

Vysoká škola logistiky o.p.s.

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Přerov 2019

Marie Borseníková

Vysoká škola logistiky o.p.s.



**Vysoká škola
logistiky
o.p.s.**

**Analýza služeb v lázeňském zařízení
Lázně Teplice v Čechách**

Bakalářská práce

Přerov 2019

Marie Borseníková



Vysoká škola
logistiky
o.p.s.

Zadání bakalářské práce

studentka	Marie Borseníková
studijní program obor	Logistika Logistika služeb

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

Název tématu: Služby v lázeňském zařízení Teplice v Čechách

Cíl práce:

Zhodnocení lázeňských služeb v zařízení Lázně Teplice v Čechách a doporučení vedoucí k rozvoji služeb v tomto lázeňském zařízení.

Zásady pro vypracování:

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

Bakalářskou práci zpracujte v těchto bodech:

Úvod

1. Historie a současnost lázeňství v České republice
2. Charakteristika a analýza vybraného lázeňského zařízení Lázně Teplice v Čechách
3. Doporučení k rozvoji služeb v lázeňském zařízení Lázně Teplice v Čechách

Závěr

Rozsah práce: 35 – 40 normostran textu

Seznam odborné literatury:

GROS, Ivan, BARANČÍK, Ivan a Zdeněk ČUJAN. Velká kniha logistiky. Praha: VŠCHT, 2016, 512 s. ISBN 978-80-708-0952-5.

ORIEŠKA, Ján. Služby v cestovním ruchu. Praha: Idea servis, 2010, 405 s. ISBN 978-80-859-7068-5.

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

Vedoucí bakalářské práce:

doc. Ing. Josef Kubík, CSc.

Datum zadání bakalářské práce:

31. 10. 2018

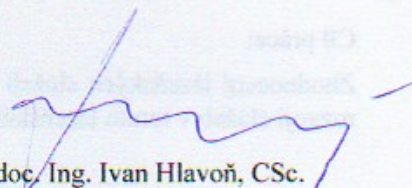
Datum odevzdání bakalářské práce:

4. 5. 2019

Přerov 31. 10. 2018



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



doc. Ing. Ivan Hlavoň, CSc.
rektor

Čestné prohlášení

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

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

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

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

V Přerově, dne 4. 5. 2019

.....

Marie Borseníková

Poděkování

Děkuji svému vedoucímu bakalářské práce panu doc. Ing. Josefovi Kubíkovi, CSc. za vedení a rady, které mi poskytl, děkuji panu primáři teplických lázní MUDr. Janovi Štěrbovi, zkušenému lékaři a specialistovi s více než čtyřicetiletou praxí, za profesionální a vstřícné přijetí a mé další nasměrování a děkuji paní Yvetě Sliškové, obchodní ředitelce společnosti Lázně Teplice v Čechách a. s. za poskytnutí podkladů ke zpracování této bakalářské práce.

Anotace

Bakalářská práce se zabývá analýzou a zhodnocením konkrétních lázeňských služeb v lázeňském zařízení v Lázních Teplice v Čechách. Vychází z historicky uchopitelných pramenů lázeňství v Čechách, přehledně sděluje současnost českých lázeňských míst, poté se konkrétně zaměřuje na lázeňské město Teplice v Čechách. Zahrnuje zhodnocení současně poskytovaných služeb z hlediska účelu a dostupnosti pro občany České republiky a obsahuje doporučení k rozvoji služeb v tomto lázeňském zařízení.

Klíčová slova

lázeňské zařízení, lázeňské služby, léčebné služby, kvalita služeb, analýza

Annotation

The bachelor thesis deals with analysis and evaluation of specific spa services in a spa facility in Lázně Teplice v Čechách. It is based on historically understandable sources of spas in the Czech Republic, clearly communicates the present of Czech spa resorts, then specifically focuses on the spa town of Teplice. It includes an assessment of the services provided in terms of purpose and accessibility for citizens of the Czech Republic and includes recommendations for the development of services in this spa.

Keywords

spa facilities, spa services, medical services, quality of service, analysis

Obsah

Úvod.....	8
1 Historie a současnost lázeňství v České republice.....	9
1.1 Historie lázeňství.....	9
1.2 Současnost lázeňství.....	12
1.3 Lázeňské služby	23
2 Charakteristika a analýza lázeňského zařízení Lázně Teplice v Čechách a. s.....	31
2.1 První zmínky a významné historické momenty lázeňského místa.....	31
2.2 Současný status společnosti Lázně Teplice v Čechách a.s.	33
2.3 Konkrétní léčebné služby v lázeňském zařízení Teplice v Čechách.....	38
3 Doporučení k rozvoji služeb v lázeňském zařízení Lázně Teplice v Čechách a.s..	49
3.1 Význam a řízení kvality služeb	49
3.2 Investice do budoucnosti.....	51
Závěr	52
Seznam bibliografických citací.....	53
Seznam ilustrací a tabulek	56

Úvod

Česká republika je obdařená bohatými přírodními léčebnými zdroji, které jsou využívány k mnohým léčebným účelům již po staletí. Tím, že v současné době dochází zdatelněji a více než kdy dříve ke změnám v myšlení lidí a v jejich přístupu ke zdraví, zejména v souvislosti se změnou životního stylu, který přirozeně směřuje k návratům k přírodě a k neinvazivním způsobům léčby nemocí, si čím dál tím více lidí, dle mého názoru, uvědomuje vlastní zodpovědnost za své zdraví. Lidé dnes využívají lázeňskou péči k léčebným i k relaxačním účelům. Česká republika má bohatou historii lázeňství, která je dobře známá i za hranicemi naší země.

V bakalářské práci jsou zpracovány podstatné informace o lázeňství v České republice, vycházející z bohaté historie a mnohasetletého využívání přírodních léčebných zdrojů. Práce obsahuje pohled na prameny lázeňství v Čechách, následně se zaměřuje na současné široké využití lázeňských léčebných zdrojů a s nimi spojené léčebné služby v lázeňských zařízeních v České republice, v zemi, která je pro lázeňství přímo stvořená.

Stěžejní část práce je zaměřena na konkrétní lázeňské zařízení Lázně Teplice v Čechách. Volba těchto lázní pro zpracování tématu vychází ze skutečnosti, že oblast Podkrušnohoří a tyto lázně jsou autorce bakalářské práce dobře známy.

Cílem bakalářské práce je zhodnocení lázeňských služeb v léčebném zařízení Lázně Teplice v Čechách a. s. a na základě zhodnocení poskytovaných služeb navrhnout doporučení vedoucí k rozvoji služeb v tomto lázeňském zařízení. Hodnocení je zaměřeno na poskytované služby, jejich rozsah, kvalitu, dostupnost a celkové zhodnocení pro léčebné účely klientů všech věkových kategorií. Podle zjištěných reálií doporučit konkrétní kroky vedoucí k rozvoji služeb v tomto lázeňském zařízení.

1 Historie a současnost lázeňství v České republice

Lázně a přírodní léčivé zdroje byly využívány pro své pozitivní zdravotní účinky od nepaměti. Česká republika patří k zemím, které významně přispěly k rozvoji a celosvětovému významu lázeňství.

1.1 Historie lázeňství

Na mnoha místech České republiky vyvěrají jedinečné minerální prameny, které jsou již od počátku 15. století využívány cíleně k léčebným účelům. O některých z nich se dochovaly léčebné záznamy ještě mnohem starší. Kolem těchto pramenů v průběhu staletí vznikala lázeňská města, která mají svou bohatou osobitou historii. Často se rozkládají v malebných krajinných oblastech, jsou přitažlivá svým urbanistickým pojetím a specifickou lázeňskou architekturou.

Největší rozvoj zaznamenalo lázeňství koncem 18. století, protože bylo těsně spjata s pokrokem vědy a techniky i s rozvojem společenské komunikace. Velká pozornost byla věnována kvalitě přírodních zdrojů. Stavěly se velké lázeňské domy a kolonády, docházelo k zastřešování zřídél.

Největší rozmach lázní na území Česka spadá do 18. až 20. století. Mnohá lázeňská místa získala zcela novou podobu, která je dnes pro české lázně tak typická. Byla postavena řada novoklasicistních, novorenesančních a secesních budov, především jako lázeňské domy a hotely. Byly zakládány parky, kolem vřídél vznikaly kolonády, altány a pavilony, které přispívaly k celkově poklidné atmosféře vybízející k odpočinku. Lázeňská místa se zároveň stala významnými centry společenského a kulturního života a získala pojmenování „salony Evropy“.

Služby lázní využívali přednostně především klienti z řad aristokracie, vysocí státní úředníci, později bohatší obchodníci, bankéři, umělci nebo průmyslníci. Lázeňský pobyt se tak stával známkou vyššího společenského postavení a prestiže. Do lázní jezdila nejvybranější klientela. Karlovy Vary a Teplice v Čechách se pyšní návštěvami cara Petra Velikého, Albrechta z Valdštejna či anglického krále Eduarda VII. V modernější historii se častými hosty českých lázní stávali i velikáni evropské kultury, například Johann Wolfgang von Goethe, Friedrich Schiller, Fryderyk Chopin, Ludwig van Beethoven, Richard Wagner a jiní. [1]

Obr. 1.1 Johann Wolfgang von Goethe v Teplicích



Zdroj: [2]

Hosté se zajímali o procedury a léčení, zároveň pro ně kolonády a parky s fontánami byly také velmi oblíbenou kratochvílí. Čas strávený v lázních býval většinou završen společenskou událostí, jako byla návštěva plesového domu, divadla nebo koncertního vystoupení. Do českých lázní se v době jejich největšího rozkvětu sjížděly i významné osobnosti politického života z celého světa, byla zde vedena i politická a obchodní jednání.

Koncem 19. století dochází k dostavění rozsáhlých lázeňských komplexů a modernizaci léčebných postupů. Lázeňství bylo stále považováno za známku prestiže, ale postupně bylo otevíráno i nižším vrstvám společnosti. K tomu přispívala i dostupnost lázeňských míst s využitím železniční dopravy.

„Obdobím temna“ pro lázeňství lze označit období 2. světové války. Většina komplexů byla zabrána Německem pro vojenské účely.

Po druhé světové válce komplexy procházely rozsáhlými rekonstrukcemi a pomalu se do nich vraceli hosté.

Další období rozkvětu a velkých změn přichází v 60. letech 20. století. Postupně přicházela snaha o přeměnu lázní na zdravotnická zařízení a jejich přizpůsobení celoročnímu provozu.

Období rozkvětu střídá krize v 80. letech. Kvalita služeb a dynamika rozvoje začala klesat. Stát, v jehož vlastnictví se lázně nacházely, hledal cesty, jak nasměrovat další vývoj těchto služeb, nicméně v reálu se snaha a konkrétní změny příliš neprojevovaly.

Od roku 1990 většina lázeňských zařízení prošla privatizací. Soukromé lázně se zaměřily na rozvoj svých služeb a rekonstrukce svých lázeňských komplexů, s velkým důrazem na podtržení tradice a osobitosti lázní. Docházelo a stále dochází k rozšíření standardní nabídky léčebných pobytů o nové formy relaxačních a regeneračních pobytů.

Důležitý byl pro nové lázeňské subjekty cílený marketing, který by ve zvýšeném počtu navrátil hosty do lázeňských zařízení. Po rozpadu ČSFR ztratily české lázně velkou část slovenských pacientů. Zacílení propagace jednotlivých lázní bylo též zaměřeno ve zvýšené míře na možnou zahraniční klientelu. Logicky pro české lázně začalo období ekonomické samostatnosti.

V současné době jsou lázeňská zařízení připravena poskytnout služby všem skupinám klientů.

Obr. 1.2 Mariánské Lázně - Kolonáda



Zdroj: [3]

1.2 Současnost lázeňství

Dnes je Česká republika jednou ze světových lázeňských velmocí a kvalitní lázeňská zařízení se nacházejí prakticky ve všech regionech naší republiky.

