

VYSOKÁ ŠKOLA OBCHODNÍ A HOTELOVÁ

Management hotelnictví a cestovního ruchu

Michaela JANEČKOVÁ

LÁZEŇSKÝ CESTOVNÍ RUCH V ČESKÉ REPUBLICE SE
ZAMĚŘENÍM NA JANSKÉ LÁZNĚ

Spa tourism in the Czech republic focused on Janské Lázně

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Vedoucí bakalářské práce: prof. PhDr. Vladimír Šefčík, CSc.

Brno, 2015

Jméno a příjmení autora: Michaela Janečková

Název bakalářské práce: LÁZEŇSKÝ CESTOVNÍ RUCH V ČESKÉ REPUBLICE SE ZAMĚŘENÍM NA JANSKÉ LÁZNĚ

Název bakalářské práce v AJ: SPA TOURISM IN THE CZECH REPUBLIC FOCUSED ON JANSKÉ LÁZNĚ

Studijní obor: Management hotelnictví a cestovního ruchu

Vedoucí bakalářské práce: prof. PhDr. Vladimír Šefčík, CSc.

Rok obhajoby: 2015

Anotace

Bakalářská práce se zabývá lázeňským cestovním ruchem v České republice se zaměřením na Janské Lázně. V práci jsou shrnuty informace o lázeňství a jeho významu v ekonomice České republiky. Práce obsahuje návrhy a doporučení, které vznikly na základě dotazníkového šetření klientely Janských Lázní.

Annotation

The bachelor's thesis deals with spa tourist industry in the Czech Republic. It places emphasis on Janské lázně. The thesis summarizes information of spa industry and its importance in economic system of the Czech Republic. The thesis includes suggestions and recommendations based on questionnaires answered by customer base of Janské lázně.

Klíčová slova

Lázeňství, lázeňský cestovní ruch, přírodní léčivé zdroje, péče, služby

Key words

Spa, spa tourist industry, natural healing resources, care, services

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci *LÁZEŇSKÝ CESTOVNÍ RUCH V ČESKÉ REPUBLICE SE ZAMĚŘENÍM NA JANSKÉ LÁZNĚ* vypracovala samostatně pod vedením *prof. PhDr. Vladimíra Šefčíka, CSc.* a uvedla v ní všechny použité literární a jiné odborné zdroje v souladu s aktuálně platnými právními předpisy a vnitřními předpisy Vysoké školy obchodní a hotelové.

V Brně dne 6.8.2015

vlastnoruční podpis autora

Poděkování

Na tomto místě bych ráda poděkovala panu *prof. PhDr. Vladimíru Šefčíkovi, CSc.* za cenné rady a připomínky, které mi pomohly k vypracování bakalářské práce. Dále bych chtěla poděkovat své rodině za psychickou podporu během psaní a celého studia.

OBSAH

Úvod	8
I. Teoretická část.....	10
1 MÍSTO A ÚLOHA LÁZEŇSTVÍ V EKONOMICE ČESKÉ REPUBLIKY	11
1.1 Význam a postavení lázeňství v ekonomice České republiky	12
1.2 Lázeňské služby jako součást české ekonomiky	14
1.3 Formy cestovního ruchu spojené s lázeňstvím.....	15
2 LÁZEŇSTVÍ A CESTOVNÍ RUCH V ČESKÉ REPUBLICE.....	16
2.1 Lázeňské služby	16
2.2 Formy lázeňských pobytů	18
2.2.1 Indikační seznam.....	19
2.3 Wellness	19
3 VÝZNAMNÁ LÁZEŇSKÁ MÍSTA V ČESKÉ REPUBLICE.....	21
II. Praktická část.....	24
1 JANSKÉ LÁZNĚ	25
1.1 Základní informace o Janských Lázních.....	25
1.2 Vliv změn Indikačního seznamu pro lázeňskou léčebně rehabilitační péči o dospělé, děti a dorost	30
1.3 Dětská léčebna Vesna.....	31
2 DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ.....	33
2.1 Dotazování	33
2.2 Cíl dotazníkového šetření.....	34

2.3	Výsledky dotazníkového šetření	56
3	SWOT ANALÝZA	57
3.1	Shrnutí SWOT analýzy	59
3.2	Návrhy a doporučení	60
	Závěr	61
	Použité zdroje	62
	Seznam obrázků, grafů a tabulek.....	66
	Přílohy	68

ÚVOD

Česká republika je spolu se svou dlouholetou tradicí nadmíru bohatá v množství přírodních léčivých zdrojů, které jsou hojně situovány na našem území. Lázeňství patří do forem cestovního ruchu a v ekonomice České republiky zaujímá nezastupitelnou pozici. Lázeňské služby lze klientům poskytovat po dobu celého roku, což je obrovskou výhodou v této formě cestovního ruchu. V poslední době se snižuje počet poskytovaných komplexních (plně hrazených zdravotní pojišťovnou) a příspěvkových (z části hrazených zdravotní pojišťovnou) léčebných pobytů. Na danou situaci je nutno pružně reagovat a lázeňská zařízení jsou nucena nabízet stále více pobytových relaxačních balíčků, určených pro samoplátce a v neposlední řadě pro zahraniční klientelu.

Hlavním cílem bakalářské práce je nastínit problematiku spojenou s lázeňstvím. Zhodnotit současný stav Janských Lázní v souvislosti s dopadem změny Indikačního seznamu, který vešel v platnost v roce 2012. Zpracovat SWOT analýzu a provést dotazníkové šetření pacientů Janských Lázní. Na základě získaných informací dát návrhy a doporučení.

Bakalářská práce je rozdělena na teoretickou a praktickou část.

První kapitola v teoretické části vymezuje pojem lázeňství a charakterizuje jednotlivé přírodní léčivé zdroje. Dále nastiňuje lázeňství jako obor cestovního ruchu a zdravotnictví. Je také uvedeno, jaký má lázeňství vliv na ekonomiku České republiky. Poslední část první kapitoly se zabývá rozdělením a popisem jednotlivých forem cestovního ruchu, které jsou s lázeňstvím spjaty.

Ve druhé kapitole jsou podrobněji popsány služby zdravotní, ubytovací, stravovací, kulturně-společenské a doplňkové, které klient při lázeňsko-léčebném pobytu využije. Práce dále vymezuje jednotlivé typy lázeňských pobytů, s přihlédnutím na skutečnost, jakou formou jsou pobyty hrazeny. Jistou část v bakalářské práci zaujímá wellness.

Poslední odvětví v teoretické části je zaměřeno na nejvýznamnější lázeňská místa v České republice, s přihlédnutím na přírodní léčivé zdroje a indikace, které jsou v daném zařízení léčeny.

Na teoretickou část navazuje část praktická, která představuje jak léčebnu pro dospělé, tak dětskou léčebnu Vesna v Janských Lázních. Znázorňuje obsazenost budov a počet došlých návrhů od roku 2012. Podrobně je popsán Indikační seznam, který vešel v platnost 1.10.2012. Další kapitola je věnována dotazníkovému šetření. Jsou zde rozebrány jednotlivé otázky a závěrečné výsledky průzkumu.

V poslední části je vymezena SWOT analýza s komentářem a následné návrhy a doporučení.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 MÍSTO A ÚLOHA LÁZEŇSTVÍ V EKONOMICE ČESKÉ REPUBLIKY

Lázeňství je velice široký pojem a lze ho formulovat několika definicemi. Lázeňství lze chápat jako vědní lékařský obor, kde je za využití přírodních léčebných zdrojů zajišťována jak prevence pacientů, tak i ochrana veřejného zdraví (DĚDINA, 2004).

Lázeňství lze také vyjádřit jako souhrn aktivit a lidských zdrojů, kde jsou za pomoci léčení chorob, relaxace a regenerace sil pacienti navraceni zpět do života. Je spojeno se znalostmi z oblasti přírodních léčivých zdrojů.

Pojem lázně lze formulovat jako souhrn rehabilitačních, stravovacích a ubytovacích zařízení, využívajících nejrůznější druhy léčivých zdrojů, za cílem dosažení co nejlepšího léčebného účinku. (PÁSKOVÁ, 2002)

Přírodními léčivými zdroji jsou přirozeně se vyskytující minerální vody, plyny, peloidy a klimatické podmínky, které mají vlastnost vhodnou pro léčebné využití (JANDOVÁ, 2009). Přestože se přírodní léčivé zdroje nachází pouze v málo oblastech na světě, v České republice se vyskytují v hojném počtu. Minerální vody nalezneme ve většině českých lázní, mnoho jich také využívá peloidy. Léčbou pomocí klimatických podmínek se zabývají troje lázně [1].

Minerální vody

Minerální voda je zdrojem, který se v přírodě přirozeně vyskytuje. Jedná se o zředěné roztoky solí, které mají díky svému chemickému složení a fyzikálním faktorům pozitivní vliv na lidský organizmus. Minerální voda vhodná pro léčbu je podzemní voda, která se přirozeně vyskytuje a obsahuje nejméně 1 g/l rozpuštěných pevných látek nebo minimálně 1 g/l oxidu uhličitého, či s obsahem jiného, pro zdraví člověka prospěšného prvku. Léčebnou vodou je i taková voda, která má u vývěru přirozenou teplotou vyšší než 20 °C nebo radioaktivitu radonu více než 1,5 kBq/l (JANDOVÁ, 2009). *Minerální voda se používá v lázeňské léčbě (balneoterapii) k pitným kúrám, inhalacím, irigacím, koupelím či podvodním masáží [1].*

Plyny

Mezi další přírodní léčivé zdroje patří léčivé plyny, které vyvěrají samostatně nebo s doprovodem přírodní minerální vody. Léčivé plyny se využívají k plynovým koupelím nebo injekční léčbě. Přírodní oxid uhličitý, který se k léčbě používá, obsahuje minimálně 90 % oxidu uhličitého. K injekční léčbě je zapotřebí alespoň 96 % oxidu uhličitého (JANDOVÁ, 2009).

Peloidy

Dalším přírodním léčivým zdrojem jsou peloidy, mezi které se řadí rašelina, slatina a bahno. Peloidy vznikly v přírodě v rámci geologických pochodů a využívají se v rozmělněném stavu ve směsi s vodou (MACKOVIČ, 1995). K léčbě se peloidy užívají ve formě zábalů a bahenních koupelí.

Léčivé klima

Mezi přírodní léčivé zdroje se řadí i klimatické podmínky, které mají příznivý vliv na léčbu pacienta (JANDOVÁ, 2009). Příznivé klimatické podmínky jsou ovlivňovány relativní délkou slunečního svitu, která by měla překročit 1650 hodin za rok. Rozdíl mezi teplotami by neměla přesáhnout 13 °C během 24 hodin a vlhkost vzduchu by měla činit v průměru nejvíce 80 %. Dalším důležitým hlediskem je nízká prašnost ve vnitřním lázeňském městě (ORIEŠKA, 1999).

1.1 Význam a postavení lázeňství v ekonomice České republiky

Lázeňství patří v České republice mezi tradiční formy cestovního ruchu a v minulém století prošlo dramatickým rozvojem. V dnešní době se lázně staly podstatnou součástí zdravotní turistiky (HALL, 2012). Je zřejmé, že lázeňství souvisí s oborem cestovního ruchu a zároveň i se zdravotnictvím. Lze tedy říci, že lázeňství má podstatný vliv jak na zlepšení zdravotního stavu lázeňských hostů, tak nesporně přináší i pozitivní ekonomické výsledky. Od lázeňství je celkově očekáváno pružné reagování na zdravotní stav a postupné stárnutí obyvatelstva. Dále je nezbytné praktikovat nové poznatky medicíny.

Lázeňství má v České republice velmi hluboké kořeny spojené s dlouhodobou tradicí. Jeho funkce je založena na použití přírodních léčivých zdrojů doprovázené lékařskou péčí. V

České republiky jsou lázeňská místa nejčastěji situována v tichém a atraktivním prostředí, které vytváří ideální atmosféru pro odpočinek a načerpání nových sil. Lázeňská léčba je komplexem lékařských postupů za využití přírodních léčivých zdrojů s rehabilitačními metodami, dietami, psychoterapií a celkovým vlivem lázeňské atmosféry. Lázně jsou nejčastěji navštěvovány pacienty podstupující komplexní léčbu, avšak každoročně přibývá klientů se zájmem o relaxační pobyty ve smyslu odpočinku a prevence. Zvyšuje se také procento návštěvnosti zahraniční klientely (KNOP, 1999).

Lázeňství má pro českou ekonomiku různé přínosy a lze je shrnout následovně:

1. Ekonomická efektivnost konkrétního lázeňského zařízení

- Stanovena poměrem nákladů a výnosů.
- Velikost výnosů je ovlivněna několika vlivy, jako jsou lokalita, složení klientely a kvalita přírodního zdroje.

2. Společenské přínosy

- Snížení frekvence návštěv u lékařů a s tím spojená nižší potřeba medikamentů.
- Snížení důchodových dávek v případě invalidity.
- Úspory při vyplácení nemocenských dávek.

3. Makroekonomické přínosy

- Podíl na tvorbě HDP a vytváření nových pracovních míst.
- Lázeňská místa lákají i jiné formy cestovního ruchu, jako poznávací, kongresový, či nákupní.
- Lázeňská místa jsou oblíbená také pro pořádání různých společenských akcí, filmových festivalů nebo výstav.
- V neposlední řadě nabízí i různorodé sportovní vyžití v podobě závodů a turnajů.

4. Regionální přínosy

- Regionální přínosy jsou spojeny s výběrem lázeňských poplatků, které jsou návštěvníkům účtovány.

- Zvýšení životní úrovně daného regionu.
- Zvyšování atraktivnosti lázeňského místa [2].

1.2 Lázeňské služby jako součást české ekonomiky

Lázeňství nepochybně tvoří součást veřejné ekonomiky českého státu a jsou závislé na veřejné zakázce. Výdaje na lázeňskou péči tvoří minimum všech výdajů na zdravotnictví, což pro stát není velkou zátěží. Ekonomika českého lázeňství závisí z větší části na financích, které jsou poskytnuty zdravotními pojišťovny. Ekonomika organizací, poskytující lázeňství, jsou převážně součástí veřejné ekonomiky. V lázeňských místech stále častěji vznikají různé formy komerčních aktivit, které nejsou přímo spjaty s léčbou. Jedná se převážně o školení, semináře, kulturní programy a sportovní vyžití. Léčebná péče, poskytovaná v lázních, je financována na základě smluvních podmínek mezi lázeňským subjektem a zdravotní pojišťovnou. Lázně také svým klientům v závislosti na nabídce a poptávce umožňují samoplátečné formy pobytů a připravují volnočasové aktivity (KNOP, 1999).

Karel Knop ve své publikaci uvádí, že lázeňství se dá chápat jako obor zdravotnictví, který z velké části patří do veřejné ekonomiky. Jeho produkty mají podobu veřejných či kolektivních statků.

1. Statky - Jsou fyzické komodity, sloužící k ekonomickému blahobytu. Jednotlivé statky se dle charakteristických vlastností rozdělují.
 - Privátní statek – jeho spotřeba je dělitelná mezi spotřebitele a prostřednictvím koupě se může změnit majitel.
 - Veřejný (kolektivní) statek – jeho spotřeba je zásadně nedělitelná nebo dělitelná pouze částečně.
2. Veřejná (netržní) ekonomika – zahrnuje všechny ekonomické činnosti, které jsou přímo nebo nepřímo řízené státem. Lázně produkují v rámci lázeňsko-léčebných aktivit služby (převážně neprodávané), které se realizují v podobě přerozdělování bohatství mezi občany pomocí zdravotních pojišťoven.

3. Tržní ekonomika – týká se veškerého hospodářského podnikání probíhajícího v podmínkách tržního mechanismu a střetu nabídky a poptávky. Jedná se o aktivity ubytovací, stravovací, školení a kongresovou turistiku.
4. Stát - prezentuje se veřejnou státní správou a územní samosprávou. Zdravotní pojišťovny, Ministerstvo životního prostředí a další organizace vykonávají svou činnost za základě legislativy (KNOP, 1999).

