

UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA

MAGISTERSKÉ

KOMBINOVANÉ STUDIUM

2013–2015

DIPLOMOVÁ PRÁCE

Miloslava Pincová

Vliv změny Indikačního seznamu na marketingovou koncepci a prezentaci Františkových Lázní na trhu lázeňského cestovního ruchu

Praha 2015

Vedoucí diplomové práce:

Ing. Petra Benešová

JAN AMOS KOMENSKY UNIVERSITY PRAGUE

MASTER

COMBINED STUDIES

2013-2015

DIPLOMA THESIS

Miloslava Pincová

**The influence of changes of the indicator list on marketing
concept and presentation of Františkovy Lázně spa tourism
market**

Prague 2015

The Diploma Thesis Work Supervisor:

Ing. Petra Benešová

Prohlášení

Prohlašuji, že předložená diplomová práce je mým původním autorským dílem, které jsem vypracovala samostatně. Veškerou literaturu a další zdroje, z nichž jsem při zpracování čerpala, v práci řádně cituji a jsou uvedeny v seznamu použitých zdrojů.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v univerzitní knihovně.

V Praze dne

Jméno autorky

Poděkování

Děkuji paní Ing. Petře Benešové za vedení mé diplomové práce.

Anotace

Diplomová práce se zabývá změnami Indikačního seznamu, která určuje podmínky v poskytování lázeňské léčby hrazené z prostředků veřejného zdravotního pojištění. Práce mapuje dopady, které tyto změny měly na české lázeňství a konkrétně na společnost Lázně Františkovy Lázně a.s.

Práce je rozdělena do dvou částí teoretické a praktické. V teoretické části je popsána společnost Lázně Františkovy Lázně a.s., její historie a současnost, přírodní léčebné zdroje, které se v těchto lázních užívají a jaké indikace se zde léčí. Práce charakterizuje Západočeský lázeňský trojúhelník, jehož jsou Františkovy Lázně součástí a teoretická východiska marketingového mixu a strategie.

Praktická část je zaměřena na hloubkovou analýzu společnosti Lázně Františkovy Lázně a.s. pomocí metod PEST analýzy, situační analýzy a vše je doplněno hloubkovým interview s vedoucími marketingového a obchodního oddělení těchto lázní. Na analytickou část navazuje interpretace dopadů nové úhradové vyhlášky a návrhy na zlepšení marketingové strategie těchto lázní.

Klíčová slova

Indikační seznam, komplexní lázeňská péče, lázeňské zařízení, lázeňský hotel, léčebný pobyt, marketingový mix, marketingová strategie, pacient, příspěvková lázeňská péče, samoplátce, Západočeský lázeňský trojúhelník, zdravotní pojišťovna.

Annotation

The thesis deals with the changes in the indicator list, which determines the conditions of the granting of spa treatment paid for by public health insurance funds. Work maps the impact that these changes have had on the Czech spa industry and specifically to the company Spa Františkovy Lázně a.s. Work is divided into two parts, theoretical and practical. In the theoretical part is described by the company Spa Františkovy Lázně a.s., its history and present, natural medicinal resources in these baths are used and what indications are there. Work characterises the West Bohemian spa triangle, of which they are a part of Františkovy Lázně and theoretical bases of marketing mix and strategy. In the practical part is focused on an in-depth analysis of the company Spa Františkovy Lázně a.s. using the methods of PEST analysis, situational analysis, and everything is accompanied by in-depth interviews with leading marketing and Sales Department of the Spa. On the analytical part followed by the interpretation of the impact of the new tender notices and suggestions on the improvement of marketing strategies of these baths.

Keywords

Complex spa care, contributory spa care, curative stay, fee-payers, health insurance company, indication list Spa facilities, marketing mix, marketing strategy, patient, spa hotel, the West Bohemian spa triangle.

OBSAH

ÚVOD	9
TEORETICKÁ ČÁST	11
2 FRANTIŠKOVY LÁZNĚ	12
2.1 Historie Lázní Františkovy Lázně.....	13
2.2 Současnost Lázní Františkovy Lázně.....	14
2.3 Léčba v lázních Františkovy Lázně.....	15
2.3.1 Františkolázeňské přírodní léčivé zdroje.....	16
2.3.2 Onemocnění pohybového aparátu	17
2.3.3 Gynekologická onemocnění.....	18
2.3.4 Onemocnění srdce a cév.....	19
2.3.5 Následná péče po onkologických onemocněních	21
2.3.6 Léčba nemocí trávicího ústrojí	21
2.3.7 Léčba nervových nemocí	22
2.3.8 Léčba kožních nemocí.....	23
2.3.9 Léčba cukrovky.....	24
3 LÁZEŇSKÝ CESTOVNÍ RUCH V ZÁPADOČESKÉM LÁZEŇSKÉM TROJÚHELNÍKU	25
3.1 Karlovy Vary	26
3.2 Mariánské Lázně.....	27
4 VYHLÁŠKA MINISTERSTVA ZDRAVOTNICTVÍ Č. 267/2012SB. INDIKAČNÍ SEZNAM	29
4.1 Indikační skupiny a jejich změny.....	30
5 MARKETINGOVÝ MIX	32
5.1 Nástroje marketingového mixu.....	32
5.1.1 Produkt.....	33
5.1.2 Cena lázeňských služeb	34
5.1.3 Místo poskytování služby a distribuce v lázeňství.....	35
5.1.4 Komunikace a komunikační mix.....	35
5.1.5 Vzhled a materiální prostředí.....	37
5.1.6 Lidé ve službách	38

5.1.7	Procesy v lázeňských službách	39
6	MARKETINGOVÁ STRATEGIE.....	40
	PRAKTICKÁ ČÁST	41
7	PEST ANALÝZA.....	42
7.1	Politické a legislativní faktory	42
7.1.1	Daňová politika	43
7.2	Ekonomické vlivy	45
7.3	Sociálně-kulturní faktory.....	49
7.4	Technologické faktory.....	50
8	SITUAČNÍ ANALÝZA SPOLEČNOSTI FRANTIŠKOVY LÁZNĚ A.S.....	51
9	HLOUBKOVÉ INTERVIEW	60
10	INTERPRETACE SKUTEČNÝCH DOPADŮ ZMĚN V ÚHRADOVÉ VYHLÁŠCE INDIKAČNÍHO SEZNAMU.....	66
11	NÁVRH PŘÍPADNÉ MODIFIKACE.....	71
11.1	Diverzifikace zdrojových trhů.....	72
11.2	Překlady z lůžka na lůžko.....	72
11.3	Klienti medical tourismu	75
11.4	Arabská klientela	78
11.5	Samoplátci z České republiky	79
11.6	Segment seniorů.....	79
11.7	Komunikace.....	80
	ZÁVĚR.....	81
	SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ.....	83
	SEZNAM OBRÁZKŮ, TABULEK A GRAFŮ	86
	SEZNAM PŘÍLOH	87

ÚVOD

Lázeňství má v České republice dlouholetou tradici, která je založena na bohatém výskytu přírodních léčebných zdrojů, kvalitní lékařské péči a progresivních léčebných a rehabilitačních metodách. Jeho úloha je v moderní medicíně nezastupitelná. Lázeňská léčba významně urychluje rekonvalescenci, návrat pacienta do běžného života a do značné míry dokáže omezit trvalé následky či odvrátit hrozbu trvalé invalidity.

Území naší republiky je typické vysokým výskytem přírodních léčebných zdrojů a na jejich základě u nás vzniklo více než třicet lázeňských míst. Krajem s největší koncentrací těchto zdrojů je karlovarský, kde je také lokalizována naše nejvýznamnější lázeňská oblast s největší koncentrací lázeňských zařízení, tzv. západočeský lázeňský trojúhelník.

Ovšem lázeňství podléhá neustálým změnám a stále se vyvíjí. Podléhá legislativním vlivům, reaguje na pokroky v medicíně a také na životní styl obyvatel. V posledních letech došlo k obrovským změnám zapříčiněným změnou úhradové vyhlášky ministerstva zdravotnictví. Tato vyhláška vešla v platnost v říjnu roku 2012 a zásadním způsobem zasáhla do Indikačního seznamu, který upravuje podmínky poskytování lázeňské péče hrazené z rozpočtu veřejného zdravotního pojištění. Právě tato vyhláška znamenala pro české lázeňství obrovský zlom a způsobila razantní pokles pacientů ve všech našich lázeňských zařízeních. České lázeňství bylo nuceno na změny pružně reagovat, aby odvrátilo tvrdé dopady této legislativní změny.

Diplomová práce mapuje změny, které tato vyhláška lázním přinesla, jejich důsledky pro české lázeňství i pro konkrétní společnost Lázně Františkovy Lázně a.s. a přináší možnosti zlepšení, které pomohou zvrátit nepříznivý trend vývoje návštěvnosti českých lázní.

Hlavním cílem diplomové práce je hloubková analýza marketingové strategie a prezentace společnosti Lázně Františkovy Lázně a.s. a návrh dalších možností modifikace této strategie.

Dílčí cíle diplomové práce jsou:

Interpretace skutečných dopadů změn v úhradové vyhlášce Indikačního seznamu v českém lázeňství.

Interpretace skutečných dopadů změn v úhradové vyhlášce Indikačního seznamu ve Františkových Lázních.

Práce je rozdělena do dvou částí, teoretické a praktické. Teoretickým východiskem práce se stala rešerše literatury a odborných informačních zdrojů a statistických ukazatelů. Praktická část analyzuje, na základě teoretických poznatků, současný stav českého lázeňství a společnosti Lázně Františkovy Lázně a.s.

Pro výzkum je použita metoda PEST analýzy, která pomáhá odkrýt vliv faktorů makrookolí společnosti. Další použitou metodou je situační analýza společnosti Lázně Františkovy Lázně a.s., která se zabývá již samotným podnikem. Pro dokreslení současného stavu společnosti je zařazeno hloubkové interview s představiteli těchto lázní, které poskytuje strategické informace, které pomáhají vyhodnotit, jak si společnost v současné době na trhu stojí, jaké kroky již lázeňské zařízení podniklo a jaký efekt společnosti přinesly.

Práce přináší, na základě podrobné analýzy, návrhy možné modifikace marketingové strategie tohoto lázeňského zařízení, které mohou přispět ke zvýšení zájmu o tyto lázně a zlepšit jejich návštěvnost a zároveň pomohou najít marketingu směr, kterým se bude dále ubírat. České lázeňství se dostalo v současné době na pomyslnou křižovatku a nyní je opravdu důležité vybrat správný směr, který bude v budoucnu následovat. Jeho podoba už nikdy nebude stejná a dnešní dramatické změny kladou veliké nároky na schopnost přizpůsobit se a flexibilně reagovat. Pouze ta lázeňská místa, která najdou nový a správný směr a změny zvládnou dostatečně rychle, mají velikou naději, že se jejich hospodářské výsledky opětlepší.

TEORETICKÁ ČÁST

1 FRANTIŠKOVY LÁZNĚ

Město Františkovy Lázně se rozkládá v západních Čechách nedaleko města Cheb a řadí se do Západočeského lázeňského trojúhelníku, kam spadají také Karlovy Vary a Mariánské Lázně. Dle kategorizace lázeňských lokalit dle jejich významu pro lázeňský cestovní ruch jsou zařazeny v kategorii významu II., což znamená že tyto lázně disponují více než 1000 lůžek v lázeňských zařízeních, středně vysokou cenou za lůžko, středním podílem čtyř a pětihvězdičkových ubytovacích zařízení, ubytovalo se zde více než 15000 hostů ročně, návštěvnost plátců je vysoká, až třetina lázeňských kapacit je určených pro kongresy a konference, kvalita a kvantita nabízených služeb i doprovodných sportovních-relaxačních aktivit je vysoká a lázně mají tradici.¹ Ve stejné kategorii jsou ze Západočeského lázeňského trojúhelníku zařazeny také Mariánské Lázně. Karlovy Vary, jako jediné, řadíme do kategorie významu I.

Františkovy Lázně prosluly hojnými nalezišti přírodních léčivých zdrojů a tradicí lázeňské léčby. Toto malebné městečko je považováno za jedno z nejromantičtějších míst Česka a to zejména pro nesmazatelnou atmosféru počátku 20 století, která se zde dochovala dodnes a určuje charakter celému městu a okolí. Lázně se vyznačují mírným klimatem, který je tak typický pro podhorské oblasti s výjimečně čistým ovzduším. Město je velice klidné a tiché, ale přesto zde nalezneme kompletní infrastrukturu.

Doprava do Františkových Lázní je vynikající. Město disponuje hustou sítí kvalitních silnic a z Prahy lze využít dálnice D5. Do Lázní lze přijet také vlakem Českých drah. Každý den jezdí do města vlak Super City Pendolino, který nabízí komfortní a velice pohodlný způsob dopravy za dostupnou cenu. Vhodným dopravním prostředkem je také linkový autobus, který jezdí několikrát denně přímo do města.

Pro snadnou, rychlou a pohodlnou cestu lze využít také letiště v Karlových Varech, které je vzdáleno pouhých 45km od Františkových Lázní.

¹ VYSTOUPIL, J., ŠAUER M. *Geografie cestovního ruchu České republiky*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, s.r.o., 2011. S-27, ISBN 978-80-7380-340-7.

1.1 HISTORIE LÁZNÍ FRANTIŠKOVY LÁZNĚ

První písemné zmínky o léčivých účincích františkolázeňských pramenů sahají až do 15 století. Vodu z pramenů používali místní obyvatelé a zároveň byla prodávána také po celém Německu. Oficiálně se však založení lázní datuje rokem 1793, kdy zde chebský lékař Bernhard Adler na popud rakouského císaře Františka I založil první slatinné lázně na světě. V roce 1795 byly pojmenovány Vsi císaře Františka a v roce 1803 byly přejmenovány na Lázně císaře Františka. Lázně začaly pod vedením Dr. Adlera dynamicky vzkvétat a začaly pociťovat potřebu dalších ubytovacích kapacit a zdrojů minerálních vod. Došlo proto k odkrytí nového minerálního pramene, který byl pojmenován po dceři císaře Františka Luisin pramen.

S nástupem dr. Pöschmanna začala ve Františkových Lázních nová éra, kdy byla přidána k pitným kúrám a koupelím také slatinná léčba. Roku 1817 byl objeven Solný pramen a rok poté pramen Studené vřídlo, což vedlo k další výstavbě lázeňských domů a celkovému rozvoji lázní. Roku 1865 byly Františkovy Lázně povýšeny na město. V tomto období se začaly lázně orientovat na léčbu gynekologických obtíží. Koncem 19. století byly objeveny další prameny, a to Železnatý pramen, Cartellieriho pramen, východní prameny Štěpánka, Natálie a Herkules. Rozvoj lázní vyvrcholil vybudováním Císařských lázní. Začátkem 20. století již Františkovy Lázně dosáhly světového věhlasu a měly jasně definovaný indikační seznam zahrnující zejména choroby gynekologické, ale také srdeční a cévní. V roce 1912 byla postavena krytá kolonáda a budovy nad Plynovými lázněmi. V roce 1919 byly objeveny Gluberovy prameny s vysokým obsahem Gluberovy soli. V období světových válek a bezprostředně po 2 sv. válce byl rozvoj lázní zastaven a došlo k ekonomickému úpadku. Po druhé světové válce došlo ke znárodnění lázní a vznikl jediný velký státní podnik Československé státní lázně a zřídla. Léčilo se zde jen nepatrné procento zahraničních klientů. Vysoká úroveň lékařů a zdravotnického personálu se však stále zachovala, léčebná zařízení a lázeňské domy se však pouze inovovaly a lázně se nerozvíjely.²

² KAJLÍK, V., ČURDA, J., KŘÍŽEK, V. MINISTERSTVO PRO MÍSTNÍ ROZVOJ ČR. *České lázně a lázeňství*. Praha: MMRCR, 2007. ISBN 978-80-239-9330-1.

1.2 SOUČASNOST LÁZNÍ FRANTIŠKOVY LÁZNĚ

Po roce 1990 byla většina lázeňských zařízení zprivatizována, vznikla společnost Lázně Františkovy Lázně a.s., která zahájila velkorysou přestavbu a rekonstrukci budov a modernizaci balneoprovozů. Léty ověřené léčebné procedury doplnila řada moderních wellness procedur a v roce 2005 byl otevřen relaxační komplex Aquaforum a Fitforum navazující na hotelový lázeňský komplex Pawlik-Isis.³

V současnosti je v lázních Františkovy Lázně k dispozici 3500 ubytovacích kapacit v převážně zrekonstruovaných historických domech, uspořádaných do podoby uzavřeného malebného městečka. Nejatraktivnějším a největším objektem, který se pyšní označením čtyř hvězd, je hotelový lázeňský komplex Pawlik, propojený s domem Isis a relaxačním areálem Aquaforum a Fitforum.⁴ Dalšími čtyřhvězdrovými hotelovými domy jsou Imperial, Savoy a nejstarší hotel Tři Lilie, které jsou často vyhledávané také zahraniční klientelou.

Ve Františkových Lázních je pro návštěvníky připravena i řada hotelů označených třemi hvězdami, což jsou Metropol, Belvedere, Goethe a Dr. Adler. Také ekonomická třída hotelů má ve zdejších lázních své zastoupení, a to hotely Royal, Radbuza a Otava. Lázeňský hotel Savoy se zaměřuje zejména na nemoci srdce, krevního oběhu a pohybového aparátu. Má vlastní balneologický provoz a poskytuje tradiční procedury. Jeho nepopíratelnou výhodou je, že poskytuje všechny služby pod jednou střechou.

Lázeňský komplex Pawlik-Isis-Aquaforum je nejžádanějším areálem. Nejen, že umožňuje neomezený přístup do areálu s vnitřním a venkovním bazénem a s dalšími vodními atrakcemi, ale zároveň nabízí další služby jako je kadeřnictví, kosmetika a pedikúra. Dále je zde k dispozici hotelová knihovna, čítárna a internetový koutek.⁵ V tomto komplexu se nacházejí také ordinace lékařů a celodenní zdravotnická služba. Na některé procedury se dochází do Císařských lázní, které jsou však s hotelem Pawlik propojeny podzemní spojovací chodbou a pacienti tedy mohou na své procedury chodit

³ Františkovy Lázně: Historie města. MĚSTO FRANTIŠKOVY LÁZNĚ. *Františkovy Lázně: Oficiální web města* [online]. [cit. 2014-12-03]. Dostupné z: <http://www.frantiskovy-lazne.cz/kratce-z-historie-mesta/d-93930/p1=7095>

⁴ KAJLÍK V., ČURDA, J., KRÍŽEK, V. MINISTERSTVO PRO MÍSTNÍ ROZVOJ ČR. *České lázně a lázeňství*. Praha: MMRCR, 2007. ISBN 978-80-239-9330-1.

⁵ KAJLÍK, V., ČURDA, J., KRÍŽEK, V. MINISTERSTVO PRO MÍSTNÍ ROZVOJ ČR. *České lázně a lázeňství*. Praha: MMRCR, 2007. ISBN 978-80-239-9330-1.

pouze v županu i v zimním období. Klienti mají přístup do rozsáhlého, krásně upraveného parku, mohou si zde zahrát minigolf, pétanque, ruské kuželky, tenis, stolní tenis, kriket, půjčit si jízdní kolo nebo nordic walking hole. V areálu lázní mají klienti možnost si také zacvičit ve Fitforu, naučit se jógu či zatancovat tanec NIA.⁶

1.3 LÉČBA V LÁZNÍCH FRANTIŠKOVY LÁZNĚ

Léčba ve Františkových Lázních navazuje na více než dvoustletou tradici a využívá výhradně místní přírodní léčivé zdroje v maximální kvalitě. Léčba je vedena lázeňskými lékaři a vyškoleným zdravotnickým personálem, kteří používají tradiční léčebné postupy a zároveň aplikují metody současné medicíny. Léčba je samozřejmě doplněna také o společenské a kulturní aktivity, které lázeňští pracovníci pečlivě plánují a organizují a mají významný vliv na odbourávání izolace pacientů a jejich přirozenou aktivizaci a zapojení do běžného společenského života. Mnoho diagnóz vykazuje značnou potřebu psychické podpory a zejména pacienti po onkologické léčbě potřebují notnou dávku pomoci při návratu do běžného života.

Cílem lázeňských léčebných programů je urychlit návrat pacientů po prodělaném onemocnění do běžného života se zachováním maximální možné kvality života a minimalizování rizik trvalých následků po nemoci či invalidity po prodělaném onemocnění nebo úrazu. Neméně důležitým úkolem lázeňských pobytů je samozřejmě edukace pacientů, a to jak v oblasti následné péče po nemoci či úrazu, domácí rehabilitace a cvičení, dodržování vhodného životního stylu a stravování, tak v některých případech také psychická stabilizace a nácvik činností důležitých pro soběstačnost klientů.

⁶ Tanec NIA je kardiovaskulární cvičení, které v sobě kombinuje prvky bojového umění, jógy a tance.

1.3.1 FRANTIŠKOLÁZEŇSKÉ PŘÍRODNÍ LÉČIVÉ ZDROJE

Unikátní františkolázeňské přírodní léčivé zdroje jsou základním principem existence celých Františkových Lázní, místní zdroje jsou uhličitá minerální voda, přírodní zdroj suchého oxidu uhličitého a lokální zdroj peloidů, tedy sirnoželezité přírodní slatiny.

Přírodní sirnoželezitá slatina je černá jemnozrná hmota s charakteristickou vůní po síře, užívaná již od samého založení Františkových Lázní. Používá se ohřátá k léčivým slatinovým koupelím a zábalům, při kterých se využívá jejího mechanického, tepelného, biologického, chemického a fyzikálního působení na nemocné tkáně. Termické účinky slatiny pomáhají k urychlení metabolických dějů, urychlení hojení a regenerace tkání, dokončení reparace zánětů, snížení svalového a vegetativního tonu, posílení lokální i celkové obranyschopnosti a zlepšení odolnosti vůči zevnímu prostředí. Chemické účinky slatiny jsou vyvolány obsahem huminových kyselin, které mají protibakteriální a protiplísňový efekt, posilují a obnovují fyziologické kožní bariéry, urychlují rozpouštění hlenů a jejich transport, zrychlují obnovu pokožky a sliznic díky svému epitelizačnímu efektu, zrychluje odlučování odumřelé vrstvy výstelky, mají protizánětlivý a protiekzémový efekt a optimalizují lokální kožní slizniční imunitu. Biologické účinky františkolázeňské slatiny jsou dány fyziologickou mikroflórou, která má tlumivý efekt na patogenní a potenciálně patogenní mikroflóru. Na tomto principu je založená také samoočistnou funkce peloidů. Dále slatina obsahuje tzv. mimics, neboli látky napodobující biologicky aktivní sloučeniny, např. látky fytoestrogenní povahy, které podporují kvalitu epitelu kůže a sliznic. Další steroidům podobné látky mají lokální protizánětlivé, imunostimulační a imunomodulační účinky.

Přírodní léčivá minerální voda je čirá až rezavě zbarvená voda různě prosycená oxidem uhličitým, s charakteristickým slabým zápachem a nahořklou a železitou chutí. Místní obyvatelé ji využívali pro léčebné účely již dlouho před založením lázní. Glauberova sůl má příznivé účinky zejména na činnost trávicího traktu, ovlivňuje průsvit drobných cév a má příznivý vliv na slizniční zánět a tvorbu hlenové vrstvy.

Přírodní zřídelní plyn je bezbarvý nejedovatý, ale nedýchatelný plyn těžší než vzduch. Má lehce nakyslý zápach a vystupuje samostatně v suchých vývěrech nebo společně s minerální vodou. Plyn tvoří více než 90% přírodní oxid uhličitý a zbytek je

směsí plynného dusíku, kyslíku, vodíku, sirovodíku, metanu, hélia, radonu a dalších plynů.

1.3.2 ONEMOCNĚNÍ POHYBOVÉHO APARÁTU

Pro léčbu pohybového aparátu využívají ve Františkových Lázních zejména sirnoželezitou slatinu, která má blahodárné činky na klouby, pomáhá pacientům od bolesti, příznivě ovlivňuje chronické záněty, má zásadní vliv na regeneraci celého pohybového aparátu a bez nadsázky oddaluje potřebu kloubní náhrady až o několik let. Neméně podstatná součást léčebného programu je terapie bolestí páteře s následnou edukací o prevenci vzniku těchto bolestivých stavů. Nedílnou součástí řešení je také sestavení kineziologického rozboru fyzioterapeutem, na jehož základě získá pacient komplexní cvičební program, který slouží jako prevence navrácení bolestí v oblasti krční a bederní páteře. Vynikající terapeutické účinky na pohybový aparát má také kryoterapie, která je založena na krátkodobém pobytu pacienta při teplotě až minus 160 °C. Efektem této léčebné metody je snížení bolestivosti kloubů, vliv na zánětlivé procesy v postižených kloubech, zvýšení obranyschopnosti organismu a celkové fyzické i psychické osvěžení.

Tabulka 1 Indikace ortopedické

Indikace:
revmatická polyartritida
mimokloubní revmatizmus
Bechtěrevova nemoc
psoritická artritida
difuzní onemocnění pojiva typu lupus erythematosus, polymyositis, sklerodermie Sjogreno syndrom

osteoporóza s komplikacemi v soustavném léčení
bolestivé syndromy šlach, úponů, burz, podkožní tkáně, tuku a kosterních svalů, včetně postižení způsobených prací s vibrujícími nástroji, nadměrným jednostranným přetížením koxartróza v soustavném léčení
gonartróza v soustavném léčení
artrózy v ostatních lokalizacích (včetně Heberdenovy polyartrózy – s postižením ručních a nožních kloubů)
vertebrogení syndrom alogický funkčního nebo degenerativního původu, soustavně léčený
stavy po úrazech pohybového aparátu a po ortopedických operacích včetně stavů po operacích meziobratlových plotének a stenóz páteřního kanálu

Zdroj: Vlastní zpracování podle <http://www.franzensbad.cz/>

1.3.3 GYNEKOLOGICKÁ ONEMOCNĚNÍ

Terapie gynekologických onemocnění má ve Františkových Lázních dlouholetou tradici a vykazuje velice dobré výsledky. Ženy se sem jezdí léčit zejména po gynekologických operacích, protože zdejší přírodní siroželezitá slatina má silně regenerační účinky, které nejen, že urychlí proces hojení, ale také značně eliminují pooperační komplikace, zabrání srůstům a významně sníží riziko následné pooperační sterility. Lázeňská léčba je doporučována pacientkám center asistované reprodukce, u kterých významně zvyšuje úspěšnost pokusů o mimotělní oplodnění. Kromě již zmíněné slatiny je využíváno blahodárných účinků františkolázeňských minerálních vod, které jsou aplikovány ve formě vaginálních irigací a zřídelního plynu, který se užívá formou sedacích koupelí, které jsou typické pro svůj vysoký obsah oxidu uhličitého. Zmíněné procedury působí příznivě na ženské reprodukční orgány, které pomáhají prokrvit a tím podporují léčení gynekologických problémů. Léčba pomocí

přírodních zdrojů je přirozeně doplněna účinným cvičením, jako je např. cvičení dle Mojžíšové.

Tabulka 2 Indikace gynekologické

Indikace:
sterilita a infertilita (primární a sekundární sterilita na podkladě zánětlivém i funkčním, abortus habitus)
poruchy ovariální funkce a vývoje dělohy
zánětlivá onemocnění vnitřních rodidel a jejich následky
stavy po gynekologických operacích a po operacích v oblasti malé pánve (např. po operaci apendixu)
funkční poruchy (např. bolestivá a nepravidelná menstruace, klimakterium)

Zdroj: Vlastní zpracování podle <http://www.franzensbad.cz/>

1.3.4 ONEMOCNĚNÍ SRDCE A CÉV

Onemocnění srdce a cév v současnosti postihuje stále větší procento lidí a má vysoký podíl na úmrtnost v naší populaci. Proto je třeba zaměřit se jak na léčbu primárního onemocnění, tak především na důslednou prevenci nejen nemocí srdce, ale i na jejich následné komplikace. V lázních Františkovy Lázně se zabývají převážně péčí po proběhlém infarktu myokardu a snaží se minimalizovat následky tohoto vážného stavu a opět zapojit pacienty do běžného života a minimalizovat další následky a riziko rozvoje další ataky.

Velká část pacientů, kteří se zde léčí, je s vysokým krevním tlakem a ischemickou chorobou srdeční, kde je prevence zcela klíčovou otázkou. Další klienti, kteří jsou v těchto lázních léčeni, jsou pacienti po srdečních operacích, jako je bypass nebo náhrada srdečních chlopní a pacienti s onemocněním žil, s ischemickou chorobou dolních

končetin, po operaci varixů nebo flebotrombóze.⁷ Všechny lázeňské léčebné pobyty zahrnují také předepsání diety, která vychází z potřeb a stavu pacienta a samozřejmě volbu neoptimálnější pohybové aktivity, které pacienti dodržují v průběhu celého lázeňského pobytu a doporučuje se dodržování tohoto režimu i po ukončení lázeňské léčby.

Tabulka 3 Indikace kardiologické

Indikace:
edukace pacientů se závažnými rizikovými faktory (vysoký cholesterol, obezita, cukrovka apod.)
stav po akutní karditidě
vrozené a získané vady srdce
symptomatická ischemická choroba srdeční
následná léčba po infarktu myokardu
hypertenzní choroba III. stupně, juvenilní hypertenze
onemocnění tepen končetin na aterosklerotickém nebo zánětlivém podkladě ve stádiu I až IIb, stavy po trombozách a tromboflebitidách s přetrvávajícími následky, stavy po operaci varixů, chronický lymfedém
funkční poruchy cév
stavy po operacích srdečních vad vrozených nebo získaných po revaskularizačních operacích (po bypassech), stavy po perkutánní transluminální angioplastice (srdeční katetrizace zpravidla se stentem), stavy po rekonstrukčních a revaskularizačních operacích na cévním systému

Zdroj: Vlastní zpracování podle <http://www.franzensbad.cz/>

⁷ Flebotrombóza je zánět hlubokých žil, který je doprovázen tvorbou krevních sraženin.