1.2.1 Vysoká kvalita a profesionalita

České lázně jsou proslulé svou tradicí a kvalitní lékařskou péčí a progresivními léčebnými a rehabilitačními metodami. Obrovskou zásluhu na skvělých výsledcích českého léčebného lázeňství má především vysoce kvalifikovaný personál (lékaři, fyzioterapeuti i zdravotní sestry), který je zároveň jednou z jeho největších předností. Není náhodou, že jako první v Evropě získalo právě lázeňské zařízení z České republiky v roce 2006 certifikát EUROPESPA med© - prestižní ocenění kvality Evropského svazu lázní v Bruselu, které je udělováno vybraným evropským lázním po náročné kontrole a auditu jejich provozu. V současnosti je Česko v rámci EU zemí s nejvyšším počtem úspěšně absolvovaných certifikací. [4]

1.2.2 Velký potenciál

Česká republika disponuje stovkami přírodních léčivých pramenů a bohatými nalezišti peloidů (bahno, slatina a rašelina), zdroji přírodních zřídelních plynů i místy s příznivým klimatem. Díky jejich propojení s lékařskou vědou vzniklo na našem území více než třicet lázeňských míst, kde se léčí široká škála onemocnění. [4]

Obr. 1.3 Mapa lázeňských zařízení v ČR



Zdroj: [5]

1.2.3 Významná lázeňská místa a indikace léčby

Česká a moravská města mohou poskytnout díky svým přírodním darům léčebné procedury k léčení mnohých nemocí.

Bludov

- Moravské lázně vzdálené 4 km od Šumperka. V roce 1929 vznikly ‚Radioaktivní a sirné lázně v Bludově‘ s přírodním léčivým zdrojem – minerální termální vodou sírano-chlorido-sodného typu, pramenící přímo v areálu lázní.
- Léčba obezity, bolesti zad a pohybového aparátu.

Bílina

- Bývalé lázeňské město patřící do Ústeckého kraje, známé také díky Bílinské kyselce, při léčebných procedurách se zde využívaly přírodní minerální vody, v současnosti lázně nenabízí žádné služby.

Bechyně

- Jihočeské městečko Bechyně se rozkládá v údolí řeky Lužnice pouhých 20 km od Tábora. Více než 300 letá léčebná tradice zahrnuje zejména léčbu bahnem bohatým na minerály z místního Komarovského rašeliniště.
- Léčba artritidy a artrózy, poruch metabolických, nemocí šlach a svalů; předoperační a pooperační stavy, nervové onemocnění, Bechtěrevova choroba, osteoporóza.

Dubí

- Lázně v Dubí, ležící v severní části České republiky u města Teplic, založené roku 1870, se dlouhodobě zaměřují na léčení ergoterapií, fyzikální terapií, termoterapií.
- Léčba onemocnění pohybového a nervového aparátu.

Darkov - Lázně Karviná

- Areál Lázní Darkov se nachází ve dvou lokalitách města Karviné na severovýchodě České republiky u hranic s Polskem. Mnohaletá tradice úspěšné a intenzivní léčby je spojená s nálezem unikátního přírodního léčivého zdroje tzv. jodobromové solanky.
- Léčba pohybového ústrojí, nervového systému, kožních problémů.

Františkovy Lázně

- Lázeňské město, založené v roce 1793, nacházející se v západních Čechách. Uchovala se zde neopakovatelná atmosféra neoklasicismu na počátku 20. století. Lázně se vyznačují mírným klimatem, typickým pro podhůří, výjimečně čistým ovzduším a blahodárnými účinky minerálních uhličitých pramenů a peloidů (slatina sirnoželezitá).
- Léčba nemocí oběhového ústrojí, pohybového ústrojí, nemocí dýchacího ústrojí, trávicího ústrojí, nemocí z poruchy výměny látkové a žláz s vnitřní sekrecí, nemocí nervových, nemocí kožních, nemocí gynekologických.

Hodonín

- Lázně Hodonín jsou jedny z nejmladších lázeňských zařízení v České republice. Město Hodonín je rodiště prvního československého prezidenta T. G. Masaryka a nachází se v srdci moravského regionu Slovácko, kde se protíná hranice Rakouska, Česka a Slovenska. Hodonínské sanatorium zahájilo svůj provoz v roce 1979, což vysvětluje moderní vzhled lázeňských budov i parku. Vlastní přírodní zdroj jodobromová solanka, čerpaná z nejhlubších vrtů v ČR, má jedinečné léčebné, regenerační a preventivní účinky na celý organismus.
- Léčba zánětlivých a degenerativních onemocnění páteře, poúrazových stavů pohybového aparátu, osteoporózy, vysokého krevního tlaku, neurologických onemocnění, Parkinsonovy choroby.

Slatinice

- Rodinné lázně, vzdálené 12 km od Olomouce, byly založeny v 17. století a první zmínky o slatinické léčivé vodě pocházejí již z roku 1580. K léčbě je využíván přírodní léčivý pramen s obsahem sirovodíku o teplotě 35-38° C. Na špičkové úrovni je zde poskytována péče v oblasti rehabilitace s pomocí rašelinových zábalů a sirné vody.
- Léčba onemocnění kloubů, zad a revma.

Jánské Lázně

- Lázně v Krkonoších, nacházející se v nadmořské výšce 616-1299 m n. m. Díky svému významnému léčivému zdroji (termálním uhličitým pramenům o teplotě

29 °C v místě vývěru) a rehabilitačním metodám se zde navrací řadě lidí zdraví po nejvážnějších onemocněních pohybového, centrálního a periferního nervového aparátu.

- Léčba pohybového aparátu a nervového systému.

Jáchymov

- Lázeňská společnost spravuje bývalý důl Svornost, odkud je přiváděna do lázeňských zařízení radonová voda s jedinečnými energetickými vlastnostmi.
- Neoklasicistní hotelový palác ‚Radium Palace‘ patřil v roce 1912 k tomu nejlepšímu, co Evropa mohla v oblasti lázeňství nabídnout. Osobitý historický ráz této impozantní budovy citlivě zachovala i jeho rekonstrukce.
- Léčí se zde revma, artrózy, dna, poškození nervů, roztroušená sklerózy a podobné choroby.

Jeseník

- Lázeňské centrum ležící na severozápadě Moravy v jesenických horách. V jeho okolí vyvěrá z nitra země okolo 80 pramenů velmi kvalitní horské vody, přičemž každý z nich má své jedinečné složení a originalitu, která je podtržena osobitým názvem. Procházka po malebných stezkách vedoucích k nim je jednou z nejpoblárnějších aktivit místních obyvatel i hostů jesenických lázní, v nichž panuje nádherné počasí v kteroukoliv roční dobu.
- Lázně léčí dýchací potíže, podle historických materiálů jsou do současné doby používány originální metody Vincenze Priessnitze.

Karlova Studánka

- Karlova Studánka jsou lázně s dvousetletou tradicí. Nacházejí se v pohoří Hrubý Jeseník v nadmořské výšce 800 m n. m. v malebném údolí říčky Bílá Opava a nedaleko nejvyšší hory Moravy, tj. hory Praděd. Lázně jsou obklopeny panenskými lesy a nejčistším vzduchem ve střední Evropě. Počátky tohoto historického lázeňského místa spadají až do 16. století.
- Probíhá zde léčba dýchacích onemocnění, také onkologických či nervových nemocí, nemocí oběhového ústrojí, kožních chorob.

Konstantinovy Lázně

- Lázeňské městečko Konstantinovy Lázně leží severozápadně od Plzně v nadmořské výšce 520 m v ekologicky čisté lesnaté oblasti. Konstantinolázeňská minerální voda má nejvyšší obsah kysličníku uhličitého v Čechách a je velmi vhodná pro léčení nemocí oběhového systému a pohybového ústrojí. Více než dvousetletá tradice lázeňské léčby je zárukou poskytování kvalitní lázeňské péče.
- Jsou zaměřeny na prevenci, léčbu a rekonvalescenci při kardiovaskulárních chorobách. Mezi vedlejší indikace léčení patří choroby pohybového systému, dýchacího ústrojí a látkové výměny.

Karlovy Vary

- Nejstarší lázně v Čechách, nacházející se ve městě pojmenovaném po českém králi a císaři Karlu IV, poskytují tradiční karlovarskou lázeňskou léčbu založenou na využití 12 termominerálních pramenů (od 30 °C do 72 °C) a peloidů. Spojení tradiční léčby s moderní balneologií a individuálním přístupem ke každému pacientovi přináší pacientům maximalizaci účinku léčebných terapií. Za svoji neobyčejnou popularitu také Karlovy Vary v mnohém vděčí slavné Becherovce – bylinnému likéru, často s nadsázkou nazývanému 13. pramen, minerální vodě Mattoni, karlovarským oplatkám a Moserovu křišťálu. Mezinárodní letiště, které se nachází nedaleko Karlových Varů, usnadňuje a urychluje cestování do těchto věhlasných lázní.
- Léčba převážně nemocí pohybového a zažívacího ústrojí.

Klimkovice

- Lázeňský areál sanatorií Klimkovice se rozkládá v lesnaté krajině na úpatí Nížkého Jeseníku, v krásné přírodní scenérii s výhledem na panorama Beskyd. Lázeňskými hosty je vyhledáván především pro léčebné koupele ve zdejší unikátní jodobromové vodě, tzv. solance, která má všestranné léčivé účinky na lidský organismus.
- Léčba pohybového ústrojí, nemocí neurologických i gynekologických, příznivě působící též na cévní systém.

Kostelec u Zlína

- V podhůří Hostýnských a Vizovických vrchů se nacházejí lázně Kostelec. Zaměřují se na léčbu onemocnění kůže a pohybového aparátu, zejména revmatických chorob, bolestivých syndromů šlach, úponů, burz a kosterních svalů, s využitím místní rašeliny.
- Léčba se specializuje na ekzémy, klouby, artrózy; poskytuje sirné koupele.

Kundratice

- Lázně Kundratice v blízkosti Liberce jsou jedny z nestarších lázní v České republice, poskytují lázeňskou léčbu pohybového ústrojí, kde je využíván tradiční přírodní léčivý zdroj sirnoželezitá slatina. Nosným léčebným programem jsou koupele v této přírodní léčivé sirnoželezité slatině.
- Léčba pohybového aparátu.

Luhačovice

- Uprostřed Bílých Karpat, v chráněné krajinné oblasti, se nacházejí lázně Luhačovice, na jejichž území vyvěrá 16 jedinečných léčivých pramenů s vysokým obsahem minerálních látek, zejména přírodní hydrogen-uhličitano-chlorido-sodné minerální vody obsahující sodík, vápník, hořčík a volný oxid uhličitý, teplota vody je zde 10 °C až 120 °C. Nejznámějším pramenem je Vincentka.
- Léčba dýchacích cest, trávicího ústrojí, diabetes, pohybového aparátu.

Lednice

- Na Jižní Moravě, směrem jihovýchodně od Brna v malebném kraji protkaném vinicemi a cyklostezkami, leží tyto nejmladší léčebné lázně v ČR. Zahájily svůj provoz v únoru roku 2007. Nacházejí se přímo v srdci Lednicko-valtického areálu, který byl v roce 1996 zapsán do seznamu Světového kulturního a přírodního dědictví UNESCO.
- Léčba pohybového ústrojí, neurologických problémů, kožních nemocí.

Lípová Lázně

- Klimatický charakter lázní, ležících v nadmořské výšce 501 m n. m., je dán podhorským, mírně tonizujícím prostředím Hrubého Jeseníku. Převládající západní proudění z oblasti bez většího průmyslu snižuje prašnost oblasti až

na 30 procent celorepublikového průměru. Zvýšená koncentrace malých vzdušných iontů (tzv. vzdušných vitaminů) má kladný vliv na chronické nemoci, zejména civilizační.

- Léčba kožních chorob a poruch metabolismu.