1.3 Formy cestovního ruchu spojené s lázeňstvím

Je zřejmé, že každý druh cestovního ruchu má odlišné charakteristické rysy, což je dáno různorodou infrastrukturou a prostředím.

Pro jednotlivá lázeňská místa jsou typické následující formy cestovního ruchu:

Lázeňský cestovní ruch

Jedná se o druh cestovního ruchu vyžadující existenci přírodních léčivých zdrojů. Je využíván klienty za účelem regeneračního pobytu s možností společenského vyžití. Trendem dnešní moderní doby se stávají preventivně-zdravotní lázeňské pobyty. V závislosti na několikaleté tradici českého lázeňství se jedná o jednu z nejpodstatnějších forem cestovního ruchu v České republice.

Léčebný cestovní ruch

Je klienty často absolvovaný z důvodu zlepšení celkového zdravotního stavu a udržení skvělé jak tělesné, tak i psychické rovnováhy. Léčebný cestovní ruch lze tedy charakterizovat jako druh pobytu spojený s podstupením pestré škály cvičení, terapií a procedur.

Incentivní cestovní ruch

Jedná se o druh cestovního ruchu, který je spjat s motivací a odměňováním zaměstnanců, zákazníků, či obchodních partnerů. Přestože jsou pobyty hrazeny z prostředků zaměstnavatele, nejedná se o služební cestu. Náplní mohou být různé semináře a přednášky.

Kongresový cestovní ruch

Kongresovým cestovním ruchem se rozumí setkávání s odborníky na různých seminářích a kongresech za doprovodu nejrůznějších doprovodných akcí (PÁSKOVÁ, 2002).

2 LÁZEŇSTVÍ A CESTOVNÍ RUCH V ČESKÉ REPUBLICE

Lázeňství má v České republice vzhledem k bohatým přírodním zdrojům a tradici významné postavení. V posledních letech nastaly v lázeňství a cestovním ruchu obrovské změny, přičemž cestování se stalo pro člověka nedílnou součástí života. Do roku 1990 lázně navštěvovala převážně klientela, která měla svůj pobyt financován zdravotními pojišťovnami.

Vlivem jiného ekonomického myšlení dochází k trendu maximálního pracovního nasazení a to se negativně projevuje na zdravotním stavu člověka (SEIFERTOVÁ, 2003).

Lázeňský cestovní ruch vyžaduje taková zdravotnická zařízení, která využívají účinky přírodních léčivých zdrojů, jako jsou léčivé vody, plyny, peloidy a příznivé klimatické podmínky. Vyjma přírodních léčivých zdrojů je k úspěšné léčbě potřeba vhodné fyziatrické prostředí, zdravotně vyhovující stravování a významnou roli hraje také příjemné prostředí a společensko-kulturní vyžití (ORIEŠKA, 1999).

2.1 Lázeňské služby

Lázně jsou místem navrácení zdraví, obnovení sil po nemocích a úrazech, ale i místem odpočinku a relaxace. (ORIEŠKA, 2010). Lázeňské služby rozdělujeme na základní a doplňkové, přičemž by na sebe měly pro dosažení pozitivního výsledku vzájemně navazovat.

Zdravotní služby

Po příjezdu do lázní podstoupí pacient během následujících 24 hodin vstupní lékařskou prohlídku. Na základě této prohlídky lékař sepíše lékařskou zprávu, podle které se stanoví individuální léčebný plán. Během léčby je pacient pod neustálým dohledem ošetřujícího lékaře a v průběhu pobytu absolvuje několik kontrolních vyšetření. Léčba v lázních je založena na účincích mnoha činitelů, mezi které patří minerální voda, prostředí, strava, klima a další. Po ukončení lázeňského pobytu klient podstoupí výstupní prohlídku, na které se zhodnotí průběh a výsledky léčby (ORIEŠKA, 1999).

Mezi zdravotní služby se řadí:

1. Diagnostika - vyšetřovací výkony, které zjišťují aktuální zdravotní stav pacienta z pohledu lékaře
 - Zpráva ošetřujícího lékaře - anamnéza, objektivní nález, přístrojová diagnostika

- Vyšetření při nástupu – vstupní kontrola, průběžná a závěrečná kontrola, která nese zprávu pro ošetřujícího lékaře
- 2. Terapie - elektroléčba, rehabilitační cvičení, balneoterapie a aplikování různých druhů speciálních metod, závislých na účincích přírodních léčivých zdrojů
- 3. Ústavní péče - ošetrovatelské služby v lázeňských zařízeních
- 4. Speciální zdravotní péče – poskytována v sanatorních zařízeních (KNOP, 1999)

Ubytovací služby

Zařízení, poskytující ubytovací služby lze rozdělit do následujících kategorií:

Lázeňská klinika je zařízení s nejvyšší úrovní nabídky komplexních programů s poskytující vlastní ubytovací a hotelové služby. Lázeňská klinika spolupracuje s klinickými pracovišti na specializovaných programech, zaměřujících se na léčbu a prevenci.

Lázeňské sanatorium je ubytovací zařízení s nabídkou kompletních programů. Poskytuje hostům nepřetržité služby a stravování s možností několika druhů diet.

Lázeňský hotel je zařízení, které hostům poskytuje pokoj s vlastním příslušenstvím, včetně nabídky minimálně jedné diety. Péči zajišťuje vlastní zdravotnický personál nebo smluvně zajištěný (SEIFERTO VÁ, 2003).

Lázeňský penzion je ubytovací zařízení, často sloužící pacientům lázní. Penziony jsou většinou na nižší cenové úrovni než lázeňské hotely. Stravovací služby probíhají pouze formou snídaně (KNOP, 1999).

Ubytování v soukromí není v dnešní době velmi oblíbené. Kvalita poskytovaných služeb závisí na samotném výběru klienta. Lázeňské léčebné služby jsou poskytovány mimo prostory ubytování.

Balneoprovoz je zařízení, které se specializuje na podávání komplexních výkonů z oblasti elektroléčby, inhalační terapie, reflexní terapie, psychoterapie a dalších (SEIFERTO VÁ, 2003).

Stravovací služby

Stravování během lázeňsko-léčebného pobytu může pozitivně či negativně ovlivnit zážitek z celého léčení. Cílem lázeňských míst je pacientovi co nejvíce pobyt zpříjemnit vlastní volbou výběru v oblasti stravování. Někdy je však tato možnost výběru omezena v závislosti na lékařském doporučení (KNOP, 1999). Stravovací služby tvoří významnou část lázeňské péče. Stravování restauračním způsobem napomáhá správným stravovacím návykům, včetně kultury stolování. Pacientům, kteří jsou na lůžku, se strava nosí do pokoje. V případě, že má host předepsanou dietu, odpovídá za správné stravování lékař-dietolog (ORIEŠKA, 1999).

Kulturně-společenské služby

Tyto služby se neorganizují pouze pro lázeňské hosty, ale i pro návštěvníky lázeňských míst. Organizaci těchto programů mají na starosti kulturní referenti a animátoři a jsou zaměřeny na trávení volného času (ORIEŠKA, 2010). Většina lázeňských míst pořádá lázeňské promenádní koncerty, různé druhy přednášek, filmová a divadelní představení, soutěže a společenské večery. Mezi další pořádané aktivity patří bowling, squash, golf, jóga.

Doplňkové služby

Lázeňská zařízení nabízí svým hostům rozmanitou škálu doplňkových služeb. Tyto služby jsou zaměřeny jak na profil klienta léčebného pobytu, tak na místní obyvatelstvo. Mezi doplňkové služby řadíme prodej různých upomínkových předmětů, lázeňské kosmetiky, plánek města nebo lázeňských oplatek. Mezi doplňkové služby dále patří směnárny, pronájem bezpečnostní schránky, kosmetika, kadeřnictví a další.

Komplex výše uvedených služeb pomáhá hostům k obnově fyzického i duševního zdraví. Doplňkové služby však také pozitivně působí na ekonomický rozvoj v určité lázeňské oblasti (SEIFERTO VÁ, 2003).

2.2 Formy lázeňských pobytů

Nejdůležitější součástí lázeňského cestovního ruchu je lázeňská léčba. Lázeňskou léčbu klient podstupuje ve formě pacienta (pojištěnce) nebo ve formě samoplátce (ORIEŠKA, 2010).

Požadavek na lázeňskou péči předepisuje ošetřující lékař na základě platného Indikačního seznamu. Náklady spojené s lázeňským léčebným pobytem jsou financovány několika

způsoby. Mezi formy lázeňské léčby patří komplexní, příspěvková a samoplátecká lázeňská péče (ORIEŠKA, 1999).

Komplexní lázeňská péče

Komplexní lázeňská péče je poskytnuta pouze jako následná lůžková péče. Pojištěnec je k lázeňskému pobytu předvolán lázeňskou léčebnou a po dobu léčení je pacient v pracovní neschopnosti (KNOP, 1999). V případě podstoupení komplexní lázeňské péče pojišťovna svým pojištěncům plně hradí náklady na léčení v daném lázeňském zařízení, standardní ubytování a celodenní stravování. Dopravu pojišťovna hradí pouze v případě, že zdravotní stav pacienta nedovoluje dopravu klasickým způsobem [3].

Příspěvková lázeňská péče

Příspěvková lázeňská péče je pacientovi poskytnuta na základě doporučení obvodního lékaře. Zdravotní pojišťovna hradí pouze standardní vyšetření. Pobyť v lázeňském zařízení, standardní stravování a dopravu si pacient hradí ze svých prostředků [4].

Samoplátecká lázeňská péče

V případě samoplátecké lázeňské péče si klient ze svých prostředků hradí veškeré náklady, které jsou s pobytem spojené. Skladba procedur se stanoví při vstupní prohlídce. Jako samoplátci často navštěvují lázeňská zařízení v České republice i hosté ze zahraničí. Nejčastěji pak klienti z Ruska, Německa a Slovenska (ORIEŠKA, 2010).

2.2.1 Indikační seznam

Při podávání návrhu na lázeňskou péči je lékař povinen se řídit aktuálně platným Indikačním seznamem. *V indikačním seznamu jsou kromě indikačních skupin nemocí a jim odpovídajících diagnóz též uvedeny typy lázeňské péče, délka léčebného pobytu a možnost lázeňských míst, kde se může pacient léčit. Určeny jsou zde i časové limity, do kdy pacient po operacích, či úrazech i jiných onemocněních musí lázeňskou péči nastoupit [5].*

2.3 Wellness

Vedle lázeňských pobytů k zdravému životnímu stylu zajisté patří i wellness. Jedná se o vzájemné sladění těla, mysli a duše. V závislosti na ekonomickém rozvoji a zvyšující se poptávce ze strany potencionálních zákazníků zařadila velká část hotelů a lázeňských zařízení

wellness mezi své poskytované služby. Wellness bývá využíváno nejen nemocnými pacienty, ale je i lákadlem pro klienty, kteří vyhledávají příjemné prostředí pro relaxaci a regeneraci. Prvořadým cílem wellness je vnést člověka do fyzické a duševní pohody (CATHALA, 2007). Míra tělesného a duševního zdraví by měla v nejideálnějším stavu vytvářet rovnováhu. Je zřejmé, že od psychického stavu člověka se odvíjí i kvalita jeho zdraví. Pohled na zdraví a péči o něj je záležitost individuální, jelikož každý člověk upřednostňuje jiné priority.

Během života ovlivňují zdravotní stav člověka různé druhy aspektů. Je proto velmi důležité se věnovat zdravé výživě, prevenci chorob a tělesné zdatnosti. K udržení optimálního fyzického zdraví je v první řadě zapotřebí udržovat optimální hmotnost, zkvalitňovat svalovou sílu, stravovat se dle zásad zdravé výživy, omezit množství přijímaných škodlivin (alkohol, cigarety) a v neposlední řadě nepodceňovat dobu spánku a odpočinku (KUBOVÁ, 2012). Věda zabývající se pohybem a mechanizací pohybového ústrojí se nazývá kineziologie. Dylevský definuje kineziologii následovně: *Kineziologie je věda o biologických komponentách, aspektech a atributech pohybu v procesu vývoje a o vlivu pohybu na biologické struktury* (DYLEVSKÝ, 2007).

Podstatnou roli v celkovém zdraví jedince hraje také duševní stav. Každý by měl sám poznat své vlastní já, aby se pak mohl lépe orientovat a snadněji rozpoznat své emoce. Důležité je určit zdroje radosti a celkového naplnění v životě. Jedná se o různé druhy meditací a terapií, jejichž cílem je nalézt ve svém těle rovnováhu a naučit se ovládat své emoce. Spojení pocitu harmonie a štěstí má častokrát daleko lepší účinky, než podávání léků. Pro zkvalitnění duševního zdraví se doporučuje poznat sebe sama, naučit se meditovat a relaxovat, hovořit o svých problémech a pocitech a hlavně se vyhýbat stresovým situacím.

Wellness služby lze využít ve Wellness centru, kde lze navštívit beauty salon, bazén, vířivku či podstoupit různé druhy masáží a koupelí. S wellness službami se lze dále setkat v hotelovém wellness v podobě fitness center, bazénu, infrasauny a masáží (KUBOVÁ, 2012). Současným trendem v lázeňských zařízeních je rozšiřování klasických poskytovaných procedur o wellness služby, aby svým klientům mohly poskytovat nové způsoby léčby a wellness procedury, které jsou uznány Asociací evropských lázní (SMITH, 2014).

3 VÝZNAMNÁ LÁZEŇSKÁ MÍSTA V ČESKÉ REPUBLICE

V České republice se nachází 44 lázeňských středisek, z nichž většina byla začleněna mezi poskytovatele lékařské péče pro české občany. České lázně jsou hojně navštěvovány zahraničními klienty ostatních zemí Evropy, včetně Ruska (COOPER, 2009).

Česká republika je mimořádně štedrá v počtu léčebných lázní a minerálních pramenů. České a moravské lázně patří díky používání různorodých metod léčby (pití minerálních vod, koupele, přírodní léčivé zdroje) k nejvyspělejšími lázním na světě. K nejčastěji navštěvovaným lázeňským místům patří: Karlovy Vary, Františkovy Lázně, Mariánské Lázně, Luhačovice, Poděbrady a Jáchymov [6].

Karlovy Vary

Počátek lázeňství v Karlových Varech je doloženo od roku 1508. V současné době se ve vnitřním lázeňském území nachází přes 80 výronů minerálních vod s rozmanitou velikostí. Nejčastěji je využíváno 12 nejvyhlášenějších pramenů s teplotou 42-72 °C. Pověstný pramen Vřídlo vyvěrá do výše 15 metrů. Vyjma minerálních vod je využito i účinků oxidu uhličitého a rašeliny z nedalekého naleziště Krásno.

Do Karlových Varů se pacienti jezdí léčit s onemocněním trávicího ústrojí, diabetes, poruchami pohybového ústrojí, onemocněním jater, slinivky a žlučníku, či paradontózou. K léčbě jsou využívány masáže, koupele, reflexní léčba a pitná léčba. Karlovy Vary nabízejí návštěvníkům výběr z velké škály lázeňských ubytovacích zařízení, mezi které patří Spa Hotel Thermal, Imperiál, či Grandhotel Pupp (KAJLÍK, 2007).

Mariánské Lázně

Mariánské Lázně jsou nejmladšími lázněmi v Severozápadních Čechách a k léčbě se zde využívají léčivé plyny, peloidy a minerální vody. Vyvěrá zde více než 40 pramenů o teplotě 7-10 °C. Veškeré minerální vody jsou bohaté na oxid uhličitý. K léčebným procedurám se také používají sirno-železité slatiny s vysokou koncentrací minerálů (KAJLÍK, 2007). Mariánské Lázně jsou známé pro největší počet indikací v České republice. Pacienti zde nejčastěji podstupují léčbu pohybového a trávicího ústrojí, močových cest a gynekologických potíží [7].