1.3.5 NÁSLEDNÁ PÉČE PO ONKOLOGICKÝCH ONEMOCNĚNÍCH

Doléčení stavů po všech onkologických onemocněních, zejména po léčbě karcinomu prsu a ženských reprodukčních orgánů. Pacientky po léčbě rakoviny často trpí problémy způsobenými sekundárním lymfedémem. Tyto pacientky podstupují komplexní terapii lymfedému, která spočívá v kombinaci ruční lymfodrenáže s následnou přístrojovou lymfodrenáží, bandáží a je doplněna speciálním léčebným tělocvikem. Vše probíhá ve špičkovém, značně specializovaném lymfocentru, kde pracují pouze profesionální lymfoterapeutky.

Tabulka 4 Indikace onkologické

Indikace:
následná péče po léčbě nádorů vnitřních rodidel a prsou
stavy po všech onkologických onemocněních

Zdroj: Vlastní zpracování podle <http://www.franzensbad.cz/>

1.3.6 LÉČBA NEMOCÍ TRÁVICÍHO ÚSTROJÍ

Léčení obtíží gastrointestinálního traktu umožňuje ve Františkových Lázních výskyt mimořádně účinných přírodních léčivých pramenů. Minerální voda působí blahodárně hlavně na chronická onemocnění jícnu a žaludku, chronické potíže tenkého a tlustého střeva, žlučníku a žlučových cest a při stavech po operaci těchto orgánů. Léčba trávicího ústrojí je založena na vhodně zvolené dietě a správném pitném režimu minerálních pramenů, které upravují fyziologické funkce trávicích orgánů. Nedílnou součástí léčby je samozřejmě také edukace pacienta, jak se správně racionálně stravovat.

Tabulka 5 Indikace gastroenterologické

Indikace:
chronické onemocnění žaludku a střev, stavy po komplikovaných operacích žlučníku a žlučového traktu pro stenosu a lithiasu žlučových cest, stavy po střevních infekcích
stavy po operaci žaludku, dvanáctníku, jícnu a střev s endoskopicky ověřeným postsekčním syndromem
chronické nemoci žlučníku a žlučového traktu s lithiasou, v případě, kdy je operace kontraindikována, sklerotizující cholangitis, funkční poruchy
stavy po komplikovaných operacích žlučníku a žlučového traktu pro stenosu a lithiasu žlučových cest

Zdroj: Vlastní zpracování podle <http://www.franzensbad.cz/>

1.3.7 LÉČBA NERVOVÝCH NEMOCÍ

Terapie neurologických onemocnění je zaměřena zejména na různé typy polyneuropatií, především diabetické, která je nejběžnější, ale i na neuropatie vzniklé u nádorových onemocnění následkem chemoterapie. Lékaři a fyzioterapeuti pomáhají také od bolestí pacientům s kořenovými syndromy. Pro nemocné s touto diagnózou jsou lázně bezesporu velkým přínosem a mohou odvrátit potřebu operace. Klinický obraz kořenového syndromu pacienti popisují jako silné bolesti páteře, které vystřelují do končetin a omezení hybnosti. Velmi často se pojí výhřezem ploténky a následná léčba není jednoduchá.

Tabulka 6 Indikace neurologické

Indikace:
polyneuropatie s paretickými projevy
kořenové syndromy s iritačně zánikovým syndromem

Zdroj: Vlastní zpracování podle <http://www.franzensbad.cz/>

1.3.8 LÉČBA KOŽNÍCH NEMOCÍ

Kožní onemocnění jsou velmi obtížně léčitelná a zároveň mají obrovský dopad na psychiku postižených osob. Mezi nejběžnější dermatologické obtíže patří atopický ekzém, který se projevuje nepříjemným svěděním, začervenáním a šupinatěním pokožky, ke kterým dochází převážně na predilekčních místech⁸ lidského těla. Při léčbě tohoto nevzhledného onemocnění, které pacienty obtěžuje zejména po psychické stránce, se využívá františkolázeňská sirnoželezitá slatina s jejími protizánětlivými účinky. Dříve františkolázeňská sirnoželezitá slatina vynikala také při terapii psoriázy a chronických ekzémů. Slatina má také prokazatelné antimykotické, bakteriostatické a baktericidní účinky a proto se využívá také při léčení chronických bakteriálních a mykotických obtíží postihujících zevní pohlavní orgány. Komplexní léčebný program doplňuje také vodoléčba, ke které se užívá přírodních pramenů s obsahem síry. Tyto prameny vykazují keratolytické⁹ a silné hyperemizační účinky.¹⁰

Tabulka 7 Indikace dermatologické

Indikace:
atopický ekzém
lupénka
chronické ekzémy

Zdroj: Vlastní zpracování podle <http://www.franzensbad.cz/>

⁸ Predilekční místo je označení lokalizace typické pro vznik určité nemoci.

⁹ Keratolytický účinek, který svým působením změkčuje rohovou vrstvu pokožky.

¹⁰ Hyperemizační účinky jsou účinky na kapiláry, které způsobí jejich rozšíření.

1.3.9 LÉČBA CUKROVKY

Diabetes mellitus je chronická porucha metabolismu cukrů. Incidence tohoto onemocnění je v moderní společnosti velmi vysoká a počet pacientů stále stoupá. Jeho nebezpečí je spojené zejména s výskytem komplikací. Příznivé působení lázeňské léčby má základ zejména v edukaci podporující změnu životního stylu, pohyb a pitné kůře.

Tabulka 8 Indikace diabetes mellitus

Indikace:
diabetes mellitus s komplikacemi - očními, oběhovými, nervovými a ledvinovými,
diabetes mellitus s těžko ovlivnitelnou obezitou

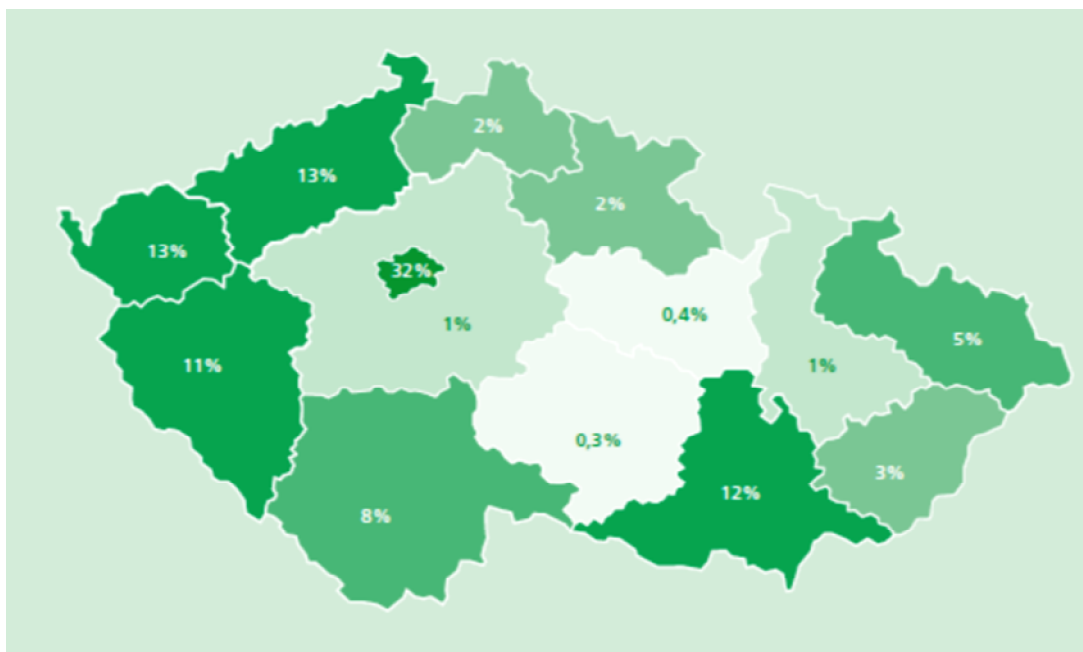
Zdroj: Vlastní zpracování podle <http://www.franzensbad.cz>

2 LÁZEŇSKÝ CESTOVNÍ RUCH V ZÁPADOČESKÉM LÁZEŇSKÉM TROJÚHELNÍKU

Západní Čechy jsou oblastí, ve které je lázeňství zastoupeno v hojné míře a která dosahuje mezinárodního významu. Vhodné přírodní předpoklady, dostatečné historické, kulturní a společenské zázemí využívají návštěvníci z celého světa. Lázeňství již není jen otázkou léčby, ale stalo se významnou turistickou aktivitou, která je atraktivní pro široké spektrum tuzemských i zahraničních klientů.

Jak dokládá statistika podílu zahraničních návštěvníků v jednotlivých krajích České republiky v roce 2013, kterou vydalo Ministerstvo pro místní rozvoj, návštěvnost Karlovarského kraje je spolu s Ústeckým krajem na druhé pozici, hned za hlavním městem Prahou, tedy 13% z celkového počtu 24,7 milionů všech zahraničních návštěvníků, kteří v roce 2013 navštívili Českou republiku.¹¹

Tabulka 9 Podíl zahraničních návštěvníků ČR v jednotlivých krajích v roce 2013



Zdroj: Cestovní ruch v České republice 2013, MMR

¹¹ TUČEK, J. a M. HÁJKOVÁ. PŘÍJEZDOVÝ CESTOVNÍ RUCH 2009-2015: Souhrnné výsledky za 1. čtvrtletí 2014 a rok 2013. [online]. [cit. 2015-03-11]. Dostupné z: <https://www.mmr.cz/getmedia/aba876de-2603-4994-97cd-94fb7e5dc16e/Prezentace-za-1-ctvrtleti-2013.pdf>

Západočeský lázeňský trojúhelník leží v Karlovarském kraji a vymezuje ho trojice velkých lázeňských center, kterými jsou Františkovy Lázně, Karlovy Vary a Mariánské Lázně. Oblast západních Čech je ojedinělá v evropském měřítku také pro bohatý výskyt přírodně léčivých zdrojů.¹² Tyto přírodní předpoklady spolu s tradicí českých lázní umocněné mezinárodně uznávanými odborníky z řad lékařů, zdravotnického a ostatního lázeňského personálu, dodávají tomuto regionu image hojně vyhledávaného a velice oblíbeného lázeňského místa nejen pro českou a evropskou klientelu. V posledních letech se západočeské lázně začaly těšit stále větší oblibě také u návštěvníků příjíždějících z oblasti Asie.

Tato lázeňská oblast je výrazně dominantní, nachází se zde téměř polovina celkové lůžkové kapacity, tedy 22 200 lůžek.¹³ Destinace Západních Čech patří k nejnavštěvovanějším místům Česka a řadí se v oblíbenosti turisty hned za Prahu. Klienti lázní tvoří asi 30% všech návštěvníků kraje. Téměř 70% těchto hostů představuje zahraniční klientelu, které dominují přirozeně návštěvníci ze sousedního Německa. Pomyslné druhé místo zaujímají hosté příjíždějící z Ruska, kteří si velice oblíbili zejména město Karlovy Vary. Karlovarský kraj má také dominantní postavení v délce pobytu návštěvníků a v počtu přenocování. Dle statistik Českého Statistického Úřadu dosahuje průměrná délka pobytů v našem nejzápadnějším kraji sedmi dnů.

2.1 KARLOVY VARY

Stěžejní místo Západočeského lázeňského trojúhelníku reprezentují Karlovy Vary, které jsou největšími tuzemskými lázněmi a dosahují mezinárodního věhlasu. Hlavním léčebným prostředkem používaným v těchto lázních je minerální voda. Léčebně se využívá dvanáct termominerálních pramenů. Základem lázeňské léčby je pramen Vřídlo, který zásobuje termální vodou všechna lázeňská zařízení, dodává plynný oxid uhličitý pro vanové koupele a poskytuje základní surovinu pro výrobu karlovarské

¹² BENEŠOVÁ, P., KRUISOVÁ, H. *Zdravotně orientovaný cestovní ruch*. první. Praha: Idea Servis, konsorcium, Jan Fischer, 2013. ISBN 978-80-85970-77-7.

¹³ VYSTOUPIL, J., ŠAUER, M. *Geografie cestovního ruchu České republiky*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, s.r.o., 2011. ISBN 978-80-7380-340-7.

vřídelní soli.¹⁴ Pacientům je k dispozici 20 lázeňských léčeben. Mezi nejčastější indikace, které jsou zde léčeny, patří onemocnění gastrointestinálního traktu, poruchy metabolismu, obezita, diabetes mellitus, dna, choroby ortopedické, jaterní poruchy, onemocnění pankreatu, žlučníku či žlučových cest, rekonvalescence po onkologické léčbě a neurologické nemoci.¹⁵ Karlovy Vary přitahují pozornost turistů také pro svojí ojedinělou architekturu, kterou ovlivnilo několik slohů a to historismus, secese a novorenesance a město je charakteristické velkým množstvím malebných kolonád. K současnému věhlasu Karlových Varů přispěl také Mezinárodní filmový festival, který se zde koná již od roku 1964 a každoročně přiláká velké množství filmových fanoušků ze všech koutů světa.

Návštěvnost lázeňských zařízení v Karlových Varech je doménou zejména zahraniční klientely. Dle informací českého statistického úřadu se však v lázeňských ubytovacích zařízeních počet klientů snížil o 4% a počet přenocování o 9%. Výrazný pokles zaznamenalo Rusko (cca 15%), naopak zvýšil se počet klientů z České republiky (rezidenti +30%) a z Německa (+14%). Velikou převahu mají přesto stále návštěvníci z Ruska. Na druhé místo se zařadili klienti z ostatních Asijských zemí, kam spadají všechny Asijské státy mimo Čínu, Indii, Izrael, Japonsko a Jižní Koreu. Třetí pozici návštěvnosti zaujímá tradiční klientela ze sousedního Německa a následuje Izrael a Ukrajina.

2.2 MARIÁNSKÉ LÁZNĚ

Nejmladším městem Západočeského lázeňského trojúhelníku jsou Mariánské Lázně. Ve městě a jeho nejbližším okolí vyvěrá přes 100 studených minerálních pramenů různého složení. K léčbě jsou zde využívány kromě těchto minerálních pramenů také slatina a léčivý Mariin plyn. Minerální prameny se používají k přípravě minerálních koupelí, k pitné léčbě a k inhalacím. Přírodní léčivý Mariin plyn se aplikuje

¹⁴ SEIFERTOVÁ, V. *Marketing v lázeňském cestovním ruchu*. Praha: Jindřich Kraus - Pragoline, 2003. ISBN 80-86592-00-9.

¹⁵ <http://www.karlovy-vary.cz/cz/lazne-a-wellness/lazenska-lecba-v-karlovych-varech>[cit. 2014-12-03].

v podobě suchých plynových koupelí a podkožních injekcí a slatina se aplikuje ve formě slatinných zábalů. V Mariánských Lázních a blízkém okolí vyvěrají prameny s různorodým chemickým složením, tedy 6 různých chemických druhů vod. Místo, kde minerálka vzniká spolu s horninami, kterými voda protéká, ovlivňují obsah chemických látek, které se ve vodě rozpouštějí a tím samozřejmě ovlivňuje složení minerálních vod. Tato pestrá škála minerálek umožňuje poskytovat léčbu v širokém spektru indikací. Léčba v Mariánských Lázních je vhodná především pro pacienty s onemocněním pohybového ústrojí, nemocemi ledvin a močových cest, dýchacího ústrojí, metabolickými poruchami, gynekologickými potížemi včetně léčby neplodnosti, nemocemi oběhového ústrojí, onkologickými a poonkologickými stavy, onemocněním trávicího ústrojí a nervové soustavy.

Mariánská Lázně nabízejí možnost ubytování celkem v 9 lázeňských hotelech, o celkové kapacitě 918 pokojů a 1 681 lůžek. Malebné lázeňské město bylo vybudováno převážně ve stylu novoklasicismu, ve kterém je postavena převážná část hotelů, pensionů, lázeňských domů a společenských zařízení. Architektonickým skvostem města je litinová kolonáda a pozornost návštěvníků přitahuje také Zpívající fontána.¹⁶ Převážná většina lázeňských hostů v Mariánských Lázních jsou z České republiky a z Německa. Výrazně méně hostů přijíždí z Ruska, Asijských států, z Rakouska a Ukrajiny.

Ačkoliv je v Západočeském lázeňském trojúhelníku silné zastoupení zahraničních hostů, je z velké části závislý na klientech českých zdravotních pojišťoven a tím i na legislativní úpravě, která určuje podmínky poskytování léčebně rehabilitační péče v lázeňských zařízeních právě pro tyto pacienty. Zejména Františkovy Lázně jsou na změny těchto zákonů značně citlivé a jejich působení na trhu lázeňského cestovního ruchu jejich znění do značné míry determinuje.

¹⁶ SEIFERTO VÁ, V. *Marketing v lázeňském cestovním ruchu*. Praha: Jindřich Kraus - Pragoline, 2003. ISBN 80-86592-00-9.

3 VYHLÁŠKA MINISTERSTVA ZDRAVOTNICTVÍ Č. 267/2012SB. INDIKAČNÍ SEZNAM

Indikační seznam je dokument Ministerstva zdravotnictví, který má rozhodující vliv na činnost lázeňských zařízení a zásadním způsobem ovlivňuje charakter a způsob poskytování léčebně rehabilitační péče. Tato listina vymezuje podmínky, za jakých může být lázeňská léčba poskytnuta, zda je možnost ji opakovat a v kterém lázeňském zařízení se jaká onemocnění léčí. Tato vyhláška zásadně změnila tvář celého českého lázeňství.

Ministerstvo zdravotnictví ČR vydalo dne 27. července 2012 vyhlášku č. 267/2012 Sb., o stanovení Indikačního seznamu pro lázeňskou léčebně rehabilitační péči o dospělé, děti a dorost. Tato vyhláška nabývá účinnosti od 1. 10. 2012. Stávající vyhláška č. 58/1997 Sb., kterou se stanoví indikační seznam pro lázeňskou péči o dospělé, děti a dorost, se tímto datem zrušuje.¹⁷

Systém značení indikací v novém seznamu se od starého nikterak zásadně neliší, ale v jeho obsahu je mnoho významných změn, které zcela klíčovým způsobem ovlivňují možnosti schválení komplexní i příspěvkové lázeňské léčby a tím značně ovlivňují dostupnost komplexní a příspěvkové lázeňské péče pro klienty zdravotních pojišťoven.

Komplexní lázeňská léčebně rehabilitační péče je určena pro všechny občany pojištěné u některé ze zdravotních pojišťoven. Praktický nebo ošetřující lékař vystaví návrh na lázeňskou léčbu, který zašle reviznímu lékaři dané pojišťovny ke schválení. V případě, že je návrh schválen zaplatí zdravotní pojišťovna léčebné náklady a uhradí ubytování a stravu v tzv. standardu nasmlouvané s poskytovateli lázeňské péče. Ubytování je poskytováno dle možnosti a kapacity lůžek ve 2lůžkových pokojích se základním vybavením.¹⁸ Příspěvková lázeňská léčebně rehabilitační péče se odlišuje rozsahem úhrady pobytu z veřejného zdravotního pojištění. Zdravotní pojišťovna hradí pouze standardní léčení a náklady na ubytování a stravování v lázeňském zařízení si

¹⁷ <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>[cit. 2014-12-03].

¹⁸ <http://www.vzp.cz/klienti/informace-a-zivotni-situace/lazenska-pece/jake-jsou-typy-uhrad-lazenske-pece>[cit. 2014-12-03].

pacient platí sám.¹⁹ Další možností lázeňské léčby je samoplátecký léčebný pobyt, kdy si pacient hradí nejen ubytování a stravu, ale i všechny léčebné procedury. Tento typ lázeňského pobytu je zcela nezávislý na revizních lékařích zdravotních pojišťoven a není omezen délkou pobytu ani výběrem lázeňského zařízení.

3.1 INDIKAČNÍ SKUPINY A JEJICH ZMĚNY

Změny, které přináší vyhláška č. 267/2012 Sb., o stanovení Indikačního seznamu pro lázeňskou léčebně rehabilitační péči o dospělé, děti a dorost, se dotkly úplně všech indikačních skupin. Nejdůležitější změny se týkají délky pobytu pacientů komplexní a příspěvkové lázeňské péče. Pacienti dříve přijížděli do lázní na KLP na léčebný pobyt, který trval 28 dnů, nový indikační seznam jej zkrátil na pouhých 21 dnů. PLP se dotkly změny obdobným způsobem, původní délka pobytů se snížila z původních 21 dnů na 14 dnů.

Další podstatnou změnou jsou podmínky, za kterých je možné léčebný pobyt zahájit. Obecně lze říct, že termíny nástupu do lázeňského zařízení se zkrátily na polovinu. Například u nejběžnější indikace, VII/10 stav po operaci s použitím kloubní náhrady, musí pacient odjet do lázeňského zařízení nejpozději do 3 měsíců od operace. Dříve byla tato indikace limitována 6 měsíci od operativního zákroku.

Změny se dotkly také podmínek pro opakování léčebných pobytů. Frekvence, kdy je možné léčbu opakovat, se významně snížila a u mnoha indikací již pobyt opakovat nelze nebo pouze jednou za život. Opakované pobyty přešly u velká části indikačních skupin do režimu příspěvkové lázeňské péče a významně se zkrátila jejich délka.

Označení skupin římskými číslicemi zůstává stejné, změna se dotýká pouze označení podskupin a jejich struktury. Některé diagnózy se sloučily, některé mají jiné označení a některé byly ze seznamu úplně vyškrtнутy. Například koxartróza byla dříve označena VII/9, nyní spadá do podskupiny VII/7. Diagnóza gonartróza byla dříve

¹⁹ <http://www.vzp.cz/klienti/informace-a-zivotni-situace/lazenska-pece/jake-jsou-typy-uhrad-lazenske-pece>[cit. 2014-12-03].

samostatně pod označením VII/10, nyní se sloučila spolu s koxartrózou do skupiny VII/7 apod.

Významnou změnou jsou také indikace onkologické, které se mohou, podle nového Indikačního seznamu, léčit ve všech lázeňských zařízeních. Výběr lázeňského místa však musí respektovat zaměření zařízení a orgánové postižení.

Seznam indikačních skupin pro dospělé:

- I. Nemoci onkologické
- II. Nemoci oběhového ústrojí
- III. Nemoci trávicího ústrojí
- IV. Nemoci z poruch výměny látkové a žláz s vnitřní sekrecí
- V. Nemoci dýchacího ústrojí
- VI. Nemoci nervové
- VII. Nemoci pohybového ústrojí
- VIII. Nemoci močového ústrojí
- IX. Duševní poruchy
- X. Nemoci kožní
- XI. Nemoci gynekologické

Úhradová vyhláška zásadním způsobem ovlivňuje strukturu a množství hostů v lázeňském zařízení, délku jejich pobytu a tím i ekonomický přínos společnosti. Proto je nutné, aby reagoval zejména marketing lázeňského zařízení a pružně přizpůsoboval složení marketingového mixu aktuální situaci, kterou s sebou legislativní zásahy přinášejí.

4 MARKETINGOVÝ MIX

Za duchovního otce termínu marketingový mix je považován Neil H. Borden, který vysvětloval tuto teorii na příkladu cake-mixu, neboli připraveného koláče v prášku. Borden tvrdil, že výchozí složení prášku je vhodným základem pro upečení dobrého koláče, které je možné do jisté míry upravit přidáním některé ze složek, ale pouze v takové míře, aby to negativně neovlivnilo koncový produkt. Na základy, které položil Niel Borden navázal E. Jerome McCarthy, který definuje marketingový mix jako soubor marketingových nástrojů, jež používají firmy k dosažení svých marketingových cílů. Tyto nástroje jsou rozčleněny do čtyř kategorií, tzv. 4 P marketingu, a to product, place, price a promotion. Dle Roberta Lauterborna korespondují 4P prodejce se 4C spotřebitele. Konkrétně to znamená, že produkt odpovídá řešení potřeb zákazníka, cena odráží výdaje zákazníka, distribuce úzce ovlivňuje dostupnost řešení a konečně propagace je těsně spjata s komunikací.²⁰ S potřebou respektovat specifika oblasti služeb byla tradiční 4P doplněna o další nezbytné komponenty, tzv. 3P, které je nutno v podnicích poskytujících služby nejen respektovat, ale zároveň zahrnout do marketingového mixu.

4.1 NÁSTROJE MARKETINGOVÉHO MIXU

Nástroje marketingového mixu jsou kompilací prvků, z nich marketingový pracovník namíchá optimální produkt za cílem uspokojení přání a požadavků klienta a zisku společnosti. Jednotlivé prvky je možno různě kombinovat, přidávat či ubírat, přesně podle aktuálních trendů trhu. Základní komponenty marketingového mixu tvoří tzv. 4P, tedy product neboli výrobek či služba, price, což znamená cenu, place, které v sobě zahrnuje místo a distribuci a promotion neboli komunikace.

²⁰ KOTLER, P., KELLER, K. *Marketing management*. 14. vyd. Překlad Martin Machek, Tomáš Juppa. Praha: Grada, 2013, 814 s. ISBN 9788024741505.

*"Klasická "4P" jsou v lázeňství nedostatečné, jsou proto doplněna o materiální prostředí, procesy ve službách a lidi pracující ve službách, tedy o další 3P."*²¹ Materiální prostředí umožňuje zhmotnit službu, prostřednictvím lidí dochází ke vzájemné interakci mezi poskytovatelem služby a klientem a analýza a modifikace procesů pomáhá udržet či dokonce zvýšit kvalitu služeb a přizpůsobit aktuálním požadavkům trhu. Pojmem product se rozumí výrobek nebo služba a zahrnuje činnosti jako je např. kvalita, image, design, ochranná známka, obal, funkce, značka, služby, záruka vrácení výrobku apod. Nástrojem price se rozumí cena a zahrnuje např. cenovou politiku, ceníkové ceny, slevy, srážky, platební podmínky, termíny placení apod. Termínem place je myšleno místo, distribuce a zahrnuje činnosti jako třeba distribuční cesty, dopravu, zásoby, lokalitu, sortiment, pokrytí atd. Poslední součástí 4P je promotion, neboli komunikace. V této složce je zahrnuta komunikace a stimulace prodeje, public relations, osobní prodej, přímý marketing, prodejní personál.

Všechny komponenty marketingového mixu jsou v lázeňství specifické a do jisté míry odlišné. Musí respektovat charakteristické rysy prostředí, kde se protíná svět cestovního ruchu s prvky medicíny. Najít rovnováhu právě v oblasti lázeňské turistiky není snadným úkolem a jeho zvládnutí ovlivňuje zásadním způsobem prosperitu celých lázeňských oblastí. Lázeňská zařízení musejí zároveň pružně reagovat na legislativní změny a bezprostředně implementovat nové strategie a poznatky k rozšíření svých obvyklých zdrojových trhů.

4.1.1 PRODUKT

Produktem v lázeňství je služba. *„Službu lze definovat jako činnost, kterou může nabídnout jedna strana druhé.“*²² Mezi základní charakteristiky, kterými se služba odlišuje od výrobku, patří její nehmotnost a nemožnost ji vlastnit. Zároveň služba vyžaduje interakci mezi zákazníkem a poskytovatelem dané služby.

²¹ BENEŠOVÁ, P., KRUISOVÁ, H. *Řízení subjektů zdravotně orientovaného cestovního ruchu*. Praha: Idea Servis, konsorcium, Jan Fischer, 2013. ISBN 978-80-85970-78-4.

²² VANÍČEK, J. KŘEŠŤAN, V. *Marketing cestovního ruchu*. VYSOKÁ ŠKOLA POLYTECHNICKÁ JIHLAVA. *Marketing cestovního ruchu*. S25 Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, 2006. Dostupné z: www.mmr.cz

Službou se rozumí soubor hmotných a nehmotných prvků obsahujících funkční, sociální a psychologické užítky nebo výhody. Služba obsahuje 3 prvky:

1. materiální prvky jsou hmotné složky, které službu doplňují nebo umožňují
2. smyslové požitky jako jsou třeba zvuky, vůně apod.
3. psychologické výhody nabídky, které jsou silně subjektivní

Služby v lázeňství dělíme na služby základní a doplňkové. Mezi základní spadají služby ubytovací, stravovací a léčebné a mezi doplňkové se řadí např. služby kulturně-společenské. V produktu lze, dle cílového segmentu, kombinovat všechny tyto služby nebo pouze některé z nich. Základním předpokladem pro tvorbu marketingového balíčku je v první řadě znalost potřeb a přání klientů, produkt musí být variabilní, zacílen na přesný segment a musí být vytvořen na základě informací zjištěných marketingovým šetřením. Služba si klade za cíl vybudování kvalitního vztahu zákazníka s poskytovatelem služby a navození stavu vzájemné důvěry a podpory výhodné spolupráce.

4.1.2 CENA LÁZEŇSKÝCH SLUŽEB

Cena je základním prvkem marketingového mixu a jako jediný nástroj přináší zisk. Cena, kterou zákazník hodnotí jako adekvátní, odráží jeho subjektivní vnímání a zhodnocení efektu, který od dané služby očekává. Zákazník posuzuje službu po stránce emocionální, kvality služby a prostředí, ve kterém celý proces probíhá a očekáváními, která zákazník má. Stanovení vyvážené ceny je složitý proces, kdy je třeba zohlednit mnoho faktorů. K nejdůležitějším aspektům patří cíle organizace, charakter nabízených služeb, náklady a intenzita konkurence na trhu. Rozhodnutí o cenové hladině jsou důležitá pro vnímání hodnoty a kvality služeb zákazníkem a mají rozhodující význam při budování image služby, proto je třeba zohlednit následující zvláštnosti cenových rozhodnutí. Cena ovlivňuje zákazníkovo očekávání kvality služby. Zároveň odráží další vlastnosti, jako je například expresní poskytnutí služby či sezónnost poptávky. Výrazný vliv na cenotvorbu má samozřejmě i značka a její pozice a vnímání na trhu. Hodnotu služby však zdaleka neurčuje cena, ale míra užítku, kterou konzumentovi přináší.

4.1.3 MÍSTO POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY A DISTRIBUCE V LÁZEŇSTVÍ

Místo poskytování služby v lázeňství je předem dané výskytem přírodních léčebných zdrojů, proto jeho lokaci nelze nikterak měnit. U těchto služeb dochází vždy k typu interakce, kdy zákazník přichází k poskytovateli, je proto nutné, pokusit se zajistit maximální možnou dostupnost lázeňského místa. Zároveň je třeba udělat místo maximálně atraktivní a zdůraznit výjimečnost dané lokality.