Lázně Libverda

- Lázně Libverda jsou tradičním lázeňským komplexem, ležícím ve stejnojmenné obci v malebném prostředí Jizerských hor v nadmořské výšce 424 metrů. Již v průběhu 14. století byly objeveny léčivé účinky místních minerálních pramenů hydrogenuhličitanového typu.
- Léčba nemocí pohybového aparátu, srdce a krevního oběhu a poruchy látkové výměny organismu.

Lázně Bohdaneč

- Léčebné lázně Bohdaneč leží v polabské nížině, vzdálené 8 km od Pardubic. Jsou obdařeny vlastními přírodními léčivými zdroji, a to rozsáhlými ložisky slatiny nacházejícími se v nedalekém okolí a přírodní minerální vodou. Artézský vrt hluboký 347,5 m pochází z roku 1914. V 70. letech 20. století bylo přistoupeno k vyhloubení nového vrtu nazvaného ‚Nová Panenka‘, který dosahuje hloubky 388 metrů.
- Lázně slouží k poskytování léčebných kúr pohybového aparátu, léčbě artrózy, vertebrogenního syndromu, Bechtěrevovy nemoci.

Lázně Bělohrad

- Město Lázně Bělohrad leží v široké kotlině říčky Javoroky obklopené zalesněnými vrchy. Jedinečnou ukázkou nejrozmanitější vegetace je nádherný park Bažantnice, jehož rašelinná jezírka dala vznik areálu místních Lázní Bělohrad. Slatinná léčba, čistý horský vzduch a klidná atmosféra, to vše je zde pro úspěšné a blahodárné léčení pacientů s různými neduhy.
- Léčí se zde revmatické potíže a problémy s páteří.

Lázně Kynžvart

- Malé městečko Lázně Kynžvart leží v lesnaté krajině na jihozápadním svahu Slavkovského lesa. Díky své poloze v podhorské oblasti s nadmořskou výškou 730 m, s vysokou a stálou vlhkostí vzduchu danou blízkostí smíšených lesů

a vysokou sluneční intenzitou, a dále s minimálním obsahem škodlivin v ovzduší, mají Lázně Kynžvart specifické klimatické podmínky, které jsou bohatě využívány při léčbě nemocí dýchacích cest u dětí.

- Léčba dýchacího ústrojí, kožních nemocí, nemocí ledvin, močových cest.

Mariánské Lázně

- Město Mariánské Lázně leží v rozlehlé dolině na západě Čech v nadmořské výšce 576 až 626 m n. m. Pás lesů, široký téměř 20 km a protkaný množstvím turistických stezek, se nachází v bezprostřední blízkosti lázní.
- Na území lázeňské zóny bylo objeveno okolo 100 studených pramenů minerální vody s vysokým obsahem kysličníku uhličitého a minerálních solí. Některé z nich se používaly už na počátku 16. století.
- Je zde využíváno 53 pramenů; provádí se zde léčba nemocí ledvin a močových cest, nervových nemocí, zažívacích problémů.

Mšené Lázně

- Lázně byly založeny již v roce 1796 a leží pouhých 45 km od Prahy, nedaleko města Roudnice nad Labem, v klidném koutu Ústeckého kraje. Slatinné Lázně Mšené úspěšně léčí již 220 let zejména nemoci pohybového aparátu, v novodobé historii se zde lečí záněty nervů a pooperační stavy.

Ostrožská Nová Ves

- Vesnička v srdci regionu Slovácko, obklopena šterkopískovými jezery. Zdejší lázeňská tradice začíná na počátku 20. století, když zde v roce 1903 zdejší voda v místních blatech a močálech byla po důkladné analýze uznána léčebnou.
- Lázně jsou vyhlášené specializací na léčbu pomocí sirnatých lázní k odstranění lupénky a kožních problémů.

Poděbrady

- Město Poděbrady se rozkládá v úrodném údolí řeky Labe 50 km od Prahy. Zdejší lázně byly založeny už v 17. století. Poměrně nízká nadmořská výška 189 m n. m., okolní rovinná krajina, stabilní počasí po celý rok a prameny minerálních vod hydrogenuhličitano-chlorido-sodno-vápenatého typu – to vše určuje popularitu lázní u pacientů s kardiovaskulárními chorobami.

- Léčba cukrovky a nemocí cév a srdce.

Třeboň

- Jihočeské město Třeboň, ležící v typické malebné jihočeské krajině, tvoří spolu se svým okolím přírodní biosférickou rezervaci, která je vedena pod záštitou UNESCO.
- Léčba se specializuje na léčení poruch pohybového aparátu, revmatických chorob, poúrazových a pooperačních stavů. Hlavní léčebnou metodou jsou slatinné koupele a zábaly.

Toušev

- Městys Lázně Toušev leží v krajině typické pro střední Čechy na soutoku řek Labe a Jizery. Okolí je protkáno zelenými lesy, které jsou ideálním místem k relaxaci a k léčbě díky sirnoželezitě slatině z lokálního zdroje.
- Léčba menších problémů s pohybovým aparátem, nebo onkologických nemocí.

Teplice nad Bečvou

- Lázně se nacházejí v malebném údolí řeky Bečvy v Moravské bráně, jejich historie sahá až do roku 1553. Silně mineralizovaná uhličitá voda získávaná z Kropáčova a Jurikova pramene je bohatá na oxid uhličitý.
- Léčba kardiovaskulárních nemocí.

Teplice v Čechách

- Lázně Teplice jsou nejstarší lázně ve střední Evropě s téměř dvoutisíciletou tradicí lázeňství. Nacházejí se na severu Čech v podhůří Krušných hor. Počátky historie samotného města Teplice jsou spojeny s léčivými prameny, přírodními minerálními vodami hydrogenuhličitano-síranosodného typu.
- Léčba poruch pohybového ústrojí, svaly, klouby. Léčba nervového ústrojí.

Velké Losiny

- Termální lázně Velké Losiny patří mezi nejznámější a nejstarší moravské lázně s dlouholetou tradicí, využívají jedinečné léčebné účinky místních termálních sirmých minerálních vod o teplotě 36,8 °C.

- Tento přírodní léčebný zdroj tvoří podstatu hydroterapie a přispívá k relaxaci svalstva, ohebnosti kloubů, k posilování svalstva formou plavání a napomáhá termoregulaci těla.
- Léčba neurologických, pohybových a kožních onemocnění.

Velichovky

- Lázně, nacházející se 20 km od Hradce Králové, započaly svou lázeňskou tradici v roce 1897. Využívají kombinaci křídové slatinné zeminy, která se mísí s vodami z místních pramenů, bohatými na uhličitán vápenatý a železo.
- Léčba probíhá pomocí vany se slatinnou zeminou, která dokonale prohřeje klouby a zbavuje bolesti.

Vráž

- Lázně Vráž leží 10 km od královského města Písku v krásném prostředí lesnaté krajiny v údolí řeky Otavy.
- Specializace léčby na kožní problémy, léčby pomocí rašelinových obkladů, rašelinových masek a koupelí, vodoléčby, elektroléčby.

[6] a [4]

Obr. 1.4 Lázně Luhačovice – otevírání pramenů



Zdroj: [7]

1.2.4 Filosofie lázeňské léčby a lázeňských pobytů

Změny v přístupech a v zodpovědnosti k vlastnímu zdraví se projevují ve všech oblastech života.

Návrat k přírodním zdrojům

Odborníci nejen v poslední době neustále varují před nadměrným užíváním léků s množstvím negativních vedlejších účinků. Naštěstí se dnešní společnost opět začíná vracet k osvědčeným přírodním postupům a snaží se využívat staletími prověřený léčebný efekt přírodních léčivých zdrojů, jejichž prostřednictvím můžeme dopřát svému tělu péči výrazně šetrnější než je medikamentózní léčba či radikálně nevratné lékařské zákroky. Co nejvíce tělu přirozené postupy léčby v čistém přírodním prostředí se ukazují pro léčbu a rekonvalescenci pro člověka jako to nejlepší řešení. Dlouhodobý léčebný efekt bez nežádoucích vedlejších účinků je klientovi odměnou za tuto volbu léčby.

Lázeňská léčba má prokazatelný blahodárný efekt při léčbě většiny onemocnění. Pozitivní účinky se však nedostavují pouze během léčebného pobytu, ale přetrvávají ještě dlouhou dobu po absolvování, i několik měsíců po jeho ukončení. I to je jeden z mnoha důvodů, proč se lidé do lázní pravidelně vrací.

Kulturní a sportovní vyžití jako nedílná součást pobytu

Kromě léčebných a wellness procedur lze nalézt v našich lázních mnoho dalších příležitostí k vyžití sportovnímu, společenskému i kulturnímu. Krásné okolí většiny lázeňských míst láká k procházkám a turistickým výpravám, klientům jsou k dispozici bazény, fitness centra, tenisové kurty, půjčovny kol a řada dalších sportovních aktivit. Milovníci kultury, pro které je připravena široká nabídka koncertů, divadelních představení a dalších kulturních akcí, mohou načerpat mnoho nových zážitků. Lázeňská místa se také pyšní bohatou historií a zajímavou architekturou, která neoddelitelně patří k atmosféře lázeňského pobytu.

1.2.5 Dostupnost lázeňské péče a lázeňských pobytů

Lázeňská zdravotní péče v lázních je hrazena buď plně, nebo částečně prostřednictvím zdravotní pojišťovny. Díky mnoha možnostem a široké nabídce jsou však české lázně finančně dostupné i samoplátcům a všem, kdo do lázní chtějí vyrazit na relaxační pobyt či dovolenou. V České republice není také nutno cestovat stovky kilometrů, kvalitní lázeňská zařízení se nacházejí prakticky ve všech regionech naší republiky.

1.2.6 Rozmanitost lázeňských a odpočinkových pobytů

Kromě tradičních léčebných pobytů nabízejí jednotlivé lázeňské společnosti řadu preventivních, relaxačních a wellness pobytů, antistresových programů pro manažery, odpočinkových beauty programů pro ženy či pobytů zaměřených na redukci nadváhy. Vybrat si můžete i délku pobytu dle svých časových možností, většinou se jedná o jedno až dvoutýdenní pobyty, víkendy či prodloužené víkendy. [4]

Obr. 1.5 Wellness Lázně Teplice v Čechách



Zdroj: [8]

1.3 Lázeňské služby

Lázeňské služby poskytují léčebná a diagnostická zařízení určená pro poskytování péče lázeňským hostům.

1.3.1 Lázeňské služby podle obecně platných předpisů

Lázeňské služby jsou určeny účastníkům lázeňských pobytů, které se organizují v lázeňských místech. Existence lázní umožňuje rozvoj lázeňského cestovního ruchu. „Je to druh cestovního ruchu podmíněný činností lázeňských zařízení vyžadujících přírodní léčivé zdroje. Lázně jsou místem navrácení zdraví, obnovení sil po nemocích a úrazech, ale i místem odpočinku a relaxace. Základní součástí lázeňských služeb je lázeňská léčba.“ [9, s. 297]

1.3.2 Vymezení lázeňských léčebných služeb pro občana ČR

Lázeňský pobyt je možno absolvovat jako pacient, tj. pojištěnec prostřednictvím zdravotní pojišťovny, nebo jako samoplátce.

Náklady spojené s pobytem v lázních hradí zdravotní pojišťovna buď kompletně, což nazýváme komplexní lázeňskou péčí, nebo je hradí částečně, což je tzv. příspěvková lázeňská péče. Částečná úhrada ze strany zdravotní pojišťovny se týká léčebných procedur a vyšetření, ubytování, stravu a ostatní služby si v tomto případě klient hradí sám. Vymezení úhrad ze strany zdravotní pojišťovny je dáno přesným stanovením lékařské diagnózy a určením konkrétních indikací.

Samoplátce si všechny náklady hradí z vlastních prostředků.