Františkovy Lázně

Františkovy lázně jsou známé pro velká ložiska slatiny s vysokým procentem minerálních látek a kyselin. Dalšími přírodními léčivými zdroji jsou plyny, klimatické podmínky a 20 minerálních pramenů o teplotě 9-11 °C. Františkovy Lázně jsou vynikající v léčbě pohybového aparátu, kožních, trávicích a gynekologických onemocnění. Procedury jsou aplikovány formou masáží, fyzikální terapie, vodoléčby, či koupelí. Veškeré lázeňské objekty jsou situovány v bezprostřední blízkosti v dosahu několika minut. Optimální ubytovací zařízení lze vybrat z pestré škály lázeňských hotelů [8].

Lázně Luhačovice

Luhačovické lázně se řadí mezi nejpůvabnější lázně v České republice a pyšní se výjimečnými léčivými prameny, které jsou prospěšné zejména při léčbě dýchacích cest. Vyvěrá zde 16 hydrogenuhličitano-chlorido-sodných kyselk s teplotou o rozpětí 10-14 °C. Právě luhačovické prameny jsou díky svým blahodárným účinkům na lidský organismus považovány za nejúčinnější v Evropě. Nejproslulejším pramenem je nadmíru mineralizovaná Vincentka. Léčí se zde nemoci dýchacího ústrojí, nemoci nervové a nemoci pohybového ústrojí. Léčba se aplikuje pomocí pitné kúry, inhalace, různých druhů koupelí a zábalů. Lázně Luhačovice nabízí rozsáhlý výběr z lázeňských hotelů a penzionů. Klienty nejčastěji vyhledávaným objektem je Spa & Wellness hotel Alexandria [9].

Lázně Poděbrady

Klíčovým přírodním léčivým zdrojem je intenzivně mineralizovaná voda s vysokým podílem magnesia a vápníku, známá pod názvem Poděbradka. Vyjma pramenů se k léčbě aplikuje také slatina. Lázně jsou vyhlášené zejména pro léčbu pacientů s kardiovaskulárními chorobami a nemocemi pohybového ústrojí. Lázně Poděbrady nabízí lázeňským hostům ubytování v několika objektech (KAJLÍK, 2007).

Lázně Jáchymov

Lázně Jáchymov jsou vůbec prvními radonovými lázněmi na světě. Hlavním léčivým zdrojem jsou radonové vody, s nejvyšším obsahem radonu na litr v České republice. V Jáchymově jsou pacienti přijímány s onemocněním pohybového aparátu, poúrazových, či pooperačních stavech. Léčba je aplikována formou inhalačních procedur, fyzikální terapie, masáží, koupelí

[10]. Uprostřed lázeňského centra je situován zcela zmodernizovaný hotel Radium Palace, který je celý ve stylu neoklasicismu. Dalšími ubytovacími zařízeními jsou lázeňské centrum Agricola a hotel Běhounek (KAJLÍK, 2007).

II. PRAKTICKÁ ČÁST

1 JANSKÉ LÁZNĚ

Státní léčebné lázně Janské Lázně s.p. jsou státním podnikem a jsou členem Svazu léčebných lázní České republiky, které má za úkol neustále vylepšovat lázeňské prostředí v České republice [11]. Janské Lázně jsou situovány v nadmořské výšce 316 m. Převládá zde slunečné a teplé, mírně tonizující klima. Přírodním léčivým zdrojem je prostá termální voda o teplotě 27 °C (KNOP, 1999). Lázně disponují dvěma prameny, které se nazývají Jánův a Černý pramen. Oba prameny se nachází pod lázeňskou léčebnou Lázeňský dům v hloubce 50 metrů.

1.1 Základní informace o Janských Lázních

Typický pro Janské Lázně je pramen, který je znám již od roku 1006 a podle pojmenován podle Jana z Chockova jako Janův. V 17. století nechal Jan Adolf Schwarzenberg vybudovat několik lázeňských objektů a postaral se tak o vznik opravdových lázní. Poté, co se v roce 1867 staly Janské Lázně samostatnou obcí, odkoupila veškeré lázeňské objekty. Ve středu města se nachází nádherná novorenesanční kolonáda. V 19. století byl zaznamenán obrovský rozvoj, kdy se začaly budovat nové hotely, vily a penziony (KAJLÍK, 2007). Roku 1935 se začaly v Janských Lázních léčit následky po dětské obrně. Bylo totiž zjištěno, že složení minerální vody je prakticky totožné s léčebným pramenem v amerických lázních (DAVID, 2009).

V současné době disponují Státní léčebné lázně Janské Lázně, s. p. moderními lázeňskými domy, termálním bazénem a dalšími lázeňskými objekty a s úspěchem navazují na svou historii. Janské Lázně však nejsou pouze lázeňským místem, nabízí i spoustu dalšího sportovního, turistického a rekreačního vyžití (KAJLÍK, 2007).

Do Janských Lázní se jezdí dospělí pacienti léčit s následujícími indikacemi:

1. Nemoci poruchy látkové výměny a žláz s vnitřní sekrecí (léčba je v délce 3 týdnů s možností prodloužení dle IS)
 - Stavy po totální thyreoidektomii – léčba je poskytována nejdéle 6 měsíců po zákroku.
 - Pooperační stavy hyperfunkčního benigního adenomu hypofýzy.

2. Netuberkulózní nemoci dýchacího ústrojí (délka léčby 3 týdny s možností prodloužení dle IS)
 - Pooperační stavy dolních a horních cest dýchacích a transplantaci plic – léčba je poskytována nejdéle 6 měsíců po chirurgickém zákroku.
 - Poškození hlasivek a hrtanu jako následek přetížení.
 - Stavy po obtížném zánětu plic – léčba je poskytována do 4 měsíců po dokončení hospitalizace.
 - Astma a chronické plicní nemoci.
 - Následky po vdechnutí toxických plynů, leptavých par, dráždivých prachů a dýmů.
3. Nemoci nervové (léčba je v délce 3 týdnů s možností prodloužení dle IS)
 - Léčba chabé obrny, obrny lícního nervu a polyneuropatie.
 - Zánětlivá onemocnění centrálního nervového svalstva – léčba je poskytována komplexní formou nejdéle půl roku od ukončení hospitalizace. Opakovaný pobyt je možný 2× během 36 měsíců od poslední komplexní léčby.
 - Parézy po cévní mozkové příhodě – léčba je poskytována komplexní formou nejdéle půl roku od ukončení hospitalizace. Opakovaný pobyt je možný 2× během 36 měsíců od poslední komplexní léčby.
 - Roztroušená skleróza – komplexní léčba 1× během 2 let.
 - Nervosvalová onemocnění – komplexní léčba je poskytována pouze 1× za 2 roky.
 - Dětská mozková obrna – komplexní léčba 1× za 2 roky.
4. Nemoci pohybového aparátu (délka léčby 3 týdny s možností prodloužení dle IS)
 - Osteoporóza – léčba komplexní formou 1× za 2 roky.
 - Syndromy šlach, kosterních svalů nebo kloubů a úponů svalů – pouze 1× léčba komplexní formou
 - Stavy po operacích s využitím náhrady kloubní – léčba do 3 měsíců od prodělání operace.

- Poúrazové a pooperační stavy pohybového ústrojí – léčba je poskytována komplexní formou do 6 měsíců po operaci a to pouze 1× [12].

Cílem léčebného pobytu v Janských Lázních je zlepšit celkový zdravotní stav pacienta a vrátit ho zpět do života. Úspěšně se zde léčí nemoci pohybového ústrojí, roztroušená skleróza, obrna, nemoci dýchacího ústrojí jako je astma a další. Od roku 2013 poskytují lázně také rehabilitační péči v Odborném léčebném ústavu (OLÚ), kde se odborníci snaží maximálně obnovit funkční zdatnost pacienta.

Podstatou léčby je individuální cvičení s fyzioterapeutem, kde se berou ohledy na aktuální zdravotní stav léčeného pacienta. *Využíváme komplexní certifikované metody jako reflexní lokomoci prof. Vojty, Kabatovu metodu PNF, Bobath koncept či basální podprogramy podle Čáповé, SM-Systém MUDr. Smíška, cvičení v závěsném systému Redcord, McKenzie metodu [13].* Tyto léčebné metody jsou doplněny speciálně orientovaným skupinovým cvičením a fyzikální terapií. Důraz je také kladen na vodoléčebné procedury, ke kterým se využívá místní termální voda (Janův a Černý pramen s teplotou 27 °C). Většina zařízení v Janských Lázních je upravena bezbariérově.

Základní poskytované procedury

- ✓ Dechová gymnastika – celkové zlepšení dýchání
- ✓ Elektroléčba – využití proudu různých frekvencí
- ✓ Ergoterapie – cvičení soběstačnosti
- ✓ Logopedie
- ✓ Masáže – klasické, podvodní
- ✓ Parafín
- ✓ Plavání a cvičení v bazénech
- ✓ Plynové injekce
- ✓ Rašelinové zábaly
- ✓ Různé druhy koupelí – perličková, uhličitá, vířivá
- ✓ Sauna [13]

Centrum lázní je tvořeno třemi lázeňskými domy, které jsou pro komfort lázeňských hostů navzájem propojeny spojovacími chodbami. Jedná se o budovy Lázeňský Dům, Janský Dvůr a hotel Terra.

Lázeňský Dům nabízí ubytování na dvoulůžkových pokojích, z nichž většina disponuje vlastní koupelnou a WC. Je zde možné ubytovat 70 pacientů. Pokoje jsou běžně vybavené televizí, lednicí a trezorem. V budově se nachází lůžkové oddělení Odborného léčebného ústavu (OLÚ). Dále se v této budově nachází balneoprovoz, elektroléčba a rehabilitační oddělení.

Janský Dvůr disponuje dvoulůžkovými pokoji a většina z nich má svou vlastní koupelnu a WC. Pokoje jsou standardně vybaveny. Objekt je vybaven ordinací lékařů, přijímací kancelář a centrální recepcí s nepřetržitým provozem. Pacienti se stravují ve třech jídelnách a mají možnost dietní stravy. Léčebné procedury jsou vykonávány přímo v objektu.

Lázeňský hotel Terra je situován v lázeňském centru u kolonády a je propojen s ostatními hlavními budovami a také s Aquacentrem. Nabízí 35 dvoulůžkových pokojů, které jsou standardně vybaveny. Stravování hostů zajišťuje centrální jídelna.

Další z lázeňských objektů, Evropa, Bellevue, Čechie, Réva a Slovan jsou situovány ve vzdálenosti do 5 minut od centra. Téměř všechny lázeňské objekty poskytují připojení na Wifi a jsou vybaveny bezbariérovým přístupem [13].

1. Obsazenost lázní podle budov od 1.1.2012 – 31.12.2014

Tabulka 1 Obsazenost lázní podle budov od 1.1.2012 - 31.12.2014

Rok	Kapacita	Obsazenost	Obsazenost v %
2012	185 928	88 775	47,75 %
2013	172 280	56 695	32,91 %
2014	201 480	78 798	39,11 %

Zdroj: Vlastní

Změna Indikačního seznamu negativně postihla všechna lázeňská zařízení. Zkrácením délky léčebných pobytů došlo k nižším tržbám lázeňských zařízení

Po shrnutí lze říci, že největší obsazenosti Janské Lázně dosáhly v roce 2012. Naopak nejmenší procento obsazenosti lázeňských budov je evidováno v roce 2013, kdy se zkrátila délka poskytovaných lázeňských pobytů ze 4 na 3 týdny. V následujícím roce počet návštěvníků opět vzrostl.

2. Obsazenost budov za 1. čtvrtletí od 1.1.2012 – 3.4.2015

Tabulka 2 Obsazenost budov za 1. čtvrtletí od 1.1.2012 - 3.4.2015

Rok	Kapacita	Obsazenost	Obsazenost v %
1.1.2012 – 3.4.2012	45 308	19 503	43,05 %
1.1.2013 – 3.4.2013	43 896	12 257	27,92 %
1.1.2014 – 3.4.2014	43 710	15 756	36,05 %
1.1.2015 – 3.4.2015	36363	23446	64,48 %

Zdroj: Vlastní

Z uvedených údajů je zřejmé, že nejmenšího procenta obsazenosti Janské Lázně dosáhly v roce 2013. Oproti roku předchozímu došlo k propadu o 15 %. Následujícího roku došlo k nárůstu lázeňských a relaxačních pobytů a prozatímní statistiky pro tento rok vypadají velice slibně. Tento nárůst jistě zapříčinila novela vyhlášky 48/1997 Sb., platná od 1.1.2015.

3. Počty došlých lázeňských návrhů za 1. čtvrtletí

Tabulka 3 Počty došlých lázeňských návrhů za 1. čtvrtletí

Rok	Komplexní lázeňská péče	Příspěvková lázeňská péče
1.1.2014 – 3.4.2014	322	16

1.1.2015 – 3.4.2015	411	22
---------------------	-----	----

Zdroj: Vlastní

Vzhledem k množství došlých návrhů na lázeňskou péči, je evidentní, že nejčastěji klienti podstupují léčbu komplexní formou. V 1. čtvrtletí tohoto roku došlo více návrhů na lázeňskou péči než v roce předchozím.

4. Počet klientů za 1. čtvrtletí

Tabulka 4 Počet klientů za 1. čtvrtletí

Rok	Komplexní lázeňská péče	Příspěvková lázeňská péče
1.1.2014 – 3.4.2014	283	28
1.1.2015 – 3.4.2015	278	24

Zdroj: Vlastní

Počet klientů podstupujících lázeňskou a příspěvkovou péči je v 1. čtvrtletí tohoto roku nepatrně nižší než v roce 2014.

1.2 Vliv změn Indikačního seznamu pro lázeňskou léčebně rehabilitační péči o dospělé, děti a dorost

1.10.2012 vešla v platnost vyhláška č. 267/2012 Sb. o stanovení Indikačního seznamu pro lázeňskou léčebně rehabilitační péči o dospělé, děti a dorost [14], ve kterém se pozměnil obsah a význam u velkého množství indikací. Vznikly nové indikace, některé z indikací zanikly, či se sloučily. Na rozdíl od starého Indikačního seznamu se rozlišují základní a opakovaný pobyt.

Další změnou v Indikačním seznamu je zkrácení délky základního léčebného pobytu u dospělých pacientů z 28 dní na 21 dní. U dětí a dorostu se délka základního léčebného pobytu zkrátila na 28 dní. V případě, že je léčba poskytnuta jako komplexní lázeňské péče, má

vedoucí lékař ve zdravotnickém zařízení možnost podat návrh o prodloužení pobytu [14]. Délka prodloužení musí být odsouhlasena revizním lékařem dané zdravotní pojišťovny.

U opakovaného léčebného pobytu poskytnutého formou komplexní péče je také nově stanovena délka pobytu. U dospělých pacientů 21 dní a u dětí a dorostu 28 dní. Na základě vyjádření vedoucího lékaře je možné podat návrh o prodloužení pobytu, kterému podlého souhlas revizního lékaře příslušné zdravotní pojišťovny.

U příspěvkové formy opakovaného lázeňského pobytu délku léčby stanoví lékař na 14 nebo 21 dnů. V případě 14-ti denní léčby je možné na základě souhlasu revizního lékaře prodloužení na 21 dnů [14]

V souvislosti s nástupem novely zákona o veřejném zdravotním pojištění č. 48/1997 Sb., které vešla v platnost 1.1.2015 byly u dospělých pacientů stanoveny změny u nejvíce frekventovaných indikačních skupin (nemoci pohybového a oběhového aparátu a nemoci nervové). Prodloužila se délka pobytů z 21 na 28 dní a pobyt lze rovněž prodloužit.