Distribuce je sled několika aktivit, jejichž cílem je přenést nabídku služeb lázeňských zařízení ke konečnému spotřebiteli. Ačkoli jsou služby nehmotné, existuje mnoho distribučních cest, které se běžně využívají. Distribuční cesta je soubor činností realizovaných za účelem vytvoření a udržení spojení mezi producentem služby a spotřebitelem.

Základní formy distribuce služeb jsou přímé a nepřímé. Mezi přímé formy distribuce se řadí přímý prodej individuálním klientům a prodej zdravotním pojišťovnám. Nepřímé formy distribuce využívají prodej pomocí mezičlánku mezi producentem služby a spotřebitelem. Tyto distribuční mezičlánky vytvářejí sítě organizací a jednotlivců, kteří zajišťují spojení mezi producentem služby a konzumentem a pečují o ně. Jejich úkolem jsou činnosti z oblasti obchodní, logistické a doplňkové činnosti, které celý proces podporují. Rozlišují se 3 typy nepřímé distribuce a to prostřednictvím obchodních prostředníků, obchodního zprostředkovatele a podpůrných distribučních mezičlánků. V oboru lázeňství je vhodné různé distribuční kanály kombinovat.

4.1.4 KOMUNIKACE A KOMUNIKAČNÍ MIX

Komunikace je stěžejní nástroj marketingového mixu, který užívá různých komunikačních metod a technik s cílem informovat, připomínat své značky a produkty, budovat pozitivní veřejné mínění o podniku a zejména ovlivňovat nákupní chování stávajících a potenciálních zákazníků.

Komunikační mix

Komunikačním mixem se rozumí kombinace komunikačních prostředků, které využije firma v rámci své strategie. Osobní prodej je prezentace služby při osobní komunikaci obchodníka s potenciálním kupujícím.

Reklama je placená forma neosobní masové komunikace, která probíhá prostřednictvím tisku, rozhlasu, televize, reklamních cedulí, plakátů, výloh apod. za účelem informovat široký okruh spotřebitelů a ovlivnit jejich kupní chování.

Podpora prodeje představuje dodatečné aktivity určené ke zvýšení atraktivity služeb a zájem o jejich koupi. Mohou být ve formě kuponů, soutěží, výherních loterií, dárkových předmětů, bezplatné ukázky služby apod.

Public relations má za úkol vyvolat kladné postoje k podniku a tím i k jeho produktům prostřednictvím pozitivních informací.

Přímý marketing je přímá adresná komunikace mezi zákazníkem a prodávajícím, která může probíhat např. formou direct mailu, telemarketingu, katalogového prodeje apod.

Internetová komunikace je v současnosti naprosto nezbytný a stěžejní způsob dorozumívání se s klienty. Každé lázeňské zařízení má své vlastní stránky, které musejí být pravidelně aktualizovány a slouží jako nejdostupnější a nejobsáhlejší zdroj informací. Jednou z nejnovějších forem je virální marketing, který je s internetem úzce spjat. Jedná se o vtipná či jinak zajímavá sdělení, která si uživatelé přeposílají sami prostřednictvím internetu a sociálních sítí. Aby bylo sdělení účelné, musí upoutat pozornost příjemce, zároveň musí být dobře srozumitelné, musí korespondovat s přáními a potřebami zákazníků a zároveň musí poskytovat adekvátní možnost jejich uspokojení.

Inzerce služeb má svá specifika, při kterých je třeba respektovat šest pravidel:

1. Poskytnout hmatatelné důkazy - jak už bylo několikrát řečeno, služba je nehmotná a zákazník tedy kupuje imaginární produkt, který je třeba náležitě přiblížit a do jisté míry "zhmotnit".
2. Dostatečně vysvětlit službu – v případě služby je vysvětlení problematičtější a je složité ji adekvátně vysvětlit. Proto je třeba využít hmotných atributů služby, aby mohla být lépe pochopena.
3. Kontinuita komunikace je důležitá pro udržení celistvosti služby.

4. Slibovat jen splnitelné – prodávaný produkt je pouhým příslibem, který musí korespondovat s možnostmi, které může společnost poskytnout.
5. Preference ústního podání – má velký význam pro možnost bezprostředně reagovat na zákazníka. U sofistikovaných služeb jeho význam výrazně stoupá.
6. Přímá komunikace zaměstnanců – většina služeb je úzce spjata s komunikací zákazníka se zaměstnanci, proto každý pracovník musí podporovat propagaci a jednat v zájmu firmy.²³

Hlavní cíle komunikace tvoří poskytování informací, zvýšení poptávky, diferenciací služby, zvýšení obratu a podtržení hodnoty služby. Optimalizace komunikačního mixu dosáhneme správnou kombinací vhodných komunikačních prostředků. Při jejich volbě je třeba respektovat několik neopomenutelných faktorů, kterými jsou druh trhu, podstata výrobku nebo služby, stádium životního cyklu výrobku, cena a disponibilní finanční zdroje a výběr komunikační strategie push nebo pull.

4.1.5 VZHLED A MATERIÁLNÍ PROSTŘEDÍ

Vzhled prostředí lázeňského hotelu a celého okolí má pro klienty klíčový význam. Zákazníci vnímají pobyt jako celkový zážitek, kdy je důležitý každý detail, který dokáže ovlivnit zákaznickou spokojenost s poskytnutou službou. Zejména zahraniční návštěvníci vyžadují perfektní vzhled prostředí, ve kterém chtějí trávit svůj čas. Také u nás se již začínají zvyšovat nároky na kvalitu, upravenost a estetiku prostředí vhodného pro odpočinek a relaxaci. Zvolený styl prostoru a atmosféra s ním spojená navodí náladu, která dokáže značně ovlivnit chování hosta.

Prvky materiálního prostředí:

Rozvržení prostoru je velice náročná činnost, kdy je potřeba spojit funkční, bezpečnostní a legislativní požadavky s estetickým efektem celého prostoru. Zařízení interiéru musí splňovat požadavky na funkčnost, na technické a technologické

²³ VANÍČEK, Jiří a Vladimír KŘEŠŤAN. VYSOKÁ ŠKOLA POLYTECHNICKÁ JIHLAVA. *Marketing cestovního ruchu*. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, 2006. Dostupné z: www.mmr.czs.28

uspořádání přístrojů a ostatního vybavení a zároveň nesmí dojít k narušení požadované atmosféry a příjemného vzhledu interiéru. Osvětlení je do jisté míry podřízeno bezpečnostním a legislativním nárokům, zároveň však do značné míry dokresluje atmosféru a vzhled prostředí. Barvy, jejich výběr a kombinace jsou velmi důležité výslednou atmosféru. Značení ve formě symbolů či označení je důležitý komunikační prvek v oblasti služeb, který by neměl narušit harmonii prostoru.

4.1.6 LIDÉ VE SLUŽBÁCH

Lidský faktor je bez nadsázky nejdůležitější složkou marketingového mixu služeb. Lidé ovlivňují do značné míry kvalitu služby a spokojenost zákazníka, je proto nutností do rozvoje lidských zdrojů investovat, je tedy nutné nejen správně vybírat zaměstnance, ale také je vzdělávat, motivovat a vést za základě interního marketingu. „*Srdcem každého lázeňského podniku by měly být „3I” - intelligence, informace, ideje - ty dodávají službě přidanou hodnotu.*”²⁴

Poskytování služeb probíhá většinou prostřednictvím lidí, kteří přicházejí do přímého kontaktu s klienty. Podle míry tohoto kontaktu a podílu na produkci společnosti, se zaměstnanci dělí do několika kategorií, a to na kontaktní pracovníky, koncepční pracovníky, obsluhující pracovníky a podpůrné pracovníky. Všichni zaměstnanci, kteří přicházejí do přímého kontaktu s hostem, formují tvář společnosti a značně ovlivňují zákaznické vnímání celého lázeňského zařízení a atmosféry, která je nedílnou součástí celého lázeňského pobytu. Nevstřícný a neochotný personál dokáže degradovat hodnocení kvality celého zařízení a naopak, pokud jsou zaměstnanci vlídní, milí a příjemní, klienti přehlédnou lečjaký nedostatek v poskytnuté službě. Nedílnou součástí, která značně ovlivní atmosféru, při které je služba poskytována, jsou samozřejmě také zákazníci. V případě služeb, které jsou konzumovány v přítomnosti dalších osob, ovlivňují všichni účastníci jejich kvalitu. Je proto nutné stanovit jistá pravidla chování v průběhu pobytu a dbát na jejich dodržování. Také ovlivňování

²⁴ BENEŠOVÁ, P., KRUISOVÁ, H. *Řízení subjektů zdravotně orientovaného cestovního ruchu*. Praha: Idea Servis, konsorcium, Jan Fischer, 2013. ISBN 978-80-85970-78-4.

vzájemných mezilidských vztahů a obrušování případných třecích ploch mezi hosty je v marketingu služeb na místě.

4.1.7 PROCESY V LÁZEŇSKÝCH SLUŽBÁCH

Procesy poskytování služeb ovlivňuje zejména neoddělitelnost služeb od poskytovatele služeb a od zákazníka a její zničitelnost. Proces služby je charakteristický kontaktem zákazníka se službou, ke kterému dojde v určitém specifickém časovém období.²⁵ „*Procesy poskytování služeb zahrnují mechanismy, postupy, úkoly, časové rozvrhy a činnosti, pomocí nichž je daná služba poskytována zákazníkovi. Jejich význam narůstá zejména u služeb, které nemohou být skladovány.*“²⁶ V procesu poskytování služby je třeba vyhledávat a hodnotit zejména možná kritická místa, která mohou v průběhu interakce služby a konzumenta nastat. Příčiny mohou být v selhání zaměstnanců nebo zařízení, které je při produkci služby využito. Po detekci slabých míst procesu připravují obvykle společnosti plány k jejich eliminaci a návrhy možných řešení, pokud by k selhání došlo. Součástí procesů je také řízení vztahů se zákazníky, které je v současnosti zcela zásadní a neodmyslitelnou součástí poskytování služeb. Současný klient nestojí o anonymní službu, ale vyžaduje individuální přístup a vytvoření blízkého a důvěrného vztahu s poskytovatelem služby.

²⁵ VAŠTIKOVÁ, M. *Marketing služeb. Efektivně a moderně*. Praha: Grada Publ. 2008.

²⁶ VANÍČEK, J., KŘEŠŤAN, V. VYSOKÁ ŠKOLA POLYTECHNICKÁ JIHLAVA. *Marketing cestovního ruchu*. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, 2006. Dostupné z: www.mmr.cz

5 MARKETINGOVÁ STRATEGIE

Cíle marketingu udávají vize, kam se chce společnost dostat a strategie je návod, jak se k danému cíli dostat. Výkladový slovník cestovního ruchu definuje tento pojem: „Marketingová strategie je ucelený způsob jednání organizace vůči zákazníkům, zahrnující orientaci na určité segmenty zákazníků, výběr marketingových nástrojů, marketingového mixu, způsobu marketingové komunikace (včetně distribučních kanálů, způsobu propagace, reklamy, cenové politiky atd.).”²⁷

Vytvoření marketingové strategie probíhá v několika fázích, které na sebe navazují. Každý element, který je zde zastoupený, má v celém procesu nepostradatelný charakter a plní svůj osobitý úkol. Jako první fázi lze uvést stanovení mise a podnikových cílů. Mise je posláním firmy, kterým se pokouší sdělit svému okolí, jakým směrem se chce ubírat a jakého cíle zamýšlí dosáhnout. Stanovení podnikových cílů umožňuje zhodnotit, zda je poslání úspěšné. Následuje druhá fáze, která spočívá ve zhodnocení situace formou auditů, analýz a odhadů klíčových předpokladů úspěšnosti marketingové strategie. Třetí fáze obnáší formulaci marketingové strategie, kdy se nejprve definují cíle, stanoví se prognóza výsledku a identifikují se alternativní cíle. Ve čtvrté fázi dojde již k samotné tvorbě marketingových programů, včetně jejich sledování, řízení a kontroly. Tvorba a řízení marketingové koncepce v lázeňství se sice řídí všeobecnými principy, ale některé aspekty specifické pro služby, jako je nemateriálnost výsledných produktů a integrace externího faktoru však vyžadují širší pojetí koncepce, které s sebou přináší určitou míru důvěry ve službu.

²⁷ ZELENKA, J., PÁSKOVÁ, M. *Výkladový slovník cestovního ruchu*. Kompletně přeprac. a dopl. 2. vyd. Praha: Linde Praha, 2012, ISBN 978-80-7201-880-2.S170

PRAKTICKÁ ČÁST

6 PEST ANALÝZA

Pro výzkum makrookolí a odhad dlouhodobých vlivů, které působí na podnikatelské prostředí v České republice slouží metoda PEST analýzy, která zohledňuje vlivy politické a legislativní, ekonomické, sociálně - kulturní a technologické. Právě tyto faktory je třeba v rámci dlouhodobých strategií sledovat a promítnout jejich působení do strategického plánování. Právě PEST analýza pomůže odhalit vnější vlivy, které na společnost přímo působí a nelze je žádným způsobem ovlivnit. Stává se proto neodmyslitelnou součástí marketingového plánování a značně promlouvá do složení marketingového mixu a formulace cílů podniku.

6.1 POLITICKÉ A LEGISLATIVNÍ FAKTORY

Politické a legislativní faktory zcela zásadním způsobem ovlivňují fungování lázeňských zařízení. Významný vliv má členství ČR v EU, která poskytuje možnosti čerpání dotací z Evropských fondů a podporuje rozvoj členských států. Františkovy Lázně vybudovaly za podpory evropských fondů velké, moderní a krásné bazénové centrum Aquaforum, které je největším akvaparkem českých lázní a zásadním způsobem zvýšilo atraktivitu těchto lázní.

Schengenský prostor, jehož je ČR součástí, značně usnadňuje pohyb zahraničních návštěvníků, čímž se stáváme mnohem dostupnější destinací pro hosty z členských zemí Evropské unie, které jsou součástí právě tohoto prostoru.

Směrnice Evropského Parlamentu a Rady 2011/24/EU ze dne 9. března 2011 o uplatňování práv pacientů v přeshraniční zdravotní péči přináší pacientům možnost vycestovat za léčbou po celém území EU, kterou pacientova zdravotní pojišťovna proplatí do výše, za kterou jsou stejné úkony hrazeny v domovské zemi. České zdravotnictví má v Evropě vynikající pověst, naši lékaři jsou vnímáni jako odborníci a péče v českých zdravotnických zařízeních je finančně dobře dostupná.

Vliv na cestovní ruch ve Františkových Lázních má také probíhající rusko-ukrajinská krize, která hluboce zasáhla ruský cestovní ruch a výjezd ruských turistů, kteří si západočeský region značně oblíbili.

Vláda počátkem roku 2013 projednala novou Konceptci státní politiky cestovního ruchu v České republice na období 2014 – 2020, která má za cíl ovlivnit příjezdový cestovní ruch. „*Koncepce přináší zvýšení konkurenceschopnosti cestovního ruchu. Cílem je udržení ekonomické výkonnosti cestovního ruchu a jeho další rozvoj. Výsledkem aplikace nové strategie bude vytvoření chybějícího systému řízení cestovního ruchu včetně jeho dlouhodobého financování. CzechTourism se nyní bude prioritně orientovat na podporu příjezdového cestovního ruchu a to především na trhy Ruska, Číny a Latinské Ameriky.*“²⁸

Legislativní úprava je velmi důležitým aspektem a lázeňská zařízení na ní musí pružně reagovat. Právě úprava zákonů a vyhlášek souvisejících s lázeňstvím zásadním způsobem mění tvář českého lázeňství.

Zákon č. 369/2011Sb. kterým se mění zákon č. 48/1997 Sb., o veřejném zdravotním pojištění a o změně a doplnění některých souvisejících zákonů ve znění pozdějších předpisů. Vyhláška č. 267/2012 Sb., o stanovení Indikačního seznamu pro lázeňskou léčebně rehabilitační péči o dospělé, děti a dorost zamíchala rozhodujícím způsobem podobou českého lázeňství. Zákon č. 164/2001 Sb., o přírodních léčivých zdrojích, zdrojích přírodních minerálních vod, přírodních léčebných lázních a lázeňských místech a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů. Vyhláška 99/2012 Sb., o požadavcích na minimální personální zabezpečení zdravotních služeb. Vyhláška 102/2012 Sb., o hodnocení kvality a bezpečí lůžkové zdravotní péče. Vyhláška 92/2012 Sb., o minimálních požadavcích na technické a věcné vybavení zdravotních zařízení.

6.1.1 DAŇOVÁ POLITIKA

Daňová politika je další aspekt, který není možné v podnikání přehlížet. Značný problém pro lázeňská zařízení představují neustálé změny ve výši DPH, které specifikuje zákon č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty. Od roku 1993 prodělala

²⁸ Zdroj: Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, Regionální rozvoj a cestovní ruchu. Dostupné z <<http://www.mmr.cz/cs/Podpora-regionu-a-cestovni-ruch/Cestovni-ruch>> [cit. 2014-02-28]

sazba DPH několik změn, na které musely firmy pružně reagovat. Poslední změna v této oblasti daňového zatížení nastala roku 2015, kdy vznikla druhá snížená sazba DPH ve výši 10%. Další změny ve výši DPH jsou plánovány na rok 2016.

První snížená sazba DPH se v lázeňství uplatňuje zejména u ubytovacích služeb, potravin včetně nealkoholických nápojů, zdravotních a sociálních služeb, zdravotnických prostředků, ortopedických pomůcek, vodného a stočného a tepla. Stravovací služby však patří do základní sazby daně. Do druhé snížené sazby DPH spadají například upravené mlýnské výrobky určené k přípravě potravin při celiakii.

Tabulka 10 Vývoj sazeb DPH v ČR

Období	Základní sazba DPH	Snížená sazba DPH
1. 1. 1993 – 31. 12. 1994	23 %	5 %
1. 1. 1995 – 30. 4. 2004	22 %	5 %
1. 5. 2004 – 31. 12. 2007	19 %	5 %
1. 1. 2008 – 31. 12. 2009	19 %	9 %
1. 1. 2010 – 31. 12. 2011	20 %	10 %
1. 1. 2012 – 31. 12. 2012	20 %	14 %
1. 1. 2013-31.12.2014	21 %	15 %
Od 1.1.2015	21%	10 a 15%

Zdroj <http://www.podnikatel.cz/>

6.2 EKONOMICKÉ VLIVY

Ekonomické vlivy jsou další oblastí, která významně promlouvá do podnikatelského prostředí a to jak na národní úrovni, tak i v celosvětovém měřítku, což dokládá např. nedávná celosvětová finanční krize, jejíž následky se nevyhnuly téměř žádné zemi a která paralyzovala bezmála celý svět.

*„Český finanční trh byl výkyvy na globálních finančních trzích rovněž zasažen, nicméně ve srovnání s rozvíjejícími se ekonomikami výrazně méně. Rizika pro finanční stabilitu se i přes nepříznivý vývoj ekonomické aktivity od jara 2013 téměř nezměnila a lze je nadále hodnotit jako převážně nízká.“*²⁹ Ze zprávy o finanční stabilitě, kterou pravidelně vydává ČNB, vyplývá, že je česká ekonomika relativně stabilní a přestože není stále dostatečně výkonná, nemusí se obávat větších výkyvů, které by měly závažnější dlouhodobé negativní dopady.

Mezi ekonomické faktory, kterými se řídí prognózy ekonomického prostředí, se řadí např. měnový kurz, míra nezaměstnanosti, inflace, míra HDP apod. Nejběžnějším ukazatelem ekonomického výkonu je hodnota hrubého domácího produktu. HDP v ČR zaznamenával stabilní růst, ovšem v roce 2007 se začaly projevovat první indicie světové ekonomické krize formou stagnace růstu hrubého domácího produktu. Poté začal meziroční růst výrazně klesat a k největšímu propadu došlo v roce 2009. Dnes je světová ekonomická krize sice již na ústupu, ovšem její následky stále ještě přetrvávají, což dokládá mimo jiné tempo růstu HDP, které se doposud ještě nepodařilo restartovat a ekonomiku opět dostatečně oživit.

²⁹ http://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/financi_stabilita/zpravy_fs/fs_2013-2014/fs_2013-2014_shrnuti.pdf

Tabulka 11 Vývoj HDP

Rok	2005	2006	2007	2008	2009
Meziroční růst HDP v %	6.3 %	6,8%	6.1 %	2.5 %	-4.1 %

Rok	2010	2011	2012	2013
Meziroční růst HDP v %	2.2 %	1.7 %	-1.2 %	-0.9 %

Zpracováno ze statistiky ČSÚ

Prognóza budoucího vývoje HDP dle České národní banky je lehce optimistická, založená na faktu odeznívající ekonomické krize. Očekává se stabilní meziroční nárůst reálného HDP, který by měl dosáhnout v roce 2015 míry 2,6% a v roce 2016 by měla hodnota prolomit hranici 3,0%.

Tabulka 12 Meziroční růst reálného HDP

ukazatel	rok	ve výši
meziroční růst reálného HDP	2014	2,3%
	2015	2,6%
	2016	3,0%

Zdroj: ČSÚ

Inflace

Míra inflace je v České republice relativně nízká. Větší výkyv inflace směrem nahoru byl zaznamenán roku 2008, jako reakce na změnu snížené sazby DPH z 10% na 14%. V roce 2014 dosáhla inflace velice nízké hladiny 0,4%, která je za poslední desetiletí nejnižší.

Tabulka 13 Míra inflace

Rok															
99	00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14
2,1	3,9	4,7	1,8	0,1	2,8	1,9	2,5	2,8	6,3	1,0	1,5	1,9	3,3	1,4	0,4

Zdroj: http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/mira_inflace

Prognóza vývoje inflace ČNB pro rok 2015 je velice příznivá. Odborníci očekávají pokračující trend velice nízkého růstu míry inflace, který by měl dosáhnout pouze na úroveň 0,1%.

Tabulka 14 Prognóza vývoje inflace

ukazatel	1/15	2/15	3/15
meziroční přírůstek indexu spotřebitelských cen	0,1%	0,0%	0,1%

Zdroj: ČNB

Prognóza vývoje inflace pro rok 2016 je stále optimistická. Předpokládá se sice mírný nárůst, ale v prvním čtvrtletí pouze do výše 1,1% a ve druhém čtvrtletí jen do výše 1,6%.

Tabulka 15 Prognóza inflace pro rok 2016

ukazatel	horizont	ve výši
měnověpolitická inflace	1. čtvrtletí 2016	1,1%
	2. čtvrtletí 2016	1,6%

Zdroj: ČNB

Nezaměstnanost

Počet nezaměstnaných je v České republice stabilně nízký a udržuje se na poměrně mírné úrovni. Počet nezaměstnaných byl maximální v roce 2000, kdy míra nezaměstnanosti atakovala hranici 8,8%. Obecná míra nezaměstnanosti má v České republice klesající trend, v roce 2014 spadla na 5,7 %, což je od roku 2009 nejnižší hodnota. Prognóza dalšího vývoje nezaměstnanosti je příznivá, očekává se setrvalý klesající trend počtu lidí bez práce.

Graf 1 Míra nezaměstnanosti

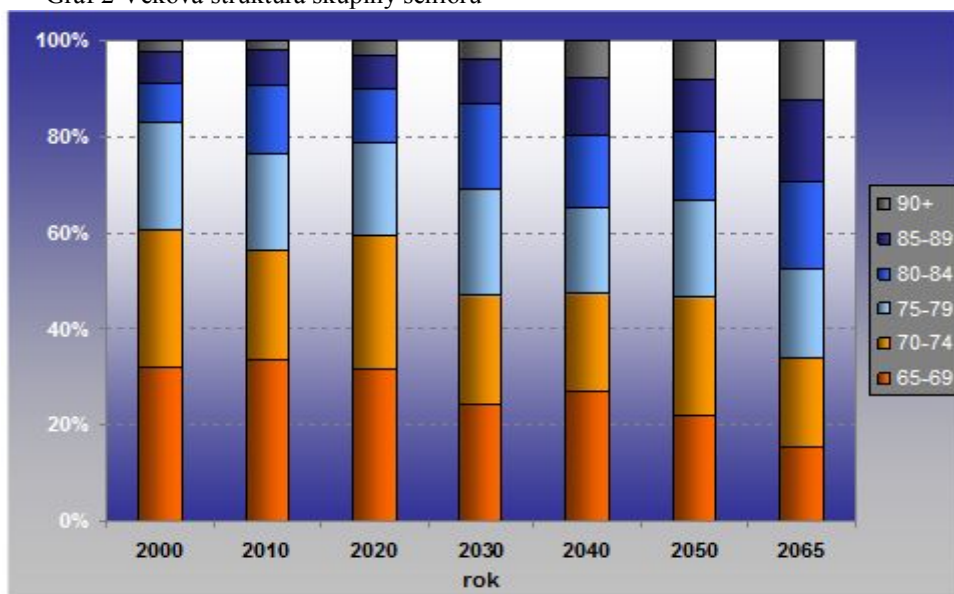


Zdroj: ČSÚ

6.3 SOCIÁLNĚ-KULTURNÍ FAKTORY

Sociálně - kulturní faktory se zdají být při analýze makrookolí okrajovou záležitostí, ovšem právě tyto aspekty sehrávají v podnikatelském prostředí významnou úlohu. Věková struktura obyvatel se v současnosti zásadně mění, ve společnosti se výrazně zvyšuje poměr seniorů, který bude i nadále stále narůstat. Podle prognóz ČSÚ se očekávají i podstatné změny uvnitř skupiny samotných seniorů, kde se odhaduje významný růst věkové kategorie nad 80 let. Zároveň budou senioři mnohem aktivnější do vyššího věku. Již dnes více seniorů žije čínorodým stylem, více pečují o svůj fyzický i psychický zdravotní stav, bojují proti sociální izolaci a věnují se svým zájmům a zálibám. Tyto trendy se netýkají pouze obyvatel České republiky, ale samozřejmě i zahraničních seniorů, kteří navíc disponují lepším finančním zázemím, což umožňuje mnohem větší volnost při výběru volnočasových aktivit. Aktivní životní styl v seniorském věku je v zahraničí tradičně zakořeněn a lidé důchodového věku mnohem více cestují, pečují o svůj zdravotní stav a aktivně se snaží udržet se v dobré fyzické a psychické kondici. Další výhodou seniorského věku je časová flexibilita. Lidé již pobírají starobní důchod a nejsou proto omezovali pracovními povinnostmi. Z tohoto důvodu také často využívají pobytů mimo sezónu, které bývají často finančně mnohem výhodnější.

Graf 2 Věková struktura skupiny seniorů



Zdroj: ČSÚ

Vzrůstající životní úroveň

V posledních letech značně vzrostla životní úroveň obyvatelstva, která má podstatný vliv na změny preferencí a životního stylu. Mezi priority se zařadily aspekty jako je zdravý způsob života a udržování se v dobré kondici, cestování, získávání informací apod. Na druhou stranu, dnešní doba klade na lidi mnohem vyšší nároky, často jsou vystaveni vysoké hladině stresu a pracovní zatížení je psychicky vyčerpávající, je proto nezbytné pečovat o svůj duševní stav a věnovat dostatek času kvalitnímu odpočinku a účinné relaxaci.

6.4 TECHNOLOGICKÉ FAKTORY

Poslední léta jsou charakteristická dynamickým vývojem technologií a jejich zpřístupněním široké veřejnosti. Pod vlivem těchto radikálních změn vznikl nový typ zákazníka, který se vyznačuje snadným přístupem k informacím a vysokou mírou jejich využití v rozhodovacích procesech. Významnou roli dnes hraje internet, který podstatně zasáhl do podoby služeb. V současnosti je nejdůležitějším komunikačním prostředkem a žádné konkurenceschopné zařízení nemůže jeho přítomnost ignorovat. Důležitou úlohu přebírají také mobilní komunikační prostředky, jako jsou smartphony či tablety, které umožňují svým uživatelům permanentní přístup k informacím a stálé spojení. Tyto trendy je nutné nejen respektovat, ale také následovat. Celodenní přístup k informacím se stává běžným požadavkem současných lidí a konkurenceschopný podnik musí umět tyto informace poskytnout.

Podrobná analýza makrookolí podniku je velice důležitá a přiblíží řadu potřebných ukazatelů, které jsou pro další strategické plánování zcela nezbytné. Pro kvalitní zpracování plánů je však nutné doplnit tyto informace také o řadu údajů přímo o společnosti samotné. Pro tyto účely se užívá mnoho různých metod, mezi které patří také situační analýza společnosti.

7 SITUAČNÍ ANALÝZA SPOLEČNOSTI FRANTIŠKOVY LÁZNĚ A.S.

Situační analýza je metoda, která pomůže zmapovat současný stav společnosti Lázně Františkovy Lázně a.s. Pro účely práce jsou podstatné především faktory, které jsou součástí marketingové strategie nebo s ní úzce souvisejí a ovlivňují ji. Situační analýza detekuje silné a slabé stránky těchto jednotlivých aspektů a potažmo i celého podniku a slouží jako stěžejní informace pro zhodnocení situace v níž se lázně v současnosti nacházejí. Situační analýza zároveň poskytuje vhodné výchozí informace, které pomohou při určení dílčích cílů i celé následné strategie. Lázeňství prochází v posledních letech zásadní transformací a nyní je pro další setrvání jednotlivých zařízení na trhu a následný rozvoj stěžejní, jaká udělají strategická rozhodnutí a jaký směr se rozhodnou následovat. Vzhledem k restriktivním omezením vlády, spolu se stále modernějšími a sofistikovanějšími terapeutickými metodami a změnou životního stylu současných generací, již nikdy nebude mít lázeňství stejnou podobu, jako doposud.

