říci, že tato návštěva opravdu stojí za to.

V Lázních Dolní Lipová je největší problém s kulturním programem. Kromě tanečních večerů dvakrát týdně zde není žádné vyžití. Za kulturními zážitky musí lázeňští klienti jezdit do Jeseníku. Doporučila bych lázním, aby tento program obohatili, udrží si tak více klientů, kteří se budou do lázní vracet, protože mnoho lidí v lázních nehledá jen léčebnou složku, ale právě i zábavu.

V Termálních lázních Velké Losiny je situace obdobná jako v Lázních Dolní Lipová. Lidé se nemají kde bavit a ne každý má k dispozici auto, aby si mohl vyjet do Šumperka na koncert či divadelní představení. Doporučila bych využít velký sál v lázeňském domě Eliška, který má výborné podmínky jak pro taneční večery, tak pro koncerty. Za hezkého počasí by se mohly konat koncerty i před lázeňským domem, jelikož je zde k dispozici malý parket. Také bych naplánovala autobusové výlety do Šumperku či do Jeseníků, jak je tomu v jiných lázních.

Primární výzkum nebyl zdaleka tak rozsáhlý a dlouhodobý, aby se na jeho základě vytvořil celkový profil lázeňského klienta. Přesto se však mohou lázně z některých zjištěných nedostatků poučit a pokusit se je eliminovat. Proto předám výsledky mého šetření a doporučení jednotlivým lázním s výjimkou Velkých Losin, se kterými se mi nepovedlo navázat kontakt.

8 Souhrn

Diplomová práce zpracovává profil lázeňského klienta ve vybraných lázních Olomouckého kraje. Konkrétně se jedná o tato lázeňská zařízení: Priessnitzovy léčebné lázně, Lázně Dolní Lipová a Termální lázně Velké Losiny.

Teoretická část se zabývala vysvětlením pojmů jako je cestovní ruch, lázeňský cestovní ruch, význam cestovního ruchu a byly zmíněny společné a rozdílné znaky wellness a lázeňství. Dále se práce věnovala lázeňství jako takovému, historickému vývoji i jeho současnému stavu.

Ve druhé a třetí kapitole byly stanoveny metody a dílčí úkoly, díky nimž bylo dosaženo vytyčeného cíle. Stěžejní metodou, jež pomohla ke splnění cílů, se stal primární výzkum prováděný formou dotazníků.

Praktická část se zabývala zjištěním a sumarizací podrobných informací o jednotlivých lázních. Informace byly zaměřeny na historii, léčené choroby, nabízené pobyty a služby daných lázní. V závěru kapitoly byly srovnány údaje z jednotlivých lázní z hlediska počtu lázeňských klientů a finančního hrazení pobytů.

Následující kapitola se týkala údajů získaných primárním šetřením. Výsledky byly zobrazeny za pomoci tabulek, grafů a slovních komentářů. Na základě těchto výsledků byl sestaven profil lázeňského klienta ve vybraných lázních Olomouckého kraje.

9 Summary

Diploma thesis deals with profile of spa client in chosen spas in Olomouc Region. These spas were chosen: Priessnitz spa, Spa Dolní Lipová and Thermal spa Velké Losiny.

Theoretical part deals with explanations of terms like tourism, spa tourism, meaning of tourism and common and different features of wellness and spa. Then the diploma thesis deals with historical development and nowadays situations of spa.

Used methods and partial aims are mentioned in the second and third parts. The main method, which fulfils the aims, was primary research made by questionnaires.

Practical part deals with finding out and summarization of detailed pieces of information about individual spas. Pieces of information were focused on history, treated diseases, stays and services which are offered by spas. Data comparison of individual spas about the count of clients and financial cover of stays are in the end of this chapter.

The next chapter deals with data which were gained in primary research. Results were transformed to the charts, graphs and comments. The profile of spa client of chosen spas in Olomouc Region was formed on the base of these results.