U dětí a dorostu se stanovená délka pobytu nezměnila. Stanovená doba léčebného pobytu zůstává tedy nadále 28 dnů. Novela přináší prodlužování opakovaných pobytů, u kterých se to dříve nepřipouštělo. Prodlužování pobytů není nijak omezeno [15](web 9).

1.3 Dětská léčebna Vesna

Vesna se díky své dlouholeté tradici řadí mezi nejznámější léčebny pro dětské pacienty v České republice. Léčebna se specializuje na léčbu dětí a pacientů do věku 18 let. Ubytování i léčebná péče jsou situovány v jednom objektu, což je obrovskou výhodou pro děti i jejich případný doprovod. Stravování je zajištěno v jídelně a při jeho přípravě je přihlíženo k nejmodernějším trendům v oboru dětské dietologie. Veškeré provozy jsou řešeny bezbariérově.

Dětská léčebna Vesna svým malým pacientům nabízí širokou škálu volnočasových aktivit. V léčebně je situována společenská místnost, která je vybavena hračkami, počítači a jinými důležitými pomůckami. Děti zde mohou navštívit i kinosál s kapacitou 130 osob. V závislosti na zdravotním stavu a pohybových schopnostech je možné využití dětského venkovního hřiště, které je umístěno v lázeňském areálu.

Během léčebného pobytu je dětmi navštěvována základní či mateřská škola. Tým odborně vzdělaných pracovníků zde má za úkol učit děti samostatnosti a rozvíjet jejich zdravé sebevědomí. Učitelé a vychovatelé své dovednosti neustále inovují [13]

Do dětské léčebny Vesna se léčí pacienti s následujícími indikacemi:

1. Onkologická onemocnění
 - Zhoubné nádory
2. Nemoci a poruchy výměny látkové a žláz s vnitřní sekrecí a obezita
 - Obezita
 - Pooperační stavy štítné žlázy
3. Netuberkulózní onemocnění dýchacího ústrojí
 - Chronická a recidivující bronchitida
 - Stavy po opakovaných zánětech plic v posledních 2 letech
 - Záněty průdušek
 - Astma
 - Pooperační stavy horních a dolních cest dýchacích
4. Nemoci nervové
 - Syndrom periferního motoneuronu (chabé obrny)
 - Různá svalová onemocnění
 - DMO – dětská mozková obrna
 - Hybné poruchy po zánětech centrální nervové soustavy a cévní mozkové příhodě
5. Nemoci pohybového ústrojí
 - Vrozené ortopedické vady pohybového ústrojí

- Poúrazové stavy a stavy po ortopedických operacích - léčba do 3 let po úrazu/operaci.
- Skoliózy

Základní poskytované procedury v dětské léčebně Vesna

- ✓ Individuální fyzioterapie
- ✓ Elektroléčba
- ✓ Magnetoterapie
- ✓ Fototerapie
- ✓ Skupinové cvičení
- ✓ Inhalační léčby
- ✓ Různé druhy masáží a koupelí [16]

2 DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ

2.1 Dotazování

Dotazování se řadí mezi kvantitativní metody výzkumu a lze je provádět pomocí osobních rozhovorů, anketárního šetření, dotazování přes internet a telefonického dotazování. *Cílem výzkumu ji zjistit, jak velká část cílové skupiny vykazuje určité konkrétní znaky (má určitý názor, vlastnosti, zvyky, majetek atp.)* (MACHKOVÁ, 2009).

Každá z uvedených metod má svá pro a proti. Já jsem pro svůj dotazníkový výzkum zvolila anketární šetření. Jedná se o písemné dotazování, které se při výzkumech často využívá.

Výhody anketárního dotazování

- ✓ Nepříliš finančně nákladný
- ✓ Možnost oslovení konkrétní požadované cílové skupiny
- ✓ Komfortnost při vyplňování (oslovený si může otázky v klidu přečíst a promyslet)
- ✓ Je možné se zaměřit i na intimnější otázky

Nevýhody anketárního dotazování

- ✓ Dotazníky obvykle nemají vysokou návratnost
- ✓ Složitější práce při vyhodnocování dotazníků

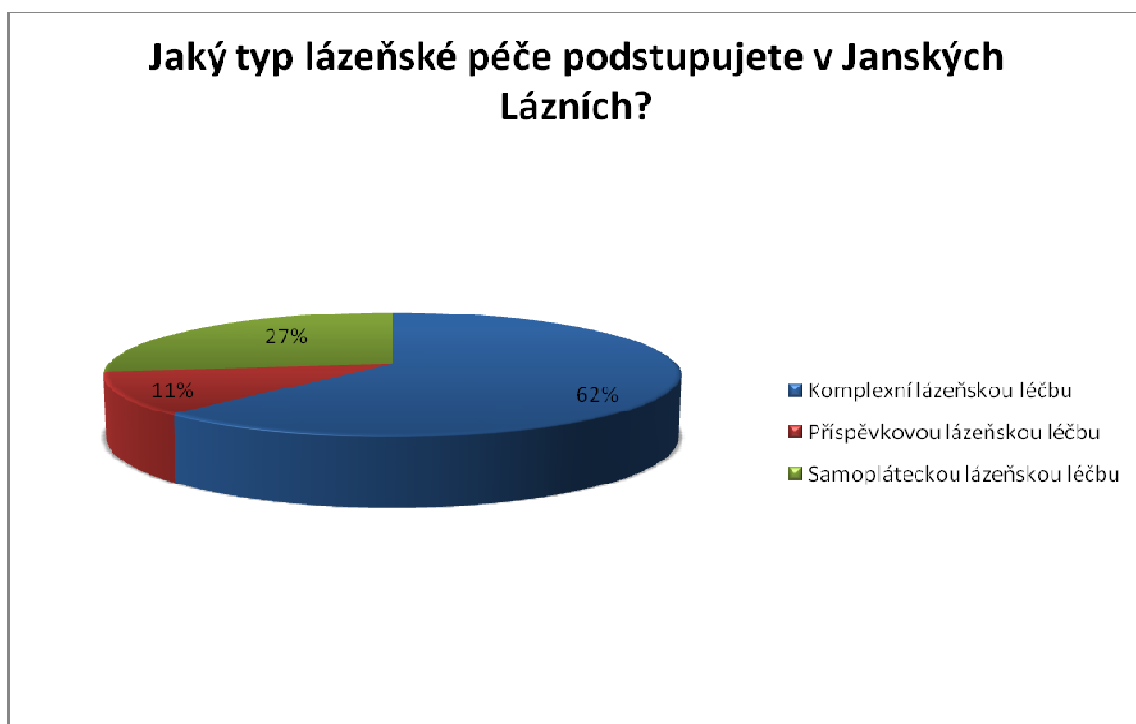
Základem úspěšného dotazníku je správně formulovat otázky, protože na nich závisí kvalita odpovědí. Špatné formulování otázky může vést ke zkresleným výsledkům. (MACHKOVÁ, 2009).

2.2 Cíl dotazníkového šetření

Dotazníkové šetření bylo zaměřeno na získání informací o lázeňských hostech, kteří absolvovali léčebný pobyt v Janských Lázních. Poměrně obsáhlý dotazník se skládal z 21 otázek. Cílem dotazníku bylo zjistit, jakým způsobem byl nejčastěji léčebný pobyt financován, a z jakého důvodu si pro svoji léčbu zvolili právě Janské Lázně. Objevily se i otázky zaměřené na spokojenost s péčí ošetřujícího lékaře a zdravotních sester během absolvování procedur. Nechybělo také zjišťování spokojenosti s ubytovacími a stravovacími službami, kde bylo možné vyjádřit své připomínky a případná doporučení. Také mě zajímalo pohlaví a věková kategorie dotázaných. V dotazníkovém průzkumu bylo osloveno 100 lázeňských klientů, kteří během svého pobytu obdrželi dotazník v tištěné podobě.

1. Jaký typ lázeňské péče podstupujete v Janských Lázních?

Graf 1 Jaký typ lázeňské péče podstupujete v Janských Lázních?

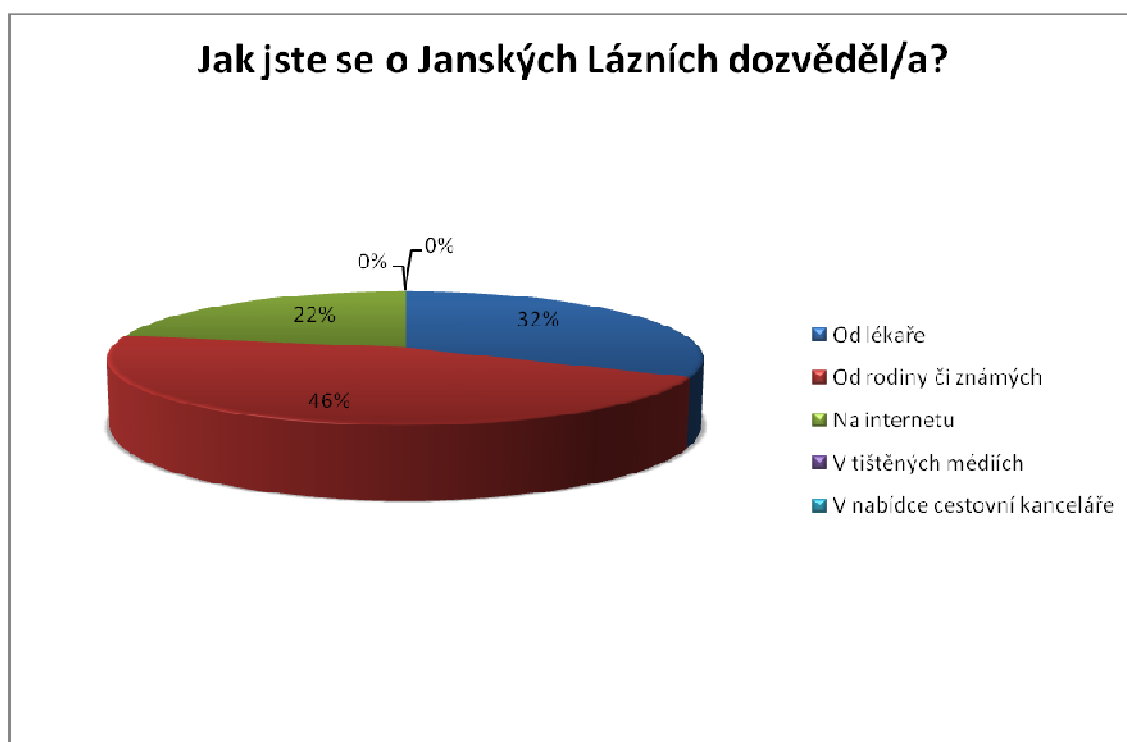


Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření

Jako první mě zajímalo, jaký typ lázeňské péče respondent podstupuje. Předpokládala jsem, že nejvíce bude zastoupena komplexní lázeňská péče a to se také s počtem 62 % potvrdilo. Necelá třetina dotazovaných si pobyt uhradila ze svých finančních prostředků a jen 11% absolvovalo léčbu částečně hrazenou zdravotní pojišťovnou.

2. Jak jste se o Janských Lázních dozvěděl/a?

Graf 2 Jak jste se o Janských Lázních dozvěděl/a?

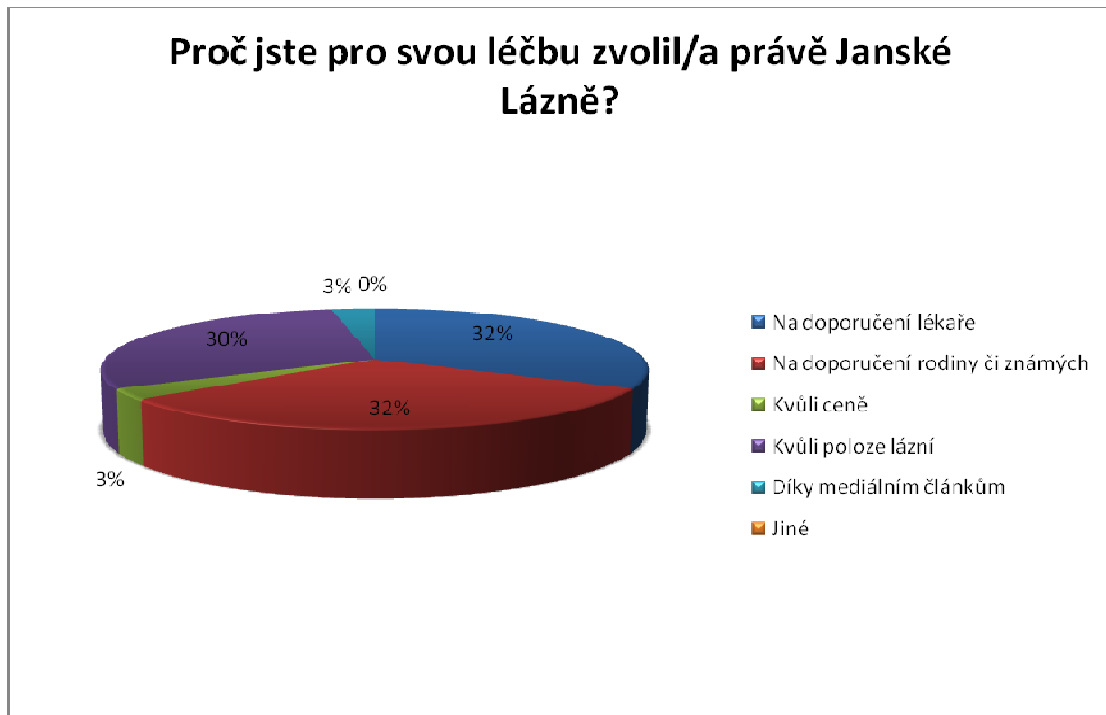


Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření

Další otázka se zaměřila na to, odkud se respondenti dozvěděli o Janských Lázních. Skoro polovina dotázaných slyšela o Janských Lázních od rodiny či známých. 32 % se o lázních doslechlo od svého lékaře. Pětina se o nich dočetla na internetu.

3. Proč jste pro svou léčbu zvolil/a právě Janské Lázně?

Graf 3 Proč jste pro svou léčbu zvolil/a právě Janské Lázně?

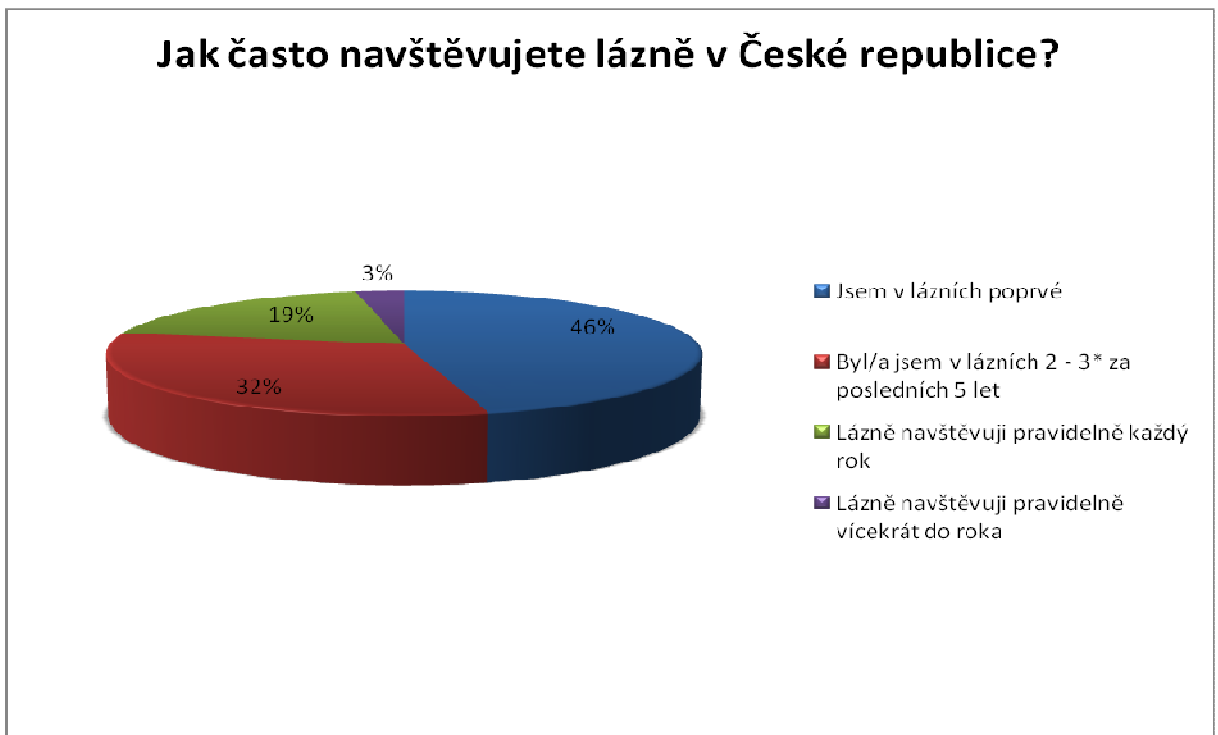


Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření

Zvolit si pro svou léčbu to nejvhodnější lázeňské zařízení je také velmi důležité a rozhoduje zde několik faktorů. 32 % dotazovaných si nechalo při výběru lázeňského pobytu poradit od rodiny či známých. U další třetiny bylo při výběru rozhodující doporučení od lékaře. 30 % respondentů přijelo do Janských Lázní zejména kvůli jejich poloze. Cena a mediální články byly na prvním místě pouze u 3 %.