Tabulka 16 Lokalita lázeňského zařízení

Lokalita lázeňského zařízení	
Silné stránky:	Slabé stránky:
<ul style="list-style-type: none">dobrá dopravní dostupnost z Prahy přibližně 2 hodiny, pravidelná linka vlaku Super City Pendolino a autobusu	<ul style="list-style-type: none">periferní poloha v rámci České republiky
<ul style="list-style-type: none">možnost využít letiště Karlovy Vary, které zajišťuje pravidelné letecké linky především s Ruskem	<ul style="list-style-type: none">oblast specializovaná výhradně na lázeňství
<ul style="list-style-type: none">bezprostřední vzdálenost od hranic s Německem	

Zdroj: Vlastní zpracování podle <http://www.franzensbad.cz/>

Lokalita Františkových Lázní je sice v rámci naší republiky periferní, přesto má velký potenciál, který přináší zejména dobrá dostupnost pro návštěvníky ze sousední Spolkové republiky Německo. Také moderní dopravní prostředky, jako je třeba spojení vlakem Pendolino nebo využití letecké dopravy, stírá nevýhodnou polohu tohoto zařízení.

Tabulka 17 Ubytování

Ubytování	
Silné stránky:	Slabé stránky:
<ul style="list-style-type: none"> • velká kapacita ubytovacího zařízení, celkem 12 lázeňských hotelů 	<ul style="list-style-type: none"> • chybí luxusní ubytovací kapacity v kategorii pětihvězdičkového ubytování
<ul style="list-style-type: none"> • široká škála kategorií ubytování od třídy economy přes superior po luxusní mezonetové apartmá 	<ul style="list-style-type: none"> • v hotelech chybí klimatizace
<ul style="list-style-type: none"> • hotelová restaurace téměř v každé budově 	<ul style="list-style-type: none"> • pokoje nejsou uzpůsobeny zvláštnostem specifických skupin např. arabské klientely
<ul style="list-style-type: none"> • téměř všechny pokoje mají vlastní koupelnu a WC 	<ul style="list-style-type: none"> • nedostatek bezbariérových prostor vhodných pro vozíčkáře
<ul style="list-style-type: none"> • téměř všechny pokoje mají pěkný výhled 	
<ul style="list-style-type: none"> • ve většině hotelů je výtah 	
<ul style="list-style-type: none"> • WI-FI připojení je k dispozici v každé lázeňské budově 	

Zdroj: Vlastní zpracování podle <http://www.franzensbad.cz/>

Ubytování ve Františkových Lázních je poměrně kvalitní a příjemné a je zajištěno ve 12 lázeňských domech, které jsou zrekonstruované a nabízí širokou škálu kategorií. Ačkoli chybí luxusní ubytovací kapacity, pro segmenty střední a vyšší střední třídy je naprosto vyhovující. Na nabídce pro náročné zákazníky či specifické skupiny klientů je třeba ještě značně pracovat.

Tabulka 18 Stravování

Stravování	
Silné stránky:	Slabé stránky:
<ul style="list-style-type: none"> • restaurace téměř ve všech hotelech 	<ul style="list-style-type: none"> • chybí luxusní restaurace
<ul style="list-style-type: none"> • zajištění plné penze 	<ul style="list-style-type: none"> • málo možností výběru stylu kuchyní
<ul style="list-style-type: none"> • široká škála dietních jídel 	<ul style="list-style-type: none"> • nerespektuje zvláštnosti zahraniční klientely např. z arabských oblastí
<ul style="list-style-type: none"> • kvalitní a chutná strava 	
<ul style="list-style-type: none"> • dostatečné množství kaváren 	

Zdroj: Vlastní zpracování podle <http://www.franzensbad.cz/>

Stravování je zajištěno v jednotlivých hotelech, pouze klienti ubytovaní v dvouhvězdičkových lázeňských domech Royal, Radbuza, Otava a Jesenius dochází na stravu do hotelu Pawlik. Hosté mají také možnost využít několika restaurací v areálu lázní, které však nejsou součástí žádného z hotelů. Při přípravě stravy zde respektují dietetická specifika a pacienti, kteří mají předepsanou dietu jako součást léčby, zde dostávají stravu připravenou na základě požadavků stanovených typem této diety.

Tabulka 19 Léčebně-rehabilitační služby

Léčebně-rehabilitační služby	
Silné stránky:	Slabé stránky:
<ul style="list-style-type: none"> • dobrá odborná úroveň lékařů a dalšího zdravotnického personálu 	<ul style="list-style-type: none"> • nedostatečně atraktivní prostory, ve kterých probíhají léčebné procedury
<ul style="list-style-type: none"> • tradiční a účinné léčebné programy 	<ul style="list-style-type: none"> • léčebné procedury se provádějí pouze do 15 hodin
<ul style="list-style-type: none"> • léčebné oddělení s lékařem téměř v každém hotelu 	<ul style="list-style-type: none"> • chybí zázemí a stálá lékařská služba pro pacienty bezprostředně po operaci
<ul style="list-style-type: none"> • široká škála indikací 	
<ul style="list-style-type: none"> • kvalitní a prověřené přírodní léčebné zdroje 	

Zdroj: Vlastní zpracování podle <http://www.franzensbad.cz/>

Léčebná a rehabilitační péče probíhá v prostorech, které nevypadají příliš moderně a esteticky a potřebují rekonstrukci. Přesto je zdejší léčebná péče vnímána velice příznivě. Dalším nedostatkem je značné omezení provozní doby, ve které procedury probíhají. Většina procedur probíhá maximálně do 15 hodin, a to je někdy pro pacienty značně omezující a nemají možnost si procedury více rozvrhnout.

Tabulka 20 Doplnkové služby

Doplňkové služby	
Silné stránky:	Slabé stránky:
<ul style="list-style-type: none"> největší akvapark českých lázní 	<ul style="list-style-type: none"> nedostatečná nabídka wellness a relaxačních procedur
<ul style="list-style-type: none"> bohatá nabídka kulturního programu přímo v areálu lázní 	<ul style="list-style-type: none"> chybí služby zaměřené na mladé lidi
<ul style="list-style-type: none"> široké spektrum volnočasových aktivit 	<ul style="list-style-type: none"> málo možností k nakupování
<ul style="list-style-type: none"> kadeřnictví, manikúra, pedikúra 	
<ul style="list-style-type: none"> služba praní a žehlení prádla 	
<ul style="list-style-type: none"> půjčovna jízdních kol a nordic walking holí 	
<ul style="list-style-type: none"> knihovna a čítárna 	

Zdroj: Vlastní zpracování podle <http://www.franzensbad.cz/>

Doplňkové služby jsou dobře vnímány zejména staršími klienty, pro které je nabídka poměrně pestrá. Možnost vyžití a služby pro mladé nejsou moc zajímavé a rozhodně nejsou důvodem, proč by se do Františkových Lázní rozhodli jet. Také nabídka wellness pobytů není příliš pestrá, což ovšem koresponduje se snahou lázní udržet si image léčebných lázní. Wellness programy v tomto zařízení plní pouze úlohu ochutnávky lázeňských služeb, po kterých by měl následovat klasický léčebný program.

Tabulka 21 Komunikace

Komunikace	
Silné stránky:	Slabé stránky:
<ul style="list-style-type: none"> • atraktivní vzhled propagačních materiálů 	<ul style="list-style-type: none"> • nedostatečná prezentace u odborné veřejnosti
<ul style="list-style-type: none"> • umístění tištěné reklamy v novinách a časopisech a reklamních bannerů na internetu 	<ul style="list-style-type: none"> • nezacílení marketingové komunikace na konkrétní segmenty
<ul style="list-style-type: none"> • informování klientů lázní o novinkách prostřednictvím direct mailů 	<ul style="list-style-type: none"> • příliš mnoho informací na reklamních materiálech, které se tím stávají nepřehledné a je pro zákazníka těžké se v nich orientovat

Zdroj: Vlastní zpracování podle <http://www.franzensbad.cz/>

Komunikace probíhá převážně nepřímou formou, hojně zde využívají propagačních materiálů, které vypadají velice hezky a profesionálně. Materiály obsahují nejen velké množství fotek z lázeňského zařízení, ale bohužel i nepřehledné množství informací, díky kterým se letáky a brožury stávají značně nepřehledné. Komunikace s odbornou veřejností je nedostatečná, zcela chybí kontakt s lékaři, který je pro léčebné lázně klíčový. Předávání informací přímo specialistům, kteří léčebnou péči předepisují a získávání informací z terénu má v marketingu lázeňského zařízení nezastupitelnou úlohu. Velice dobře však v tomto zařízení funguje komunikace s klienty lázní, kteří jsou i po ukončení pobytu pravidelně informováni o dění v lázních a dostávají nabídky pobytů, které jsou jim šity na míru.

Tabulka 22 Lidé

Lidé	
Silné stránky:	Slabé stránky:
<ul style="list-style-type: none"> • profesionální zdravotnický personál 	<ul style="list-style-type: none"> • nedostatečná jazyková vybavenost
<ul style="list-style-type: none"> • příjemný a ochotný personál poskytující služby, 	<ul style="list-style-type: none"> • nízká časová flexibilita pracovníků
<ul style="list-style-type: none"> • zaměstnanci jsou upravení a působí seriózním dojmem 	<ul style="list-style-type: none"> • zaměstnanci jsou příliš zatíženi rutinou, chybí inovativní přístup

Zdroj: Vlastní zpracování podle <http://www.franzensbad.cz/>

Zaměstnanci v těchto lázních působí velice profesionálně a jejich jednání je velmi vstřícné a silně orientované na zákazníka. Jsou ochotní a velmi dobře zvládají své pracovní pozice. Pouze jazyková vybavenost zaměstnanců není dostatečná, aby uspokojila potřeby zákazníků z ostatních zemí světa a poskytla tím možnost dalšího expandování na zahraniční trhy a to i mimo Evropu. Základním jazykem, kterým zaměstnanci přicházející do přímého kontaktu s klienty hovoří je přirozeně německý jazyk, který má již na tomto území historicky svou tradici a významné využití díky relativně vysokému počtu německých hostů.

Tabulka 23 Prostředí

Prostředí:	
Silné stránky:	Slabé stránky:
<ul style="list-style-type: none"> • převážně zrekonstruované historické lázeňské domy 	<ul style="list-style-type: none"> • špatné značení, pacienti se bez mapky hůře orientují
<ul style="list-style-type: none"> • příjemné prostředí evokující prvorepublikovou atmosféru 	
<ul style="list-style-type: none"> • rozlehlé upravené parky a bohatá zeleň v bezprostřední blízkosti hotelů 	
<ul style="list-style-type: none"> • příjemná a klidná atmosféra v celém lázeňském areálu 	
<ul style="list-style-type: none"> • rovinatý terén vhodný pro seniory a pacienty s omezenou hybností 	

Zdroj: Vlastní zpracování podle <http://www.franzensbad.cz/>

Místo je velice pěkné a dobře udržované, hojně obklopené zelení a vyznačuje se rovinatým terénem vhodným pro segment seniorů a pacientů s poruchami hybnosti. Atmosféra klidného prvorepublikového městečka umístěného uprostřed přírody přispívá k veliké oblibě tohoto lázeňského místa. Jediným nedostatkem je špatné značení pěších komunikací, které způsobuje některým pacientům problémy s orientací a nutí je, alespoň zpočátku pobytu, mít stále u sebe mapu areálu, která jim pomáhá při procházkách v zahradě nebo při přesunu na některé léčebné procedury či do hotelové restaurace, knihovny apod.

Tabulka 24 Struktura zákazníků

Struktura zákazníků:
klienti tuzemských zdravotních pojišťoven cca 40%
samoplátci ze SRN cca 40%
čeští samoplátci cca 15%
samoplátci z ostatních zemí (Rusko, Rakousko) cca 5%

Zdroj: Vlastní zpracování podle <http://www.franzensbad.cz/>

V současnosti tvoří ve Františkových Lázních majoritní část klientů hosti z České republiky a ze Spolkové republiky Německo, kteří do tohoto zařízení jezdí již tradičně. Podíl hostů z ostatních zemí je naprosto minimální a jejich nárůst je prozatím velice pomalý.

Společnost Lázně Františkovy Lázně a.s. má veliký potenciál a při správném vedení může patřit mezi nejvýznamnější lázeňská zařízení nejen na národní a evropské úrovni, ale i v celosvětovém měřítku. Právě prostředí Františkových Lázní a klidná atmosféra vybízející k relaxaci a odpočinku propůjčuje těmto lázním osobitý a nezaměnitelný ráz, který je největší konkurenční výhodou tohoto zařízení.

Situační analýza poskytuje velké množství informací, které jsou pro plánování nezbytné. Pro vytvoření kvalitního plánu, který bude odrážet skutečný, aktuální stav a příležitosti společnosti a eliminovat možná rizika, jsou však nezbytné ještě interní informace, které odhalí některé skryté aspekty, které nejsou ve společnosti zcela zřetelné. Právě pro tyto účely je vhodná metoda hloubkového interview, kdy odpovědi na cílené otázky doplní informace získané analytickými metodami.

8 HLOUBKOVÉ INTERVIEW

Pro vytvoření celkového obrazu současného stavu společnosti Lázně Františkovy Lázně a.s. posloužily interní informace z této společnosti, které poskytly vedoucí marketingového a obchodního oddělení a ochotně zodpověděly několik otázek. Dvouhodinové interview proběhlo 23.5.2014 v kavárně Louvre v Praze a navazovalo na prohlídku lázeňského areálu ve Františkových Lázních a setkání s lékaři a zdravotnickými pracovníky těchto léčebných lázní.

1. Jak se ve Františkových Lázních projevil vliv nového indikačního seznamu z roku 2012?

„Změny indikačního seznamu se začaly projevovat ještě před jeho schválením, které provázely nebyvalý mediální zájem a mnohé informace byly mylně interpretovány. Na základě těchto dezinformací se někteří lékaři obávali předepisovat lázně a mnoho pacientů získalo dojem, že na ně již nemají nárok. Takže mírný propad návštěvnosti jsme zaznamenali již v průběhu roku 2012. Zásadní události následovaly v posledním kvartálu roku 2012, kdy došlo k výraznému poklesu zhruba o 15%. Následující rok se ztráta pacientů ještě mnohem víc prohlubovala a i přes veškeré naše snahy, prolomila hranici 45%.“

Změna indikačního seznamu vedla v tomto lázeňském zařízení k razantnímu snížení hostů, kteří přijížděli na komplexní nebo příspěvkovou lázeňskou léčbu na návrhy lékařů.

2. Jaké měl pokles pacientů důsledky?

„Samozřejmě méně peněz. Museli jsme přistoupit k úsporám. Některé lázeňské domy jsme po odstávce na přelomu roku již neotevřeli. Pozastavili jsme projekt rekonstrukce lázeňských domů, která do té doby průběžně probíhala a omezili jsme tyto aktivity pouze na nezbytné činnosti, které byly již ve fázi rozpracování nebo jsou pro celkovou úpravu a vzhled lázní a nejbližšího okolí nutné. Také jsme byli nuceni zeštíhlit zaměstnaneckou základnu. Nedošlo naštěstí k masovému propouštění, ale s několika zaměstnanci jsme se bohužel museli rozloučit.“

Pokles lázeňských hostů vedl ve Františkových Lázních k omezení příjmů a tím i k nutnosti úspor, které výrazně zpomalily rekonstrukci lázeňských domů a další rozvoj

celého areálu. Také došlo k propouštění lázeňského personálu, což vedlo ke zvýšení nezaměstnanosti v západočeském kraji.

3. Jakým způsobem jste se pokusili získat zákazníky opět?

„Začali jsme organizovat edukační semináře pro klienty, kde jsme jim vysvětlovali, kdy mají nárok na komplexní lázeňskou péči a kdy na příspěvkovou, jak často mohou pojišťovnou hrazenou péči opakovat, jakým způsobem si mají o lázně žádat a k jakým lékařům si mají pro návrhy chodit. Na této edukaci se účastnili i naši lékaři, kteří pacientům zdůrazňovali přínosy lázeňské léčby. Zároveň jsme informovali praktické lékaře, že mohou lázeňskou péči stále předepisovat. Pro tuto aktivitu jsme zvolili metodu telemarketingu a lékařům v naší databázi jsme zaslali tištěné informační a propagační materiály.

Navíc jsme zahájili intenzivnější propagaci lázní v tisku a na internetu, a to jak v České republice, tak i v sousedním Německu, se snahou získat pro své lázně samopláteckou klientelu z obou těchto států.

Také se snažíme rozšiřovat spolupráci s cestovními kancelářemi, přes které k nám přijíždějí zejména zahraniční zákazníci.”

Snížení návštěvnosti se ve Františkových Lázních snažili řešit zejména edukací potenciálních pacientů a předáváním informací praktickým lékařům. Také zaměřili více marketingových aktivit na klienty ze sousedního Německa.

4. Co tyto aktivity lázním přinesly?

„Jediný pozitivní efekt jsme zaznamenali u klientů z Německa, kterým jsme nabídli zvýhodněné programy a jejich počet se lehce navýšil. Většina z nich jsou senioři, kteří upřednostňují mimo sezónu za zvýhodněnou cenu a jezdí v průměru na dva týdny. Navázali jsme spolupráci s několika kluby seniorů v Německu, kterým jsme předložili výhodnější nabídku na seniorské preventivní programy a ti si nyní sami organizují zájezdy k nám do lázní a přijíždějí pravidelně i několikrát ročně.

Na druhou stranu došlo v Karlových Varech k velkému odlivu ruských turistů a tuto ztrátu se snaží kompenzovat právě z řad německých návštěvníků, které se snaží získat pro svá lázeňská zařízení. Je proto velice obtížné samotné udržení stávající klientelské základny a musíme se hodně snažit, abychom byli dostatečně konkurenceschopní.

Přednášky pořádané pro potenciální pacienty na křížkové pobyty zřejmě velký efekt nepřinesly. Rozhodně jsme nezaznamenali změnu v počtu příchozích návrhů z

pojišťoven. To samozřejmě svědčí i pro obdobný efekt metod, které byly cíleny na lékaře. Objektivně musím přiznat, že tyto snahy zřejmě vyšly na prázdno a očekávaný pozitivní efekt nám nepřinesly. Toto období je pro nás velice obtížné a zatím stále hledáme další příležitosti.”

Marketingové aktivity zaměřené na německé seniory měly očekávaný efekt a zájem těchto klientů o Františkovy Lázně se zvýšil. Oproti tomu edukaci českých klientů zdravotních pojišťoven a informování praktických lékařů hodnotí vedoucí marketingového oddělení jako zcela neefektivní. V oblasti získávání klientů zdravotních pojišťoven musí teprve společnost Lázně Františkovy Lázně a.s. najít správný směr.

5. Jakými prostředky se snažíte porazit konkurenci?

„Kromě toho, že se snažíme dbát na to, aby veškerý náš personál byl milý, vstřícný a empatický, tak každého zaměstnance důkladně školíme a vedeme, aby perfektně a profesionálně zvládal svoji práci. Klienti z řad samoplátců jsou mnohem náročnější než pacienti na pobytech hrazených pojišťovnami, proto se opravdu snažíme maximalizovat kvalitu služeb na všech úsecích. Proto jsme také přijali normy ISO 9001:2008, které skýtají jistou záruku vysokého standardu našich služeb. Dále se snažíme vymýšlet stále atraktivní program, aby se u nás host nemohl nudit. Pořádáme koncerty, divadelní představení, pravidelné promítání filmů, taneční večery a různé výlety do okolí.

V posledních letech jsme také zavedli možnost objednat si naše lázeňské taxi, které přiveze klienty z nádraží nebo přímo z jejich bydliště a to za velmi příznivé ceny.”

Ve Františkových Lázních si zcela uvědomují důležitost kvality poskytovaných služeb a význam vstřícného personálu, a právě tyto aspekty tvoří pilíře strategie pro boj s konkurencí. Vedení společnosti si plně uvědomuje, jakou váhu má spokojenost klientů.

6. Jaká je věková a národnostní struktura lázeňských hostů?

„Většina hostů v našich lázních je v seniorském věku, tzn. 60 let a více, je to přibližně 80% z celkového počtu návštěvníků. Občas se sice objeví mladý pacient, ale to je jen nepatrné procento a zbytek hostů je z kategorie středního věku. Co se týká národností, samozřejmě k nám jezdilo nejvíce hostů z České republiky, následovali je klienti z Německa. V současnosti se jejich poměry zhruba vyrovnaly. Dále k nám přijíždějí návštěvníci z Rakouska a Ruska, ale těch je opravdu zatím velice málo.”

Lázně Františkovy Lázně jsou atraktivním místem zejména pro kategorii seniorů a proto je většina marketingových aktivit cílena právě na tuto věkovou skupinu. Marketingové oddělení má sice snahy o rozšíření cílové skupiny, ovšem prioritou zůstávají stále potřeby seniorů.

7. Přemýšlíte o nabídce pobytů také pro děti a mladé lidi?

„O programech pro mladé rodiny s dětmi jsme samozřejmě přemýšleli, naše bazénové centrum Aquaforum k tomu přímo vybízí. Dokonce jsme už přemýšleli, jak postavit programy, které bychom mohli nabídnout. Potom jsme však začali zjišťovat mínění našich hostů, kteří dětské pacienty hodnotili jako příliš hlučné a obávali se narušení poklidné atmosféry, kvůli které k nám právě tito klienti jezdí. Myslím si, že atmosféra, na kterou jsou u nás zákazníci zvyklí, je naší předností a nechceme riskovat, že si tím odradíme stálé hosty. Mladé lidi jsme se pro lázně získat pokoušeli, ale nebyli jsme příliš úspěšní. Většina klientů v rozmezí od 20 do 40 let nás hodnotila jako nudné místo. Chyběly jim u nás rušné bary a diskotéky a možnosti zábavy je zde neuspokojovaly. Vzhledem k tomu, že si nemyslíme, že by právě tento druh zábavy patřil k našim lázním, snahy o přilákání mladých návštěvníků jsme vzdali.“

Preference stálých klientů lázní jsou klid a relaxace. Vedení společnosti se proto rozhodlo respektovat charakter lázní a stávající atmosféru podporovat.

8. Nový indikační seznam přinesl také rozšíření indikací, které je možné ve Františkových Lázních léčit. Jak to ovlivnilo množství a strukturu pacientů?

„Ano, dostali jsme nově indikace VI, VII a X a tím se nám rozšířilo portfolio léčebných programů o onemocnění neurologická, ortopedická a dermatologická, naši lékaři je umí léčit, ale zatím lázněmi moc pacientů s těmito indikacemi neprošlo. Pojišťovny a lékaři pravděpodobně posílají pacienty s těmito indikacemi do lázeňských zařízení, které mají tyto indikace v portfoliu již tradičně. Zkušenosti získáváme zatím s léčbou "pohybovek", kdy je zařazujeme do programu pro samoplátce. Většina našich klientů v seniorském věku již trpí ortopedickými problémy, proto procedury zaměřené na tyto problémy vítají.“

Rozšíření indikačního seznamu o neurologické, ortopedické a dermatologické indikace zatím nové pacienty nepřivedlo. Vedení společnosti se domnívá, že se tyto indikace se léčí v zařízeních, která je mají ve svém portfoliu již historicky. Tyto nemoci se zatím léčí pouze v programech pro samoplátce.

9. Františkovy Lázně jsou spojovány s léčbou gynekologických obtíží, podporujete tuto indikaci i nadále?

„Gynekologické pacientky tvořily vždycky hlavní segment našich lázeňských hostů. S vývojem moderních léčebných metod však začaly počty pacientek postupně klesat a dnes už je u nás gynekologická pacientka velikou vzácností. Významnou skupinu tvořily historicky pacientky léčené pro neplodnost, ale zavedení moderních metod asistované reprodukce tuto indikaci u nás v lázních téměř vymýtilo. Také počty pacientek po gynekologických operacích se po zavedení laparoskopických metod snížily na úplné minimum. Myslím, že lázeňská léčba u gynekologických indikací je na ústupu a tato indikace zůstane pouze okrajovou záležitostí.“

S vývojem moderních léčebných metod a operačních postupů v gynekologii se značně snižují počty gynekologických pacientek, které přijíždějí na lázeňskou léčbu.

10. Máte v nabídce také wellness pobyty, jaký mají podíl na zisku lázní? Je jejich nabídka dostatečná?

„Wellness pobyty jsou u nás dost okrajové, tvoří necelých 5% příjmu lázní. Tyto pobyty příliš nepodporujeme, protože je v tomto sektoru opravdu velká konkurence a my se stále snažíme prezentovat především jako léčebné lázně, nikoli wellness. Bereme to spíš jako možnost, aby se k nám podívali potencionální klienti, zjistili, jak to u nás funguje a potom přijeli na pobyt, který bude trvat alespoň týden. Je to tedy spíš taková ochutnávka našich služeb.“

Wellness se zatím nesnažíme příliš podporovat, není to směr, kterým bychom se chtěli v budoucnu vydat. V současnosti jsme ovšem umístili také wellness pobyty na slevové portály, od kterých očekáváme, že se o lázeňské nabídce dozví velké množství lidí, přijedou se k nám podívat a tím získáme velké množství potencionálních klientů, kteří začnou jezdit také na naše léčebné pobyty.“

Františkovy Lázně se snaží udržet image léčebných lázní, proto propagují wellness pobyty pouze okrajově. Marketingové aktivity zaměřují stále hlavně na léčebné pobyty.

11. Jaká je jazyková vybavenost personálu?

„Většina našich zaměstnanců ovládá obstojně němčinu a někteří i angličtinu. Další jazyky už zde bohužel zastoupené nemáme. V této oblasti máme stále rezervy, ale snažíme se organizovat jazykové kurzy pro naše zaměstnance a zvyšovat tak jejich jazykovou vybavenost.“

Personál ve Františkových Lázních mluví německy a anglicky, ale snaha vedení je jazykové znalosti stále rozšiřovat a tím zvýšit atraktivitu lázeňského zařízení pro větší část zahraničních klientů.

12. Jak můžete shrnout Vaše vize a cíle do budoucna?

„Naše vize je samozřejmě udržet si image léčebných lázní a stále zde dělat léčebné programy pod vedením lékařů a fyzioterapeutů. Nechceme v této oblasti sklouznout mezi nepřeborné množství různých wellness center, kde klienty masírují lidé po krátkém rekvalifikačním kurzu a pak je maximálně posadí do vířivé vany. U nás byl, je a bude léčebný efekt vždy hlavní prioritou a na tom nechceme a doufám, že ani nebudeme nic měnit.

Co se týká struktury hostů, rádi bychom získali větší podíl českých samoplátců na delší léčebné pobyty. Také bychom chtěli opět navýšit počty klientů zdravotních pojišťoven, kteří k nám dříve jezdili v mnohem vyšších počtech. Také samozřejmě chceme stále zvyšovat zájem německých pacientů, kteří jsou pro nás, díky naší výhodné poloze poblíž hranic, klíčovou zdrojovou destinací. Rádi bychom rozšířili jméno Františkových Lázní i do vzdálenějších částí Německa. Chceme samozřejmě také přilákat klienty z evropských zemí i ze zámorí.”

Hlavním cílem společnosti Lázně Františkovy Lázně a.s. je udržení pozice léčebných lázní a stále se věnovat léčebné a rehabilitační péči o české i zahraniční klienty při zachování maximální kvality.

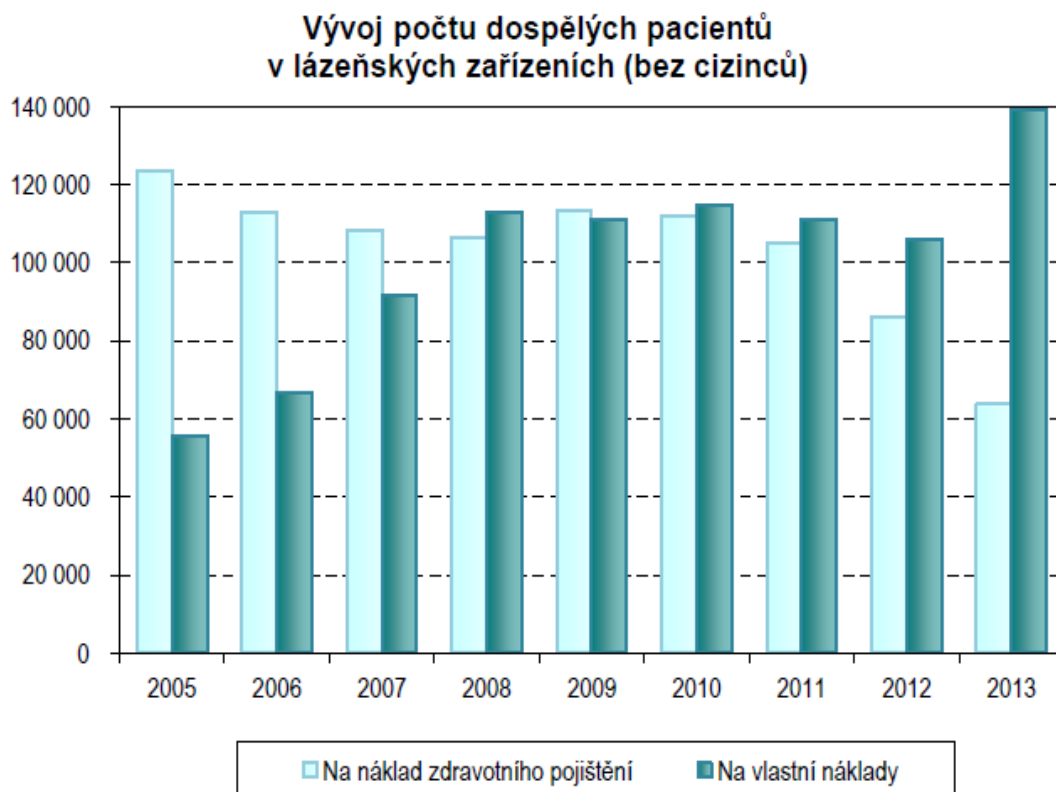
9 INTERPRETACE SKUTEČNÝCH DOPADŮ ZMĚN V ÚHRADOVÉ VYHLÁŠCE INDIKAČNÍHO SEZNAMU

Rok 2012 byl zlomovým rokem pro české lázeňství. Změna Indikačního seznamu ovlivnila zásadním způsobem chod lázeňských zařízení, která do té doby přijímala převážně pacienty vyslané lékaři. Změna vyhlášky však podstatným způsobem zpřísnila podmínky pro schválení komplexní a příspěvkové lázeňské péče a léčebné pobyty citelně zkrátila a to u KLP z 28 dnů na 21 a PLP z 21 dnů na 14 dnů.