1.3.3 Lázeňská klientela ze zahraničí

České lázně navštěvují i zahraniční klienti, cizinci přijíždějí hlavně z Německa, Ruska, Slovenska, Rakouska, Ukrajiny, Polska, Izraele a z arabských států. [9]

Propagaci českého lázeňství v zahraničí zajišťuje oddělení lázeňství agentury CzechTourism, které vzniklo v roce 2005. Pro tyto účely zpracovalo katalog lázeňství a wellness, který vyšel ve 4 jazykových verzích v tištěné a elektronické podobě. Katalog je průběžně aktualizován, internetová verze katalogu je pro potřeby on-line k dispozici na webu (<http://spa.czechtourism.com>). [9, s. 297]

1.3.4 Organizace zastřešující české lázeňství

Česká republika má díky velkému výskytu přírodních léčivých zdrojů vhodné podmínky pro rozvoj lázeňského cestovního ruchu. Zastřešujícími organizacemi lázeňských objektů a zařízení jsou Ministerstvo zdravotnictví České republiky a národní a evropské profesní subjekty, konkrétně Svaz léčebných lázní České republiky, Sdružení lázeňských míst České republiky a ESPA (Evropská lázeňská asociace) apod. [9, s. 301]

1.3.5 Právní úprava pro poskytování lázeňské péče od ledna 2015

Dne 6. ledna 2015 vstoupila v platnost novela zákona č. 48/1997 o veřejném zdravotním pojištění, jehož součástí je také novelizovaný indikační seznam pro lázeňskou péči. Novelizovaný Indikační seznam je pro pacienty příznivější, jelikož u vybraných diagnóz

vrací zpět délku pobytu na 28 dní. U řady dětských diagnóz pak umožňuje prodloužení léčby. [4]

Hlavní změny, jež novela přináší:

- Příspěvkové lázeňské pobytu pro dospělé - délka je stanovena na 21 dnů, případně 14 dnů (pouze v indikovaných případech).
- U všech dětských indikací je doplněna možnost prodloužení délky pobytů na návrh ošetřujícího lékaře.
- U dalších dospělých indikací je dána možnost prodloužení pobytů na návrh ošetřujícího lázeňského lékaře.
- U některých dospělých indikací je upravena možnost opakování pobytů.
- Novela zpřesňuje některé požadavky (např. definice intervalu nástupu na opakovaný pobyt).

Prodloužení komplexních lázeňských pobytů pro dospělé u vybraných indikací z 21 na 28 dnů se týká následujících skupin:

- nemoci oběhového ústrojí (4 indikace z 9)
- nemoci dýchacího ústrojí (4 indikace ze 7)
- nemoci nervové (8 indikací z 11)
- nemoci pohybového ústrojí (6 indikací z 12)
- duševní nemoci (1 indikace ze 2)
- nemoci kožní (4 indikace z 5)
- nemoci gynekologické (1 indikace ze 3)

Celkem jsou prodlouženy o jeden týden komplexní pobyty dospělých u 28 indikací z celkového počtu 66 indikací. [4]

1.3.6 Indikační zaměření lázeňských léčebných služeb

Charakter lázeňské léčby závisí na indikačním zaměření přírodních léčebných lázní, které je pro potřeby laické i odborné veřejnosti publikováno v Indikačním seznamu chorob vhodných pro lázeňskou péči ve vyhlášce Ministerstva zdravotnictví České republiky č. 58/1997 Sb. Indikační seznam je zpracován pro dospělé, což jsou pojištěnci, kteří dovršili 18 let a více let, a pro děti a dorost, to znamená pojištěnce do 18 let.

„Z lékařského hlediska se indikací rozumějí okolnosti důležité pro stanovení nemoci a její léčeni.

Indikační seznam obsahuje informace různého druhu:

- přehled vyšetření pro vystavení návrhu za lázeňskou péči,
- číslo a název indikace včetně názvu lázní, ve kterých se daná indikace léčí,
- doporučenou délku léčebného pobytu,
- typ lázeňské péče (komplexní nebo příspěvková)
- komentář (různé druhy informací upřesňující možnosti lázeňské léčby),
- kontraindikace, tj. stavy, které nedovolují poskytování lázeňské péče,
- lázeňské místo, resp. místa.“ [9, s. 298]

1.3.7 Podmínky poskytování lázeňských léčebných služeb

Hlavní podmínkou poskytování lázeňských léčebných služeb je využití přírodních léčivých zdrojů. Ty tvoří spolu s balneoterapeutickými (lázeňskými) zařízeními základ lázeňské léčby. Dále jsou nezbytné zařízení umožňující pobyt během lázeňské léčby, čímž rozumíme zajištění ubytování a stravování pro klienty. Jako doplňkové lze označit kulturní, společenské a sportovní vyžití, estetické lázeňské prostředí a charakteristická atmosféra lázeňského místa.

1.3.8 Přírodní léčivé zdroje

Přírodní léčivé zdroje tvoří přírodní léčivé vody, léčivé peloidy, jako rašeliny, slatiny, bahno, dále léčivé plyny, radonové emanace a léčivé klima. Na lidský organismus působí pak svou teplotou, chemickým složením a mechanickým tlakem. [9]

Obr. 1.6 Harmonie čerpána z přírody



Zdroj: [10]

Přírodní léčivé vody

Nejčastějším přírodním léčivým zdrojem v České republice jsou přírodní léčivé vody. Od ostatních vod se liší některými fyzikálními a chemickými vlastnostmi. Jsou to vody termální a minerální.

Termální voda má při vyvěrání teplotu minimálně 25 stupňů Celsia, minerální voda obsahuje v jednom litru nejméně 1 gram minerálních látek. Léčivé vlastnosti některých vod určuje přítomnost plynů, které jsou v nich rozpuštěné, například oxid uhličitý, sirovodík, radonová emanace anebo některé prvky, například síra, jód, železo a další. Léčivé vody se využívají ve formě koupelí, pitných kúr, inhalací nebo výplachů. Při léčebném působení se uplatňují fyzikální vlastnosti těchto vod, jako je jejich teplota, tlak a farmakodynamické vlastnosti látek, které jsou v nich rozpuštěné.

Přírodní léčivé peloidy

Přírodní léčivé peloidy jsou látky, které vznikly v přírodě geologickými pochody. Smíchané s vodou se používají k peloidním koupelím nebo zábalům a podle poměru organických a anorganických látek se člení na rašeliny, slatiny, slatinné zeminy a bahno. Účinky peloidů se projevují hlavně intenzivním působením tepla na organismus, které léčí choroby pohybového ústrojí, gynekologické a kožní choroby.

Léčivé plyny a radonové emanace

Léčivé plyny a radonové emanace, to jsou zejména radioaktivní plyny vznikající při rozpadu některých radioaktivních prvků. Tyto přírodní léčivé zdroje jsou vzácnější. Používají se k celkovým nebo částečným plynovým koupelím nebo k injekční léčbě.

Léčivé klima

Léčivé klima je pro léčbu vhodné zejména tehdy, pokud způsobuje vhodné změny reaktivity nebo pozitivní změny fyziologických funkcí organismu. Lokality s léčivým klimatem jsou označovány takové, kde je relativní délka slunečního svitu v průměru alespoň 1650 hodin za rok, rozdíl teplot nepřekračuje v měsíčním průměru 13 °C za 24 hodin, vlhkost vzduchu je v měsíčním průměru nejvýše 80 % a spad prachu na vnitřním lázeňském území nepřekročí 5 g na metr čtvereční měsíčně. [4]

1.3.9 Balneoterapeutická zařízení

Balneoterapeutická zařízení soustřeďují diagnostické a léčebné zařízení určená pro lázeňské hosty. Jde o prostory pro diagnostické úkony, ve kterých se nachází například elektrokardiograf, rentgen, biochemická laboratoř a další prostory pro poskytování jednotlivých lázeňských procedur, nejčastěji například bazén, vanové oddělení, elektroléčebné oddělení, tělocvičny a další. Soustřeďují se zde služby vybraných lékařských oborů a doplňkové diagnostické a terapeutické služby pro lázeňské hosty. Nezbytné jsou i prostory jako čekárny a šatny. Z provozního hlediska fungují balneoterapeutická zařízení jako lázeňské domy nebo též lázeňské léčebny a lázeňským hostům poskytují kompletní lázeňskou péči. [9]

Obr. 1.7 Lázeňské město Mariánské Lázně



Zdroj: [11]

Kulturně společenské a sportovní vyžití umožňuje kulturně společenská a sportovní vybavenost ubytovacích zařízení a občanská vybavenost lázeňského místa.

1.3.10 Charakteristika a dělení lázeňských služeb

„Lázeňské služby tvoří komplex činností souvisejících s lázeňskou léčbou a pobytem v lázních. Představují balíček základních a doplňkových služeb. Základní služby mají po léčebné a pobytové stránce na sebe vzájemně navazovat tak, aby bylo dosaženo pozitivního výsledku lázeňské léčby.“ [9, s. 303]

Informace o jednotlivých konkrétních službách poskytne návštěvníkovi po jeho příchodu příjímací a ubytovací kancelář lázní, která zároveň inkasuje od klienta lázeňský poplatek. Následně klientovi vystaví lázeňský průkaz na předepsání léčebných procedur přidělených lékařem a poskytne mu nutné informace o místních zvyklostech a událostech. Může se postarat o odvoz zavazadel. Podobně tuto funkci příjímací a ubytovací kanceláře mohou plnit i recepce jednotlivých ubytovacích zařízení.

Obr. 1.8 Rozdělení lázeňských služeb

Lázeňské služby				
základní služby				doplňkové služby
zdravotní / léčebné	ubytovací	stravovací	kulturně- společenské	kosmetika, služby prádelny, čistírny, obchodní, dopravní atd.
lázeňský léčebný režim				

Zdroj: [9, s. 303]

Zdravotní lázeňské služby zahrnují lékařské prohlídky a vyšetření, které určují průběh lázeňské léčby, druh a množství léčebných procedur s využitím přírodních léčivých zdrojů. Host se po příchodu do lázní podrobí vstupní lékařské prohlídce. Během pobytu je pod lékařským dohledem a před ukončením léčby obvykle absolvuje výstupní lékařskou prohlídku. Na základě výsledku vstupní lékařské prohlídky se určuje postup léčení neboli individuální léčebný plán. Léčebné procedury se poskytují podle lékařského předpisu v lázeňském průkazu a množství léčebných procedur závisí na zdravotním stavu návštěvníka a konkrétní indikaci lázní. [9]

1.3.11 Kvalita lázeňských služeb

Kvalitu lázeňských služeb určuje konkrétní rozsah poskytovaných služeb a úroveň dle zvolených ukazatelů. Mezi kvalitativní ukazatele patří kvalita servisu, spolehlivosti, úplnosti, dostupnosti, pružnosti, informačního zabezpečení apod. [12]

Některá léčebná zařízení poskytující léčebné služby mají stanoveny své vnitřní kvalitativní standardy, jejichž naplňování průběžně sledují, kontrolují a vyhodnocují.

2 Charakteristika a analýza lázeňského zařízení

Lázně Teplice v Čechách a. s.

Lázeňské město Teplice v Čechách se nachází v severních Čechách pod Krušnými horami v Ústeckém kraji.

2.1 První zmínky a významné historické momenty lázeňského místa

Z počátku našeho letopočtu pocházejí první důkazy o využívání teplické termální vody. V šachtě teplického pramene Pravřídlo byly nalezeny římské a keltské šperky i mince, které se dle zvyku vhazovaly do vody jako dík léčivé síle pramenů.

Obr. 2.1 Nalezené římské a keltské cennosti



Zdroj: [13]

První konkrétní zmínka je datována do 12. století, kdy česká královna Judita, manželka druhého českého krále z rodu Přemyslovců Vladislava II., matka Přemysla Otakara I., založila klášter "ad aquas calidas" (u teplých vod), v dnešních Teplicích. Součástí kláštera byl špitál, kde se o nemocné staraly řeholnice a k léčení používaly i termální prameny.