4. Jak často navštěvujete lázně v České republice?

Graf 4 Jak často navštěvujete lázně v České republice?



Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření

Další otázka zkoumala, jak často lidé lázeňská zařízení navštěvují. Téměř polovina všech dotázaných byla v lázních vůbec poprvé. 32 % respondentů absolvovalo léčbu v lázeňském zařízení 2- 3× za posledních 5 let. 19 % navštěvuje lázně každý rok a 3 % dotazovaných v lázních tráví svůj čas dokonce několikrát do roka.

5. Pokolikáté jste v Janských Lázních?

Graf 5 Po kolikáté jste v Janských Lázních?



Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření

Téměř polovina, tedy 46 % absolvovalo pobyt v Janských Lázních poprvé. 32 % navštívilo Janské Lázně již poněkolikáté. Pro 19 % dotázaných to byl již 2. pobyt. Nejméně, tedy pouhá 3 % návštěvníků byla v lázních potřetí.

6. Dostal/a jste dostatek informací po telefonu ještě před příjezdem do lázní?

Graf 6 Dostal/a jste dostatek informací po telefonu ještě před příjezdem do lázní?

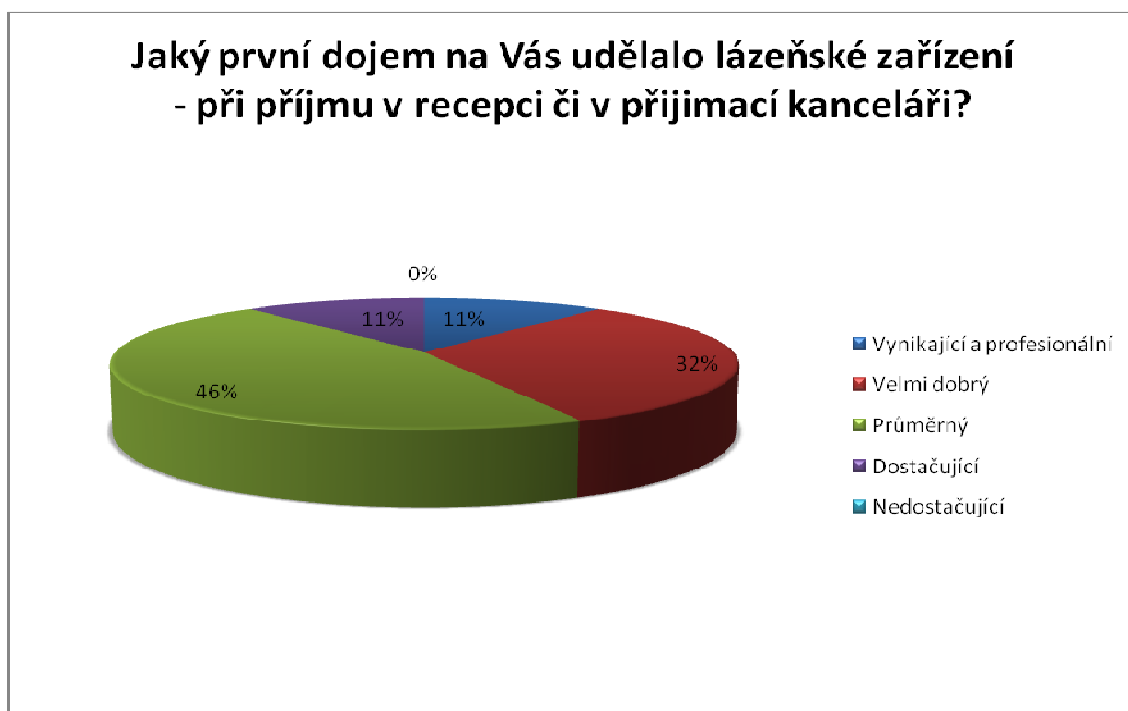


Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření

Další otázka je zaměřena na spokojenost klientů s informacemi, které podávají recepční před příjezdem hosta. 45 % respondentů bylo s množstvím informací spokojeno. Celkem mě překvapilo, že 39 % dotázaných lázně před příjezdem na lázeňský pobyt vůbec nekontaktovalo. 16 % pak s poskytnutými informacemi nebylo zcela spokojeno.

7. Jaký první dojem na Vás udělalo lázeňské zařízení – při příjmu v recepci či v přijímací kanceláři?

Graf 7 Jaký první dojem na Vás udělalo lázeňské zařízení - při příjmu v recepci či v přijímací kanceláři?

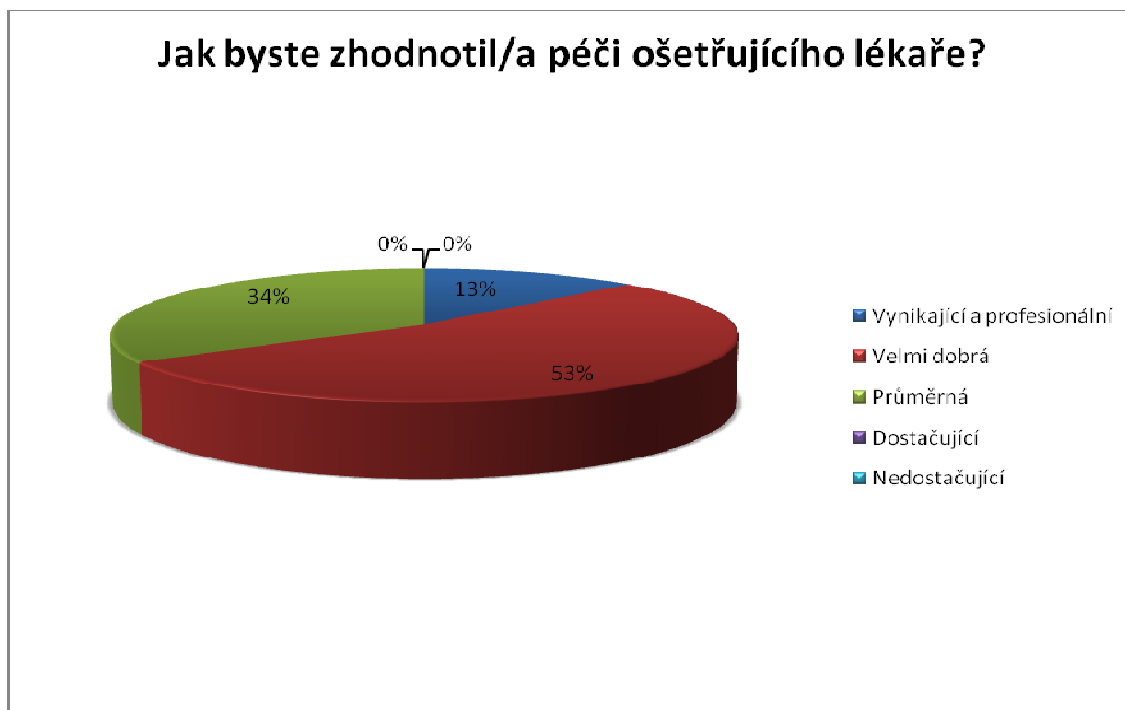


Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření

Nejvíce respondentů hodnotí první dojem při příjezdu do lázeňského zařízení jako průměrný. Naopak mě překvapilo, že celých 11 % klasifikuje první dojem pouze jako dostačující.

8. Jak byste zhodnotil/a péči ošetřujícího lékaře?

Graf 8 Jak byste zhodnotil/a péči ošetřujícího lékaře?



Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření

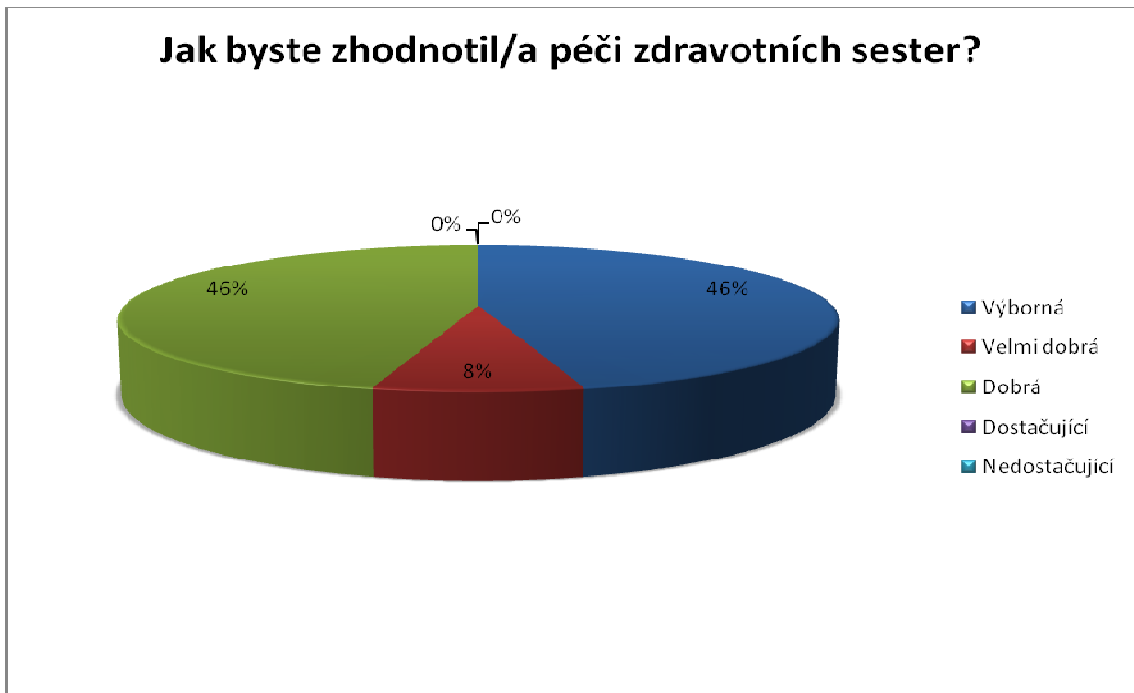
Během zdravotního pobytu je pro pacienta péče ošetřujícího lékaře velice důležitá. Více než polovina, tedy 53 % hodnotí práci svého ošetřujícího lékaře za velmi dobrou. Třetině dotazovaných se zdá péče průměrná. 13 % pak považují péči svého ošetřujícího lékaře za vynikající a profesionální.

U této otázky měli respondenti možnost napsat své připomínky a většina jich byla kladných. Nejčastěji si vychvalují práci ošetřujícího lékaře a zejména péči veškerého zdravotního personálu během absolvování procedur. Personál popisují jako velmi pohodový, empatický, vstřícný a vždy připravený pomoci v nastalých situacích. Dále uvádí, že se personál snaží o příjemný a efektivní průběh léčby.

Odezvy ale nejsou jen pozitivní. Jeden z dotazovaných uvádí chybějící pružnost při případných změnách a nepříliš profesionální přístup na časování procedur.

9. Jak byste zhodnotil/a péči zdravotních sester?

Graf 9 Jak byste zhodnotil/a péči zdravotních sester?

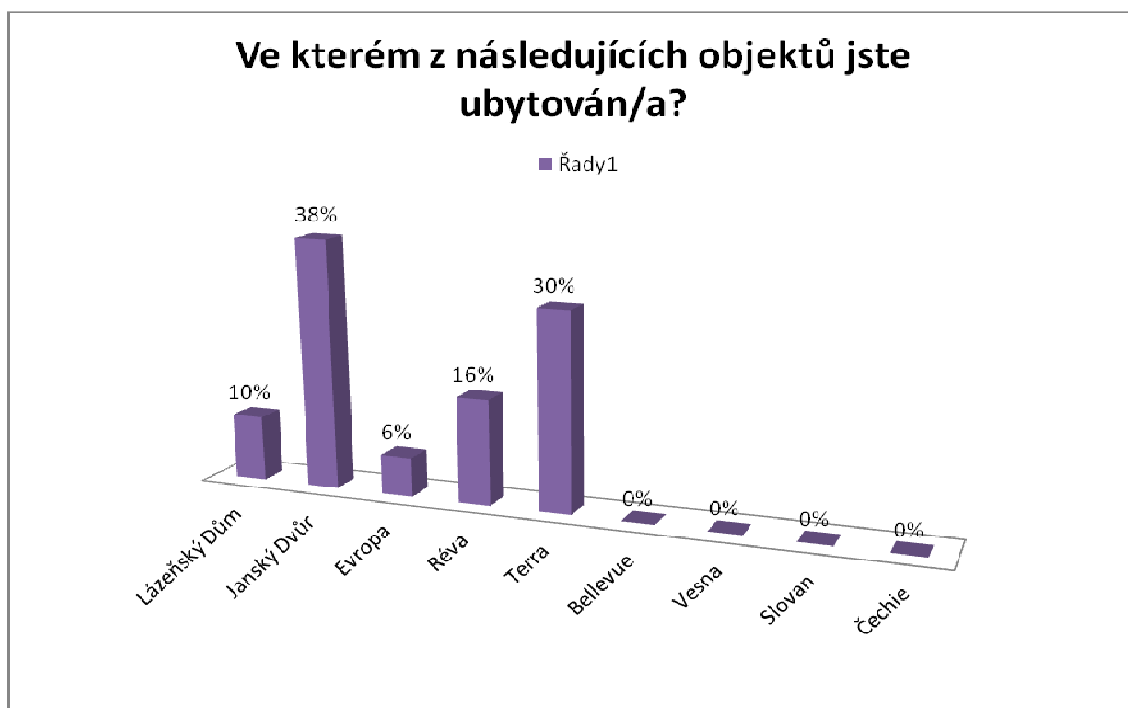


Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření

Odpovědi u této otázky mě celkem překvapily, protože se domnívám, že by péče v lázeňském zařízení měla být na profesionální úrovni. Shodné procento klientů hodnotí péči zdravotních sester jako výbornou nebo jako dobrou. 8 % je s péčí spokojena a považují ji za velmi dobrou.

10. Ve kterém z následujících objektů jste ubytován/a?

Graf 10 V kterém z následujících objektů jste ubytován/a?