Schválení nové úhradové vyhlášky provázela také obrovský zájem ze stran médií, která schválení nové úhradové vyhlášky značně demonizovala a do jisté míry se podílela na mylné interpretaci některých aspektů nové vyhlášky. Mnozí pacienti získali, na základě informací z televize a tisku, dojem, že lázeňská péče hrazená z veřejného zdravotního pojištění již přestala existovat. České lázeňství se v tomto období zmiřovalo ve značných problémech, jak dokládají statistické údaje dostupné na ÚZIS. Již v roce 2012 došlo ke značnému poklesu pacientů léčených v lázeňských zařízeních cca o 20 000 a v roce 2013 se ztráta prohloubila o dalších 20 000 nemocných. Tuto situaci sice dokázala některá zařízení do určité míry kompenzovat pacienty z kategorie samoplátců a klienty ze zahraničních destinací, přesto se však zdaleka nepodařilo dosáhnout stejných ekonomických výsledků. Mnoho lázní se dostalo do velké finanční ztráty a některá musela dokonce ukončit svou činnost.

Na grafu vývoje počtu dospělých pacientů v lázeňských zařízeních je vidět významný pokles pacientů léčených na náklady zdravotního pojištění a nárůst klientů samoplátců. Tento graf ovšem odráží pouze počty lázeňských hostů, nezohledňuje délku pobytu ani výnosy pro lázeňské společnosti.

Graf 3 Vývoj počtu dospělých pacientů v lázeňských zařízeních



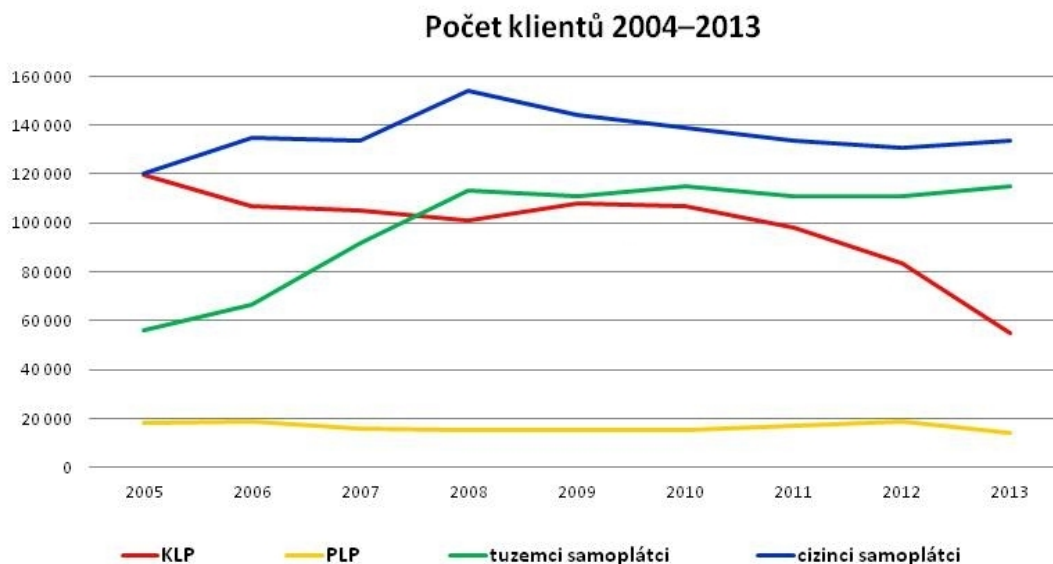
Zdroj: ÚZIS

Na této graficky zpracované analýze Svazu léčebných lázní České republiky je názorně ukázán vývoj počtu klientů v lázeňských zařízeních rozdělený na základní sektory, tedy pacienty s komplexní a příspěvkovou lázeňskou péčí a tuzemské a zahraniční samoplátce. Na grafu je vyjádřen zejména výrazný pokles v kategorii KLP, kdy je rok 2012 a 2013 charakteristický strmým poklesem počtu klientů zdravotních pojišťoven v tuzemských lázních.

Dále je z grafu možné vyčíst navýšení počtu tuzemských i zahraničních samoplátců v průběhu tohoto období, který však zdaleka nekompenzuje ztrátu klientů zdravotních pojišťoven. Nárůst těchto klientů je bohužel příliš malý a délka samotných pobytů je mnohem kratší, než u klientů zdravotních pojišťoven. Důležité je, aby započatý trend růstu samoplátcecké klientely stále pokračoval v mnohem dynamičtějšímu tempu.

Graf 4 Vývoj počtu klientů v lázních

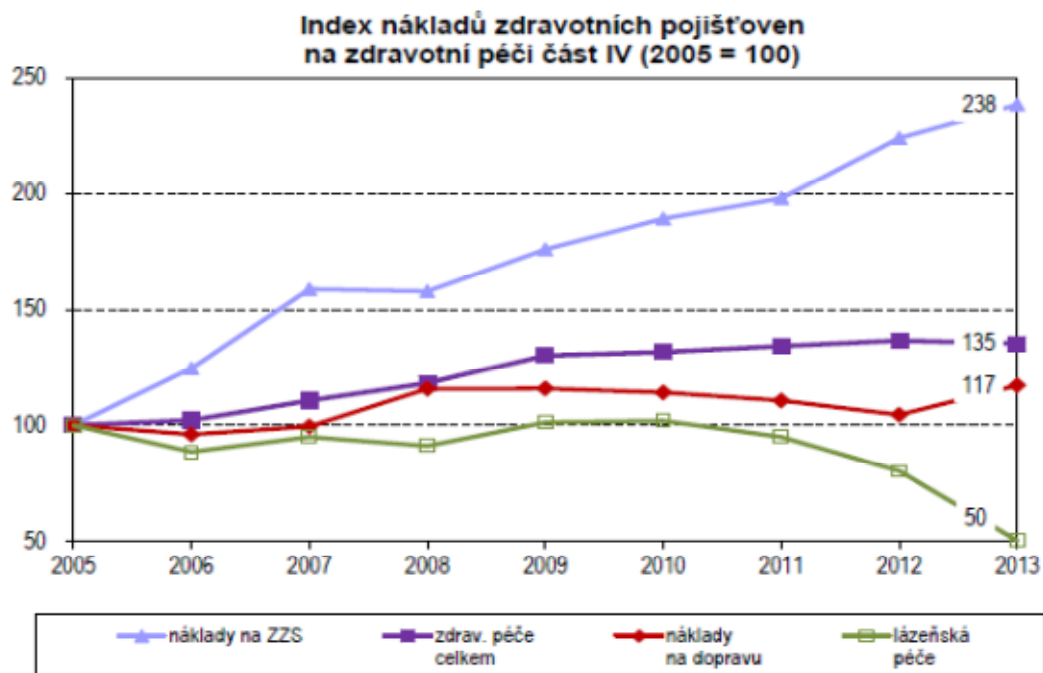
Vývoj počtu klientů v českých lázních



Zdroj: MUDr. Eduard Bláha: prezentace Lázně jako zážitek – nový produkt?, dostupné na present.blueevents.eu/HospitalityAndTourismSummit/2013/B8_Blaha.pdf

Index nákladů zdravotních pojišťoven na zdravotní péči názorně ukazuje vývoj nákladů, které zaplatily zdravotní pojišťovny v období od roku 2005 do roku 2013 českým lázeňským zařízením za léčebnou péči. V období od roku 2005 do roku 2011 je hladina výdajů relativně stabilní a nevykazuje žádné výraznější výkyvy. Až rok 2012 a 2013 přináší strmý pokles celkových nákladů zdravotních pojišťoven na lékaři indikovanou lázeňskou péči a tím pádem také razantní pokles příjmů lázeňských zařízení. Nejen, že došlo k radikálnímu omezení počtu pacientů v českých lázních, ale zároveň citelně klesla délka jejich pobytů, omezila se možnost opakování lázeňských pobytů, zrušily se některé indikace a to vedlo ke snížení plateb od zdravotních pojišťoven. Z grafu můžeme také vyčíst, jak malý podíl v nákladech zdravotních pojišťoven tvoří náklady na léčebnou lázeňskou péči a trend dalšího vývoje ukazuje na další výrazný pokles.

Graf 5 Index nákladů pojišťoven



Zdroj: ÚZIS

Situace ve Františkových Lázních kopírovala celorepublikový scénář. Po schválení nové vyhlášky se výrazně snížil počet tzv. křížkových pacientů v lázeňském zařízení a výrazně se zkrátily pobyty. Do poloviny roku 2013 došlo k odlivu téměř poloviny pacientů, kteří měli léčbu indikovanou lékařem a hrazenou z veřejného zdravotního pojištění. Jejich pobyty byly zkráceny u KLP o čtvrtinu, u PLP o třetinu. To vše vedlo k velkému snížení příjmů a lázně byly nucené na vzniklou situaci reagovat. Marketing tohoto lázeňského zařízení však nebyl na tak razantní změnu připraven a musela tedy zcela logicky následovat restriktivní opatření.

Roky 2013 a 2014, tedy bezprostředně následující po schválení nového indikačního seznamu, byly ve znamení citelných úspor. Došlo k uzavření několika lázeňských domů, přesto však nebyly ani zbylé ubytovací kapacity zdaleka vyčerpány. Došlo také i přerušení rekonstrukce historických budov, která probíhala průběžně již několik let a omezila se pouze na nezbytné minimum.

Výdaje na personál poskytující služby je jednou z nejvyšších položek, která je pro odvětví služeb typická. Z tohoto důvodu došlo i k mírnému omezení množství personálu, které si toto lázeňské zařízení mohlo dovolit. Propouštění naštěstí, dle

informací managementu lázní, nebylo nikterak dramatické a převážnou část pracovních míst se podařilo zachovat. Dlouhodobá prognóza zachování všech současných pracovních míst a celého lázeňského zařízení je prozatím nejistá. Vše se bude odehrávat od dalšího legislativního vývoje a zejména postoje, který toto zařízení zaujme a jakým způsobem změní myšlení ve smyslu nastupujícího trendu. Převážná část lázeňských zařízení, včetně Františkových Lázní, byla do současnosti zvyklá těžit převážně z klientů zdravotních pojišťoven, kteří jsou specifičtí svou nenáročností. To znamená, že zařízení nemusela vynaložit příliš velké úsilí, aby je získalo a ani kvalita služeb se neočekávala na té nejvyšší úrovni. Lázeňství spadá do segmentu zdravotnictví, ve kterém je luxus zatím zcela okrajový.

6. ledna 2015 byl zákon o veřejném zdravotním pojištění novelizován, včetně Indikačního seznamu pro lázeňskou péči. Mezi nejvýznamnější změny patří prodloužení komplexní lázeňské péče na 28 dnů a příspěvkové lázeňské péče na 21 dnů a možnost pobyty opakovat.

Nemoci oběhového ústrojí (II/2, II/3, II/6,II/9)

Nemoci dýchacího ústrojí (V/1, V/5, V/6,V/7)

Nemoci nervové (VI/1,VI/2, VI/4, VI/5, VI/6, VI/7, VI/8, VI/10)

Nemoci pohybového ústrojí (VII/1, VII/2, VII/3, VII/4, VII/10, VII/11)

Duševní nemoci (IX/1)

Nemoci kožní (X/2, X/3, X/4, X/5)

Nemoci gynekologické (XI/3)

10 NÁVRH PŘÍPADNÉ MODIFIKACE

Zvolit vhodnou strategii marketingu lázeňských zařízení a určit nový směr, který by přivedl české lázeňství opět k prosperitě, je velice obtížný úkol. Tradiční lázeňství, které u nás přetrvávalo léta, získalo spíš charakter zdravotnického zařízení. Lidé na něj často pohlíželi, jako na lepší nemocnici s doprovodným programem. Většina hostů jej přijímala bez výhrad a management lázní se nesnažil dělat příliš mnoho změn. Největší pozornost byla věnována špičkové léčebně rehabilitační péči a kvalita zařízení se často hodnotila právě tímto faktorem. Lázeňská zařízení hladce fungovala a valnou většinu hostů tvořili zejména klienti zdravotních pojišťoven, kteří museli na lázně dokonce čekat. Termíny bývaly obvykle obsazeny na několik měsíců dopředu a lázeňská místa plnila zejména svou základní funkci, tedy léčila. Pacienti trávili v lázeňském zařízení obvykle čtyři týdny a opakovaně se do lázní vraceli. Tato místa byla a stále jsou převážně klidná a tichá, proto bylo třeba, aby se lázeňské zařízení postaralo o kulturní program a pacientům zajistilo zábavu. Tyto aktivity však byly hodnotou, která kvalitu služeb příliš neovlivňovala a lázeňští zaměstnanci nemuseli příliš přemýšlet nad kvalitou a rozmanitostí těchto doprovodných služeb. Ovšem s příchodem nové úhradové vyhlášky a značným množstvím restrikcí ze strany ministerstva zdravotnictví, lepších a šetrnějších operativních metod a změně stylu života obyvatelstva s velkým důrazem na vysoký výkon a produktivitu, se tato lázeňská idyla do jisté míry rozplynula. Lázeňská zařízení již nemohou nečinně čekat a pouze přijímat pacienty, které jim lékaři a pojišťovny sami posílají, ale musí se o klienta také poprat. Komplex změn, který se v posledních letech odehrál, nutí všechny lázně přemýšlet nad novým směrem, kterým se budou udávat a kde budou vyhledávat nové zdrojové trhy svých budoucích klientů. Trend vývoje pacientů přijíždějících na léčebné pobyty hrazené z veřejného zdravotního pojištění, je neúprosný a tvrdě redukuje tuto skupinu, která bývala tradičním zdrojem příjmů lázeňských zařízení.

Františkovy Lázně jsou samozřejmě jedním z těchto míst, která musí na vzniklou situaci flexibilně zareagovat, najít si svůj vlastní směr a zahájit novou etapu.

10.1 DIVERZIFIKACE ZDROJOVÝCH TRHŮ

Zásadním krokem musí být diverzifikace zdrojových trhů lázeňských hostů. Z událostí posledních let, kdy byla většina lázeňských zařízení odkázána na klienty zdravotních pojišťoven, je vidět, jaký dosah má právě nedostatečná pestrost zdrojových trhů klientů a jaké může legislativní změna způsobit lázeňským zařízením problémy a dostat je do obrovských problémů nebo dokonce až na samotnou hranici přežití. Ve Františkových Lázních byl zdrojový trh složený také zejména z pacientů, kteří přijížděli na pojišťovnou hrazené pobyty. Ztráta v tomto sektoru znamenala obrovský problém a do jisté míry lázně paralyzovala. Velkým přínosem byl sektor zahraniční klientely, která dokázala dopady finančního propadu alespoň změkčit. Marketingová strategie by se proto měla zaměřit na rozmanitost cílové skupiny tak, aby v případě výpadku jedné skupiny mohla být zastoupena jinou.

10.2 PŘEKLADY Z LŮŽKA NA LŮŽKO

Základním zdrojem zůstávají stále pacienti s pobyty hrazenými zdravotní pojišťovnou a proto je třeba opět zvýšit jejich podíl v lázních. Z analýzy zveřejněné na stránkách ÚZIS vyplývá, že největší potenciál je v indikaci pohybových onemocnění a to téměř 52% všech pacientů, kteří v roce 2013 přijeli do lázeňského zařízení.

Graf 6 Lázeňská péče v roce 2013 pro dospělé podle indikačních skupin



Zdroj: ÚZIS

Františkovy Lázně mají od změny Indikačního seznamu v roce 2012 tuto indikaci ve svém portfoliu také, ale zatím pacienti na léčbu těchto nemocí nezískaly. Klíč k úspěchu pro navýšení ortopedických pacientů je v navázání spolupráce s lékaři, kteří by nabízeli léčebné programy pacientům ještě před operací. Nemocný by měl mít včas dostatek informací o následné pooperační rehabilitační péči.

V této oblasti mají svou nezastupitelnou úlohu nemocniční zařízení, kde operace probíhá. Právě tato zařízení mají možnost vystavovat návrhy na léčebně rehabilitační pobyty naléhavosti číslo I, tedy tzv. překlady z lůžka na lůžko. Pacienti vyslaní do lázní tímto způsobem nejsou pojišťovnou posuzováni tak přísně, jako pacienti s návrhem naléhavosti II. Revizní lékaři u překlady z lůžka na lůžko nehodnotí hodnotu BMI a většinu návrhu schválí. Pacient musí v tomto případě do lázní odjet do jednoho měsíce

od operace, většina pacientů však odjíždí hned z nemocnice. Včasné zahájení rehabilitace je v těchto případech pro pacienta zcela klíčové a lázeňská zařízení zde mají nezastupitelnou úlohu.

Pracovníci lázní by proto měli navázat kontakt se zdravotnickým zařízením, aby společnými silami zajistili pacientům komfortní nástup do lázeňského zařízení. Většinou pacientů, kteří jsou bezprostředně po operaci, dělá potíže následné vyřizování návrhů na lázně a pomoc nemocničního personálu je pro ně značným přínosem a pomocí. Zde je obrovský prostor právě pro spolupráci nemocničního a lázeňského zařízení. Úkolem zaměstnanců nemocnice je právě komunikace s pacientem a lázeňským pracovníkem. Lékař nebo staniční sestra, kteří jsou v těsném kontaktu s pacientem, mu ještě před plánovaným zákrokem vysvětlí přínosy následné lázeňské léčby a doporučí lázeňské zařízení pro následnou rehabilitaci. Bezprostředně po operaci lékař vystaví návrh pro zdravotní pojišťovnu, dohodne s lázeňským zařízením konkrétní termín přeložení pacienta a domluví se na speciálních potřebách, které je třeba u většiny pacientů následně po operaci respektovat. Lázně takto dostanou včasnou informaci o stavu pacienta, který k nim bude přeložen a mohou předem připravit lůžko i rehabilitační program.

Překlady z lůžka na lůžko jsou velikým přínosem i pro pacienty, kteří jsou ušetřeni následného vyřizování veškeré dokumentace, která se ke schvalování návrhů na lázeňskou péči váže a riziko zamítnutí návrhu revizním lékařem se tím významně snižuje. Pro pacienty musí být k dispozici specializované oddělení se čtyřiašedesátihodinovou zdravotnickou službou a každý nemocný musí mít možnost přivolat si kdykoliv pomoc personálu. Na takovém oddělení stráví několik dnů bezprostředně po překladech z nemocnice a po stabilizaci stavu může být přesunut na standardní pokoj dle své vlastní volby. Tento pacient je poměrně náročný a vyžaduje mnohem intenzivnější a odbornější péči. Musí se něj postarat výhradně zdravotnický personál a na kvalitu a strukturu rehabilitačního programu jsou kladeny také vysoké nároky.

10.3 KLIENTI MEDICAL TOURISMU

Významný zdroj klientů pro lázeňská zařízení se nachází také ve skupině cizinců, kteří přijíždějí na léčebné a zejména operativní zákroky do České republiky. Právě naše země je oblíbenou a vyhlášenou destinací medical tourismu a mnoho zahraničních pacientů vyhledává služby českých lékařů, a to zejména v oborech jako je plastická chirurgie, ortopedie, onkologie apod. V roce 2013 čerpalo lékařskou péči v České republice celkem 94357 cizinců.³⁰ Naši lékaři jsou ve světě uznávaní specialisté a cena lékařské péče u nás je pro cizince velice příznivá. Velká část těchto pacientů však bezprostředně po zákroku či léčbě opouští území České republiky a vrací se zpět do své domovské země.

Velikým přínosem nejen pro české lázeňství, ale také pro pacienty samotné by byl jejich následný léčebně rehabilitační pobyt po zákroku na našem území, při kterém by se jejich stav stabilizoval. Zároveň by operátor neztratil s pacientem kontakt a měl by možnost kontrolovat pacientovu rekonvalescenci. Cílem je vytvořit ve spolupráci se zdravotnickými zařízeními komplexní léčebné programy, kde bude o pacienta postaráno po všech stránkách. Zákazník musí dostat ucelenou nabídku, která bude zahrnovat servis od jeho přiletu či příjezdu a skončí teprve nástupem pacienta do letadla na zpáteční cestu. Úkolem lázeňského zařízení je v tomto systému převzít pacienta po operaci, dopravit ho do lázeňského zařízení, kde proběhne individuální léčebně rehabilitační program sestavený na základě doporučení lékaře a stabilizuje se pooperační stav a připraví pacienta na návrat do běžného života. Tito pacienti přilétají často s doprovodem, proto je nutné postarat se také o pacientovu společnost, což je další nezanedbatelný zdroj příjmů. Zahraniční klientela je však velice náročná a zvláště po léčebných zákrocích vyžaduje nadstandardní přístup. Proto je opravdu nutné, aby péče o tyto klienty splňovala nejvyšší kritéria kvality. Standard ubytování, jak jej vnímá klient ze západní Evropy či USA, je v našich podmínkách již považován za luxusní. Většina hostů ze západního světa preferuje ubytování kategorie značené pěti nebo

³⁰ Čerpání zdravotní péče cizinci: Čerpání zdravotní péče cizinci celkem a z vybraných zemí v roce 2013 Cizinci dle státní příslušnosti, věkových skupin a způsobu úhrady zdravotní péče [online]. [cit. 2015-01-12]. Dostupné z: <http://www.uzis.cz/category/tematicke-rady/ekonomika-financi-analyzy/cerpani-zdravotni-pece-cizinci>

minimálně čtyřmi hvězdami. Právě pro tyto náročné pacienty jsou vhodné hotely Imperial a Pawlik, které spadají do kategorie čtyřhvězdičkových hotelů a nabízejí pacientům požadovaný standard ubytování spolu se zajištěním dostatečné lékařské a rehabilitační péče. Součástí hotelů je lékařská služba i rehabilitační oddělení, kde mohou být zahraniční pacienti plně doléčeni pod dohledem odborníků.

Lázeňské místo je také vhodné pro estetické výkony z oborů jako jsou dermatologie, liposukce či různé malé operativní zákroky. Oblast Františkových Lázní poskytuje dostatek soukromí pro výkony tohoto druhu a zároveň umožňuje regeneraci po zákrocích. Přínosné je samozřejmě doplnění nabídky lázeňských služeb o speciální estetické procedury, které se stávají v poslední době velice oblíbené a vyhledávané. Zákazníci jak z České republiky, tak i ze zahraničí, neváhají za tyto služby vynaložit vysoké částky. Dobrý vzhled je v posledních letech velice důležitý a na vizáž se kladou obrovské nároky, proto se tyto služby stanou stále žádanější a postupně budou pronikat do nabídky lázeňských zařízení. Zároveň je to příležitost, jak přilákat do lázní také segment mladých klientů a vytvořit pro ně zajímavou a atraktivní nabídku, která v sobě spojí prvky estetické medicíny, regenerace a relaxace. Lázně se mohou stát diskrétním místem, kam budou jezdit lidé za choulostivými zákroky, jako je třeba liposukce.

Tabulka 25 Čerpání zdravotní péče cizinci

Čerpání zdravotní péče cizinci celkem a z vybraných zemí v roce 2013
Cizinci dle státní příslušnosti, věkových skupin a způsobu úhrady zdravotní péče
(počet osob)

Země původu	Celkem	Věková skupina				Počet osob čerpajících zdravotní péči					
		0–14 let	15–19 let	20–59 let	60 let a více	uhrazena				neuhrazena	
						ze smluvního pojištění v ČR	ze zahraničního pojištění	hotově	státními orgány	celkem	z toho po lhůtě splatnosti
Počet cizinců celkem	94 357	10 482	7 240	66 121	10 514	23 461	20 004	43 605	2 831	4 695	2 558
Země EU celkem	43 932	3 996	3 063	30 689	6 184	8 949	18 023	13 772	785	2 519	1 264
Belgie	407	73	45	252	37	53	141	206	-	10	7
Dánsko	416	57	123	177	59	72	156	176	-	12	11
Finsko	180	14	30	110	26	56	62	57	-	5	2
Francie	1 085	169	109	651	156	223	266	534	3	60	40
Irsko	317	48	31	212	26	77	116	115	1	10	7
Itálie	1 415	149	214	842	210	371	536	437	39	35	12
Maďarsko	302	26	14	229	33	74	89	118	1	21	15
Německo	7 501	755	669	3 964	2 113	1 107	3 552	2 525	77	267	117
Nizozemsko	1 222	178	126	690	228	218	557	389	4	59	23
Polsko	2 577	232	135	1 897	313	406	703	1 221	60	192	118
Portugalsko	305	7	50	240	8	79	99	108	2	17	6
Rakousko	1 725	216	80	1 158	271	191	1 214	285	6	30	9
Řecko	386	17	27	276	66	86	123	149	2	26	11
Slovensko	19 463	1 440	969	15 025	2 029	4 480	8 691	4 632	420	1 297	598
Spojené království	2 404	300	208	1 619	277	572	758	931	4	141	83
Španělsko	743	56	75	535	77	211	254	243	5	32	12
Švédsko	459	36	33	304	86	84	200	163	-	12	8
Ostatní země EU ¹⁾	3 025	223	125	2 508	169	589	506	1 483	161	293	185
Ostatní země EHP mimo EU ²⁾	628	53	32	492	51	73	263	272	5	16	11
Srbsko a Černá Hora	416	40	26	307	43	126	25	177	71	25	19
Ruská federace	10 619	1 560	1 691	5 992	1 376	1 565	107	8 616	172	169	105
Ukrajina	11 922	1 369	741	9 085	727	4 382	259	6 273	410	623	368
Ostatní země bývalého SSSR ³⁾	4 582	409	501	3 357	315	867	61	3 393	150	113	74
Čína	905	120	79	656	50	551	12	307	20	16	7
Vietnam	7 153	1 162	479	5 305	207	4 613	183	1 625	447	314	137
USA	1 791	163	107	1 207	314	203	32	1 503	4	54	38
Ostatní ⁴⁾	14 200	1 773	628	10 238	1 561	2 335	1 071	9 170	771	900	573

Zdroj ÚZIS

Tabulka 25 znázorňuje množství pacientů cizí státní příslušnosti, rozdělených podle země původu, kteří čerpali zdravotní péči v České republice. Zejména pacienti, kteří hradili svou péči v hotovosti, patří do oblasti medical tourism a přijeli do Česka za účelem podstoupení léčebného zákroku. Z velkého množství cizinců, léčících se v českých zdravotnických zařízeních vyplývá také adekvátní potenciál, jaký tento segment poskytuje našim lázeňským zařízením.

10.4 ARABSKÁ KLIENTELA

Velký potenciál přináší klienti z arabských zemí, kteří si české lázně značně oblíbili a neváhají vynaložit na léčebné a relaxační pobyty nemalou sumu peněz. Tato klientela je však vesměs velice náročná. Vyžaduje vysoký standard a maximální luxus. Ubytování, které je pro ně přijatelné, musí být v prostorných, luxusně zařízených místnostech a musí obsahovat prvky jejich kultury. Neopomenutelné je také respektování jejich stravovacích zvyklostí a velký důraz je kladen na národnost kuchaře, který jim jídlo připravuje. Většina hostů preferuje nebo dokonce vyžaduje, aby jídlo připravoval arabský kuchař. Velký důraz kladou také na jazykovou vybavenost, ačkoliv velká část těchto zákazníků mluví obstojně anglicky, mají rádi pokud mohou s někým z personálu promluvit svým mateřským jazykem.

Dalším specifikem arabských pacientů je, že vyžadují velké množství procedur a to po celý den, zdaleka jim nestačí jen lékaři běžně doporučený a předepisovaný počet. Pro tyto zákazníky je proto třeba vytvořit speciální individuální léčebné programy, které budou obohaceny o doplňkové procedury a péče o ně bude probíhat po celý den. Velký zájem mají tito klienti zejména o redukční pobyty, při kterých však bývají značně nedisciplinovaní. Preference délky pobytů je minimálně 1 měsíc, ale většinou se snaží plně využít 3 měsíců, na které jim bývají vystavena víza.

Zákazníci z arabského světa málokdy jezdí sami, při tvorbě programů je třeba počítat i s tím, že si přivezou početný doprovod, pro který je třeba připravit také řadu služeb a zajistit jim atraktivní program. Ubytování preferují v apartmánech se samostatnými ložnicemi, ale se společným prostorem, kde se mohou pravidelně setkávat.

10.5 SAMOPLÁTCI Z ČESKÉ REPUBLIKY

Čeští samoplátci jsou cílovou skupinou, která má velký potenciál růstu, ale ve Františkových Lázních je však relativně málo zastoupena a je třeba podniknout kroky k jejímu navýšení. Velká část léčebných programů bude muset přejít do režimu samoplátců a je třeba české občany postupně učit jezdit na samoplátecké léčebné programy. Pacienti, kteří přijedou na pobyty hrazené pojišťovnou, je třeba okamžitě motivovat k další návštěvě a nabídnout opakované pobyty pro stálé klienty za zvýhodněných podmínek. Zde je také nezastupitelná úloha lékařů, kteří by měli pacientům lázeňské pobyty doporučovat.

Trend v naší republice naznačuje mnohem vyšší ochotu lidí utrácet za produkty podporující zdraví a dobrou kondici, proto budou pobyty pro samoplátce stále více atraktivní a žádané. Již dnes je vidět vzrůstající tendence podílu samoplátců v lázeňských zařízeních a optimistické výhledy do budoucna předpovídají, že počty klientů, kteří si léčebný pobyt hradí sami, převáží nad klienty zdravotních pojišťoven.

10.6 SEGMENT SENIORŮ

Lázně jsou v současnosti místem oblíbeným především kategorií seniorů. Jde sice o velice silný segment, u kterého je prognóza dalšího dynamického rozvoje a marketingové strategie by měla tento trend respektovat. Františkovy Lázně jsou navíc klidným místem, které je vhodné právě pro tuto věkovou skupinu lidí, kteří preferují odpočinek, proto je také vhodné marketingovou strategií cílit na klientelu, která preferuje právě léčbu v klidném prostředí.

Františkovy Lázně nemohou konkurovat v atraktivitách pro segment mladých lidí jiným lázeňským zařízením. Největší efekt proto může přinést respektování přirozených podmínek a tradic místa a tyto výhody vyzdvihnout a marketing na nich postavit. Tvorba produktů, které tyto aspekty potlačují, nikdy nepřinese žádný pozitivní výsledek a nebo jen velmi krátkodobý.