Dle dobových pramenů byla královna Judita „ženou znamenité krásy, podnikavého ducha, myslí smělé, milovnice nauk a literatury, zběhlá i v řeči latinské a ve věcech politických“, proto toto místo brzy vstoupilo do povědomí blízkého i vzdáleného okolí. [14]

Od roku 1580 se začaly postupně bourat původní lázeňské dřevěné budovy a nahrazovat kamennými. V té době byly Teplice již velmi známým lázeňským městem. V roce 1550 Teplice navštívila vévodkyně Kateřina Saská a od té doby pobývala v Teplicích rodina saského kurfiřta s celým dvorem každoročně.

Na podzim 1712 do Teplic přicestoval Petr Veliký. Pobyt v českých lázních mu poskytnul značnou úlevu, a tak po návratu do Ruska jeho podřízení dostali nelehký úkol, a to nalézt minerální prameny v Rusku a postavit pro jeho veličenstvo první ruské lázně.

Dne 23. července 1812 se zde setkali dva velikáni evropské kultury – „kníže básníků“ Johann Wolfgang von Goethe a geniální skladatel Ludwig van Beethoven – s císařovnou Marií Ludovikou a jejím doprovodem.

V roce 1813 se Teplice v souvislosti s napoleonskými válkami dostaly do popředí všeobecného zájmu a staly se dějištěm jedné z významných kapitol evropské historie. Odehrála se tu bitva o lázeňské Teplice, a to ve dnech 29. srpna až 30. srpna 1813 u obcí Chlumecko a Přestanov. Spojené armády Rakouska, Pruska a Ruska v ní porazily vojska francouzského císaře Napoleona a tím mu zabránily obsadit Teplice. Vítězná bitva o lázeňské město tak byla prvním úspěchem, který předznamenal konec napoleonských válek. [15]

Novomanželský pár císaře Františka Josefa a mladičké Alžběty se po sňatku 24. dubna 1854 vydal na svatební cestu. Císařští novomanželé zavítali také do tehdejších Teplic nazývaných pro svou honosnost a eleganci Malou Paříží či Salonem Evropy. Alžběta navzdory očekávání nedala přednost budovám městských lázní ve středu města (dnešní Lázeňský dům Beethoven), ale oblíbila si tehdejší budovu Kamenných lázní. Na stejném místě byla poté postavena nová lázeňská budova, která byla na počest návštěvy Sissi otevřena v roce 1911 jako Lázně císařovny Alžběty. [14]

Obr. 2.2 Portrét Císařovny Alžběty



Zdroj: [16]

2.2 Současný status společnosti Lázně Teplice v Čechách a.s.

Dne 1. 5. 1992 byla založena akciová společnost Lázně Teplice v Čechách zápisem do obchodního rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem, oddíl B., vložka 207, jako nástupce nejstarší lázeňské tradice ve střední Evropě sahající až do 12. století.

Lázně Teplice v Čechách a.s., se sídlem Mlýnská 253, 415 38 Teplice, Česká republika, IČ 44569491.

V roce 2002 lázně získaly certifikaci podle mezinárodní normy kvality ISO 9001:2000.

Lázně Teplice v Čechách a.s. v letech 2010–2012 absolvovaly projekt „Zvyšování kvalifikace zaměstnanců pro další růst a rozvoj společnosti Lázně Teplice v Čechách a.s.“, CZ.1.04/1.1.02/35.01701, financovaný z ESF prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a ze státního rozpočtu ČR. Díky tomuto projektovému záměru bylo podpořeno 253 zaměstnanců na různých pracovních pozicích a mělo příležitost vzdělávat se v oblasti jazykového vzdělávání, dovedností v informačních technologiích, soft skills a odborných školení pro zdravotníky.

Další projekt „Zvyšování kvalifikace zaměstnanců podporou odborného vzdělávání ve společnosti Lázně Teplice v Čechách a.s.“ lázně realizovaly v letech 2013 až 2015. Projekt č. CZ.1.04/1.1.02/94.01481 byl zaměřený na vzdělávání vlastních zaměstnanců s cílem rozšířit portfolio nabízených služeb a zvýšit tak konkurenceschopnost společnosti. Projekt byl financován z Evropského sociálního fondu prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a ze státního rozpočtu České republiky. [17]

Lázně Teplice v Čechách a.s. jsou nositelem odpovědnosti za uchování a rozkvět teplického lázeňství. Mají ve své péči správu a ochranu teplického přírodního léčivého zdroje – termální vody s velkým léčebným potenciálem.

Tato termální voda původně z deštného zdroje z hor pronikala do ryolitového masivu pod Teplicemi, kde tisíce let vstřebává teplotu od zemského jádra, bohatý obsah minerálů a unikátní léčivé schopnosti. Právídko je přírodní, středně mineralizovaný (1064 mg/l) minerální pramen hydrogen-uhličitano-sodného typu, se zvýšeným obsahem fluoridů (7,43 mg/l) s příměsí radonu.

2.2.1 Lázeňské domy poskytující lázeňské služby

Návštěvník teplických lázní si může vybrat z několika lázeňských domů.

Lázeňský dům Beethoven

Jeden z nejstarších lázeňských domů ve střední Evropě. Byl pojmenován po nejslavnějším skladateli Ludwigu van Beethovenovi, který se zde léčil v letech 1811 a 1812.

Celý dům, ačkoliv jej tvoří 12 historických budov a 1 soudobá, je dokonale propojen a poskytuje všechny služby pod jednou střechou. Přímo pod lázeňským domem pramení vyhlášená teplická termální voda, která je rozvedena do van a bazénů. Lázeňský dům Beethoven je umístěn v zeleni a zároveň v centru Teplic, mezi Lázeňským sadem a Zámeckou zahradou.

Všechny služby je zde možno nalézt pod jednou střechou: ubytování, stravování, léčení. Bezplatná síť WiFi je k dispozici v několika zónách a počítačový koutek v recepci. Nadstandardní službu nabízí tento lázeňský dům v možnosti ubytování v Beethovenově pokoji, který je zcela k dispozici lázeňským hostům.

Mistr zde trávil svůj lázeňský pobyt a také zde začal psát nejslavnější „Devátou symfonii“.

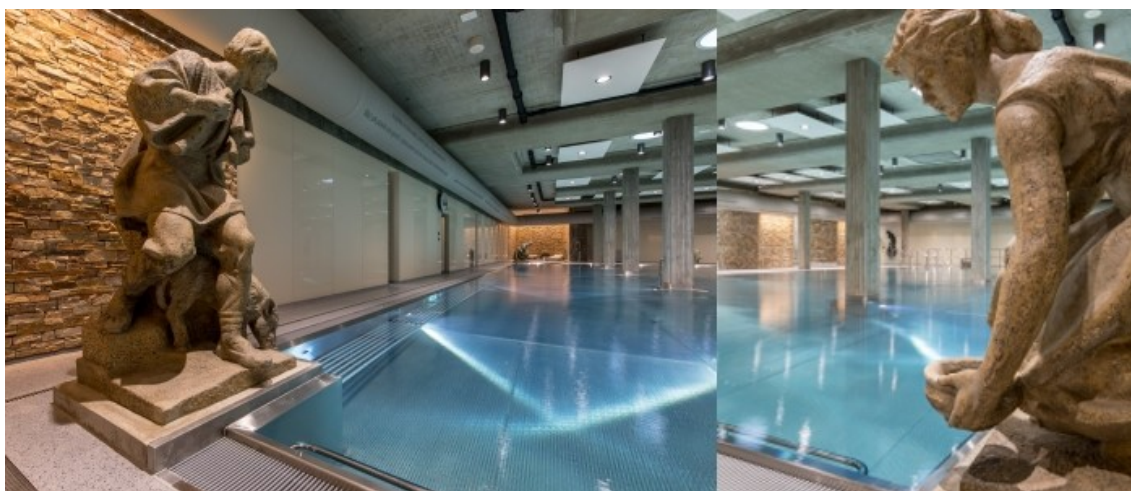
Obr. 2.3 Beethovenův lázeňský pokoj



Zdroj: [18]

Součástí rozsáhlého lázeňského provozu je také Thermalium, jedinečný komplex termálních bazénů a saun.

Obr. 2.4 Thermalium v lázeňském domě Beethoven



Zdroj: [19]

Císařské lázně

Císařské lázně jsou z historického hlediska jednou z nejcennějších staveb v Teplicích. Byly pojmenovány po císaři Františku Josefovi I., který tyto lázně osobně navštívil.

Císařské lázně jsou umístěny v Lázeňském sadu a zároveň v centru Teplic.

Všechny služby je zde taktéž možno nalézt pod jednou střechou: ubytování, stravování, léčení. Bezplatná síť WiFi je v domě k dispozici a počítačový koutek je v recepci.

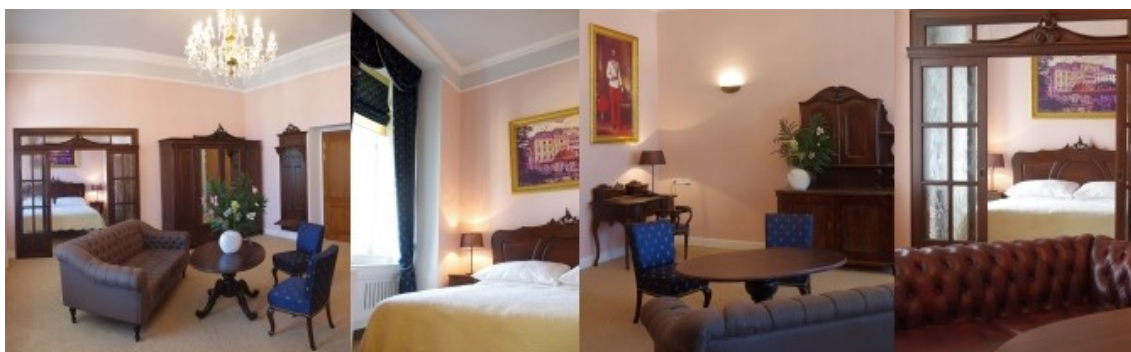
Obr. 2.5 Císařské lázně



Zdroj: [20]

V lázeňském domě ve druhém patře se nachází jedinečné Císařské apartmá – nadstandardní nejvyšší úroveň ubytování v lázních Teplice.

Obr. 2.6 Císařské apartmá



Zdroj: [21]

Kamenné lázně

Nacházejí se v jednom z nejkrásnějších teplických parků. Postaveny byly v roce 1911 jako Lázně císařovny Alžběty.

Jsou umístěny v šanovském parku, jedné z nejkrásnějších teplických lokalit. Všechny služby jsou k dispozici pod jednou střechou, tj. ubytování, stravování i léčení bez přecházení.

Pro klienty lázní je zdarma WiFi připojení ve vstupní hale a v Café Restaurant Sissi.

Obr. 2.7 Kamenné lázně



Zdroj: [22]

Nové lázně

Nové lázně jsou specializované na léčbu dětí ve věku od 6 měsíců až do 18 let. Léčí se zde všechny druhy onemocnění pohybového aparátu a nervové soustavy. Hlavním zdrojem léčby je termální minerální voda z pramene Pravřídlo s výrazným myorelaxačním účinkem v kombinaci s účinnou a kvalifikovanou rehabilitací.

Jsou umístěny v klidném prostředí šanovského parku, nabízejí všechny služby bez přecházení.

Obr. 2.8 Nové lázně



Zdroj: [23]

2.2.2 Shrnutí základních poskytovaných služeb v uvedených lázeňských domech

Tabulka nabízených základních služeb přehledně ukazuje kritéria výběru léčebného zařízení. Vzhledem k rekonstrukcím, které v minulých letech lázně realizovaly ve všech svých budovách, lze očekávat, že až na výjimky (v budovách Beethoven) jsou schopny poskytovat všeobecně vstřícné a plné poskytování všech základních i nadstandardních služeb.