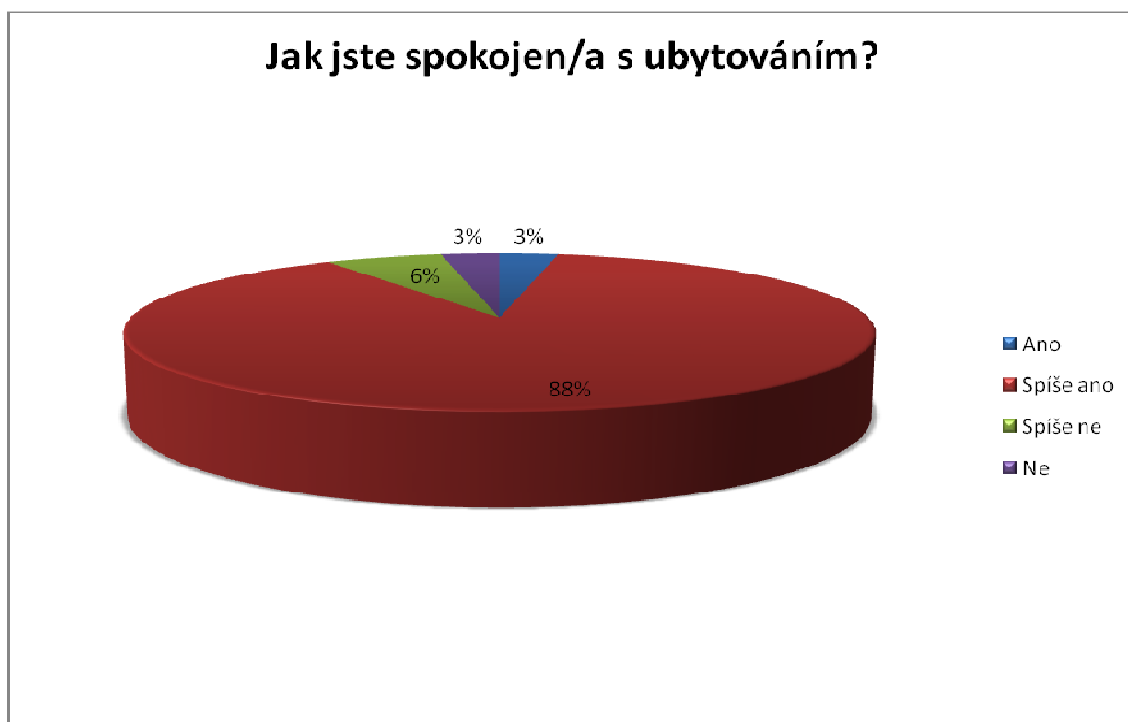


Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření

Dále mě zajímalo, které z ubytovacích zařízení je nejvíce obsazeno. 38 % všech dotázaných bylo ubytováno v objektu Janský Dvůr. Téměř jednu třetinu tvoří hosté, kteří byli ubytováni v hotelu Terra. Ubytovací zařízení Bellevue, Vesna, Slovan a Čechie neobýval nikdo z dotázaných.

11. Jak jste spokojen/a s ubytováním?

Graf 11 Jak jste spokojen/a s ubytováním?



Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření

Neméně důležitým faktorem je při absolvování léčebného pobytu také ubytování. Proto jsem se zaměřila na tuto problematiku. Převážná většina je s ubytovacími službami spokojena. Spíše ano odpovědělo 88 % respondentů, 3 % ano, 6 % spíše spokojeno nebylo a 3 % hostů nehodnotí ubytování vůbec pozitivně.

U této otázky měli hosté také možnost uvést své postřehy, které během ubytování postřehli. Nejčastěji uvádí nespokojenost se sociálním zařízením, konkrétně by přivítali jeho modernizaci. Dále by hosté uvítali umyvadlo a zrcadlo na pokoji, více elektronických zásuvek a celkovou modernizaci interiéru. Jeden z oslovených dokonce uvedl, že cena za pobyt zdaleka neodpovídá kvalitě ubytování.

12. Jak hodnotíte interiér pokojů?

Graf 12 Jak hodnotíte interiér pokojů?

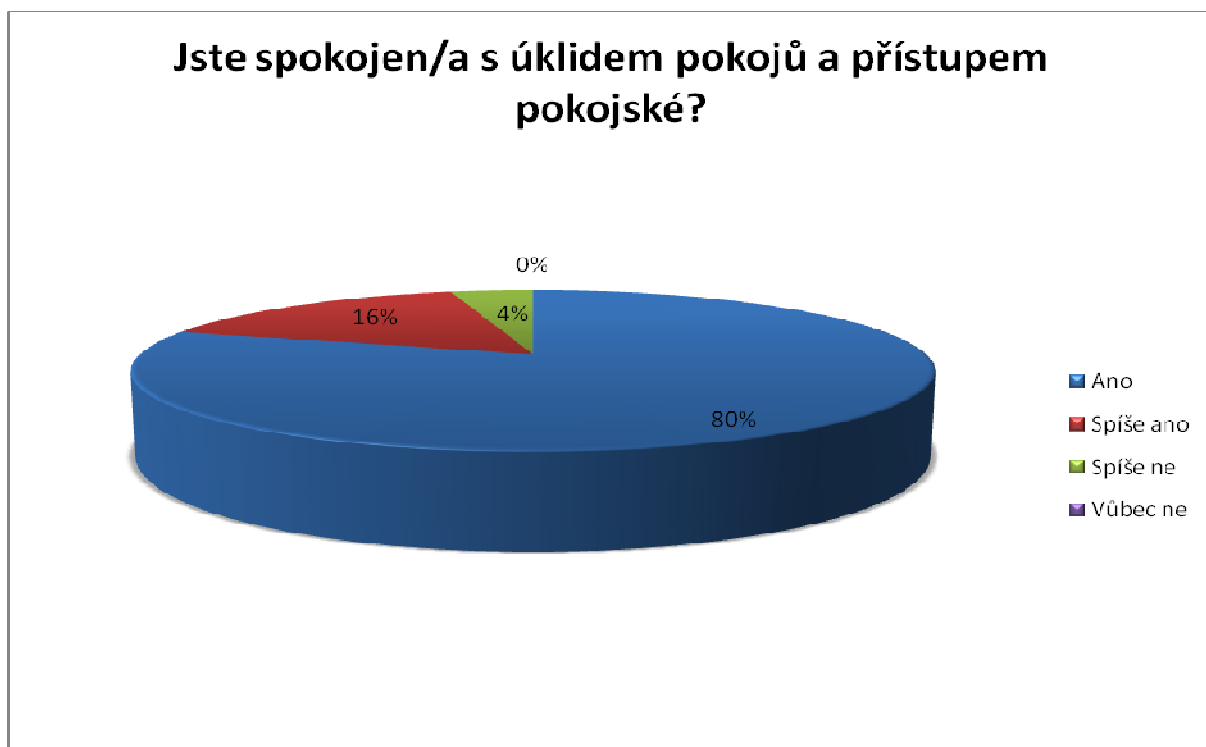


Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření

Interiér pokojů se zdá být zejména účelně zařízený. Odpovědělo tak 57 % všech dotazovaných. 40 % hostů vnímá vybavení pokojů jako zastaralý a pouhá 3 % oslovených interiér považují za příjemný a útulný.

13. Jste spokojen/a s úklidem pokojů a přístupem pokojské?

Graf 13 Jste spokojen/a s úklidem pokojů a přístupem pokojské?



Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření

V následující otázce mě zajímalo, jak jsou klienti spokojeni s úklidem a přístupem pokojských. 80 % hodnotí kvalitu práce pokojských kladně. Spíše ano odpovědělo 16 %. Nespokojeno s úklidem byla celá 4 % všech respondentů.

14. Připlatil/a jste si nějaký nadstandard?

Graf 14 Připlatil/a jste si nějaký nadstandard?

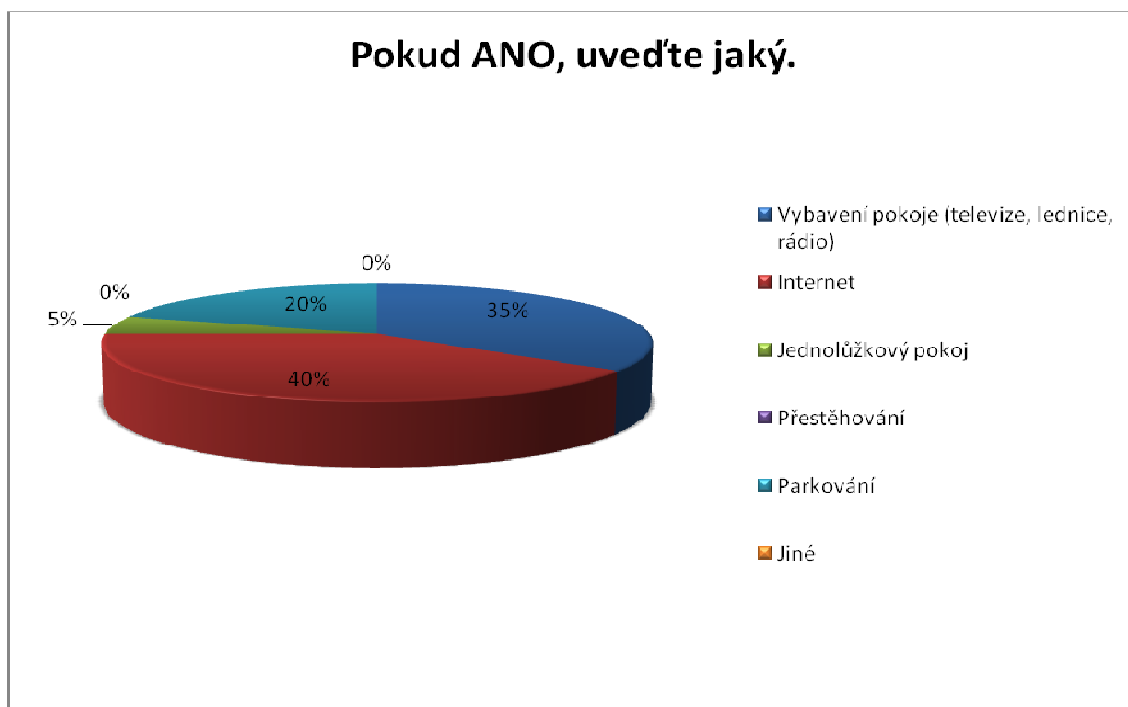


Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření

Další otázka se zaměřovala na to, zda jsou hosté ochotni si z vlastních zdrojů připlatit za nějakou službu navíc. Vyhodnocené odpovědi mě nijak nepřekvapily. 66 % oslovených si nějaký nadstandard připlatilo. 34 % nemělo potřebu připlácet si nadstand.

15. Pokud ANO, uveďte jaký. (zaškrtněte prosím více odpovědí)

Graf 15 Pokud ANO, uveďte jaký



Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření

66 % lázeňských hostů si ze svých vlastních zdrojů nadstandard připlatilo. Nejčastěji se jednalo o internet a vybavení na pokoji (televize, lednice, rádio). Za parkování si bylo ochotno připlatit 20 % respondentů. Možnost bydlet na jednolůžkovém pokoji využilo 5% klientů.

16. Jak jste spokojen/a s kvalitou servírovaných pokrmů?

Graf 16 Jak jste spokojen/a s kvalitou servírovaných pokrmů?



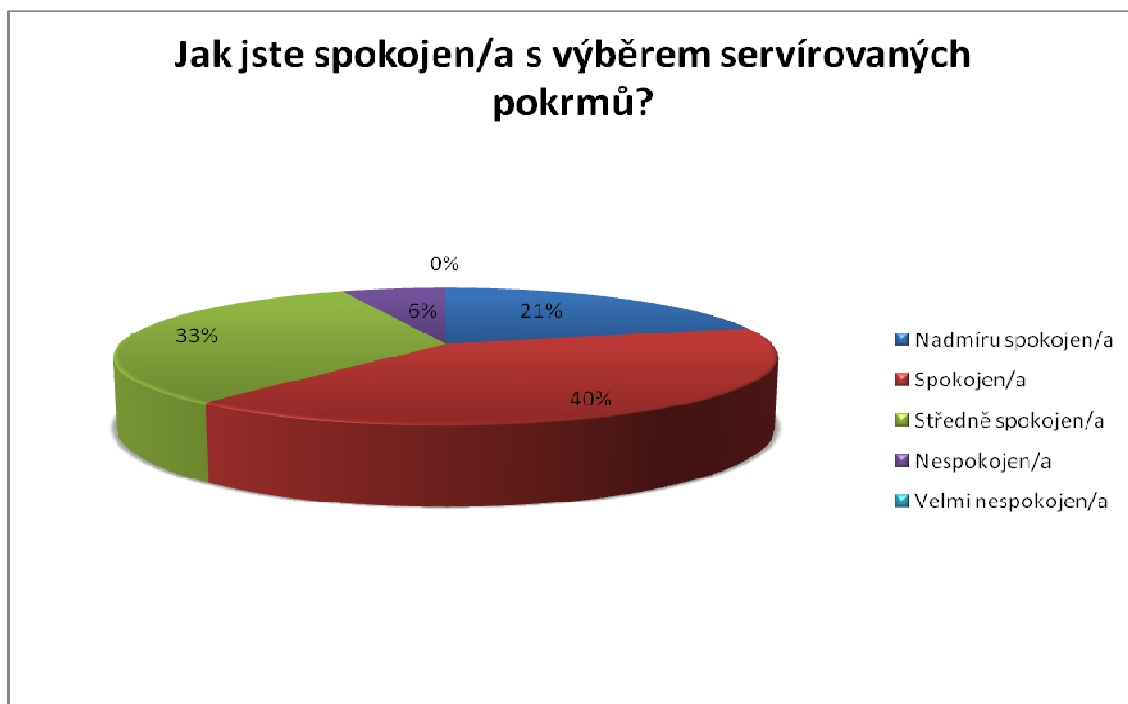
Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření

Dalším důležitým faktorem je během lázeňského pobytu také kvalita stravování. Více než polovina oslovených, tedy 53 % bylo s kvalitou servírovaných pokrmů spokojeno, 20 % bylo nadmíru spokojeno a 27 % dotázaných bylo se stravou spokojeno středně.

Několik respondentů se vyjádřilo i k této otázce, a to především kladně. Oceňují pravou bramborovou kaší, domácí knedlíky, čerstvé pečivo a možnost výběru sýru místo šunky. Někdo by naopak přivítal ještě více zeleniny místo masa.

17. Jak jste spokojen/a s výběrem servírovaných pokrmů?

Graf 17 Jak jste spokojen/a s výběrem servírovaných pokrmů?

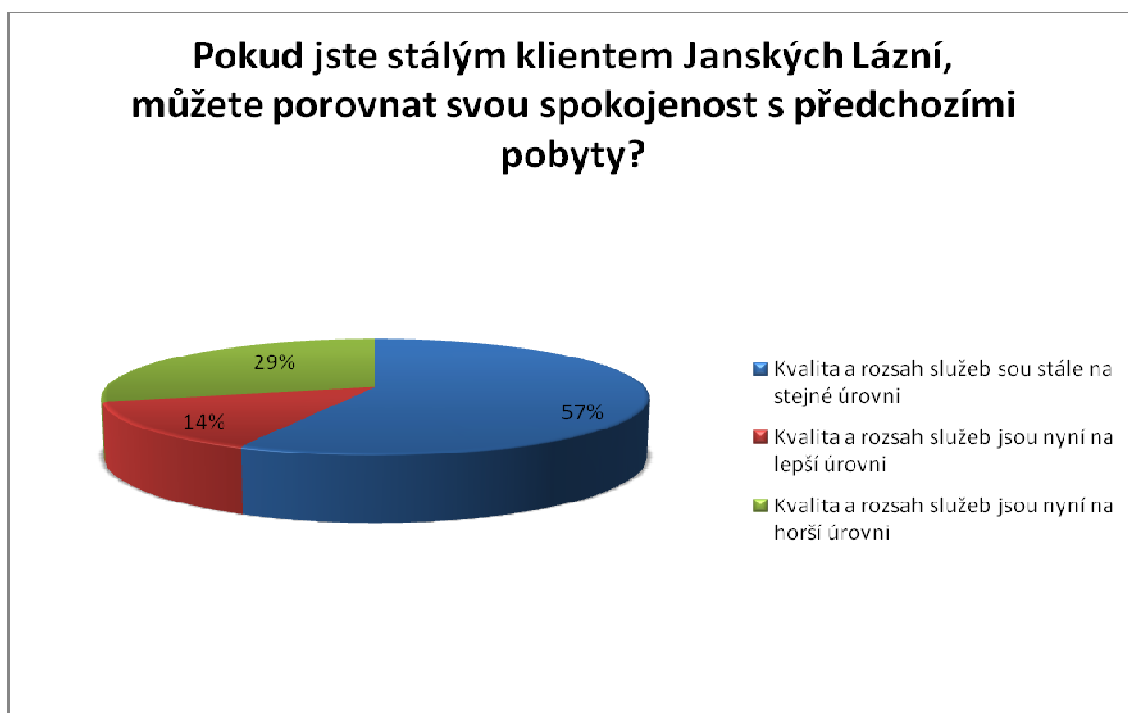


Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření

S možností výběru z několika druhů jídel bylo spokojeno 40 % dotázaných hostů. Třetina respondentů byla s výběrem spokojena na střední úrovni. 21 % bylo spokojeno nadmíru a pro 6 % byla velikost výběru nevyhovující.