10 Referenční seznam

- Brachtl, Z., Gába, Z., Kořený, L. (1991). *Lipová – lázně v minulosti a dnes*. Lipová lázně: Obecní úřad.
- Cohen, M., Bodeker, G. (2008). *Understanding the global spa industry*. Amsterdam: Elsevier Butterworth-Heinemann.
- Česká centrála cestovního ruchu Czech Tourism (2011). Aktuální statistická data z oboru lázeňství. Retrieved 25.7.2011 from the World Wide Web: http://www.czechtourism.cz/files/lazenstvi/lazenske_statistiky/24_06_11_aktualni_stat_data_1q_2011.pdf
- Česká centrála cestovního ruchu CzechTourism (2000-2010) Lázeňské statistiky. Retrieved 10.5.2011 from the World Wide Web: <http://www.czechtourism.cz/lazenstvi/lazenske-statistiky/>
- Čeledová, M. (2008). Profil lázeňského klienta ve vybraných lázních. Diplomová práce, Univerzita Palackého, Fakulta tělesné kultury, Olomouc.
- Český statistický úřad (2011). Geografická mapa Olomouckého kraje. Retrieved 10.7.2011 from the World Wide Web: [http://www.czso.cz/xm/redakce.nsf/i/geograficka_mapa_kraje/\\$File/13-710108m001.gif](http://www.czso.cz/xm/redakce.nsf/i/geograficka_mapa_kraje/$File/13-710108m001.gif)
- David, P., Soukup, V., Kratěna, J. (1998). (Průvodce po Čechách Moravě Slezsku) *Lázně Jeseník a okolí*. Praha: Nakladatelství Soukup & David.
- Francová, E. (2003). *Cestovní ruch*. Olomouc: Univerzita Palackého.
- Frömel, K. (2002). *Kompendium psaní a publikování v kinatropologii*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.
- Heger, L. (15.6.2011). *Proč jsou nutné změny v lázeňské péči a proč není třeba obávat se katastrofických scénářů*. Retrieved 28.6.2011 from the World Wide Web: <http://www.leosheger.cz/news/proc-jsou-nutne-zmeny-v-lazenske-peci-a-proc-neni-treba-obavat-se-katastrofickych-scenaru/>
- Hesková, M. a kol. (2006). *Cestovní ruch pro vyšší odborné a vysoké školy*. Praha: Fortuna.
- Chromá, K. (2011). Klienti netrpí nedostatkem financí, ale času. *Hotel & spa management*, 1-

2, 40-41.

Kajlík, V., Čurda J., Křížek, V., Kozlovská, M., Švestková, O., Trnka, M. & Zima, T. (2007). *České lázně a lázeňství*. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj ČR.

Kolektiv autorů (1999). *Vincenz Priessnitz (1799 – 1851) almanach k 200. výročí narození*. Jeseník: Město Jeseník.

Knop, K., Goulli, R., Mikeš, F. (1999). *Lázeňství: ekonomika a management*. Praha: Grada.

Křížek, V. (1987). *Obrazy z dějin lázeňství*. Praha: Avicenum.

Lázně Dolní Lipová (2011). Lázeňské pobyty. Retrieved 25.6.2011 from the World Wide Web: <http://www.lazne.cz/?Pobyty>

Mužíková, M. (31.5.2011). *Ministr Heger ustupuje lékařům i lázeňské lobby. Poplatky zůstanou v ordinacích*. Retrieved 2.6.2011 from the World Wide Web: http://zpravy.ihned.cz/cesko-zdravotnictvi/c1-51983020-ministr-heger-ustupuje-lekarum-i-lazenske-lobby-poplatky-zustanou-v-ordinacich?utm_source=mediafed&utm_medium=rss&utm_campaign=mediafed.

Nováček, J. (11.5.2011). *Michal Hašek: Tupé škrty v lázeňství nevyléčí pacienty ani české zdravotnictví*. Retrieved 2.6.2011 from the World Wide Web: <http://www.mediafax.cz/politika/3218723-Michal-Hasek-Tupe-skrty-v-lazenstvi-nevyleci-pacienty-ani-ceske-zdravotnictvi>.

Nováková, V. (2011). Pravda o stavu českých lázní. *Hotel & spa management*, 4, 38-39.

Online zprávy hospodářských novin (2009). Jaké jsou lázeňské trendy v roce 2009. Retrieved 29.5.2011 from the World Wide Web: <http://life.ihned.cz/cestovani/c1-33743980-jake-jsou-lazenske-trendy-v-roce-2009>

Orieška, J. (2004). *Kongresový cestovní ruch*. Praha: Ideaservis

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

Pavlík, J. (2010). Profil lázeňského turistu v Moravskoslezském kraji. Diplomová práce, Univerzita Palackého, Fakulta tělesné kultury, Olomouc.

Poděbradský, J. (2008). *Wellness*. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj ČR.