Obr. 2.9 Tabulka - srovnání služeb lázeňských domů

Lázeňské budovy	ubytování	stravování	léčení	wifi	dostupnost
Beethoven lázně	ano	ano	ano	pouze v zónách	nutná základní pohybová schopnost
Císařské lázně	ano	ano	ano	ano	plná dostupnost
Kamenné lázně	ano	ano	ano	ano	plná dostupnost
Nové lázně	ano	ano	ano	ano	plná dostupnost

Zdroj: vlastní zpracování dle zdroje (vnitřní materiál lázní), 2019

2.3 Konkrétní léčebné služby v lázeňském zařízení Teplice v Čechách

Léčebné služby zde staví především na využití mimořádné teplické termální vody, která je celosvětově jedinečná s významným léčebným potenciálem.

Vyhlášená teplická léčba se zaměřuje na pevné zdraví pro záda, svaly, klouby. Léčivé prameny a zkušenosti lázeňští profesionálové spojují své síly a u všech těchto onemocnění dosahují skvělých výsledků.

2.3.1 Prioritní zaměření léčebných služeb

Pro indikační zaměření teplických lázní se identifikují tři oblasti léčebných služeb.

Onemocnění pohybového ústrojí

- Nemoci pohybového ústrojí zánětlivého a degenerativního původu (revmatická artritida, Bechtěrevova nemoc, artrózy), vertebrogenní syndromy, nemoci meziobratlových plotének, osteoporóza, bolestivé syndromy šlach, svalů a svalových úponů, stavy po úrazech a operacích páteře a kloubů, vrozené ortopedické vady, skoliózy.

Onemocnění cévní

- Onemocnění periferních cév, stavy po zánětech žil a trombózách, chronické lymfatické otoky, stavy po operacích cévního systému, cévní poruchy při onemocnění cukrovkou, profesionální vasoneurózy.

Onemocnění nervová

- Stavy po mozkových příhodách s hybnými poruchami – hemiparézami, roztroušená skleróza, stavy po dětské mozkové obrně, stavy po dětské obrně (polio), hybné poruchy po zánětech mozku a míchy, po úrazech a operacích mozku, nervosvalová onemocnění, Parkinsonova nemoc, diabetická polyneuropatie - nervové postižení v důsledku onemocnění cukrovkou.

Kontraindikace léčby

- Lázeňská léčba má i své kontraindikace, jejich seznam je uveden na webových stránkách teplických lázní a konkrétně je sdělí i příslušný dotazovaný lékař.

2.3.2 Léčebné procedurální služby po konzultaci s lékařem

Lázeňské zařízení po konzultaci s lékařem poskytuje dále uvedené léčebné služby.

Konzultační lékařské vyšetření

- Lékařská konzultace kdykoliv v době léčby.

Elektroléčba Magnetoterapie

- Využívá se účinků magnetického pole, jehož účinky zlepšují prokrvení tkání, působí analgeticky, zrychlují regeneraci a mají protirevmatické účinky.

Elektroléčba - Elektroterapie

- Využívá se nízko, středně i vysokofrekvenčních proudů. Cílem těchto procedur je svalová relaxace, zmírnění bolesti a aktivace oslabených svalových skupin.

Ergoterapie

- Cílem je umožnit osobám zachovat si maximální soběstačnost v běžných denních činnostech – k tomu se využívá speciálních metod a technik.

Hydromasáž – perličková koupel

- V termální vodě dochází k masáži celého těla proudem vody z trysek po obvodu vany.

Koupel celková vířivá

- Vířivá lázeň horních/dolních končetin, má stejné účinky jako hydromasáž – aplikovaná na HK nebo DK.

Skotské stříky

- Procedura, při které dochází k masáži proudem vody a střídá teplá a studená voda. Stříky jako masáž pomohou k celkovému prokrvení.

Bylinné koupele

- Léčebné účinky bylin a přírodních zdrojů.

Termoterapie

- Přikládání speciálních polštářků naplněných horninou sopečného původu, která má schopnost absorbovat a zadržovat teplo na části těla, které chceme prohřát. Procedura má analgetický a vasodilatační účinek.

Kryoterapie

- Na ošetřovanou část těla se přikládá speciální sáček tzv. kryoperlozy o teplotě 0°C a nižší. Využívá se k omezení otoků a má analgetické a protizánětlivé účinky.

Parafín

- Aplikace parafinového zábalu.

Plynové injekce

- Aplikace medicínálního CO₂ pod kůži. Má vasodilatační a myorelaxační účinek a snižuje bolest.

Inhalace

- Využití minerální vody ‚Vincentka‘, která zvlhčuje dýchací cesty, uvolňuje hlen a působí zlepšení obtíží v oblasti horních dýchacích cest.

Laser

- Používá se ke zmírnění bolesti, uvolnění, regeneraci tkáně a urychluje hojení.

Masáž reflexní

- Manuální léčebný zásah na povrchu těla, aplikovaný v místech druhotných změn vyvolaných onemocněním. Nejčastěji se aplikuje sestava pro hlavu a šíji a také zádová sestava.

Motodlaha

- Principem je řízený pohyb pomocí motoru – využívá se hlavně po operacích kloubů na rozcvičení a zlepšení kloubního rozsahu v době, kdy není možný aktivní pohyb.

Motomed

- Lze využít pasivní cvičení pomocí motoru nebo asistované cvičení – pouze s částečnou pomocí motoru nebo aktivní cvičení bez pohonu. Lze cvičit HK nebo DK.

Trakce

- Uvolnění páteře pomocí speciálního trakčního stolu.

Red cord

- Speciální přístroj pro rehabilitaci. Využívá se při onemocnění páteře a kloubů.

Polohování

- Uvolňování zkrácených svalových struktur.

Imoove

- Nová forma pohybu pro všechny aplikace fyzikální medicíny. Slouží k obnovení fyzické kondice a motoriky. Zlepšuje se stabilita a koordinace pohybu.

Individuální cvičení

- Cvičení pod vedením fyzioterapeuta zaměřené dle diagnózy. Využívá se všech nových metod (Vojtova metoda, synergická reflexní terapie, imoove, red cord).
 - Cvičení individuální 20 min.
 - Cvičení individuální 45 min.

Skupinové cvičení

- Cvičení probíhá v menších skupinách pod vedením fyzioterapeuta, klienti jsou rozděleni do skupin dle diagnózy.

Hipoterapie

- Využívá se koňského pohybu a tím se stimuluje CNS, posiluje se koordinace pohybu, posiluje se stabilita a narušují se nesprávné pohybové stereotypy. Teplota koně podporuje uvolnění spasticity. Má také psychologický efekt.

2.3.3 Léčebné procedurální služby volně prodejné

V případě platícího klienta lázně nabízejí tyto uvedené služby.

Fitness

- Vybavení fitnessu slouží klientům k rehabilitaci, tvarování a posílení postavy.

Bazén

- Bazén s termální vodou slouží k léčení svalů, šlach se zaměřením na koordinaci hybnosti a uvolnění přetížených svalových skupin. Teplota vody je 33 °C až 35 °C.

Lymfodrenáž

- Jemné, krouživé masáže s přesně daným tlakem a místem působení, díky čemuž dochází ke zlepšení oběhu lymfy a jejímu účinnějšímu čištění v uzlinách. Vhodná při problémech s celulitidou a s otoky dolních končetin, zlepšuje imunitní systém.

Termální koupel

- Vanová koupel v přírodní minerální vodě o teplotě 37-38 °C, doba koupele trvá 15-20 min., po koupeli celkový suchý zábal v době 10 minut, po koupeli pocit příjemného celkového uvolnění. Vhodné u chronických zánětlivých a degenerativních onemocnění kloubů a páteře, poruch prokrvení, k psychické relaxaci a tlumení bolestí.

Perličková koupel

- Vanová koupel o teplotě 37 °C s perličkovým roštem na dně vany jemně probublává stlačený vzduch, doba koupele trvá 20 minut, po koupeli následuje zábal a pocit příjemného uvolnění a celkové relaxace, vhodné u chronického zánětlivého a degenerativního onemocnění páteře, kloubů, poruchy prokrvení, psychorelaxace.

Uhličitá koupel

- Vanová koupel o teplotě 34-36 °C, vody sycena plynným oxidem uhličitým, doba aplikace 20 minut, po koupeli následuje zábal, pocit příjemného celkového zklidnění, vhodné u onemocnění kardiovaskulárního systému, poruchy prokrvení, degenerativního a zánětlivého onemocnění páteře, kloubů.

Hydromasáž

- Vanová koupel spojená s masáží proudy z trysek po obvodu vany, teplota 37-38 °C, doba koupele 20 minut, po masáži pocit příjemného uvolnění svalů, vhodné u chronického zánětlivého a degenerativního onemocnění páteře a kloubů, k psychické relaxaci, k tlumení bolestí.

Obr. 2.10 Bazén v Císařských lázních



Zdroj: [24]

Podvodní masáž

- Vanová koupel spojená s masáží proudem vody z masážní trysky aplikovaná fyzioterapeutem, teplota vody 37 °C, doba procedury 15 minut, po masáži pocit uvolnění svalů, příjemné mírné únavy, vhodné u chronického zánětlivého a degenerativního onemocnění páteře a kloubů, poruchy prokrvení, psychická relaxace.

„Bílinská kyselka“ – Pitná kúra

- Pitná kúra „Bílinská kyselka“ je týdenní léčebná kúra, která slouží ke stabilizaci vnitřního prostředí a zaživacího systému při užívání léků pro nemoci pohybového ústrojí, léčení poruch metabolismu kyseliny močové (dna), léčení funkčních onemocnění žaludku a horní části tlustého střeva, léčení zánětlivých onemocnění horních a dolních cest dýchacích a při dalších potížích. Bílinská kyselka se užívá ve dvou dávkách, celková denní dávka je 700 ml. Terapii je možné také prodloužit.

Ruční masáž

- Klasická ruční masáž, celková nebo částečná, doba trvání 20 minut, po masáži následuje pocit příjemného uvolnění a mírné únavy, vhodné u chronického onemocnění páteře, kloubů, k tlumení bolestí a celkové relaxaci.

Celotělová ruční masáž

- Klasická ruční masáž, celková, doba trvání 40 minut, podle zdravotního stavu klienta, po masáži pocit příjemného uvolnění a mírné únavy, vhodné u chronického onemocnění páteře, kloubů, k tlumení bolestí a celkové relaxaci.

Masáž plosky nohy reflexní

- Tato masáž je jednou z metod čínské masáže, prováděna na chodidle a nártu nohou. Masáž se doporučuje provádět pravidelně. Působením na reflexní plochy na chodidle můžeme ovlivňovat činnost orgánů celého těla.

Oxygenoterapie

- Vdechování zvlhčeného kyslíku pomocí nosní sondy, aplikace je prováděna po dobu 1 hodiny v křesle, v příjemném prostředí relaxační místnosti, terapie je doplněna užitím tablet – vitamínů, pocity celkového zklidnění, zlepšení dechu, ústup únavy, vhodné u onemocnění srdce, dýchacího ústrojí, ke zlepšení prokrvení, proti únavě.

Fototerapie samostatná

- Podstata účinku fototerapie spočívá v působení plnospektrálního světla na lidský organismus. Toto světlo má podobné vlastnosti jako světlo sluneční. Procedura trvá 60 minut v příjemném prostředí relaxační místnosti. Fototerapie je velmi účinná proti sezónním depresím a je součástí programů zaměřených na podporu imunitního systému, terapii zánětlivých kloubních onemocnění, léčbu onemocnění pohybového ústrojí, snižování nadváhy, krevního tlaku a snižování hladiny cholesterolu v krvi.

Bahenní obklad

- Lokální aplikace bahna z Mrtvého moře předeřátého na teplotu 46-50 °C, doba aplikace 15 minut, po nanesení bahna následuje lokální zábal igelitovou rouškou a froté osuškou, dosažení efektu příjemného prohřátí a uvolnění svalů, vhodné

pro chronická onemocnění páteře, kloubů, k tlumení bolestí, při chronických kožních nemocích, poruchách prokrvení, opakování léčby 2-3krát týdně, série 10 až 20 aplikací.