18. Pokud jste stálým klientem Janských Lázní, můžete porovnat svou spokojenost s předchozími pobyty?

Graf 18 Pokud jste stálým klientem Janských Lázní, můžete porovnat svou spokojenost s předchozími pobyty?



Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření

Odpovědi na výše uvedenou otázku, které vznikly na základě dotazníkového šetření, jsou pro lázeňská zařízení jistě velmi důležité. Ze zaškrtnutých odpovědí je zřejmé, že více než polovině oslovených se služby v Janských Lázních zdají stále na stejné úrovni. Pro 29 % byl jejich poslední pobyt na horší úrovni, než pobyty předchozí, což je pro mě velmi zarážející zjištění, protože se domnívám, že lázeňské služby by se měly neustále zkvalitňovat a modernizovat. Zbýlých 14 % uvedlo, že se od jejich poslední návštěvy Janských Lázní kvalita poskytovaných služeb zlepšila.

19. Jste spokojen/a s kulturním programem a volnočasovými aktivitami?

Graf 19 Jste spokojen/a s kulturním programem a volnočasovými aktivitami?

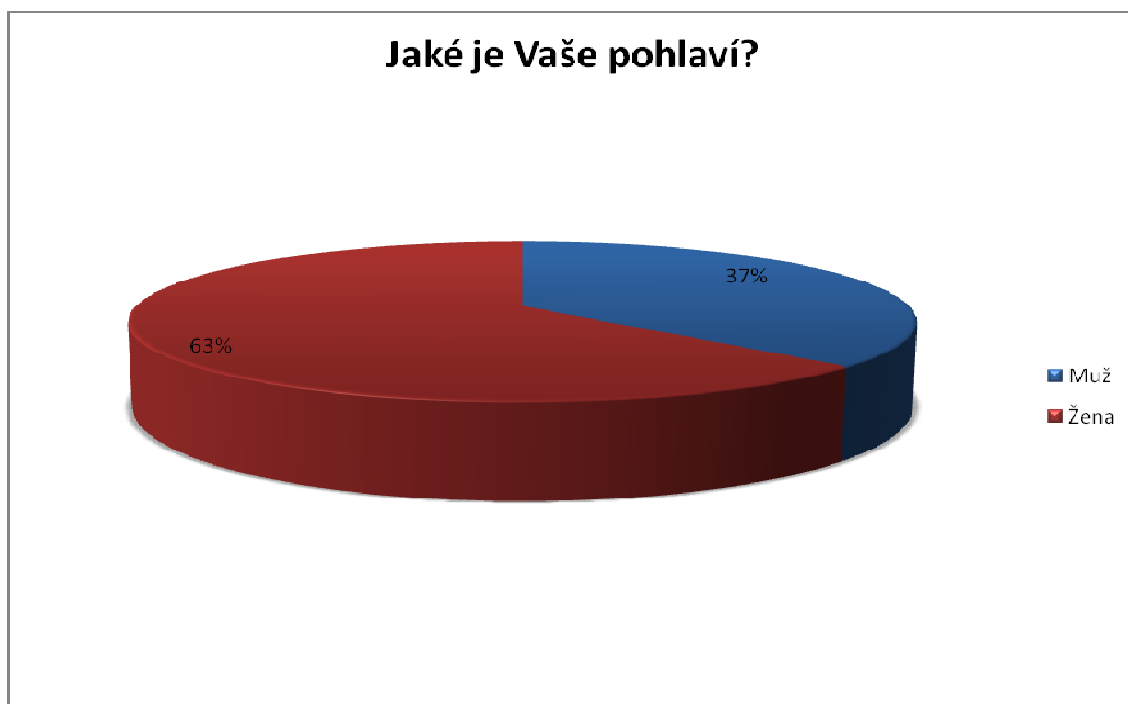


Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření

Neméně důležitou součástí lázeňského léčebného pobytu jsou volnočasové aktivity a připravované kulturní programy. Klient si během těchto programů může odpočinout a relaxovat. Naprostá většina, 89 % dotázaných, je s doprovodnými programy a aktivitami spíše spokojena. 7 % je velmi spokojeno a zbylá 4 % spokojena spíše nejsou.

20. Jaké je Vaše pohlaví?

Graf 20 Jaké je Vaše pohlaví?

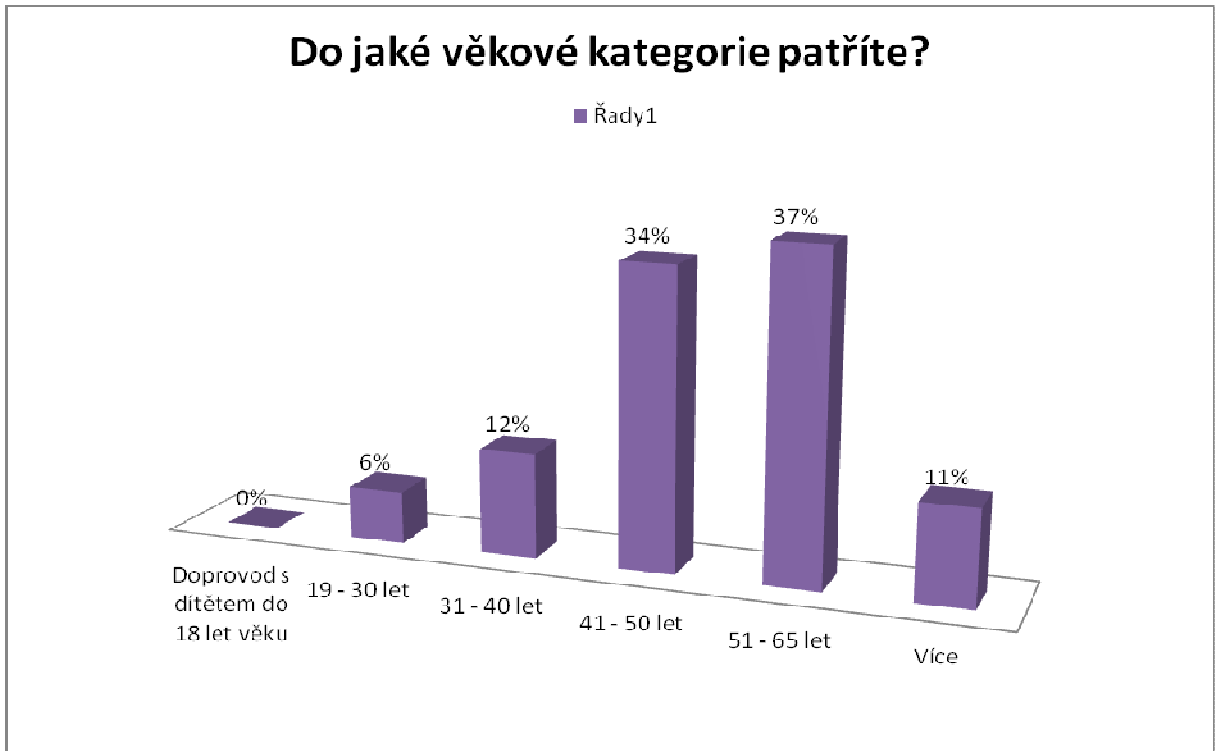


Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření

Z celkového počtu bylo osloveno 37 % mužů a 63 % žen.

21. Do jaké věkové kategorie patříte?

Graf 21 Do jaké věkové kategorie patříte?



Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření

Poslední otázka byla zaměřena na věk oslovených respondentů. Více než třetina, tedy 37 % hostů uvedlo svůj věk ve věkové kategorii 51 – 65 let. Dotazníkového šetření se nezúčastnilo ani jedno procento osob, které by absolvovalo lázeňský pobyt v rámci doprovodu dítěte do 18 let věku.

2.3 Výsledky dotazníkového šetření

Z dotazníkového šetření vyplývá, že nejčastěji Janské Lázně navštěvují hosté ve věkové kategorii 51 – 65 let a jedná se zejména o dámské pohlaví. Největší procento hostů se o Janských Lázních nejčastěji dozví od rodiny či známých a při výběru léčebného pobytu dá na jejich rady nebo se řídí doporučením svého lékaře. Nejčastěji se jedná celkově o první lázeňský pobyt, který pacient absolvuje právě v Janských Lázních. Respondent je spokojen s množstvím poskytnutých informací po telefonu ještě před příjezdem. Ale první dojem při příjmu v recepci a v přijímací kanceláři hodnotí pouze jako průměrný. Péči svého ošetřujícího lékaře charakterizují jako velmi dobrou a jsou s ní spokojeni. Co se týče spokojenosti s péčí zdravotních sester během procedur, stejná část respondentů ji hodnotí výborně, a nebo pouze dobře. Největší procento hostů tráví svůj lázeňský pobyt v objektu Janský Dvůr a s ubytovacími službami jsou spíše spokojeni. Přístup pokojské a úklid pokojů hodnotí převážně pozitivně, interiér na ně působí zejména účelně. Lázeňský pobyt je většinou plně hrazen zdravotní pojišťovnou a ze svých vlastních finančních zdrojů si převážně hradí internet a nadstandardně vybavený pokoj. S kvalitou servírovaných pokrmů jsou hosté převážně spokojeni a možnost výběru z nabízených chodů jim vyhovuje. Pokud se jedná o hosta, který jako pacient Janské Lázně navštěvuje pravidelně, vnímá svůj poslední pobyt v porovnání s předchozími na stejné úrovni. S volnočasovými aktivitami je spokojena převážná většina lázeňských hostů. Během léčebného pobytu jsou kulturní programy velmi důležité a pacient tak přijde na jiné myšlenky a zapomene na každodenní starosti.

3 SWOT ANALÝZA

Zkratka SWOT je odvozena od anglických názvů: Strengths (silné stránky), Weaknesses (slabé stránky), Opportunities (příležitosti) a Threats (hrozby). Ty zároveň označují jednotlivé kvadranty matice [17].

Silné stránky

Představují různé dovednosti a znalosti, ve kterých je firma lepší než konkurence. Slouží k posilování pozice na trhu. Silnou stránkou může být personál vzdělaný na vysoké úrovni, kapitálová síla podniku, vynikající know-how.

Slabé stránky

Je protikladem silné stránky. Znárodnuje skutečnosti, ve kterých je firma horší než konkurence. Nejčastěji slabé stránky tvoří nedostatečné jazykové dovednosti personálu, příliš vysoké náklady, špatná dosažitelnost firmy.

Příležitosti

Bývají často nejproblémovějším bodem při sestavování SWOT analýzy. Identifikují skutečnosti, které firmě při správném využití mohou přinést úspěch. Příležitostmi se rozumí zavedení nových technologií, modernizace vybavení nebo naplnění potřeb zákazníků.

Hrozby

Hrozbou pro firmu může být ztráta významného zákazníka, silná pozice konkurence, legislativní změny, vstup dalšího konkurenta na trh, snížení poptávky po zboží/službách ze strany zákazníků [17].

S – Silné stránky	W – Slabé stránky
<ul style="list-style-type: none"> - Mnohaletá tradice na vysoké úrovni - Vzdělaný odborný personál - 2 přírodní léčivé zdroje - Atraktivní přírodní lokalita - Využití v letních i zimních měsících - Kapitálová síla podniku - Bezbariérový přístup ve většině objektů 	<ul style="list-style-type: none"> - Zastaralejší vybavení pokojů - Jazykové znalosti personálu - Málo proaktivní přístup zaměstnanců - Zaměstnanci ještě plně neovládají moderní prozákaznický přístup - Pouze průměrný přístup k zákazníkům v přijímací kanceláři a recepci
O - Příležitosti	T - Hrozby
<ul style="list-style-type: none"> - Modernizace pokojů - Zavedení moderních prozákaznických přístupů - Intenzivní spolupráce s lékaři - Rozšířená spolupráce s lékařskými fakultami a zdravotními školami - Zvyšování úrovně poskytovaných služeb - Zahraniční klientela - Trend zdravého životního stylu 	<ul style="list-style-type: none"> - Legislativní změny a změny indikačního seznamu – možný úbytek klientů - Konkurence - Rostoucí hygienické nároky - Omezení poptávky - Vyšší nároky klientely - Únik kvalifikovaných zaměstnanců do zahraničí

3.1 Shrnutí SWOT analýzy

Hlavní silnou stránku tvoří dlouholetá tradice a zkušenosti s lázeňskou léčbou jak v České republice, tak i v zahraničí. Odborně vzdělaný a proškolený personál je také podstatným faktorem. Jako většina lázeňských míst v České republice, tak i Janské Lázně se nachází v atraktivní přírodní lokalitě s využitím 2 přírodních léčivých zdrojů. Velmi důležitou silnou stránkou je i kapitálová síla podniku. Lázeňství má obrovskou výhodu v nesezónnosti. Bezbariérový přístup do většiny objektů je pro mnoho klientů rozhodující.

Ústřední slabou stránkou Janských Lázní je poměrně zastaralé vybavení ubytovacích zařízení. Personál není příliš vzdělaný, co se jazykových dovedností týká a to je v dnešní době obrovský problém. Další slabou stránkou je nepřilíš profesionální vystupování zaměstnanců na recepci a v přijímací kanceláři. Slabou stránkou tvoří i málo proaktivní přístup personálu k pacientům.

Modernizace pokojů a vybavení je jedna z klíčových příležitostí Janských Lázní. Nutností je zavedení moderních prozákaznických přístupů. Rozšířit spolupráci s lékařskými fakultami, školami a zintenzivnit spolupráci s lékaři. Důležitým bodem k úspěchu je neustále vylepšovat úroveň poskytovaných služeb, což může vést ke zvýšení návštěvnosti ze strany zahraniční klientely. V České republice je z většiny lázeňská péče financována zdravotními pojišťovnami. Tradiční klientelu v českých lázních tvoří pacienti důchodového věku, kterým je pobyt financován státem. Vlivem dnešní doby stále přibývá lidí, řídících se zdravým životním stylem.

Nejasná budoucnost financování lázeňské péče a s tím spojený možný úbytek klientů. Vznik nového lázeňského místa a rehabilitačních center v okolí. Rostoucí nároky na hygienické standardy a s tím spojené náklady na nové vybavení. V závislosti na procentu nezaměstnanosti může dojít k omezení poptávky po lázeňských, zejména samopláteckých, pobytech. České lázně navštěvuje stále více zahraničních klientů, kteří neustále zvyšují své nároky na vybavení a úroveň poskytovaných služeb. Nepřiměřené finanční ohodnocení může mít vliv na odchod odborně vzdělaných zaměstnanců do zahraničí.