Priessnitzovy léčebné lázně (2011). Lázeňské pobyty 2011. Retrieved 25.6.2011 from the World Wide Web: <http://www.priessnitz.cz/cz/index.php?id=279>

Ryglová, K. (2009). *Cestovní ruch: Soubor studijních materiálů*. Ostrava: Key Publishing.

Sdružení lázeňských míst ČR (2011). O sdružení. Retrieved 3.6.2011 from the World Wide Web: <http://www.spas.cz/osdruzeni.htm>

Svaz léčebných lázní ČR (2009). Historie, cíle, program. Retrieved from the World Wide Web: <http://www.lecebne-lazne.cz/cs/o-svazu-lazni/historie-cile-a-program>

Svaz léčebných lázní ČR (2009). Indikační seznam. Retrieved from the World Wide Web: <http://www.lecebne-lazne.cz/cs/pro-lekare/indikacni-seznam>

Termální lázně Velké Losiny (2011). Ubytování. Retrieved from the World Wide Web: <http://www.lazne-losiny.cz/page/69660.ubytovani/>

Termální lázně Velké Losiny (2011). Wellness pobyty. Retrieved 26.6.2011 from the World Wide Web: <http://www.lazne-losiny.cz/page/72411.wellness-pobyty/>

Vacková, L. (2011). Wellness tíhne k medicíně. *Hotel & spa management*, 6-7, 41.

VÝROČNÍ ZPRÁVY

Priessnitzovy léčebné lázně, a.s. (1996 - 2009). Výroční zprávy 1996 – 2009 Priessnitzových léčebných lázní. Retrieved 20.5.2011 from the World Wide Web: <http://www.justice.cz/xqw/xervlet/insl/index?sysinf.@typ=sbirka&sysinf.@strana=documentList&vypisListin.@cEkSub=256501&sysinf.klic=6f56fdeb9e02e6578e275b69389a0596&sysinf.spis.@oddil=B&sysinf.spis.@vlozka=323&sysinf.spis.@soud=Krajsek%FDm%20soudem%20v%20Ostrav%EC&sysinf.platnost=20.05.2011>

SCHROTH, spol. s r.o. (2002 – 2009). Výroční zprávy 2002 – 2009 Lázní Dolní Lipová. Retrieved 21.5.2011 from the World Wide Web: <http://www.justice.cz/xqw/xervlet/insl/index?sysinf.@typ=sbirka&sysinf.@strana=documentList&vypisListin.@cEkSub=183039&sysinf.klic=efcfac530be986853aa179ad425a9dcc&sysinf.spis.@oddil=C&sysinf.spis.@vlozka=23034&sysinf.spis.@soud=Krajsek%FDm%20soude m%20v%20Ostrav%EC&sysinf.platnost=21.05.2011>

Lázně Velké Losiny, s.r.o. (2008, 2009). Výroční zprávy 2008, 2009 Lázní Velké Losiny. Retrieved 24.5.2011 from the World Wide Web: <http://www.justice.cz/xqw/xervlet/insl/index?sysinf.@typ=sbirka&sysinf.@strana=documentList&vypisListin.@cEkSub=800022614&sysinf.klic=a6bbd8aeac9e4d33539e481929b7fbd3&sysinf.spis.@oddil=C&sysinf.spis.@vlozka=43640&sysinf.spis.@soud=Krajsek%FDm%20s>

oudem%20v%20Ostrav%EC&sysinf.platnost=13.07.2011

Zákon č.164/2001 Sb. o přírodní léčivých zdrojích, zdrojích přírodních minerálních vod, přírodních léčebných lázních a lázeňských místech a o změně některých souvisejících zákonů (lázeňský zákon)

Oficiální webové stránky Priessnitzových léčebných lázní. <http://www.priessnitz.cz>

Oficiální webové stránky Lázní Dolní Lipová. <http://www.lazne.cz>

Oficiální webové stránky Termálních lázní Velké Losiny. <http://www.lazne-losiny.cz>

11 Přílohy

Příloha 1. Dotazník pro lázeňské klienty

Příloha 2. Fotografie z Priessnitzových léčebných lázní

Příloha 3. Fotografie z Lázní Dolní Lipová

Příloha 4. Fotografie z Termálních lázní Velké Losiny

Příloha 1. Dotazník pro lázeňské klienty (zdroj: vlastní, inspirace dotazníkem z diplomové práce Jana Pavlíka)

DOTAZNÍK PRO LÁZEŇSKÉ KLIENTY

Dobrý den, jsem studentkou UP v Olomouci, fakulty tělesné kultury a ve své diplomové práci provádím výzkum lázeňských klientů. Ráda bych Vás poprosila o vyplnění 13 otázek, které se týkají Vašeho pobytu v lázních. Odpovědi, které Vám nejvíce vyhovují, **zakroužkujte**, či **dopište jinou možnost**. Za vyplnění dotazníku děkuje Lenka Procházková.