Uhličité vakuové koupele

- Plynová uhličítá lázeň podávaná na lůžku v neprodyšně uzavřeném vaku z PVC, vak se naplní plynem z tlakové láhve, koupel se podává jako celková (uzávěr vaku pod krkem) nebo částečná (uzávěr vaku na hrudníku) po dobu 20-60 minut, vhodné u chronického onemocnění cév při poruchách prokrvení, cukrovce, hypertenzi, chronických onemocněních kloubů, páteře, k tlumení bolestí.

Komplexní lékařské vyšetření

- Konzultační vyšetření se skládá z anamnézy cíleně zaměřené na subjektivní potíže klienta, ze zhodnocení subjektivních potíží a předcházejících klinických, laboratorních a zobrazovacích vyšetření, která má klient k dispozici. Poté následuje diagnostická rozvaha a závěr, rozhodnutí o dalším diagnostickém postupu včetně doporučení dalších klinických, laboratorních nebo zobrazovacích vyšetření v rozsahu potřebném k získání diagnostického závěru. Klientovi je doporučen terapeutický postup a podány odpovídající informace (psychoterapeutický pohovor, individuální zdravotní výchova, poučení klienta).

2.3.4 Zhodnocení rozsahu lázeňských léčebných služeb

Léčba díky léčivým pramenům je v Teplicích zaměřená na získávání pevného zdraví, především pro pohybový aparát, zejména pro záda, svaly a klouby. Z výčtu a popisu poskytovaných léčebných služeb je patrné, že vynikající léčebné výsledky tohoto léčebného zařízení vycházejí z ideální kombinace velkého rozsahu poskytovaných léčebných procedurálních služeb a již zmíněných léčebných přírodních zdrojů a zkušených lázeňských pracovníků.

Obr. 2.11 Kamenné lázně



Zdroj: [25]

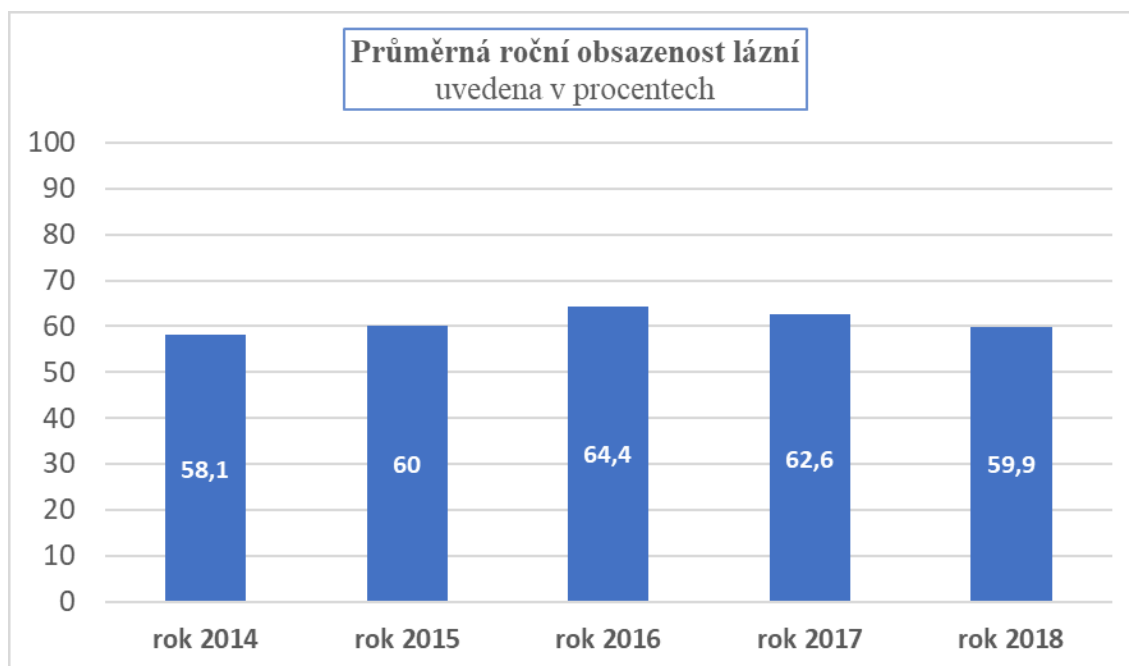
Na obrázku 2.11 jsou Kamenné lázně mající, stejně jako ostatní lázeňská zařízení v Lázních Teplice v Čechách, všechny předpoklady k poskytování kvalitní lázeňské péče.

Léčebné služby a lázeňské péče se za posledních třicet let v České republice podstatně změnily. To platí i pro léčebné zařízení Lázně Teplice v Čechách. Progresivní nasměrování, ekonomické zásady fungování a dlouhodobá kvalita poskytovaných služeb současně s lidským a osobním přístupem jsou základem pro naplňování odpovědnosti za uchování a rozkvet teplického lázeňství, jehož je tato akciová společnost nositelem.

Průměrná obsazenost lázní

Společnost Lázně Teplice v Čechách a s. svou činnost opodstatněně vnímá jako sezónní business, kdy největší zájem klientů o lázeňské služby je projeven v teplých, ideálně letních měsících. Tato skutečnost se následně projevuje i v roční průměrné obsazenosti lázní, kterou znázorňuje následující graf, a to za období za posledních 5 let.

Obr. 2.12 Graf průměrné roční vytíženosti lázní za posledních pět let



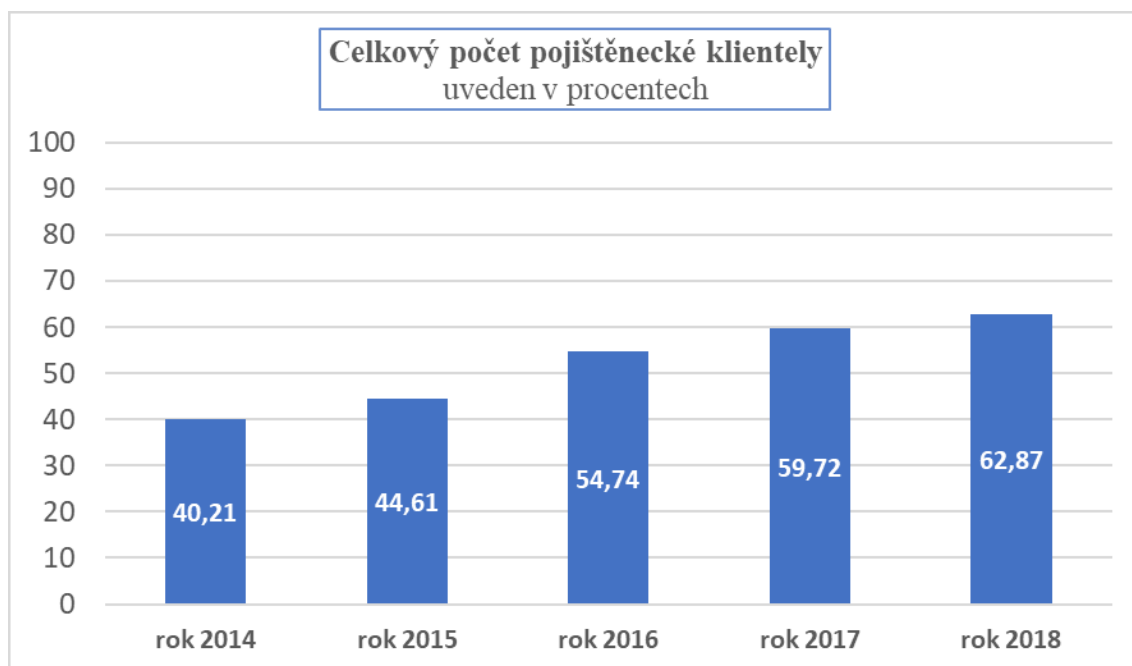
Zdroj: vlastní zpracování dle interních zdrojů lázní

Z grafu je patrné, že se vytíženost za uvedené období pohybuje průměrně nad 60%. V roce 2016, kdy byla obsazenost za posledních pět let nejvyšší, vystřídal tento růst v roce 2017 mírný pokles, a to v důsledku vlivu započatých a probíhajících rekonstrukcí v lázních a současně odlivu arabské klientely, způsobeného změnou v podmínkách financování ze strany této klientely. Ukončením rekonstrukcí a zejména také uvedením do provozu nového Thermalia v prosinci v roce 2018, největšího a nejteplejšího komplexu bazénů a saun s termální vodou v Čechách, lze očekávat navázání na úspěšný samostatný vývoj a širokou poskytovanou léčebnou činnost teplických lázní v plné síle.

Složení lázeňské klientely dle úhrady za léčebné služby

Jako pozitivní můžeme vnímat skutečnost, že počet českých klientů, jejichž pobyt je hrazen zdravotní pojišťovnou, neustále stoupá. A to i v situaci, kdy ceny odborných služeb všeobecně rostou. Konkrétní údaje jsou uvedeny v následujícím grafu.

Obr. 2.13 Graf znázorňující poměr pojištěnecké klientely a klientů samoplátců



Zdroj: vlastní zpracování dle interních zdrojů lázní

Poslední rok 2018 byl zároveň rokem s nejvyšším poměrem pojištěnecké klientely za sledované období, tj. necelých 63 % z celkového počtu lázeňských návštěvníků, zbylých 37 % klientů tvoří samoplátecká česká a zahraniční klientela.

Důvodem zvyšování poměru pojištěnecké klientely může být mj. stárnutí populace v České republice, to jest osob, které využívají lázeňskou lékařskou péči pro udržování svého zdraví a kondice do vyššího věku. Jako hlavní důvod se však jeví konkrétní pozitivní změny pro klienty v podmínkách při nároku na úhradu lázeňské péče pojišťovnami, platné od roku 2015, týkající se všech věkových kategorií.

3 Doporučení k rozvoji služeb v lázeňském zařízení Lázně Teplice v Čechách a.s.

V roce 2002 lázně získaly certifikaci podle mezinárodní normy kvality ISO 9001:2000, což potvrdilo předpokládanou kvalitativní pozici mezi úspěšnými lázeňskými léčebnými zařízeními.

Doporučuje se provádět pravidelný vědecký výzkum směřující k vědeckým důkazům o unikátnosti prostředí a pravidelně tyto výsledky a poznatky komunikovat široké i odborné veřejnosti. Zároveň poskytovat tyto informace i do zahraničí, např. na mezinárodní turistické servery, nabídkové portály atd.

3.1 Význam a řízení kvality služeb

„Celková kvalita služeb se skládá z technické a funkční kvality. Organizace poskytující služby by měly provádět komplexní šetření kvality služeb, které zahrnuje hledisko hodnocení kvality zákazníkem a srovnání kvality služeb, které jsou nabízeny konkurenčními firmami.“ [26, s. 208]

„Technická a funkční kvalita se podílejí na image organizace, která má zpětně vliv na to, jaké očekávání spojuje zákazník se službou. Máme-li hodnotit kvalitu služby ve vztahu k očekávání zákazníků, je nutné zjistit, jaké toto očekávání je. To lze učinit pouze na základě dotazování.“ [26, s. 198, 199]

Lázně Teplice v Čechách a. s. však nemají, dle dostupných zdrojů, dosud nastaveno a zpracováno Řízení kvality služeb.

Doporučuje se vypracování:

- a) Hodnocení kvality služeb z pohledu zákazníka
- b) Hodnocení kvality služeb z pohledu organizace

3.1.1 Hodnocení kvality služeb z pohledu zákazníka

Kvalitu lze po určení základních vlastností služby většinou hodnotit pomocí spokojenosti zákazníků. Tuto skutečnost určujeme jako rozdíl mezi očekáváním zákazníka a jeho zkušeností s poskytnutím určité služby, tedy s tím, jak ji zákazník vnímá. Vždy se zde musí počítat s určitou mírou subjektivity v pohledu zákazníka, kterou

lze ovšem pozitivně posílit funkční kvalitou služeb, např. chováním zaměstnanců lázeňského zařízení, přístupným kvalitním lázeňským prostředím apod.