10.7 KOMUNIKACE

Komunikace ve společnosti Lázně Františkovy Lázně a.s. je převážně nepřímá. Zcela chybí přímá komunikace s osobním kontaktem, která je nezastupitelná při navázání a udržování spolupráce se zdravotnickými zařízeními. Vhodnou alternativou je proto využití reprezentanta lázeňské společnosti, který navazuje kontakt s lékaři, udržuje fungující spolupráci, informuje je a řeší případné problémy. Také přímo v lázeňském zařízení musí být zaměstnanec, který je zodpovědný za komunikaci s nemocnicemi a reaguje okamžitě na všechny jejich potřeby. Nemocniční zařízení musí mít svoji kontaktní osobu, která vždy obratem vyřeší všechny případné problémy či zodpoví všechny dotazy, se kterou je vždy možné řešit termíny nástupu pacientů a jejich speciální potřeby. Vzájemná komunikace je v oblasti služeb naprosto klíčová a neosobní komunikační prostředky jako telemarketing a zasílání informačních materiálů poštou lékařům mají téměř nulový efekt. Osobní vztah je v tomto případě významným marketingovým nástrojem.

Zároveň odborní lékaři a ostatní zdravotnický personál tvoří nezastupitelný článek při komunikaci s pacienty. Lékaři nebo sestry mohou předat komplexní informace přímo cílové skupině klientů, a to v době, kdy jsou pro pacienty tyto informace aktuální a důležité a navíc z úst lékaře či zdravotníka získávají mnohem vyšší váhu. Lékař, ve spolupráci s lázeňským zařízením, může nabídnout pacientovi ucelený servis, který z něho sejme téměř všechny povinnosti, které jsou s vyřízením návrhu na lázeňskou péči spojeny.

ZÁVĚR

Diplomová práce se věnuje problematice českého lázeňství a zejména obtížím, které ho v posledních letech provázejí. Cílem práce je analýza dopadů nové úhradové vyhlášky ministerstva zdravotnictví č. 267/2012 Sb., o stanovení Indikačního seznamu pro lázeňskou léčebně rehabilitační péči o dospělé, děti a dorost na české lázeňství a společnost Lázně Františkovy Lázně a.s. a návrh možností modifikace marketingové strategie této společnosti. Cíl práce byl splněn.

Práce je rozdělena na dvě části, na teoretickou a praktickou. Teoretická část popisuje společnost Lázně Františkovy Lázně a.s., jejich historický vývoj až po současnost, přírodní léčebné zdroje, které se v těchto lázních užívají, jaké indikace se zde léčí a samozřejmě také takové aspekty jako jsou třeba možnosti ubytování, stravování apod. Pozornost je věnována také celému Západočeskému lázeňskému trojúhelníku, který je významnou lázeňskou oblastí a přibližuje další jeho pomyslné vrcholy, kterými jsou Karlovy Vary a Mariánské Lázně. Neopomenutelnou součástí teoretické části práce je samozřejmě shrnutí zásadních změn v novém Indikačním seznamu, který vešel v platnost 1.10.2012 a zásadním způsobem ovlivnil podobu českého lázeňství.

Praktická část analyzuje lázeňské zařízení Františkovy Lázně pomocí metod PEST analýzy, situační analýzy a hloubkového interview s vedoucími marketingového a obchodního oddělení této společnosti, které odpověděly na několik otázek. Dopady nového Indikačního seznamu se ve společnosti Lázně Františkovy Lázně a.s. projeví zejména v oblasti počtu a struktury lázeňských hostů. Od roku 2012 došlo k významnému snižování počtu pacientů, kteří přijíždějí na pobyty plně nebo částečně hrazené zdravotní pojišťovnou a jejich pobyty v lázeňském zařízení se značně zkrátily. To vše samozřejmě velmi ovlivnilo hospodaření společnosti a vedlo až k zavedení úspor. Tyto legislativní změny přinášejí také potřebu úpravy marketingové strategie, kterou je třeba přizpůsobit tak, aby lépe respektovala aktuální podmínky poskytování lázeňské péče a potřeby klientů. Důležitou úlohu při propagaci lázní má navázání úzké spolupráce s nemocničními zařízeními formou tzv. překladů z lůžka na lůžko, které zjednoduší pacientům odjezd do lázní a omezí možná rizika zamítnutí návrhu revizním

lékařem. Současně zajistí včasné zahájení rehabilitační péče, která je pro doléčení pooperačních a poúrazových stavů klíčová a urychlí návrat pacientů do běžného života.

Oblast, která má veliký potenciál a přiláká do České republiky velké množství zahraničních návštěvníků je segment klientů medical tourismu. České zdravotnictví má ve světě velmi dobré jméno a pro velké množství zahraničních pacientů je finančně snadno dostupné. Právě tito pacienti jsou velkým potenciálem pro Františkovy Lázně, které nabízejí kvalitní a komplexní pooperační péči a mohou pacientům poskytnout kvalitní rekonvalescenci v příjemném a klidném prostředí pod stálým dohledem lázeňských lékařů.

V posledních letech si české lázně velice oblíbili klienti z arabských států, kteří preferují dlouhodobé pobyty a vyžadují maximální luxus a nadstandardní péči. Právě přilákání této značně náročné klientely může být významným zdrojem příjmů pro lázeňská zařízení, přináší s sebou však nutnost značných změn, které by pomohly přizpůsobit lázeňské zařízení požadavkům a potřebám těchto náročných hostů.

Ke zpříšňování podmínek pobytů hrazených z veřejného zdravotního pojištění se úzce váže také růst segmentu českých samoplátců a nezanedbatelná část klientů zdravotních pojišťoven postupně přechází do režimu samoplátců a i nadále se bude tento segment rozvíjet. Stále víc pacientů se bude v budoucnu finančně podílet na své léčbě. Úkolem lázeňského zařízení je tyto změny podporovat a nabídnout pacientům vhodný léčebný program.

Pro většinu lázeňských zařízení nastalo klíčové období, kdy se, vlivem častých a nešetrných legislativních změn, zcela zásadně mění podoba českého lázeňství. Lázně musí na tyto změny pružně reagovat a právě rychlost a kvalita implementace nových strategií a volba správného směru marketingu se stávají rozhodujícím faktorem pro konkurenceschopnost a úspěšnost na trhu lázeňského cestovního ruchu.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

Seznam použitých českých zdrojů:

[1] BENEŠOVÁ, P., KRUIŠOVÁ, H. *Řízení subjektů zdravotně orientovaného cestovního ruchu*. Praha: Idea Servis, konsorcium, Jan Fischer, 2013. ISBN 978-80-85970-78-4.

[2] BENEŠOVÁ, P., KRUIŠOVÁ, H. *Zdravotně orientovaný cestovní ruch*. první. Praha: Idea Servis, konsorcium, Jan Fischer, 2013. ISBN 978-80-85970-77-7.

[3] JAKUBÍKOVÁ, D. *Marketing v cestovním ruchu: jak uspět v domácí i světové konkurenci*. 2. aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada Publishing, 2012, ISBN 9788024742090.

[4] JANEČKOVÁ, L. VAŠTIKOVÁ, M. *Marketing služeb*. 1. vyd. Praha: Grada, 2001, Manažer. ISBN 8071699950.

[5] KAJLÍK, V., ČURDA, J., KŘÍŽEK, V. MINISTERSTVO PRO MÍSTNÍ ROZVOJ ČR. *České lázně a lázeňství*. Praha: MMRCR, 2007. ISBN 978-80-239-9330-1.

[6] KOTLER, P., KELLER, K. *Marketing management*. 14. vyd. Překlad Martin Machek, Tomáš Juppá. Praha: Grada, 2013, 814 s. ISBN 9788024741505.

[7] SEIFERTOVÁ, V. *Marketing v lázeňském cestovním ruchu*. Praha: Jindřich Kraus - Pragoline, 2003. ISBN 80-86592-00-9.

[8] VANÍČEK, J. KŘEŠŤAN, V. *Marketing cestovního ruchu*. VYSOKÁ ŠKOLA POLYTECHNICKÁ JIHLAVA. *Marketing cestovního ruchu*. S25 Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, 2006.

[9] VAŠTIKOVÁ, M. *Marketing služeb. Efektivně a moderně*. Praha: Grada Publ. 2008

[10] VYSTOUPIL, J., ŠAUER M. *Geografie cestovního ruchu České republiky*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, s.r.o., 2011. S-27, ISBN 978-80-7380-340-7.

[11] ZELENKA, J., PÁSKOVÁ, M. *Výkladový slovník cestovního ruchu*. Kompletně přeprac. a dopl. 2. vyd. Praha: Linde Praha, 2012, ISBN 978-80-7201-880-2.S170

Seznam použitých internetových zdrojů:

[12] Cestovní ruch v České republice 2013: Rozvoj ve všech obl. [online]. [cit. 2015-03-11]. Dostupné z: www.mmr.cz

[13] *Lázeňská péče* [online]. Praha: ÚZIS, 2014 [cit. 2015-03-11]. Dostupné z: <http://www.uzis.cz/katalog/zdravotnicka-statistika/lazenska-pece>

[14] Český statistický úřad, průřezové statistiky-makroekonomické údaje. Dostupné z < http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/souhrnna_data_o_ceske_republice >

[15] Františkovy Lázně: Historie města. MĚSTO FRANTIŠKOVY LÁZNĚ. *Františkovy Lázně: Oficiální web města* [online]. [cit. 2014-12-03]. Dostupné z: <http://www.frantiskovy-lazne.cz/kratce-z-historie-mesta/d-93930/p1=7095>

[16] Jaké jsou typy úhrad lázeňské. [online]. [cit. 2015-03-11]. Dostupné z: <http://www.vzp.cz/klienti/informace-a-zivotni-situace/lazenska-pece/jake-jsou-typy-uhrad-lazenske-pece>

[17] Kotyza, D. *Jak se vyvíjelo DPH v Čechách od roku 1993?* Dostupné z < <http://mladypodnikatel.cz/vyvoj-dph-v-cechach-od-1993-t3893> >

[18] Lázeňská léčba v Karlových Varech. [online]. [cit. 2015-03-11]. Dostupné z: <http://www.karlovy-vary.cz/cz/lazne-a-wellness/lazenska-lecba-v-karlovych-varech>

[19] LÁZNĚ FRANTIŠKOVY LÁZNĚ A.S. *Aquaforum* [online]. 2014 [cit. 2014-05-06]. Dostupné z: <http://www.franzensbad.cz/cs/aquaforum>

[20] LÁZNĚ FRANTIŠKOVY LÁZNĚ A.S. *Historie a současnost* [online]. 2014 [cit. 2014-04-11]. Dostupné z: <http://www.franzensbad.cz/cs/historie-a-soucasnost>

[21] LÁZNĚ FRANTIŠKOVY LÁZNĚ A.S. *Pobyt a léčení* [online]. 2014 [cit. 2014-05-26]. Dostupné z: <http://www.franzensbad.cz/cs/pobyt-a-leceni>

[22] LÁZNĚ FRANTIŠKOVY LÁZNĚ A.S. *Přehled hotelů* [online]. 2014 [cit. 2014-05-26]. Dostupné z: <http://www.franzensbad.cz/cs/hotely>

[23] LÁZNĚ FRANTIŠKOVY LÁZNĚ A.S. *Přírodní léčivé zdroje* [online]. 2014 [cit. 2014-04-20]. Dostupné z: <http://www.franzensbad.cz/cs/prirodni-lecive-zdroje>

[24] LÁZNĚ FRANTIŠKOVY LÁZNĚ A.S. *Volný čas* [online]. 2014 [cit. 2014-04-28]. Dostupné z: <http://www.franzensbad.cz/cs/volny-cas>

[25] *Státní program podpory cestovního ruchu* [online]. Ministerstvo pro místní rozvoj České republiky, 2010 [cit. 2014-01-26]. Dostupný z WWW: <<http://www.mmr.cz/statni-program-podpory-cestovniho-ruchu>>

[26] TUČEK, J. a M. HÁJKOVÁ. PŘÍJEZDOVÝ CESTOVNÍ RUCH 2009-2015: Souhrnné výsledky za 1. čtvrtletí 2014 a rok 2013. [online]. [cit. 2015-03-11]. Dostupné z: <https://www.mmr.cz/getmedia/aba876de-2603-4994-97cd-94fb7e5dc16e/Prezentace-za-1-ctvrtleti-2013.pdf>

[27] Změna Indikačního seznamu pro lázeňskou léčebně rehabilitační péči o dospělé, děti a. [online]. [cit. 2015-03-11]. 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>

[28] ZPRÁVA O FINANČNÍ STABILITĚ. In: [online]. [cit. 2015-03-11]. ISBN 978-80-87225-52-3. Dostupné z https://www.cnb.cz/cs/financni_stabilita/zpravy_fs/

Seznam obrázků, tabulek a grafů

Seznam tabulek

TABULKA 1 INDIKACE ORTOPEDICKÉ	17
TABULKA 2 INDIKACE GYNEKOLOGICKÉ	19
TABULKA 3 INDIKACE KARDIOLOGICKÉ	20
TABULKA 4 INDIKACE ONKOLOGICKÉ	21
TABULKA 5 INDIKACE GASTROENTEROLOGICKÉ	22
TABULKA 6 INDIKACE NEUROLOGICKÉ	23
TABULKA 7 INDIKACE DERMATOLOGICKÉ	23
TABULKA 8 INDIKACE DIABETES MELLITUS	24
TABULKA 9 PODÍL ZAHRANIČNÍCH NÁVŠTĚVNÍKŮ ČR V JEDNOTLIVÝCH KRAJÍCH V ROCE 2013	25
TABULKA 10 VÝVOJ SAZEB DPH V ČR	44
TABULKA 11 VÝVOJ HDP	46
TABULKA 12 MEZIROČNÍ RŮST REÁLNÉHO HDP	46
TABULKA 13 MÍRA INFLACE	47
TABULKA 14 PROGNÓZA VÝVOJE INFLACE	47
TABULKA 15 PROGNÓZA INFLACE PRO ROK 2016	48
TABULKA 16 LOKALITA LÁZEŇSKÉHO ZAŘÍZENÍ	51
TABULKA 17 UBYTOVÁNÍ	52
TABULKA 18 STRAVOVÁNÍ	53
TABULKA 19 LÉČEBNĚ-REHABILITAČNÍ SLUŽBY	54
TABULKA 20 DOPLŇKOVÉ SLUŽBY	55
TABULKA 21 KOMUNIKACE	56
TABULKA 22 LIDÉ	57
TABULKA 23 PROSTŘEDÍ	58
TABULKA 24 STRUKTURA ZÁKAZNÍKŮ	59
TABULKA 25 ČERPÁNÍ ZDRAVOTNÍ PÉČE CIZINCI	77
SEZNAM GRAFŮ	
GRAF 1 MÍRA NEZAMĚSTNANOSTI	48
GRAF 2 VĚKOVÁ STRUKTURA SKUPINY SENIORŮ	49
GRAF 3 VÝVOJ POČTU DOSPĚLÝCH PACIENTŮ V LÁZEŇSKÝCH ZAŘÍZENÍCH	67
GRAF 4 VÝVOJ POČTU KLIENTŮ V LÁZNÍCH	68
GRAF 5 INDEX NÁKLADŮ POJIŠŤOVEN	69
GRAF 6 LÁZEŇSKÁ PÉČE V ROCE 2013 PRO DOSPĚLÉ PODLE INDIKAČNÍCH SKUPIN	73

SEZNAM PŘÍLOH

PŘÍLOHA A - INDIKAČNÍ SEZNAM PRO LÁZEŇSKOU LÉČEBNĚ REHABILITAČNÍ PÉČI O DOSPĚLÉ I

Příloha A - Indikační seznam pro lázeňskou léčebně rehabilitační péči o dospělé

Indikační seznam pro lázeňskou léčebně rehabilitační péči o dospělé (zákon č. 48/1997 Sb., o veřejném zdravotním pojištění - Příloha č. 5)				Odborná kritéria pro poskytování lázeňské léčebně rehabilitační péče k Indikačnímu seznamu pro dospělé (Příloha k vyhlášce č. 2/2015 Sb.)		
Číslo indikace	Indikace	ZÁKLADNÍ léčebný pobyt	OPAKOVANÝ léčebný pobyt	Kontraindikace a další speciální požadavky pro léčení daného onemocnění	Odborná kritéria pro poskytnutí lázeňské léčebně rehabilitační péče	Lázeňské místo
		- způsob poskytování lázeňské léčebně rehabilitační péče: K (komplexní) nebo P (příspěvková) - další odborná kritéria vztahující se k jednotlivým indikacím - délka léčebného pobytu - lhůta pro nástup léčebného pobytu - možnost prodloužení	- způsob poskytování lázeňské léčebně rehabilitační péče: K (komplexní) nebo P (příspěvková) - další odborná kritéria vztahující se k jednotlivým indikacím - délka léčebného pobytu - lhůta pro nástup léčebného pobytu		Obor specializace lékaře, který péči doporučuje Zabezpečení zdravotní péče ve zdravotnickém zařízení poskytovatele lázeňské léčebně rehabilitační péče	

I NEMOCI ONKOLOGICKE						
Stanovený přírodní léčivý zdroj: Pro celou indikační skupinu onkologie se nestanovuje, je ale vhodný podle orgánového postižení. Vyšetření: Odborná onkologická vyšetření včetně vyjádření, že pojištěnec je bez známek recidivy nebo diseminace. Vyšetření ne starší 2 měsíců.						
I/1	- Zhoubné nádory.	K 21 dnů Do 12 měsíců po ukončení komplexní protinádorové léčby (s výjimkou dlouhodobé hormonální terapie). Možnost prodloužení.	K 21 dnů Hodgkinova nemoc do 36 měsíců od začátku základního pobytu. P 21 dnů, v indikovaných případech P 14 dnů Hodgkinova nemoc po 36 měsících od začátku základního pobytu. P 21 dnů, v indikovaných případech P 14 dnů	Aktivita onkologického onemocnění, hodnocení celkového stavu pacienta > 2 – performance status (PS)	Obor specializace lékaře, který péči doporučuje: Dermatovenerologie, endokrinologie a diabetologie, gastroenterologie, gynekologie a porodnictví, hematologie a transfuzní lékařství, chirurgie, klinická onkologie, onkourologie, otorinolaryngologie a chirurgie hlavy a krku, pneumologie a fizeologie, radiační onkologie, rehabilitační a fyzikální medicína nebo urologie. Zabezpečení zdravotní péče ve	Vhodné lázeňské místo určí lékař, který péči doporučuje, podle postižení orgánů v návaznosti na místa uvedená v dalších indikačních skupinách.

NEMOCI OBEHOVÉHO USTROJI						
II	<p><u>Stanovený přírodní léčivý zdroj:</u> Přírodní minerální voda uhlíčitá, přírodní zdroj plynného oxidu uhličitého, přírodní minerální voda jodová (mimo indikace II/2,II/6,II/7,II/9), přírodní minerální voda sírná – skupina B (sírná) pro indikace II/4,II/5, přírodní minerální voda radonová pro indikace II/4,II/5.</p> <p><u>Kontraindikace pro celou indikační skupinu:</u> Atrioventrikulární blokáda 2. až 3. stupně, srdeční nedostatečnost IV podle klasifikace hodnocení srdečního selhání dle míry funkčního poškození podle New York Heart Association (NYHA), symptomy anginy pectoris odpovídající klasifikaci závažnosti anginy pectoris stupně IV podle Causative Classification system (CCS), aktivní infekční endokarditis, kritériem pro opakování léčby: abstinence nikotinu déle než 12 měsíců.</p> <p><u>Vyšetření:</u> Elektrokardiografie (EKG) – kopie záznamu z poslední doby ne starší 2 měsíců, cholesterol, triglyceridy, glykémie, urea, kreatinin. U hypertenzní nemoci i oční pozadí. U obliterujících procesů cévních i funkční zkoušky, ultrazvukové vyšetření na principu vyhodnocování odezvy časově posunutých částí signálu (ultrazvukové vyšetření podle Dopplera) a oční pozadí. U kardiologických onemocnění i rentgenové vyšetření (RTG) hrudních orgánů nebo echokardiografické vyšetření. Další případně požadavky vyplývající ze znění jednotlivých indikací.</p>					
	II/1	- Symptomatická ischemická choroba srdeční.	P 21 dnů	P 21 dnů, v indikovaných případech P 14 dnů		<p>Obor specializace lékaře, který péči doporučuje: Vnitřní lékařství, kardiologie, všeobecné praktické lékařství nebo rehabilitační a fyzikální medicína.</p> <p>Zabezpečení zdravotní péče ve zdravotnickém zařízení poskytovatele lázeňské léčebné rehabilitační péče: Dostupnost</p>

					zdravotnického pracovníka: Internista nebo kardiolog.	Teplíce nad Bečvou
II/2	- Stav po infarktu myokardu.	K 28 dnů Do 12 měsíců po vzniku infarktu myokardu. Možnost prodloužení.			<p>Obor specializace lékaře, který péči doporučuje: Vnitřní lékařství, kardiologie nebo rehabilitační a fyzikální medicína.</p> <p>Zabezpečení zdravotní péče ve zdravotnickém zařízení poskytovatele lázeňské léčebné rehabilitační péče: Dostupnost zdravotnického pracovníka: Internista nebo kardiolog.</p>	<p>Františkovy Lázně Karlova Studánka Konstantinovy Lázně Lázně Kynžvart Lázně Libverda Luhačovice Mariánské Lázně Poděbrady Teplíce nad Bečvou</p>
II/3	- Hypertenzní nemoc II až III. stupně hodnocení hypertenzní	K 28 dnů Hypertenze III. stupně komplikovaná	P 21 dnů, v indikovaných případech P 14 dnů	Závažné poruchy psychiky po cévní mozkové příhodě. Klíčové bolesti dolních končetin.	Obor specializace lékaře, který péči doporučuje: Vnitřní lékařství, kardiologie nebo	<p>Františkovy Lázně Hodonín Karlova Studánka</p>

	nemoci.	ischemickou chorobou srdeční, chronickým srdečním selháním, cévní mozkovou příhodou, tranzitorní ischemickou atakou nebo chronickou renální insuficiencí na podkladě vaskulární nefrosklerosy. Možnost prodloužení. P 21 dnů Ostatní.	Hypertenzní nemoc refrakterní.	Ulcerace nebo gangréna dolních končetin. Nefropatie s klinickými známkami urémie. Kritériem pro opakování léčebného pobytu: - abstinence nikotinu déle než 12 měsíců - u obezity při Body Mass Indexu vyšším než 30 snížení hmotnosti o 5 % od posledního léčebného pobytu, - u obezity při Body Mass Indexu vyšším než 35 snížení hmotnosti o 10 % od posledního léčebného pobytu.	rehabilitační a fyzikální medicína.	Karvina Klimkovice Konstantínovy Lázně Lázně Kynžvart Lázně Libverda Lednice Luhačovice Marianské Lázně Poděbrady Teplíce nad Bečvou
II/4	- Onemocnění tepen končetin na podkladě aterosklerotickém II b. nebo zánětlivém.	K 21 dnů Onemocnění tepen končetin na podkladě aterosklerotickém	K 21 dnů Onemocnění tepen končetin na podkladě	Závažné projevy celkové aterosklerózy. Klidové bolesti související	Obor specializace lékaře, který péči doporučuje: Angiologie, vnitřní lékařství	Buchlovice Františkovy Lázně Hodonín Jáchymov

		II b. P 21 dnů Ostatní.	aterosklerotickém II b. do 18 měsíců od začátku základního pobytu, pokud není možná invazivní léčba. P 21 dnů, v indikovaných případech P 14 dnů Ostatní. Pokud není možná invazivní léčba.	s nemocí. Ulcerace.	nebo rehabilitační a fyzikální medicína.	Karlova Studánka Karvina Klimkovice Konstantínovy Lázně Kostelec u Žižna Lázně Kynžvart Lázně Libverda Lednice Luhačovice Marianské Lázně Ostrožská Nová Ves Poděbrady Slatnice Teplíce nad Bečvou Velké Losiny
II/5	- Funkční poruchy periferních cév a stavy po trombozách. - Chronický lymfatický edém.	K 21 dnů Funkční poruchy periferních cév jako nemoci z povolání podle jiného právního předpisu, který stanoví seznam	P 21 dnů, v indikovaných případech P 14 dnů	Závažné projevy celkové aterosklerózy. Klidové bolesti související s nemocí. Ulcerace.	Obor specializace lékaře, který péči doporučuje: Angiologie, vnitřní lékařství, kardiologie, pracovní lékařství nebo rehabilitační a	Buchlovice Františkovy Lázně Hodonín Jáchymov Karlova Studánka Karvina Klimkovice

		nemoci z povolání, nejdříve za 3 měsíce po odeznění akutního stádia. P 21 dnů Ostatní. Funkční poruchy periferních cév a stavy po trombózách nejdříve za 3 měsíce po odeznění akutního stádia.			fyzikální medicína.	Konstantinovy Lázně Kostelec u Zlína Lázně Kynžvart Lázně Libverda Lednice Luhačovice Mariánské Lázně Ostrožská Nová Ves Poděbrady Slatinice Teplice nad Bečvou Velké Losiny
II/6	- Stavy po kardiologických výkonech typu: náhrada chlopně bioprotézou nebo metalickou protézou, rekonstrukční výkony na chlopních, defekty	K 28 dnů Přímé přeložení ze zdravotnického zařízení poskytovatele lůžkové péče nebo do 3 měsíců	P 21 dnů, v indikovaných případech P 14 dnů Do 12 měsíců od začátku základního pobytu.	Rozpad rány po operačním výkonu. Mediastinitis. Nedolčená infekční endokarditis. Embolicke komplikace. Neodeznený	Obor specializace lékaře, který péči doporučuje: Kardiologie, kardiologie nebo rehabilitační a fyzikální medicína. Zabezpečení	Františkovy Lázně Karlova Studánka Konstantinovy Lázně Lázně Kynžvart Lázně Libverda

	septa síní nebo komor, chirurgická revaskularizace myokardu – koronární arteriální bypass (CABG), operace vrozených srdečních vad u dospělých, operace výdutě levé komory, operace nádorů srdce, operace osrdečníku, operace hrudní aorty.	po operaci. Možnost prodloužení. P 21 dnů Ostatní		organický psychosyndrom.	zdravotní péče ve zdravotnickém zařízení poskytovatele lázeňské léčebné rehabilitační péče: Dostupnost zdravotnického pracovníka: Kardiolog.	Luhačovice Mariánské Lázně Poděbrady Teplice nad Bečvou
II/7	- Stavy po perkutánní transluminární koronární angioplastice (PTCA).	P 21 dnů Do 3 měsíců po perkutánní transluminární koronární angioplastice (PTCA).		Rozpad rány po operačním výkonu. Mediastinitis. Nedolčená infekční endokarditis. Embolicke komplikace. Neodeznený organický psychosyndrom.	Obor specializace lékaře, který péči doporučuje: Kardiologie, kardiologie nebo rehabilitační a fyzikální medicína. Zabezpečení zdravotní péče ve zdravotnickém zařízení poskytovatele lázeňské léčebné	Františkovy Lázně Karlova Studánka Konstantinovy Lázně Lázně Kynžvart Lázně Libverda Luhačovice Mariánské Lázně Poděbrady

					rehabilitační péče: Dostupnost zdravotnického pracovníka: Kardiolog.	Teplíce nad Bečvou
II/8	- Stavby po rekonstrukčních a revaskularizačních operacích na cévním systému mimo srdce a hrudní aorty. - Stavby po perkutánní transluminární angioplastice.	K 21 dnů Stavby po rekonstrukčních a revaskularizačních operacích na cévním systému mimo srdce do 4 měsíců po operaci. P 21 dnů V rozmezí 4 až 12 měsíců po perkutánní transluminární angioplastice.		Těžké trofické defekty. Embolické komplikace. Rozpad rány po operačním výkonu.	Obor specializace lékaře, který péči doporučuje: Angiologie, chirurgie, vnitřní lékařství, intervenční kardiologie nebo rehabilitační a fyzikální medicína.	Františkovy Lázně Hodonín Karlova Studánka Karviná Klímkovice Konstantinovy Lázně Lázně Kynžvart Lázně Libverda Lednice Luhačovice Mariánské Lázně Poděbrady Teplíce nad Bečvou

II/9	- Stavby po transplantaci srdce.	K 28 dnů Přímé přeložení ze zdravotnického zařízení poskytovatele lůžkové péče nebo do 12 měsíců po operaci. Možnost prodloužení.	K 28 dnů Do 12 měsíců od začátku základního pobytu. Možnost prodloužení.	Významná rejekční reakce.	Obor specializace lékaře, který péči doporučuje: Kardiologie, kardiologie nebo rehabilitační a fyzikální medicína. Zabezpečení zdravotní péče ve zdravotnickém zařízení poskytovatele lázeňské léčebně rehabilitační péče: Dostupnost zdravotnického pracovníka: Kardiolog.	Františkovy Lázně Karlova Studánka Konstantinovy Lázně Lázně Kynžvart Lázně Libverda Lednice Luhačovice Mariánské Lázně Poděbrady Teplíce nad Bečvou
------	----------------------------------	--	---	---------------------------	---	---

NEMOCI TRÁVICÍHO ÚSTROJÍ						
<p>III</p> <p><u>Stanovený přírodní léčivý zdroj:</u> Pitné kúry: Přírodní minerální voda chlorido-sodná, přírodní minerální voda hydrogenuhličitanová-pápenato-hofečnatá u indikace III/1, III/2, přírodní minerální voda hydrogenuhličitanová-sodná u indikace III/1, III/2.</p> <p><u>Kontraindikace pro celou skupinu:</u> Abusus léků, nedostatečná žvýkací schopnost.</p> <p><u>Vyšetření:</u> Příslušné ultrazvukové nebo endoskopické vyšetření, popřípadě vyšetření jinými zobrazovacími metodami, u hepatitid i sérologické vyšetření.</p>						
III/1	<p>- Chronické a recidivující onemocnění žaludku a střev s maldigestivními příznaky přetrvávajícími při standardní farmakoterapii.</p> <p>- Stavby po těžkých střevních infekcích, parazitózách a mykotických onemocněních.</p>	P 21 dnů	P 21 dnů, v indikovaných případech P 14 dnů		<p>Obor specializace lékaře, který péči doporučuje: Gastroenterologie, vnitřní lékařství nebo rehabilitační a fyzikální medicína.</p>	<p>Františkovy Lázně Karlovy Vary Kláštepec nad Ohří Lázně Kynžvart Luhačovice Mariánské Lázně</p>
III/2	<p>- Stavby po operaci žaludku, dvanáctníku, jícnu a střev s postresekční symptomatologií endoskopicky ověřenou.</p>	<p>K 21 dnů</p> <p>Do 6 měsíců po operaci.</p> <p>Možnost prodloužení.</p> <p>P 21 dnů</p>	<p>P 21 dnů, v indikovaných případech P 14 dnů</p> <p>V rozmezí 12 až 18 měsíců po operaci nebo ukončení komplexní léčby při trvajících</p>		<p>Obor specializace lékaře, který péči doporučuje: Gastroenterologie nebo rehabilitační a fyzikální medicína.</p>	<p>Františkovy Lázně Karlovy Vary Kláštepec nad Ohří Lázně Kynžvart Luhačovice Mariánské Lázně</p>