3.2 Návrhy a doporučení

Na základě vypracované SWOT analýzy jsem došla k závěru, že by Janské Lázně měly investovat především do celkové modernizace hotelového vybavení, což zajistí povede k vyšší návštěvnosti ze strany zahraničních klientů. Navzdory tomu, že v České republice zahraniční hosté vydají za samoplátecký pobyt méně financí, očekávají služby stejné úrovně jako ve své zemi. Trendem dnešní doby je dodržování zdravého životního stylu. Lidé chtějí dbát o své zdraví, jak po stránce fyzické, tak psychické. Janské Lázně by tedy měly do své nabídky zahrnout více pobytových balíčků pro samoplátce, kterým pojišťovna lázeňskou léčbu neuhradí a svůj pobyt absolvují spíše jako preventivní a relaxační. Poskytované služby by měly procházet neustálou modernizací. Zaměstnanci by se měli postupně zdokonalovat v jazykových schopnostech a dovednostech. Pro úspěšnost lázeňského zařízení je dále podstatný proaktivní přístup k pacientům a profesionální vystupování na všech odděleních.

ZÁVĚR

Hlavním cílem bakalářské práce bylo charakterizovat jednotlivé služby spojené s lázeňským cestovním ruchem v České republice. V práci je analyzován současný stav Janských Lázní a jsou popsány indikace a druhy poskytované léčby. V další části je rozebrána problematika, která vznikla v souvislosti se změnou Indikačního seznamu 1.10.2012. Na základě získaných informací a výsledků dotazníkového šetření je vypracovaná SWOT analýza a z ní připravené návrhy a doporučení, které budou sloužit organizaci Svazu léčebných lázní, ale i podnikatelům působících v této oblasti.

POUŽITÉ ZDROJE

CATHALA, Hana. *Wellness: od vnějšího pohybu k vnitřnímu klidu*. 1. vyd. Praha: Grada, 2007, 168 s. ISBN 978-80-247-2323-5.

COOPER, Malcolm. *Health and Wellness Tourism: Spas and Hot Springs*. Channel View Publications. 2009, 365 s. ISBN 1845413636.

DAVID, Petr a Vladimír SOUKUP. *Velká turistická encyklopedie*. Vyd. 1. Praha: Knižní klub, 2009, 328 s. ISBN 978-80-242-1941-7.

DĚDINA, Jiří. *Management, organizování a ekonomika lázeňství - vybrané kapitoly*. Vyd. 1. Praha: Vysoká škola cestovního ruchu, hotelnictví a lázeňství, 2004, 170 s. ISBN 80-865-9201-4.

DYLEVSKÝ, Ivan. *Obecná kineziologie*. 1. vyd. Praha: Grada, 2007, 190 s. ISBN 978-80-247-1649-7.

HALL, Michael. *Medical Tourism: The Ethics, Regulation, and Marketing of Health Mobility*. 2012. 240 s. ISBN 1136270523.

JANDOVÁ, Dobroslava. *Balneologie*. Praha : Grada Publishing, a.s., 2009, 404 s. ISBN: 978-80-247-2820-9.

KAJLÍK, Vladimír. *České lázně a lázeňství*. Praha: MMR ČR, 2007, 218 s. ISBN 978-80-239-9330-1.

KNOP, Karel. *Lázeňství: ekonomika a management*. Vyd. 1. Praha: Idea servis, 1999, 231 s. ISBN 80-716-9717-6.

KUBOVÁ, Olga. *Wellness v cestovním ruchu*. Vyd. 1. Brno: Vysoká škola Karla Engliš, 2012, 116 s. ISBN 978-80-86710-63-1.

MACKOVIČ, Marian. *Lázeňství a balneotechnika*. Vyd. 1. Plzeň: Západočeská univerzita, 1995,c1994, 53 s. ISBN 80-708-2226-0.

MACHKOVÁ, H. 2009. *Mezinárodní marketing: 3, aktualizované a přepracované vydání*. Praha : Grada Publishing a.s., 2009, 200s. ISBN: 80-247-8354-1.

ORIEŠKA, Ján. *Technika služeb cestovního ruchu*. 1. vyd. Praha: Idea servis, 1999, 244 s. ISBN 80-859-7027-9.

ORIEŠKA, Ján. *Služby v cestovním ruchu: ekonomika a management*. 1. vyd. V Praze: Idea servis, 2010, 405 s. ISBN 978-80-85970-68-5.

PÁSKOVÁ, M., ZELENKA, J. *Cestovní ruch: výkladový slovník*. MMR, Praha, 2002, 448 s.

SEIFERTO VÁ, Věra. *Marketing v lázeňském cestovním ruchu: ekonomika a management*. Vyd. 1. Praha: Vysoká škola cestovního ruchu, hotelnictví a lázeňství, 2003, 120 s. ISBN 80-865-9200-6.

SMITH, Melanie. *Health, Tourism and Hospitality Spas, Wellness and Medical Travel*. 2nd ed. Hoboken: Taylor and Francis, 2014. ISBN 11-361-8735-9.

Internetové zdroje

1. *SVAZ LÉČEBNÝCH LÁZNÍ ČESKÉ REPUBLIKY: Přírodní léčivé zdroje* [online]. [cit. 2015-03-15]. Dostupné z: <http://www.lecebne-lazne.cz/cs/ceske-lazenstvi/prirodni-lecive-zdroje>
2. Internetové stránky: http://projekty.nazory.cz/pscr/15_lazen.doc
3. *VŠEOBECNÁ ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ČESKÉ REPUBLIKY: Co hradí pojišťovna a co pojištěnec* [online]. [cit. 2015-03-19]. Dostupné z: <http://vzp.cz/klienti/informace-a-zivotni-situace/lazenska-pece/co-hradi-pojistovna-a-co-pojistenec>
4. *BOHEMIA LÁZNĚ: Lázeňská péče hrazená zdravotní pojišťovnou* [online]. [cit. 2015-05-04]. Dostupné z: <http://www.bohemia-lazne.cz/leceni/lazenska-pece/>
5. *TŘEBOŇSKO.CZ: Druhy lázeňské péče* [online]. [cit. 2015-05-04]. Dostupné z: <http://www.trebonsko.cz/druhy-lazenske-pece>
6. *ATLAS ČESKA: Lázně* [online]. [cit. 2015-05-13]. Dostupné z: <http://www.atlasceska.cz/ceska-republika/lazenstvi/>
7. *MARIÁNSKÉ-LÁZNĚ.INFO: Lázeňství v Mariánských Lázních* [online]. [cit. 2015-03-27]. Dostupné z: <http://marianske-lazne.info/cz/lazenstvi/>
8. *LÁZNĚ FRANTIŠKOVY LÁZNĚ: Přírodní léčivé zdroje* [online]. [cit. 2015-04-10]. Dostupné z: <http://www.franzensbad.cz/cs/prirodni-lecive-zdroje>
9. *LÁZNĚ LUHAČOVICE* [online]. [cit. 2015-04-10]. Dostupné z: <http://www.lazneluhacovice.cz/spa-wellness-nature-resorts.php>
10. *SVAZ LÉČEBNÝCH LÁZNÍ ČESKÉ REPUBLIKY: Jáchymov* [online]. [cit. 2015-04-10]. Dostupné z: <http://www.lecebne-lazne.cz/cs/prehled-lazni/jachymov>
11. *SVAZ LÉČEBNÝCH LÁZNÍ ČESKÉ REPUBLIKY: Janské Lázně* [online]. [cit. 2015-04-19]. Dostupné z: <http://www.lecebne-lazne.cz/cs/prehled-lazni/janske-lazne>

12. *JANSKÉ LÁZNĚ-ZPĚT DO ŽIVOTA: Indikační seznam pro dospělé* [online]. [cit. 2015-06-02]. Dostupné z: <http://www.janskelazne.com/cz/stranka/4-lazenska-pece/15-pro-lekare/27-indikacni-seznam-pro-dospele>
13. Katalog Janské Lázně - zpět do života
14. *VŠEOBECNÁ ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ČESKÉ REPUBLIKY: Změna Indikačního seznamu pro lázeňskou léčebně rehabilitační péči o dospělé, děti a dorost* [online]. [cit. 2015-05-24]. Dostupné z: <http://www.vzp.cz/poskytovatele/infoservis-a-akcent/infoservis/infoservis-20-2012/zmena-indikacniho-seznamu-pro-lazenskou-lecebne-rehabilitacni-peci-o-dospele-deti-a-dorost>
15. *Nová právní úprava indikačního seznamu lázeňské léčebně rehabilitační péče (LLRP) od 1.1. 2015* [online]. [cit. 2015-04-22]. Dostupné z: http://www.clkv.cz/uploads/novelizace_IS_clkv.pdf
16. *JANSKÉ LÁZNĚ-ZPĚT DO ŽIVOTA: Indikační seznam pro děti* [online]. [cit. 2015-06-02]. Dostupné z: <http://www.janskelazne.com/cz/stranka/4-lazenska-pece/15-pro-lekare/26-indikacni-seznam-pro-deti>
17. *Marketingová kouzla pro úspěšné podnikání* [online]. [cit. 2015-07-09]. Dostupné z: <http://www.cevelova.cz/proc-swot-analyza/>

SEZNAM OBRÁZKŮ, GRAFŮ A TABULEK

Graf 1 Jaký typ lázeňské péče podstupujete v Janských Lázních?.....	35
Graf 2 Jak jste se o Janských Lázních dozvěděl/a?	36
Graf 3 Proč jste pro svou léčbu zvolil/a právě Janské Lázně?.....	37
Graf 4 Jak často navštěvujete lázně v České republice?.....	38
Graf 5 Po kolikáté jste v Janských Lázních?	39
Graf 6 Dostal/a jste dostatek informací po telefonu ještě před příjezdem do lázní?	40
Graf 7 Jaký první dojem na Vás udělalo lázeňské zařízení - při příjmu v recepci či v přijímací kanceláři?	41
Graf 8 Jak byste zhodnotil/a péči ošetřujícího lékaře?	42
Graf 9 Jak byste zhodnotil/a péči zdravotních sester?	43
Graf 10 V kterém z následujících objektů jste ubytován/a?	44
Graf 11 Jak jste spokojen/a s ubytováním?	45
Graf 12 Jak hodnotíte interiér pokojů?	46
Graf 13 Jste spokojen/a s úklidem pokojů a přístupem pokojské?	47
Graf 14 Připlatil/a jste si nějaký nadstandard?	48
Graf 15 Pokud ANO, uveďte jaký	49
Graf 16 Jak jste spokojen/a s kvalitou servírovaných pokrmů?	50
Graf 17 Jak jste spokojen/a s výběrem servírovaných pokrmů?	51
Graf 18 Pokud jste stálým klientem Janských Lázní, můžete porovnat svou spokojenost s předchozími pobyty?.....	52
Graf 19 Jste spokojen/a s kulturním programem a volnočasovými aktivitami?.....	53

Graf 20 Jaké je Vaše pohlaví?	54
Graf 21 Do jaké věkové kategorie patříte?	55
Tabulka 1 Obsazenost lázní podle budov od 1.1.2012 - 31.12.2014.....	28
Tabulka 2 Obsazenost budov za 1. čtvrtletí od 1.1.2012 - 3.4.2015.....	29
Tabulka 3 Počty došlých lázeňských návrhů za 1. čtvrtletí.....	29
Tabulka 4 Počet klientů za 1. čtvrtletí	30

PŘÍLOHY

DOTAZNÍK

Dobrý den,

Jsem studentkou Vysoké školy obchodní a hotelové v Brně. Cílem tohoto dotazníkového šetření je získat odpovědi, které následně využiji ve své bakalářské práci, jejíž název je „Lázeňský cestovní ruch v České republice se zaměřením na Janské Lázně“. Dotazník je vypracovaný pro pacienty a hosty Janských Lázní.

1. Jaký typ lázeňské péče podstupujete v Janských Lázních?

- Komplexní lázeňskou léčbu (pobyt plně hrazený zdravotní pojišťovnou)
- Příspěvkovou lázeňskou léčbu (pobyt částečně hrazený zdravotní pojišťovnou)
- Samopláteckou lázeňskou léčbu (pobyt hrazený z vlastních zdrojů)

2. Jak jste se o Janských Lázních dozvěděl/a?

- Od lékaře
- Od rodiny či známých
- Na internetu
- V tištěných médiích
- V nabídce cestovní kanceláře

3. Proč jste pro svou léčbu zvolil/a právě Janské Lázně?

- Na doporučení lékaře
- Na doporučení rodiny či známých
- Kvůli ceně
- Kvůli poloze lázní
- Díky mediálním článkům

- Jiné

4. Jak často navštěvujete lázně v České republice?

- Jsem v lázních poprvé
- Byl/a jsem v lázních 2-3* za posledních 5 let
- Lázně navštěvuji pravidelně každý rok
- Lázně navštěvuji pravidelně vícekrát do roka

5. Pokolikáté jste v Janských Lázních?

- Poprvé
- Podruhé
- Potřetí
- Vícekrát

6. Dostal/a jste dostatek informací po telefonu ještě před příjezdem do lázní?

- Ano
- Ne
- Před příjezdem jsem lázně telefonicky nekontaktoval/a

7. Jaký první dojem na Vás udělalo lázeňské zařízení – při příjmu v recepci či v přijímací kanceláři?

- Vynikající a profesionální
- Velmi dobrý
- Průměrný
- Dostačující
- Nedostačující

8. Jak byste zhodnotil/a péči ošetřujícího lékaře?

- Vynikající a profesionální
- Velmi dobrá
- Průměrná
- Dostačující

- Nedostačující

Připomínky:

9. Jak byste zhodnotil/a péči zdravotních sester?

- Výborná
- Velmi dobrá
- Dobrá
- Dostačující
- Nedostačující

Připomínky:

10. Ve kterém z následujících objektů jste ubytován/a?

- Lázeňský Dům
- Janský Dvůr
- Evropa
- Réva
- Terra
- Bellevue
- Vesna
- Slovan
- Čechie

11. Jak jste spokojen/a s ubytováním?

- Ano
- Spíše ano
- Spíše ne
- Vůbec ne (uveďte prosím důvod)

12. Jak hodnotíte interiér pokojů?

- Příjemný a útulný
- Účelný
- Zastaralý

- Nevyhovující

13. Jste spokojen/a s úklidem pokojů a přístupem pokojské?

- Ano
- Spíše ano
- Spíše ne
- Vůbec ne (uveďte prosím důvod)

14. Připlatil/a jste si nějaký nadstandard?

- Ano
- Ne

15. Pokud ANO, uveďte jaký. (zaškrtněte prosím více odpovědí)

- Vybavení pokoje (televize, lednice, rádio)
- Internet
- Jednolůžkový pokoj
- Přestěhování
- Parkování
- Jiné (uveďte)

16. Jak jste spokojen/a s kvalitou servírovaných pokrmů?

- Nadmíru spokojen/a
- Spokojen/a
- Středně spokojen/a
- Nespokojen/a
- Velmi nespokojen/a (uveďte prosím důvod)

17. Jak jste spokojen/a s výběrem servírovaných pokrmů?

- Nadmíru spokojen/a
- Spokojen/a
- Středně spokojen/a
- Nespokojen/a

- Velmi nespokojen/a (uveďte prosím důvod)

18. Pokud jste stálým klientem Janských Lázní, můžete porovnat svou spokojenost s předchozími pobyty?

- Kvalita a rozsah služeb jsou na stále stejné úrovni
- Kvalita a rozsah služeb jsou nyní na lepší úrovni
- Kvalita a rozsah služeb jsou nyní na horší úrovni

19. Jste spokojen/a s kulturním programem a volnočasovými aktivitami?

- Ano
- Spíše ano
- Spíše ne
- Vůbec ne

20. Jaké je Vaše pohlaví?

- Muž
- Žena

21. Do jaké věkové kategorie patříte?

- Doprovod s dítětem do 18 let věku
- 19 – 30 let
- 31 – 40 let
- 41 – 50 let
- 51 – 65 let
- Více

Velmi Vám děkuji za čas, který jste věnovali tomuto dotazníku.

Michaela Janečková

Vysoká škola obchodní a hotelová