1. V lázních jste jako:
 - a. Lázeňský host
 - b. Neléčím se, návštěvník
2. Kolikadenní je Váš pobyt? _____
3. Jaký je důvod Vašeho pobytu v lázních?
 - a. Doléčení nemoci, rehabilitace, ozdravný pobyt
 - b. Wellnes pobyt, relaxace, prevence
 - c. Jiný _____
4. Kdo hradí Váš pobyt v lázních:
 - a. Pojišťovna jako komplexní léčbu
 - b. Pojišťovna jako příspěvkovou léčbu
 - c. Já sám
 - d. Jiné _____
5. Navštívil/a jste už někdy tyto lázně?
 - a. Ne, jsem tu poprvé
 - b. Ano, byl/a jsem tu už vícekrát, kolikrát ____
6. Proč jste zvolil/a právě tyto lázně? Lze uvést více možností
 - a. Na základě vlastních zkušeností
 - b. Na doporučení lékaře
 - c. Na doporučení známých
 - d. Náhodně
 - e. Kvůli nabídce služeb
 - f. Kvůli ceně
 - g. Kvůli přírodnímu prostředí
 - h. Jiné _____
7. Jak jste spokojen/a s poskytovanými službami:

Stravování	velmi spokojen - spíše spokojen - spíše nespokojen - nespokojen
Ubytování	velmi spokojen - spíše spokojen - spíše nespokojen - nespokojen
Procedury	velmi spokojen - spíše spokojen - spíše nespokojen - nespokojen
Personál	velmi spokojen - spíše spokojen - spíše nespokojen - nespokojen
Poskyt.info	velmi spokojen - spíše spokojen - spíše nespokojen - nespokojen
VČ program	velmi spokojen - spíše spokojen - spíše nespokojen - nespokojen
8. Jakou volnočasovou aktivitu provozujete v těchto lázních nejčastěji?
 - a. Procházky a výlety po okolí, nordic walking
 - b. Sportovní aktivity, jaké _____
 - c. Wellness programy (masáže, koupele mimo procedury)
 - d. Nákupy, procházky s přáteli, návštěva kaváren, restaurací
 - e. Kulturní akce (divadlo, kino, koncerty, aj.)
 - f. Četba, sledování TV, internet
 - g. Jaká aktivita vám nejvíce chybí? _____

9. Uveďte prosím okres a kraj Vašeho bydliště _____
10. Uveďte prosím Vaše nejvyšší vzdělání
- | | |
|-------------|------------------|
| a. Základní | c. Středoškolské |
| b. Vyučen/a | d. Vysokoškolské |
11. Vyberte prosím Vaši věkovou kategorii:
- | | |
|------------------------|---------------------|
| a. Do 26 let | d. Od 50 do 59 let |
| b. Od 27 let do 36 let | e. Od 60 a více let |
| c. Od 37 let do 49 let | |
12. Uveďte prosím typ vašeho zaměstnání
- | | |
|----------------------|---------------|
| a. Zaměstnanec | d. Důchodce |
| b. Podnikatel | e. Bez práce |
| c. Mateřská dovolená | f. Jiné _____ |
13. Pohlaví
- | | |
|--------|---------|
| a. Muž | b. Žena |
|--------|---------|

Příloha 2. Fotografie z Priessnitzových léčebných lázní



Obrázek 19. Zadní pohled na Priessnitzovo sanatorium, v pozadí Praděd (zdroj: vlastní)



Obrázek 20. Balneopark v Priessnitzových lázních (zdroj: vlastní)

Příloha 3. Fotografie z Lázní Dolní Lipová



Obrázek 21. Léčebné domy v Lázních Dolní Lipová (zdroj: vlastní)



Obrázek 22. Lázeňský park v Lázních Dolní Lipová (zdroj: vlastní)

Příloha 4. Fotografie z Termálních lázní Velké Losiny



Obrázek 23. Lázeňský dům Eliška v Termálních lázních Velké Losiny (zdroj: vlastní)



Obrázek 24. Termální koupaliště v lázních Velké Losiny (zdroj: vlastní)