Kritéria, která zákazník obvykle používá při hodnocení kvality služeb a ze kterých se doporučuje vycházet při dotazování, jsou:

Hmotné prvky

- Technický stav a vzhled budov a zařízení, oblečení a vzhled zaměstnanců atd.

Spolehlivost

- Přesnost výkonu služby, naplnění užitku spojeného s poskytnutím služby apod.

Schopnost reakce

- Schopnost a pohotovost reagovat na požadavky klienta, vstřícnost a snaha apod.

Jistota

- Kvalifikace, zdvořilost, důvěryhodnost, bezpečnost poskytnutí služby, schopnosti a znalosti atd.

Empatie, pochopení

- Dobrá komunikace, vcítění se a pochopení potřeb klienta apod.

Mohou nastat tři případy hodnocení:

- a) Způsob poskytnutí služby se shoduje s očekáváním zákazníků.
- b) Očekávání kvality poskytnuté služby bylo vyšší než kvalita obdržené služby.
- c) Hodnocení poskytnuté služby převýšilo očekávání. [26]

3.1.2 Hodnocení kvality služeb z pohledu organizace

Je doporučující vycházet z faktu, že stanovení standardů kvality napomáhá sdělit zákazníkům, jakou úroveň kvality služby mohou očekávat. Zároveň slouží jako základní standard a nástroj motivace zaměstnanců.

Standardy kvality se dobře nastavují metodou benchmarking, tzn. „porovnání s nejlepším“. [26]

Z dlouhodobého hlediska je předpokladem pro pozitivní rozvoj lázeňských služeb jednoznačně se zaměřit na kvalitu poskytovaných služeb. Je velice důležité, aby zákazníci

odcházeli spokojení, s osobními ozdravujícími prožitky, naplnily se jejich očekávání a rádi se vraceli.

Pro zaměstnance lázní z toho vyplývá doporučení upřednostnit kvalitu nad kvantitou, což může být jak v současnosti, tak hlavně v budoucnosti podstatnou konkurenční výhodou.

Pro management společnosti se doporučuje, kromě provádění kontrol, průběžného zvyšování vzdělanosti a profesionality zaměstnanců, zajistit personálu vždy dostatek času na vykonávanou službu, a tedy i kvalitu.

3.2 Investice do budoucnosti

Pokud by management lázeňského zařízení z dlouhodobého hlediska uvažoval o navýšení průměrné obsazenosti lázní, na základě např. připravené marketingové strategie, vycházející ze zjištěné poptávky a dalšího možného zvyšování standardů kvality služeb, doporučuje se investovat do zvýšení počtu odborných zaměstnanců, kteří by byli připraveni následnou zvýšenou návštěvnost úspěšně zvládnout a tím současné personální omezení eliminovat.

Současně v tomto duchu vést dialog se zdravotními pojišťovnami o možnosti úhrad těch poplatků, které jsou v tuto chvíli vedeny jako příplatky za nadstandardní služby.

Obr. 3.1 Lázně Teplice v Čechách – logo



Zdroj: intranet lázní

Závěr

Lázeňské zařízení Lázně Teplice v Čechách úspěšně navázalo ve své činnosti na svou bohatou historii, svůj odkaz uchopilo správným směrem, což dokládají spokojení klienti i ekonomické analýzy.

V čase neustálých změn je úspěchem zvládat v tak velkém komplexu odborný i ekonomický vývoj v harmonii, udržet a motivovat zaměstnance, kteří mají hlavní vliv na fungování a vytváření budoucnosti lázní svým osobním, odborným, zodpovědným a lidským přístupem.

Dle zhodnocení rozsahu služeb je zřejmé, že lázně poskytují maximální léčebnou ozdravnou péči a další procedury a plně využívají své léčebné zdroje.

Jak vyplývá z doporučení k rozvoji služeb v tomto lázeňském zařízení, uvedeném v bodě 3 bakalářské práce, rozvoj dalších služeb je zde možný v případě navýšení personální kapacity při současném zajištění její odbornosti. Doporučuje se vypracování a následné nastavení standardů kvality jako výchozí podklad pro rozvoj služeb v tomto lázeňském zařízení.

Přeji teplickým lázním ještě dalších mnoho set let úspěšné lázeňské činnosti.

Seznam bibliografických citací

- [1] Česká republika. [online]
[cit. 11. 04. 2019]. Dostupné z: www.czech.cz/cz/Turistika/Kam-jit,-co-navstivit/Sportovni-tipy/Lazenstvi-ma-v-CR-bohatou-historii
- [2] Commons. [online]
[cit. 11. 04. 2019]. Dostupné z: <https://1url.cz/mMTqJ>
- [3] Historie lázeňství obrázky. [online]
[cit. 11. 04. 2019]. Dostupné z: <https://1url.cz/JMTqe>
- [4] Svaz léčebných lázní České republiky. [online]
[cit. 11. 04. 2019]. Dostupné z: www.lecebnelazne.cz/vse-o-laznich/ceske-lazenstvi/proc-jet-do-ceskych-lazni
- [5] Mapa lázeňských míst. [online]
[cit. 11. 04. 2019]. Dostupné z: <https://1url.cz/NMTFq>
- [6] Rádi cestujeme, vše kolem cestování. [online]
[cit. 11. 04. 2019]. Dostupné z: <https://www.radicestujeme.eu/seznam-ceskych-lazni>
- [7] Luhačovice.cz. [online]
[cit. 11. 04. 2019]. Dostupné z: <http://www.luhacovice.cz/24761-fotogalerie>
- [8] Spa.cz. [online]
[cit. 11. 04. 2019]. Dostupné z: <https://1url.cz/SMTqW>
- [9] ORIEŠKA, Ján. Služby v cestovním ruchu. Praha: Idea servis, 2010, 405 s. ISBN 978-80-859-7068-5.
- [10] Obrázek
Zdroj: vlastní databáze, autor neznámý
- [11] Lázně fotky. [online]
[cit. 11. 04. 2019]. Dostupné z: <https://1url.cz/4MTqo>

- [12] GROS, Ivan a kolektiv. Velká kniha LOGISTIKY. Praha: Vysoká škola chemicko-technologická, 2016. ISBN 978-80-7080-952-5.
- [13] Lázně Teplice v Čechách. [online]
[cit. 11. 04. 2019]. Dostupné z: <http://www.lazneteplice.cz/o-nas/historie/>
- [14] Lázně Teplice v Čechách a. s. [online]
[cit. 11. 04. 2019]. Dostupné z: <http://www.lazneteplice.cz/o-nas/historie/>
- [15] Lázně Teplice v Čechách a. s. [online]
[cit. 11. 04. 2019]. Dostupné z: www.lazneteplice.cz/o-nas/historie/200-vyroci-bitvy-o-lazenske-teplice/rok-1813-napoleon-tahne-na-teplice/
- [16] Lázně Teplice v Čechách. [online]
[cit. 11. 04. 2019]. Dostupné z: <http://www.lazneteplice.cz/o-nas/historie/>
- [17] Lázně Teplice v Čechách a. s. [online]
[cit. 11. 04. 2019]. Dostupné z: <http://www.lazneteplice.cz/o-nas/projekty/zvysovani-kvalifikace-2013-2015/>
- [18] Lázně Teplice v Čechách a. s. [online]
[cit. 11. 04. 2019]. Dostupné z: <http://www.lazneteplice.cz/lazenske-domy/lazensky-dum-beethoven/>
- [19] Lázně Teplice v Čechách a. s. [online]
[cit. 11. 04. 2019]. Dostupné z: <http://www.lazneteplice.cz/lazenske-domy/lazensky-dum-beethoven/>
- [20] Lázně Teplice v Čechách a. s. [online]
[cit. 11. 04. 2019]. Dostupné z: <http://www.lazneteplice.cz/lazenske-domy/cisarske-lazne/>
- [21] Lázně Teplice v Čechách a. s. [online]
[cit. 11. 04. 2019]. Dostupné z: www.lazneteplice.cz/lazenske-domy/cisarske-lazne/cisarske-apartma/

- [22] Lázně Teplice v Čechách a. s. [online]
[cit. 11. 04. 2019]. Dostupné z: <http://www.lazneteplice.cz/lazenske-domy/kammenne-lazne/>
- [23] Lázně Teplice v Čechách a. s. [online]
[cit. 11. 04. 2019]. Dostupné z: <http://www.lazneteplice.cz/lazenske-domy/nove-lazne/>
- [24] Lázně.net. [online]
[cit. 11. 04. 2019]. Dostupné z: <http://www.lazne.net/lecebne-pobyty/ceska-republika/teplice-v-cechach/s24656/lazenska-kura/>
- [25] Lázně.net. [online]
[cit. 11. 04. 2019]. Dostupné z: www.lazne.net/ceska-republika/teplice-v-cechach/fotogalerie/#divCarousel
- [26] VAŠTÍKOVÁ, Miroslava. Marketing služeb - efektivně a moderně. 2. aktualizované a rozšířené vydání. Praha: Grada, 2014, 268. s. ISBN 978-80-247-5037-8.

Seznam ilustrací a tabulek

Obr. 1.1 Johann Wolfgang von Goethe v Teplicích	10
Obr. 1.2 Mariánské Lázně - Kolonáda.....	11
Obr. 1.3 Mapa lázeňských zařízení v ČR	12
Obr. 1.4 Lázně Luhačovice – otevírání pramenů.....	21
Obr. 1.5 Wellness Lázně Teplice v Čechách	23
Obr. 1.6 Harmonie čerpána z přírody	27
Obr. 1.7 Lázeňské město Mariánské Lázně	29
Obr. 1.8 Rozdělení lázeňských služeb	30
Obr. 2.1 Nalezené římské a keltské cennosti	31
Obr. 2.2 Portrét Císařovny Alžběty	32
Obr. 2.3 Beethovenův lázeňský pokoj	34
Obr. 2.4 Thermalium v lázeňském domě Beethoven.....	35
Obr. 2.5 Císařské lázně	35
Obr. 2.6 Císařské apartmá.....	36
Obr. 2.7 Kamenné lázně	36
Obr. 2.8 Nové lázně	37
Obr. 2.9 Tabulka - srovnání služeb lázeňských domů	37
Obr. 2.10 Bazén v Císařských lázních	43
Obr. 2.11 Kamenné lázně	46
Obr. 2.12 Graf průměrné roční vytíženosti lázní za posledních pět let	47
Obr. 2.13 Graf znázorňující poměr pojištěnecké klientely a klientů samoplátců.....	48
Obr. 3.1 Lázně Teplice v Čechách – logo.....	51

Autor (vypracovala)	Marie Borseníková
Název BP	Analýza služeb v lázeňském zařízení Lázně Teplice v Čechách
Studijní obor	Logistika služeb
Rok obhajoby	2019
Počet stran	45
Počet příloh	0
Vedoucí BP	doc. Ing. Kubík Josef, CSc.
Anotace	<p>Bakalářská práce se zabývá analýzou a zhodnocením konkrétních lázeňských služeb v lázeňském zařízení v Lázních Teplice v Čechách.</p> <p>Vychází z historicky uchopitelných pramenů lázeňství v Čechách, přehledně sděluje současnost českých lázeňských míst, poté se konkrétně zaměřuje na lázeňské město Teplice v Čechách.</p> <p>Zahrnuje zhodnocení současně poskytovaných služeb z hlediska účelu a dostupnosti pro občany České republiky a obsahuje doporučení k rozvoji služeb v tomto lázeňském zařízení.</p>
Klíčová slova	Lázeňské zařízení, lázeňské služby, léčebné služby, kvalita služeb, analýza
Místo uložení	ITC (knihovna) Vysoké školy logistiky v Přerově
Signatura	