		V rozmezí 6 až 12 měsíců po operaci.	symptomatologii.			
III/3	<p>- Crohnova nemoc.</p> <p>- Colitis ulcerosa.</p>	<p>K 21 dnů</p> <p>Těžká forma onemocnění.</p> <p>Možnost prodloužení.</p> <p>P 21 dnů</p> <p>Ostatní.</p>	<p>K 21 dnů</p> <p>Opakované exacerbace nemoci: 1x v průběhu kalendářního roku do stabilizace stavu.</p> <p>P 21 dnů, v indikovaných případech P 14 dnů</p> <p>Ostatní.</p>		<p>Obor specializace lékaře, který péči doporučuje: Gastroenterologie nebo rehabilitační a fyzikální medicína.</p> <p>Zabezpečení zdravotní péče ve zdravotnickém zařízení poskytovatele lázeňské léčebné rehabilitační péče: Dostupnost zdravotnického pracovníka: Gastroenterolog.</p>	<p>Františkovy Lázně Karlovy Vary Luhačovice Mariánské Lázně</p>
III/4	<p>- Chronická onemocnění žlučníku a žlučového traktu s lithiazou, pokud je operace kontraindikována.</p> <p>- Sklerotizující cholangioitida.</p>	P 21 dnů	<p>P 21 dnů, v indikovaných případech P 14 dnů</p> <p>K udržení remise.</p>		<p>Obor specializace lékaře, který péči doporučuje: Gastroenterologie, chirurgie, vnitřní lékařství nebo rehabilitační a</p>	<p>Františkovy Lázně Karlovy Vary Luhačovice Mariánské Lázně</p>

	- Funkční poruchy žlučového traktu.				fyzikální medicína.	
III/5	- Stavy po komplikovaných operacích žlučníku a žlučového traktu, po zákrocích pro stenozu a lithiazu žlučových cest – pooperační pankreatitidocholangoitis, ikterus, instrumentace žlučových cest, endoskopická retrográdní cholangiopankreatografie (ERCP). - Stavy po dissoluci kamenů a extrakorporální litotrypsii.	K 21 dnů Do 6 měsíců po komplikovaných operacích žlučníku a žlučového traktu. Po zákrocích pro stenozu a lithiazu žlučových cest. Možnost prodloužení. P 21 dnů Do 6 měsíců po dissoluci kamenů a extrakorporální litotrypsii.	P 21 dnů, v indikovaných případech P 14 dnů Trvajících dysfunkce žlučových cest.	Biochemické známky cholestázy. Nedodržování životosprávy. Kritériem pro opakování léčebného pobytu: - u obezity při Body Mass Indexu vyšším než 30 snížení hmotnosti o 5 % od posledního léčebného pobytu, - u obezity při Body Mass Indexu vyšším než 35 snížení hmotnosti o 10 % od posledního léčebného pobytu.	Obor specializace lékaře, který péči doporučuje: Gastroenterologie, chirurgie, vnitřní lékařství nebo rehabilitační a fyzikální medicína.	Františkovy Lázně Karlovy Vary Luhačovice Mariánské Lázně
III/6	- Stavy po akutní hepatitidě jakékoliv etiologie a toxickém jaterním poškození (lékovém i	K 21 dnů Do 6 měsíců od stanovení onemocnění	K 21 dnů Poškození jater při přetrvávajících známkách aktivity	Pokročilá jaterní nedostatečnost. Stav po krvácení z jicnových varixů. Alkoholová	Obor specializace lékaře, který péči doporučuje: Gastroenterologie, infekční lékařství,	Františkovy Lázně Karlovy Vary Luhačovice Mariánské

	vlivem práce). - Chronická hepatitida s přetrváváním pozitivivity markerů. - Asociovaná autoimunní hepatitida. - Primární biliární cirhóza.	při konzervativní terapii. Možnost prodloužení.	procesu jako nemoc z povolání podle jiného právního předpisu, který stanoví seznam nemocí z povolání. P 21 dnů, v indikovaných případech P 14 dnů Ostatní při přetrvávajících biochemických nebo histologických známkách onemocnění jater.	hepatopatie.	vnitřní lékařství nebo rehabilitační a fyzikální medicína. Zabezpečení zdravotní péče ve zdravotnickém zařízení poskytovatele lázeňské léčebné rehabilitační péče: Dostupnost zdravotnického pracovníka: Gastroenterolog.	Lázně
III/7	- Stavy po resekčních výkonech a transplantacích jater nebo operacích a transplantacích pankreatu.	K 21 dnů Stavy po resekčních výkonech do 6 měsíců po operaci. Stavy po transplantacích do 12 měsíců po operaci.	P 21 dnů, v indikovaných případech P 14 dnů		Obor specializace lékaře, který péči doporučuje: Gastroenterologie, chirurgie, vnitřní lékařství nebo rehabilitační a fyzikální medicína. Zabezpečení	Františkovy Lázně Karlovy Vary Luhačovice Mariánské Lázně

		Možnost prodloužení.			zdravotní péče ve zdravotnickém zařízení poskytovatele lázeňské léčebně rehabilitační péče: Dostupnost zdravotnického pracovníka: Gastroenterolog.	
III/8	- Stavby po akutní pankreatitidě nebo po exacerbaci chronické pankreatitidy. - Prokázaná chronická pankreatitida.	K 21 dnů Do 6 měsíců od zahájení léčby akutní pankreatitidy nebo po exacerbaci chronické pankreatitidy, při komplikacích do 12 měsíců od zahájení léčby akutní pankreatitidy nebo po exacerbaci chronické pankreatitidy.	P 21 dnů, v indikovaných případech P 14 dnů Vleklá maldigestce a malabsorpce při prokázané poruše stavu výživy, pokud je příčinou dysfunkce pankreatu.	Cholelithiasis a jiné poruchy odtoku žluči a pankreatického sekretu do střeva. Substenoza papily Vaterovy vyžadující chirurgickou léčbu. Jaterní insuficience.	Obor specializace lékaře, který péči doporučuje: Gastroenterologie, vnitřní lékařství nebo rehabilitační a fyzikální medicína. Zabezpečení zdravotní péče ve zdravotnickém zařízení poskytovatele lázeňské léčebně rehabilitační péče: Dostupnost zdravotnického pracovníka: Gastroenterolog.	Františkovy Lázně Karlovy Vary Luhačovice Mariánské Lázně

IV	NEMOCI Z PORUCHY VÝMĚNY LÁTKOVÉ A ŽLÁZ S VNITŘNÍ SEKRECI <u>Stanovený přírodní léčivý zdroj:</u> Pitné kúry u IV/1: Přírodní minerální voda chlorido-sodná, přírodní minerální voda hydrogenuhličitano-sodná, přírodní minerální voda hydrogenuhličitano-vápenato-hořečnatá, přírodní minerální voda sirmá skupina A (siranová). Zevní balneace u indikace IV/1: Přírodní minerální voda uhlíčitá, přírodní minerální voda jodová, přírodní minerální voda radonová, přírodní minerální voda sirmá – skupina A (siranová). Klimatické podmínky příznivé k léčení u indikací IV/2, IV/3, u indikace IV/1 s výjimkou léčení komplikací angiotonií a neuropatií. <u>Vyšetření:</u> U diabetes mellitus: glykémie, glykosurie, ketolátky, u ostatních příslušné endokrinologické vyšetření.					
	IV/1	- Diabetes mellitus.	K 21 dnů Stavy s komplikací (mikroangiopatie a makroangiopatie, neuropatie). P 21 dnů Ostatní.	P 21 dnů, v indikovaných případech P 14 dnů Stavy s komplikací (mikroangiopatie a makroangiopatie, neuropatie).	Prokazatelné nedodržování léčebného režimu. Kritériem pro opakování léčebného pobytu: - u obzity při Body Mass Indexu vyšším než 30 snížení hmotnosti o 5 % od posledního léčebného pobytu, - u obzity při Body Mass Indexu vyšším než 35 snížení hmotnosti o 10 % od posledního léčebného pobytu.	Obor specializace lékaře, který péči doporučuje: Endokrinologie a diabetologie nebo rehabilitační a fyzikální medicína. Zabezpečení zdravotní péče ve zdravotnickém zařízení poskytovatele lázeňské léčebně rehabilitační péče: Dostupnost zdravotnického pracovníka: Endokrinolog a diabetolog.

						<p>Teplice Teplice nad Bečvou</p> <p>Janské Lázně, Jeseník a Lipová-lázně – pouze pro lечение Diabetes mellitus bez komplikací angiopatií a neuropatií – P</p>
IV/2	<p>- Stavby po totální thyreoidektomii.</p> <p>- Hypothyreóza při obtížně probíhající lékové substituci.</p>	<p>K 21 dnů Do 6 měsíců po chirurgickém výkonu.</p> <p>P 21 dnů Do 6 měsíců od stanovení onemocnění hypotyreozy.</p>	<p>P 21 dnů, v indikovaných případech P 14 dnů</p> <p>Obtížně probíhající substituce nebo při rozvoji sekundárních symptomů (zejména artropatie a benigní myopatie).</p>	Prokazatelné nedodržování léčebného režimu.	<p>Obor specializace lékaře, který péči doporučuje: Endokrinologie a diabetologie, vnitřní lékařství nebo rehabilitační a fyzikální medicína.</p>	<p>Janské Lázně Jeseník Karlova Studánka Lázně Kynžvart Lipová-lázně</p>

IV/3	<p>- Stavby po operacích hyperfunkčního benigního adenomu hypofýzy a nadledvin při přítomnosti sekundárních symptomů onemocnění (zejména artropatie a myopatie).</p>	<p>K 21 dnů Do 6 měsíců po chirurgickém výkonu.</p> <p>Možnost prodloužení.</p>		Prokazatelné nedodržování léčebného režimu.	<p>Obor specializace lékaře, který péči doporučuje: Endokrinologie a diabetologie nebo rehabilitační a fyzikální medicína.</p>	<p>Janské Lázně Jeseník Karlova Studánka Lázně Kynžvart Lipová-lázně</p>
------	--	--	--	---	--	--

V	NETUBERKULÓZNÍ NEMOCI DÝCHACÍHO ÚSTROJÍ					
	<p><u>Stanovený přírodní léčivý zdroj:</u> Pitné kúry a inhalace: Přírodní minerální voda chlorido-sodná, přírodní minerální voda hydrogenuhličitano-sodná, přírodní minerální voda hydrogenuhličitano-vápenato-hořečnatá.</p> <p>Klimatické podmínky příznivé k léčení.</p> <p><u>Vyšetření:</u> Spirometrie u nemoci dolních cest dýchacích, otorinolaryngologické vyšetření u nemoci horních cest dýchacích, alergologické vyšetření u alergických onemocnění.</p>					
V/1	<p>- Stavby po operaci horních cest dýchacích a dolních cest dýchacích; netýká se stavů po operacích tonsil, adenoidních vegetací a nosní přepážky.</p> <p>- Stavby po transplantaci plic.</p>	<p>K 28 dnů</p> <p>Stavby po operaci dolních cest dýchacích do 6 měsíců po operaci.</p> <p>Možnost prodloužení.</p> <p>K 28 dnů</p> <p>Stavby po transplantaci plic do 12 měsíců po transplantaci.</p> <p>Možnost prodloužení.</p>		Empyémy. Pištěle.	<p>Obor specializace lékaře, který péči doporučuje:</p> <p>Podle typu diagnózy:</p> <p>Chirurgie, otorinolaryngologie a chirurgie hlavy a krku, pneumologie a fúzeologie nebo rehabilitační a fyzikální medicína.</p>	<p>Janské Lázně Jeseník Karlova Studánka Kláštrec nad Ohří Lázně Kynžvart Lipová-lázně Luhačovice Mariánské Lázně</p>

		<p>K 21 dnů</p> <p>Stavby po operaci horních cest dýchacích do 6 měsíců po operaci.</p> <p>Možnost prodloužení.</p>				
V/2	<p>- Poškození hrtanu a hlasivek v důsledku hlasového přetížení.</p> <p>- Stavby po fonochirurgické léčbě.</p>	<p>K 21 dnů</p> <p>Stavby, kdy přes využití všech možností konzervativní či chirurgické léčby nedojde k úpravě funkce hlasu.</p>	<p>P 21 dnů, v indikovaných případech P 14 dnů</p> <p>Stavby, kdy přes využití všech možností konzervativní či chirurgické léčby nedojde k úpravě funkce hlasu.</p>		<p>Obor specializace lékaře, který péči doporučuje:</p> <p>Foniatric, pracovní lékařství nebo rehabilitační a fyzikální medicína.</p>	<p>Janské Lázně Jeseník Karlova Studánka Kláštrec nad Ohří Lázně Kynžvart Lipová-lázně Luhačovice Mariánské Lázně</p>
V/3	<p>- Stavby po komplikovaném zánětu plic.</p>	<p>K 21 dnů</p> <p>Do 4 měsíců po ukončení</p>			<p>Obor specializace lékaře, který péči doporučuje:</p> <p>Vnitřní lékařství,</p>	<p>Janské Lázně Jeseník Karlova Studánka</p>

		hospitalizace.			pneumologie a fizeologie nebo rehabilitační a fyzikální medicína.	Klášterec nad Ohří Lázně Kynžvart Lipová-lázně Luhačovice Mariánské Lázně
V/4	- Bronchiektazie - Recidivující záněty dolních cest dýchacích a chronické záněty dýchacího ústrojí jako nemoc z povolání podle jiného právního předpisu, který stanoví seznam nemocí z povolání.	K 21 dnů Možnost prodloužení.	K 21 dnů 1x v průběhu kalendářního roku. Možnost prodloužení.		Obor specializace lékaře, který péči doporučuje: Vnitřní lékařství, pneumologie a fizeologie, pracovní lékařství nebo rehabilitační a fyzikální medicína.	Janské Lázně Jeseník Karlova Studánka Klášterec nad Ohří Lázně Kynžvart Lipová-lázně Luhačovice Mariánské Lázně
V/5	- Astma bronchiale. - Chronická obstrukční plicní nemoc.	K 28 dnů Prokázaná ventilační porucha – pokles hodnoty objemu vzduchu vydechnutého v první sekundě při maximálním úsilí (FEV) 1 sec opakovaně pod 60 % náležité hodnoty nebo	K 28 dnů Prokázaná ventilační porucha – pokles hodnoty objemu vzduchu vydechnutého v první sekundě při maximálním úsilí (FEV) 1 sec opakovaně pod 60 % náležité		Obor specializace lékaře, který péči doporučuje: Alergologie a klinická imunologie, vnitřní lékařství, pneumologie a fizeologie, pracovní lékařství nebo rehabilitační a fyzikální medicína.	Janské Lázně Jeseník Karlova Studánka Klášterec nad Ohří Lázně Kynžvart Lipová-lázně Luhačovice Mariánské Lázně

		nutnost dlouhodobé (více než 6 měsíců v roce) systémové kortikoterapie pro uvedené onemocnění. Možnost prodloužení. P 21 dnů Ostatní.	hodnoty nebo nutnost dlouhodobé (více než 6 měsíců v roce) systémové kortikoterapie pro uvedené onemocnění. 1x v průběhu kalendářního roku. Možnost prodloužení. P 21 dnů, v indikovaných případech P 14 dnů Ostatní.			
V/6	- Intersticiální plicní fibrózy jakékoliv etiologie v soustavném léčení.	K 28 dnů Nemoci z povolání podle jiného právního předpisu, který stanoví seznam	K 21 dnů Nemoci z povolání podle jiného právního předpisu, který stanoví		Obor specializace lékaře, který péči doporučuje: Pneumologie a fizeologie, pracovní lékařství	Janské Lázně Jeseník Karlova Studánka Klášterec nad Ohří

		<p>nemoci z povolání.</p> <p>Možnost prodloužení.</p> <p>K 28 dnů</p> <p>Při prokázané ventilační poruše – pokles hodnoty vitální kapacity (VC) opakovaně pod 80 % náležité hodnoty.</p> <p>Možnost prodloužení.</p> <p>P 21 dnů</p> <p>Ostatní.</p>	<p>seznam nemocí z povolání.</p> <p>1x v průběhu kalendářního roku.</p> <p>Možnost prodloužení.</p> <p>K 21 dnů</p> <p>Při prokázané ventilační poruše – pokles hodnoty vitální kapacity (VC) opakovaně pod 80 % náležité hodnoty.</p> <p>1x v průběhu kalendářního roku.</p> <p>Možnost prodloužení.</p>		<p>nebo rehabilitační a fyzikální medicína.</p>	<p>Lázně Kynžvart Lipová-lázně Luhačovice Mariánské Lázně</p>
--	--	--	--	--	---	---

			<p>P 21 dnů, v indikovaných případech P 14 dnů</p> <p>Ostatní.</p>			
V/7	<p>- Následky toxických účinků plynů, dýmů, leptavých par a dráždivých prachů na horní cesty dýchací a dolní cesty dýchací.</p>	<p>K 28 dnů</p> <p>Nemoc z povolání podle jiného právního předpisu, který stanoví seznam nemocí z povolání.</p> <p>Možnost prodloužení.</p>	<p>K 21 dnů</p> <p>Do 12 měsíců od začátku základního pobytu.</p>		<p>Obor specializace lékaře, který péči doporučuje: Pneumologie a fizeologie, pracovní lékařství nebo rehabilitační a fyzikální medicína.</p>	<p>Janské Lázně Jeseník Karlova Studánka Lázně Kynžvart Lipová-lázně Luhačovice Mariánské Lázně</p>

VI	NEMOCI NERVOVÉ <u>Stanovený přírodní léčivý zdroj:</u> Přírodní minerální voda sirmá – skupina B (sirmá), přírodní minerální voda jodová, přírodní minerální voda termální teplá až horká (nad 35 °C), přírodní minerální voda radonová, přírodní minerální voda hydrogenuhličitano-vápenato-sodná ²⁾ , přírodní minerální voda uhlíčitá u indikací VI/2, VI/3, VI/6, VI/8, VI/9, VI/11 (podmínkou obsah CO ₂ ve vanové koupeli minimálně 1000 mg/l), přírodní peloid z lokálního zdroje u indikace VI/2, VI/3, VI/9, VI/10, VI/11. <u>Vyšetření:</u> Odborné neurologické vyšetření včetně laboratorních a funkčních vyšetření, u radikulárních syndromů též rentgenové vyšetření (RTG) nebo jiná zobrazovací metoda příslušné části páteře/popis snímků, anatomický i funkční popis/ ne starší 6 měsíců, u cervikokraniálních a cervikobrachiálních syndromů též elektrokardiografie (EKG).					
	VI/1	- Obma lícního nervu. - Postpoliomyelitický syndrom. - Chabé obrny, mimo poúrazových, včetně poinfekční polyradikuloneuritis v návaznosti na ukončení akutní fáze.	K 28 dnů Obma lícního nervu v akutní fázi, pokud není soustavná ambulantní nebo lůžková rehabilitační péče efektivní. Postpoliomyelitický syndrom. Ostatní nemoci po dobu trvání chabé periferní obrny s doloženou elektromyografií	K 28 dnů Postpoliomyelitický syndrom. 1x v průběhu kalendářního roku. Možnost prodloužení. P 21 dnů, v indikovaných případech P 14 dnů		Obor specializace lékaře, který péči doporučuje: Neurologie nebo rehabilitační a fyzikální medicína. Zabezpečení zdravotní péče ve zdravotnickém zařízení poskytovatele lázeňské léčebné rehabilitační péče: Dostupnost zdravotnického pracovníka: Ergoterapeut a neurolog.

		(EMG) a po dobu pozvolné úpravy funkcí. Možnost prodloužení.	Ostatní po dobu trvání chabé periferní obrny s doloženou elektromyografií (EMG) a po dobu pozvolné úpravy funkcí.			
VI/2	- Polyneuropatie s paretickými projevy.	K 28 dnů Chabé obrny s postižením 0. až 3. stupně svalového testu a prokazatelným postižením podle elektromyografie (EMG). Možnost prodloužení. P 21 dnů Ostatní.	K 28 dnů Chabé obrny s postižením 0. až 3. stupně svalového testu a prokazatelným postižením podle elektromyografie (EMG). 1 x v průběhu 24 měsíců. Možnost prodloužení.		Obor specializace lékaře, který péči doporučuje: Neurologie nebo rehabilitační a fyzikální medicína.	Bechyně Buchlovice Františkovy Lázně Hodonín Jáchymov Janské Lázně Karlova Studánka Karlovy Vary Karviná Kláštrec nad Ohří Klimkovice Konstantinovy Lázně Kostelec u Zlína Lázně Běláhrad Lázně Bohdaneč Lázně

			P 21 dnů, v indikovaných případech P 14 dnů Ostatní.			Kundratice Lázně Kynžvart Lázně Libverda Lázně Toušeň Lednice Luhačovice Mariánské Lázně Mšené-lázně Ostrožská Nová Ves Poděbrady Slatinice Teplice Teplice nad Bečvou Třeboň Velichovky Velké Losiny Vráž
VI/3	- Kořenové syndromy s iritačně-zánikovým syndromem.	K 21 dnů V přímé návaznosti na hospitalizaci na neurologickém nebo rehabilitačním oddělení lůžkové péče (do 3 měsíců po ukončení	P 21 dnů, v indikovaných případech P 14 dnů	Akutní recidíva. Náhle vzniklý syndrom konu nebo kaudy.	Obor specializace lékaře, který péči doporučuje: Neurochirurgie, neurologie nebo rehabilitační a fyzikální medicína.	Bechyně Buchovice Františkovy Lázně Hodonín Jáchymov Janské Lázně Karlova Studánka

		hospitalizace), nebo u případů nejvíce známky zlepšení po 6 týdnech soustavné ambulantní rehabilitační péče, u nichž byla vyloučena indikace k neurochirurgickému či spondylochirurgic- kému zákroku. Možnost prodloužení.				Karlovy Vary Karviná Kláštevec nad Ohří Klímkovice Konstantinovy Lázně Kostelec u Zlína Lázně Bělohrad Lázně Bohdaneč Lázně Kundratice Lázně Kynžvart Lázně Libverda Lázně Toušeň Lednice Luhačovice Mariánské Lázně Mšené-lázně Ostrožská Nová Ves Poděbrady Slatinice Teplice Teplice nad Bečvou
--	--	---	--	--	--	---

						Třeboň Velichovky Velké Losiny Vráž
VI/4	- Zánětlivé nemoci centrálního nervstva: stavy po meningoencefalitis, encefalitis, encefalomyelitis a myelitis, stavy po encefalomyelopolyradikuloneuritis, pokud jsou přítomny spastickoparetické známky.	K 28 dnů Po dobu přetrvávajících paréz s doloženým elektromyografickým vyšetřením (EMG) vyšetřením a po dobu pozvolné úpravy funkcí. Nejpozději do 6 měsíců po ukončení hospitalizace. Možnost prodloužení.	K 28 dnů Do 36 měsíců od začátku základního pobytu, pokud přetrvávají těžké až střední parézy a je předpoklad pro zlepšení zdravotního stavu. Možnost prodloužení.		Obor specializace lékaře, který péči doporučuje: Infekční lékařství, neurologie nebo rehabilitační a fyzikální medicína. Zabezpečení zdravotní péče ve zdravotnickém zařízení poskytovatele lázeňské léčebně rehabilitační péče: Dostupnost zdravotnického pracovníka: Neurolog.	Buchlovice Hodonín Jáchymov Janské Lázně Karlovy Vary Karviná Klimkovice Kostelec u Zlína Lednice Luhačovice Ostrožská Nová Ves Slatinice Teplice Velké Losiny
VI/5	- Hemiparézy a paraparézy cévního původu se známkami obnovující se funkce.	K 28 dnů V přímé návaznosti na hospitalizaci, nejpozději do 6 měsíců po ukončení	K 28 dnů Do 36 měsíců od začátku základního pobytu, pokud přetrvávají	Recidiva hemiparéz v průběhu 12 měsíců od první ataky onemocnění. Těžké fatické poruchy zejména	Obor specializace lékaře, který péči doporučuje: Neurologie nebo rehabilitační a fyzikální medicína.	Buchlovice Hodonín Jáchymov Janské Lázně Karlovy Vary Karviná

		hospitalizace. Po odeznění akutního stadia nemoci. Možnost prodloužení.	těžké až střední parézy a je předpoklad pro zlepšení zdravotního stavu. Možnost prodloužení. P 21 dnů, v indikovaných případech P 14 dnů Ostatní.	percepční. Těžký organický psychosyndrom s nízkou sociabilitou. Kritériem pro opakování léčby: abstinence nikotinu déle než 12 měsíců.	Zabezpečení zdravotní péče ve zdravotnickém zařízení poskytovatele lázeňské léčebně rehabilitační péče: Dostupnost zdravotnického pracovníka: Klinický logoped, ergoterapeut a neurolog.	Klimkovice Kostelec u Zlína Lednice Luhačovice Ostrožská Nová Ves Slatinice Teplice Velké Losiny
VI/6	- Stavby po poraněních a operacích mozku, míchy a periferního nervstva s poruchami hybnosti se známkami obnovující se funkce.	K 28 dnů Přetrvávající parézy s pozvolnou úpravou funkcí, nejpozději do 6 měsíců po operaci nebo úrazu. Možnost prodloužení.	K 28 dnů Do 36 měsíců od začátku základního pobytu, pokud přetrvává těžká až střední paréza a je předpoklad zlepšení zdravotního stavu.	Nespolupráce pro těžký organický psychosyndrom.	Obor specializace lékaře, který péči doporučuje: Neurochirurgie, neurologie, ortopedie a traumatologie pohybového ústrojí, spondylochirurgie, rehabilitační a fyzikální medicína nebo traumatologie.	Buchlovice Hodonín Jáchymov Janské Lázně Karlova Studánka Karlovy Vary Karviná Klášteřec nad Ohří Klimkovice Konstantinovy Lázně

			Možnost prodloužení. P 21 dnů, v indikovaných případech P 14 dnů Ostatní.		Zabezpečení zdravotní péče ve zdravotnickém zařízení poskytovatele lázeňské léčebné rehabilitační péče: Dostupnost zdravotnického pracovníka: Klinický logoped, ergoterapeut a neurolog.	Kostelec u Zlína Lázně Kynžvart Lázně Libverda Lednice Luhačovice Mariánské Lázně Ostrožská Nová Ves Poděbrady Slatinice Teplice Teplice nad Bečvou Velké Losiny
VI/7	- Roztroušená skleróza a jiná demyelinizační onemocnění v remisi.	K 28 dnů Možnost prodloužení.	K 28 dnů 1x v průběhu 24 měsíců. P 21 dnů, v indikovaných případech P 14 dnů	Pokročilý irreverzibilní motorický deficit s plegiemi. Výrazná ataxie. Stavby provázené poruchami dýchání, polykání a nedostatečnou plicní ventilací.	Obor specializace lékaře, který péči doporučuje: Neurologie nebo rehabilitační a fyzikální medicína.	Buchlovice Hodonín Jáchymov Janské Lázně Karlovy Vary Karviná Klimkovice Kostelec u Zlína Lednice Luhačovice Ostrožská Nová Ves

						Slatinice Teplice Velké Losiny Vráž s omezením aplikace peloidu; peloid je aplikován lokálně jako fyzikální teploléčba s teplotou max. 29 °C.
VI/8	- Nervosvalová onemocnění primární, sekundární a degenerativní.	K 28 dnů Možnost prodloužení.	K 28 dnů 1x v průběhu kalendářního roku. Možnost prodloužení.	Paroxysmální svalové obmy. Projevy kardiální insuficience. Stavby provázené poruchami dýchání, polykání a nedostatečnou plicní ventilací.	Obor specializace lékaře, který péči doporučuje: Neurologie nebo rehabilitační a fyzikální medicína. Zabezpečení zdravotní péče ve zdravotnickém zařízení poskytovatele lázeňské léčebné rehabilitační péče: Dostupnost zdravotnického pracovníka:	Bechyně Buchlovice Františkovy Lázně Hodonín Jáchymov Janské Lázně Karlova Studánka Karlovy Vary Karviná Kláštepec nad Ohří Klimkovice Konstantinovy Lázně Kostelec u

					Neurolog.	Zlína Lázně Bělohrad Lázně Bohdaneč Lázně Kundratice Lázně Kynžvart Lázně Libverda Lázně Toušeň Lednice Luhačovice Mariánské Lázně Mšené-lázně Ostrožská Nová Ves Poděbrady Slatinice Teplice Teplice nad Bečvou Třeboň Velichovky Velké Losiny Vráž
VI/9	- Syringomyelie s paretickými projevy.	K 21 dnů	K 21 dnů 1x v průběhu 24	Poruchy dýchací a polykací.	Obor specializace lékaře, který péči doporučuje:	Bechyně Buchlovice Františkovy

			měsíců. P 21 dnů, v indikovaných případech P 14 dnů		Neurologie nebo rehabilitační a fyzikální medicína.	Lázně Hodonín Jáchymov Janské Lázně Karlova Studánka Karlovy Vary Karviná Klášteřec nad Ohří Klimkovice Konstantinovy Lázně Kostelec u Zlína Lázně Bělohrad Lázně Bohdaneč Lázně Kundratice Lázně Kynžvart Lázně Libverda Lázně Toušeň Lednice Luhačovice Mariánské Lázně Mšené-lázně Ostrožská
--	--	--	---	--	---	--

						Nová Ves Poděbrady Slatinice Teplice Teplice nad Bečvou Třeboň Velichovky Velké Losiny Vráž
VI/10	- Dětská mozková obrna při možnosti samostatné mobility a bez výrazných psychických změn, za předpokladu udržení pracovní schopnosti nebo plné nezávislosti a soběstačnosti.	K 28 dnů	K 28 dnů Do 21 let. K 28 dnů Nad 21 let. 1x v průběhu 24 měsíců. P 21 dnů, v indikovaných případech P 14 dnů		Obor specializace lékaře, který péči doporučuje: Neurologie nebo rehabilitační a fyzikální medicína.	Bechyně Buchlovice Františkovy Lázně Hodonín Jáchymov Janské Lázně Karlovy Vary Karviná Klimkovice Kostelec u Zlína Lázně Bělohrad Lázně Bohdaneč Lázně Kundratice Lázně Toušeň Lednice Luhačovice

						Mšené-lázně Ostrožská Nová Ves Slatinice Teplice Třeboň Velichovky Velké Losiny Vráž
VI/11	- Parkinsonova nemoc. (Netýká se Parkinsonského syndromu a sekundárního extrapyramidového syndromu při léčbě psychofarmaky.)	K 21 dnů	K 21 dnů Pokud je předpoklad zlepšení zdravotního stavu a udržení soběstačnosti. 1x v průběhu 24 měsíců.		Obor specializace lékaře, který péči doporučuje: Neurologie nebo rehabilitační a fyzikální medicína.	Bechyně Buchlovice Františkovy Lázně Hodonín Jáchymov Janské Lázně Karlova Studánka Karlovy Vary Karviná Klášterec nad Ohří Klimkovice Konstantinovy Lázně Kostelec u Zlína Lázně Bělohrad Lázně Bohdaneč Lázně

NEMOCI POHYBOVÉHO ÚSTROJÍ Stanovený přírodní léčivý zdroj: Přírodní minerální voda sirmá skupina A i B (síránová a sirmá), přírodní minerální voda jodová, přírodní minerální voda radonová, přírodní minerální voda termální teplá až horká (nad 35 °C), přírodní minerální voda hydrogenuhličitanovápénato-sodná ²⁾ u indikace VII/3, VII/5, VII/6, VII/7, VII/8, VII/9, VII/10, přírodní minerální voda uhličitá u indikací VII/1, VII/2, VII/3, VII/4, VII/6, VII/7, VII/8, VII/9, VII/10, VII/11, VII/12 (podmínkou obsah CO ₂ ve vanové koupeli minimálně 1000 mg/l), přírodní peloid z lokálního zdroje. Vyšetření: Příslušné odborné vyšetření včetně odpovídajícího laboratorního a funkčního vyšetření a včetně rentgenového vyšetření (RTG) ne staršího 2 let (popis snímků), další případné požadavky vyplývající z textu u jednotlivých indikací.						
VII/1	- Revmatoidní artritida I. až IV. stadia hodnocení revmatoidní artritidy včetně juvenilní artritidy, soustavně léčená v rámci ambulantní péče.	K 28 dnů Léčba od II. stadia nemoci s funkčním postižením třídy b. Možnost prodloužení. P 21 dnů Onemocnění bez předchozí exacerbace a léčba v případě nižších stádií nemoci než II. stadia s funkčním postižením třídy b.	K 28 dnů Léčba od II. stadia nemoci s funkčním postižením třídy b. 1x v průběhu kalendářního roku. Možnost prodloužení. P 21 dnů, v indikovaných případech P 14 dnů Onemocnění bez předchozí exacerbace a léčba		Obor specializace lékaře, který péči doporučuje: Rehabilitační a fyzikální medicína nebo revmatologie.	Bechyně Bludov Buchlovice Františkovy Lázně Hodonín Jáchymov Karlova Studánka Karlovy Vary Karviná Kláštepec nad Ohří Klimkovice Konstantinovy Lázně Kostelec u Zlína Lázně Bělohrad Lázně Bohdaneč Lázně Kundratice

			v případě nižších stádií nemoci než II. stadia s funkčním postižením třídy b.			Lázně Kynžvart Lázně Libverda Lázně Toušeň Lednice Luhačovice Mariánské Lázně Mšensko-lázně Ostrožská Nová Ves Poděbrady Slatinice Teplice Teplice nad Bečvou Třeboň Velichovky Velké Losiny Vráž
VII/2	- Ankylozující spondylitida (Bechtěrevova nemoc), soustavně léčená v rámci ambulantní péče.	K 28 dnů Od II. stadia nemoci s funkčním postižením třídy b., v soustavné péči revmatologa nebo rehabilitačního	K 28 dnů Od II. stadia nemoci s funkčním postižením třídy b., v soustavné péči revmatologa nebo rehabilitačního		Obor specializace lékaře, který péči doporučuje: Rehabilitační a fyzikální medicína nebo revmatologie.	Bechyně Bludov Buchlovice Františkovy Lázně Hodonín Jáchymov Karlova Studánka Karlovy Vary

		lékaře. Možnost prodloužení. P 21 dnů Ostatní.	lékaře. Možnost prodloužení. P 21 dnů, v indikovaných případech P 14 dnů Ostatní.			Karviná Klášterec nad Ohří Klimkovice Konstantinovy Lázně Kostelec u Zlína Lázně Běláhoř Lázně Bohdaneč Lázně Kunderatice Lázně Kynžvart Lázně Libverda Lázně Toušeň Lednice Luhačovice Mariánské Lázně Mšené-lázně Ostrožská Nová Ves Poděbrady Statinice Teplice Teplice nad Bečvou Třeboň
--	--	--	---	--	--	--

						Velichovky Velké Losiny Vráž
VII/3	- Ostatní séronegativní spondarthritis soustavně léčená v rámci ambulantní péče, Reiterův syndrom, enteropatická artritida, reaktivní – parainfekční), - Sekundární artritida, soustavně léčená v rámci ambulantní péče.	K 28 dnů Postižení páteře II. a vyššího stadia podle klasifikace pro ankylozující spondylitida. Chronická artritida periferních kloubů od funkčního postižení třídy II. b. stadia klasifikace pro revmatoidní artritida. Možnost prodloužení. P 21 dnů Ostatní.	K 28 dnů Postižení páteře II. a vyššího stadia podle klasifikace pro ankylozující spondylitida. Chronická artritida periferních kloubů od funkčního postižení třídy II. b. stadia klasifikace pro revmatoidní artritida. Nejdříve 12 měsíců od začátku základního pobytu a dále 1x v průběhu kalendářního roku. Možnost prodloužení.		Obor specializace lékaře, který péči doporučuje: Rehabilitační a fyzikální medicína nebo revmatologie.	Bechyně Bludov Buchlovice Františkovy Lázně Hodonín Jáchymov Janské Lázně Karlova Studánka Karlovy Vary Karviná Klášterec nad Ohří Klimkovice Konstantinovy Lázně Kostelec u Zlína Lázně Běláhoř Lázně Bohdaneč Lázně Kunderatice Lázně Kynžvart Lázně

			<p>P 21 dnů, v indikovaných případech P 14 dnů</p> <p>Ostatní.</p>			<p>Libverda Lázně Toušeň Lednice Luhačovice Mariánské Lázně Mšené-lázně Ostrožská Nová Ves Poděbrady Slatinice Teplice Teplice nad Bečvou Třeboň Velichovky Velké Losiny Vráž</p>
VII/4	<p>- Mimokloubní revmatismus, soustavně léčený v rámci ambulantní péče.</p> <p>- Difúzní onemocnění pojiva</p> <p>soustavně léčené v rámci ambulantní péče (systémový lupus erythematosus,</p>	<p>K 28 dnů</p> <p>V remisi.</p> <p>Možnost prodloužení.</p>	<p>K 28 dnů</p> <p>V remisi.</p> <p>1x v průběhu 24 měsíců.</p> <p>Při exacerbaci základního onemocnění po ukončení poslední komplexní</p>		<p>Obor specializace lékaře, který péči doporučuje: Rehabilitační a fyzikální medicína nebo revmatologie.</p>	<p>Bechyně Bludov Buchovice Františkovy Lázně Hodonín Jáchymov Karlova Studánka Karlovy Vary Karviná Kláštec nad</p>

	<p>sklerodermie, polymyositis, dermatomyositis,</p> <p>Sjogrenův syndrom a ostatní překryvné syndromy).</p>		<p>léčby akutní fáze i před uplynutím 24 měsíců.</p> <p>Možnost prodloužení.</p> <p>P 21 dnů, v indikovaných případech P 14 dnů</p> <p>Ostatní.</p>			<p>Ohří Klimkovice Konstantinovy Lázně Kostelec u Zlína Lázně Bělohrad Lázně Bohdaneč Lázně Kundratice Lázně Kynžvart Lázně Libverda Lázně Toušeň Lednice Luhačovice Mariánské Lázně Mšené-lázně Ostrožská Nová Ves Poděbrady Slatinice Teplice Teplice nad Bečvou Třeboň Velichovky Velké Losiny</p>
--	---	--	---	--	--	---

						Vraž
VII/5	<p>- Osteoporóza s komplikacemi, pokud soustavná ambulantní rehabilitační péče delší než 3 měsíce není efektivní nebo v návaznosti na hospitalizaci pro komplikaci osteoporózy.</p> <p>- Kostní změny, které jsou následkem práce ve stlačeném vzduchu jako nemoc z povolání podle jiného právního předpisu, který stanoví seznam nemocí z povolání.</p>	<p>K 21 dnů</p> <p>Kostní změny, které jsou následkem práce ve stlačeném vzduchu jako nemoc z povolání podle jiného právního předpisu, který stanoví seznam nemocí z povolání.</p> <p>Patologické fraktury páteře v bezprostřední návaznosti na ukončení imobilizace na lůžku nebo sejmnutí korzetu.</p> <p>P 21 dnů</p> <p>Ostatní.</p>	<p>K 21 dnů</p> <p>Kostní změny, které jsou následkem práce ve stlačeném vzduchu jako nemoc z povolání podle jiného právního předpisu, který stanoví seznam nemocí z povolání.</p> <p>Patologické fraktury páteře v návaznosti na sejmnutí korzetu.</p> <p>Do 24 měsíců od začátku základního pobytu.</p>		<p>Obor specializace lékaře, který péči doporučuje: Endokrinologie a diabetologie, vnitřní lékařství, klinická osteologie, ortopedie a traumatologie pohybového ústrojí, pracovní lékařství, rehabilitační a fyzikální medicína nebo revmatologie.</p>	<p>Bechyně Bludov Buchlovice Františkovy Lázně Hodonín Jáchymov Janské Lázně Karlovy Vary Karviná Klimkovice Kostelec u Zlína Lázně Běláhrad Lázně Bohdaneč Lázně Kundratice Lázně Toušeň Lednice Luhačovice Mariánské Lázně Mšené-lázně Ostrožská Nová Ves Slatinice Teplice Třeboň</p>

						Velichovky Velké Losiny Vraž
VII/6	<p>- Bolestivé syndromy šlach, šlachových pochev, burz, úponů svalů, kosterních svalů nebo kloubů (včetně onemocnění způsobeného účinkem vibrací a dlouhodobého, nadměrného, jednostranného přetěžování jako nemocí z povolání podle jiného právního předpisu, který stanoví seznam nemocí z povolání).</p>	<p>K 21 dnů</p> <p>Nemoci z povolání podle jiného právního předpisu, který stanoví seznam nemocí z povolání.</p> <p>P 21 dnů</p> <p>Ostatní.</p>	<p>K 21 dnů</p> <p>Nemoci z povolání podle jiného právního předpisu, který stanoví seznam nemocí z povolání, do 12 měsíců od začátku základního pobytu.</p> <p>P 21 dnů, v indikovaných případech P 14 dnů</p> <p>Ostatní.</p>		<p>Obor specializace lékaře, který péči doporučuje: Ortopedie a traumatologie pohybového ústrojí, pracovní lékařství nebo rehabilitační a fyzikální medicína.</p>	<p>Bechyně Bludov Buchlovice Františkovy Lázně Hodonín Jáchymov Janské Lázně Karlova Studánka Karlovy Vary Karviná Kláštevec nad Ohří Klimkovice Konstantinovy Lázně Kostelec u Zlína Lázně Běláhrad Lázně Bohdaneč Lázně Kundratice Lázně Kynžvart Lázně</p>

						Libverda Lázně Toušeň Lednice Luhačovice Mariánské Lázně Mšené-lázně Ostrožská Nová Ves Poděbrady Slatinice Teplice Teplice nad Bečvou Třeboň Velichovky Velké Losiny Vráž
VII/7	- Koxartroza, gonartroza v soustavné ambulantní péči ortopeda a rehabilitačního lékaře.	K 21 dnů Od III. stupně hodnocení nemoci podle Kellgrena. Od II. stupně funkčního postižení b, jedná-li se o bolestivou formu s častými exacerbacemi a rychlou progresí nebo opakované	K 21 dnů Od III. stupně hodnocení nemoci podle Kellgrena. Od II. stupně funkčního postižení b, jedná-li se o bolestivou formu s častými exacerbacemi a rychlou progresí nebo opakované	Nestabilizovaná osteoartróza. Těžké destruktivní změny Kritériem pro opakování léčebného pobytu: - u obezity při Body Mass Indexu vyšším než 30 snížení hmotnosti o 5 % od posledního léčebného pobytu,	Obor specializace lékaře, který péči doporučuje: Ortopedie a traumatologie pohybového ústrojí, rehabilitační a fyzikální medicína nebo revmatologie.	Bechyně Bludov Buchlovice Františkovy Lázně Hodonín Jáchymov Janské Lázně Karlova Studánka Karlový Vary Karvina Kláštevec nad Ohří

		zánětlivé iritace. Možnost prodloužení. P 21 dnů Ostatní, pokud není soustavná ambulantní rehabilitační péče efektivní.	zánětlivé iritace a předpokládá se zlepšení hybnosti a udržení soběstačnosti. 1x v průběhu 24 měsíců. Stavy kontraindikované k operaci 1x v průběhu kalendářního roku. P 21 dnů, v indikovaných případech P 14 dnů I. až II. stupeň nemoci, pokud není soustavná ambulantní péče efektivní, za předpokladu snížení dlouhodobé	- u obezity při Body Mass Indexu vyšším než 35 snížení hmotnosti o 10 % od posledního léčebného pobytu.		Klimkovice Konstantinovy Lázně Kostelec u Zlína Lázně Bělohrad Lázně Bohdaneč Lázně Kundratice Lázně Kynžvart Lázně Libverda Lázně Toušeň Lednice Luhačovice Mariánské Lázně Mšené-lázně Ostrožská Nová Ves Poděbrady Slatinice Teplice Teplice nad Bečvou Třeboň Velichovky Velké Losiny Vráž
--	--	--	---	---	--	---

			farmakoterapie či oddálení operační léčby. Stavy kontraindikované k operaci, pokud není soustavná ambulantní péče efektivní.			
VII/8	- Artrózy v ostatních lokalizacích. - Artropatie.	K 21 dnů Bolestivá forma s častými exacerbacemi.	K 21 dnů Jedná-li se o bolestivou formu s častými exacerbacemi a rychlou progresí nebo jedná-li se o opakovaně zánětlivé iritace; vždy za předpokladu zlepšení hybnosti a udržení soběstačnosti. 1x v průběhu 24 měsíců. P 21 dnů, v indikovaných	Nestabilizovaná osteoartróza. Těžké destruktivní změny.	Obor specializace lékaře, který péči doporučuje: Artrózy v ostatních lokalizacích: Ortopedie a traumatologie pohybového ústrojí, hematologie a transfuzní lékařství, rehabilitační a fyzikální medicína nebo revmatologie. Artropatie: Hematologie a transfuzní lékařství nebo revmatologie.	Bechyně Bludov Buchlovice Františkovy Lázně Hodonín Jáchymov Janské Lázně Karlova Studánka Karlovy Vary Karviná Kláštorec nad Ohří Klímkovice Konstantinovy Lázně Kostelec u Zlína

			případech P 14 dnů Ostatní, pokud není soustavná ambulantní péče efektivní, za předpokladu snížení dlouhodobé farmakoterapie.			Lázně Bělohrad Lázně Bohdaneč Lázně Kundratice Lázně Kynžvart Lázně Libverda Lázně Toušeň Lednice Luhačovice Mariánské Lázně Mšené-lázně Ostrožská Nová Ves Poděbrady Slatinice Teplice Teplice nad Bečvou Třeboň Velichovky Velké Losiny Vráž
VII/9	- Chronický vertebrogenní algický syndrom funkčního původu v	K 21 dnů Chronický	P 21 dnů, v indikovaných případech P 14	Kompresivní radikulární syndrom.	Obor specializace lékaře, který péči doporučuje:	Bechyně Bludov Buchlovice

	soustavné ambulantní rehabilitační péči.	vertebrogení algický syndrom funkčního původu v přímé návaznosti na hospitalizaci (do 3 měsíců po ukončení hospitalizace) nebo případy nejvíce známky zlepšení po 6 týdnech soustavné ambulantní rehabilitační péče. Možnost prodloužení. P 21 dnů Ostatní.	dnů	Kritériem pro opakování léčebného pobytu: - u obezity při Body Mass Indexu vyšším než 30 snížení hmotnosti o 5 % od posledního léčebného pobytu, - u obezity při Body Mass Indexu vyšším než 35 snížení hmotnosti o 10 % od posledního léčebného pobytu.	Rehabilitační a fyzikální medicína.	Františkovy Lázně Hodonín Jáchymov Janské Lázně Karlova Studánka Karlovy Vary Karviná Kláštepec nad Ohří Klimkovice Konstantinovy Lázně Kostelec u Zlína Lázně Bělohrad Lázně Bohdaneč Lázně Kundratice Lázně Kynžvart Lázně Libverda Lázně Toušeň Lednice Luhačovice Mariánské Lázně Mšené-lázně
--	--	---	-----	--	-------------------------------------	--

						Ostrožská Nová Ves Poděbrady Statinice Teplice Teplice nad Bečvou Třeboň Velichovky Velké Losiny Vráž
VII/10	- Stavy po ortopedických operacích s použitím kloubní náhrady.	K 28 dnů Neprodleně, jakmile stav umožní zatížení léčebnou rehabilitací, nejpozději do 3 měsíců po úrazu nebo operaci; v případě pooperačních komplikací do 6 měsíců po operaci. Možnost prodloužení.			Obor specializace lékaře, který péči doporučuje: Neurochirurgie, neurologie, ortopedie a traumatologie pohybového ústrojí, rehabilitační a fyzikální medicína nebo traumatologie.	Bechyně Bludov Buchovice Františkovy Lázně Hodonín Jáchymov Janské Lázně Karlova Studánka Karlovy Vary Karviná Kláštepec nad Ohří Klimkovice Konstantinovy Lázně

VII/11	- Stavby po úrazech pohybového ústrojí a po ortopedických operacích včetně stavů po operacích meziobratlových plotének a stenóz kanálu páteřního, pokud není soustavná ambulantní nebo lůžková rehabilitační péče efektivní.	K 28 dnů Neprodluženo, jakmile stav umožní zatížení léčebnou rehabilitací, nejpozději však do 6 měsíců po úrazu nebo operaci; v případě pooperačních komplikací do 12 měsíců po operaci. Možnost prodloužení.	K 28 dnů Nejpozději do 24 měsíců po operaci meziobratlových plotének, stenóz páteřního kanálu nebo úrazu při přetrvávající závažné poruše hybnosti a omezení soběstačnosti a je předpoklad zlepšení zdravotního stavu. P 21 dnů, v indikovaných případech P 14 dnů Ostatní při syndromu selhání operační léčby (FBS).		Obor specializace lékaře, který péči doporučuje: Neurochirurgie, neurologie, ortopedie a traumatologie pohybového ústrojí, rehabilitační a fyzikální medicína, spondylochirurgie nebo traumatologie.	Bechyně Bludov Buchlovice Františkovy Lázně Hodonín Jáchymov Janské Lázně Karlova Studánka Karlovy Vary Karviná Kláštrec nad Ohří Klimkovice Konstantinovy Lázně Kostelec u Zlína Lázně Bělohrad Lázně Bohdaneč Lázně Kundratice Lázně Kynžvart Lázně Libverda Lázně Toušeň Luhačovice
--------	--	--	---	--	--	---

						Mariánské Lázně Mšené-lázně Ostrožská Nová Ves Poděbrady Slatinice Teplice Teplice nad Bečvou Třeboň Velichovky Velké Losiny Vráž
VII/12	- Stavby po amputacích dolní končetiny, stupeň aktivity 1 až 4, kdy je pojištěnec vybavený protézou.	K 21 dnů Do 12 měsíců po operaci.		U oboustranně amputovaných, kde není předpoklad využívání protéz. Nezhojený pahýl. Flekční kontraktura či ankylóza kloubu nad pahýlem. Nezvládnutí stoje bez komplikací s přenesením váhy těla na protézu.	Obor specializace lékaře, který péči doporučuje: Chirurgie, vnitřní lékařství, ortopedie a traumatologie pohybového ústrojí, spondylochirurgie nebo rehabilitační a fyzikální medicína. Zabezpečení zdravotní péče ve zdravotnickém	Bechyně Bludov Buchlovice Františkovy Lázně Hodonín Jáchymov Karlova Studánka Karlovy Vary Karviná Kláštrec nad Ohří Klimkovice Konstantinovy Lázně

VIII NEMOCI MOČOVÉHO ÚSTROJÍ						
Stanovený přírodní léčivý zdroj: Přírodní minerální voda hydrogenuhličitano-vápenato-hořečnatá.						
Vyšetření: Příslušné odborné vyšetření včetně výsledků laboratorních vyšetření (vždy kreatinin, sediment močový). Jsou-li hodnoty urey nebo kreatininu signifikantně zvýšeny, clearance kreatininu; u lithiáz též chemické vyšetření kamenů, pokud jsou dosažitelné.						
VIII/1	- Recidivující a chronické netuberkulózní záněty ledvin a močových cest rezistentní na léčbu antibiotiky (ATB) a jinou léčbu farmakologickou, v soustavné péči urologa minimálně 12 měsíců. - Cystické onemocnění ledvin.	K 21 dnů Chronická pyelonefritis v solitární ledvině. Cystické onemocnění ledvin. Hladina sérového kreatininu trvale přesahuje 150 umol/l. Možnost prodloužení. P 21 dnů Ostatní.	P 21 dnů, v indikovaných případech P 14 dnů		Obor specializace lékaře, který péči doporučuje: Nefrologie, rehabilitační a fyzikální medicína nebo urologie. Zabezpečení zdravotní péče ve zdravotnickém zařízení poskytovatele lázeňské léčebně rehabilitační péče: Dostupnost zdravotnického pracovníka: Nefrolog nebo urolog.	Lázně Kynžvart Mariánské Lázně
VIII/2	- Nefrolitiáza bez měštnání v močových cestách. - Nefrokalcinóza.	K 21 dnů Nefrolitiáza v solitární ledvině nebo oboustranná nefrolitiáza, pokud	P 21 dnů, v indikovaných případech P 14 dnů Při prokázáném		Obor specializace lékaře, který péči doporučuje: Nefrologie, rehabilitační a fyzikální medicína	Lázně Kynžvart Mariánské Lázně

		stavy nejsou indikované k operační léčbě nebo litotrypsii. Cystinová nefrolithiáza. Bilaterální nefrokalcinóza. Možnost prodloužení. P 21 dnů Ostatní.	klinickém efektu předchozí lázeňské léčebně rehabilitační péče.		nebo urologie. Zabezpečení zdravotní péče ve zdravotnickém zařízení poskytovatele lázeňské léčebně rehabilitační péče: Dostupnost zdravotnického pracovníka: Nefrolog nebo urolog.	
VIII/3	- Stavby po operacích ledvin a močových cest včetně operací endovezikálních a stavů po komplikované prostatektomii a nefrolitotrypsii, doléčení po litotrypsii extrakorporálními rázovými vlnami (LERV).	K 21 dnů Do 6 měsíců po operaci ledvin a močových cest včetně operací endovezikálních a stavů po prostatektomii a nefrolitotrypsii.			Obor specializace lékaře, který péči doporučuje: Nefrologie, onkourologie, rehabilitační a fyzikální medicína nebo urologie. Zabezpečení zdravotní péče ve	Lázně Kynžvart Mariánské Lázně

		P 21 dnů Ostatní do 6 měsíců.			zdravotnickém zařízení poskytovatele lázeňské léčebně rehabilitační péče: Dostupnost zdravotnického pracovníka: Nefrolog, onkourolog nebo urolog.	
VIII/4	- Chronická prostatitis nebo chronická prostatovesikulitis rezistentní na farmakologickou léčbu a léčbu antibiotiky (ATB), v soustavné péči urologa minimálně 12 měsíců.	P 21 dnů	P 21 dnů, v indikovaných případech P 14 dnů		Obor specializace lékaře, který péči doporučuje: Rehabilitační a fyzikální medicína nebo urologie. Zabezpečení zdravotní péče ve zdravotnickém zařízení poskytovatele lázeňské léčebně rehabilitační péče: Dostupnost zdravotnického pracovníka: Urolog.	Lázně Kynžvart Mariánské Lázně

VIII/5	- Stavby po transplantaci ledviny při stabilizované funkci štěpu (transplantované ledviny). - Dárce štěpu (ledviny).	K 21 dnů Do 6 měsíců po transplantaci, při komplikacích nejpozději do 12 měsíců po transplantaci. Možnost prodloužení v případě transplantace.	P 21 dnů, v indikovaných případech P 14 dnů Stavy po transplantaci ledviny (netýká se dárce štěpu).		Obor specializace lékaře, který péči doporučuje: Nefrologie nebo rehabilitační fyzikální medicína. Zabezpečení zdravotní péče ve zdravotnickém zařízení poskytovatele lázeňské léčebně rehabilitační péče: Dostupnost zdravotnického pracovníka: Nefrolog.	Lázně Kynžvart Mariánské Lázně
--------	---	---	--	--	--	---

IX DUŠEVNÍ PORUCHY Stanovený přírodní léčivý zdroj: Klimatické podmínky příznivé k léčení. Vyšetření: Psychiatrické vyšetření s uvedením dosavadního průběhu léčení.						
IX/1	- Psychózy ve stádiu remise.	K 28 dnů V přímé návaznosti na hospitalizaci na lůžkovém psychiatrickém oddělení nebo při soustavné ambulantní péči jako alternativa následné lůžkové psychiatrické péče po každé exacerbaci. Možnost prodloužení. P 21 dnů Ostatní.	K 28 dnů Do 24 měsíců od začátku základního pobytu při prokázaném efektu předchozího pobytu. Možnost prodloužení. P 21 dnů, v indikovaných případech P 14 dnů Ostatní.	Suicidiální tendence.	Obor specializace lékaře, který péči doporučuje: Psychiatrie nebo rehabilitační a fyzikální medicína. Zabezpečení zdravotní péče ve zdravotnickém zařízení poskytovatele lázeňské léčebně rehabilitační péče: Dostupnost zdravotnického pracovníka: Ergoterapeut, klinický psycholog a psychiatr.	Janské Lázně Jeseník Karlova Studánka Lázně Kynžvart Lipová-lázně
IX/2	- Těžké neurotické poruchy a jiné nepsychotické poruchy.	K 21 dnů V přímé návaznosti	K 21 dnů Do 12 měsíců od začátku základního	Suicidiální tendence.	Obor specializace lékaře, který péči doporučuje: Psychiatrie nebo	Janské Lázně Jeseník Karlova Studánka

		na hospitalizaci na lůžkovém psychiatrickém oddělení nebo při soustavné ambulantní péči jako alternativa následné lůžkové psychiatrické péče po každé exacerbaci. Možnost prodloužení. P 21 dnů Ostatní.	pobytu při prokázaném efektu předchozího pobytu. Možnost prodloužení. P 21 dnů, v indikovaných případech P 14 dnů Ostatní.		rehabilitační a fyzikální medicína. Zabezpečení zdravotní péče ve zdravotnickém zařízení poskytovatele lázeňské léčebně rehabilitační péče: Dostupnost zdravotnického pracovníka: Ergoterapeut, klinický psycholog a psychiatr.	Lázně Kynžvart Lipová-lázně
--	--	--	--	--	---	--------------------------------

NEMOCI KOŽNÍ Stanovený přírodní léčivý zdroj: Přírodní minerální voda sírná skupina B (sírná), přírodní minerální voda jodová, přírodní minerální voda chlorido-sodná hypertonická, přírodní minerální voda radonová u indikace X/5, přírodní peloid sírný z lokálního zdroje. Klimatické podmínky příznivé k léčení u indikace X/1 a X/2.						
X/1	- Atopický ekzém.	K 21 dnů Do 25 let věku, starší v přímé návaznosti na hospitalizaci na lůžkovém oddělení dermatovenerologie nebo jako alternativa této péče. Možnost prodloužení. P 21 dnů Ostatní.	K 21 dnů Jako alternativa lůžkové péče v oboru dermatovenerologie. 1x v průběhu 24 měsíců. Možnost prodloužení. P 21 dnů, v indikovaných případech P 14 dnů Ostatní.		Obor specializace lékaře, který péči doporučuje: Alergologie a klinická imunologie, dermatovenerologie nebo rehabilitační a fyzikální medicína.	Buchlovice Františkovy Lázně Hodonín Janské Lázně Jeseník Karlova Studánka Karviná Klimkovice Kostelec u Zlína Lázně Bělohrad Lázně Kynžvart Lázně Toušeň Lednice Lipová-lázně Ostrožská Nová Ves Slatinice Velké Losiny
X/2	- Generalizovaná a artropatická psoriasis vulgaris.	K 28 dnů V přímé návaznosti na hospitalizaci	K 28 dnů Jako alternativa lůžkové péče		Obor specializace lékaře, který péči doporučuje: Dermatovenerologie,	Buchlovice Františkovy Lázně Hodonín

		na lůžkovém oddělení dermatovenerologie nebo jako alternativa této péče. Možnost prodloužení. P 21 dnů Ostatní.	v oboru dermatovenerologie. 1x v průběhu kalendářního roku. Možnost prodloužení. P 21 dnů, v indikovaných případech P 14 dnů Ostatní.		rehabilitační a fyzikální medicína nebo revmatologie. Zabezpečení zdravotní péče ve zdravotnickém zařízení poskytovatele lázeňské léčebně rehabilitační péče: Dostupnost zdravotnického pracovníka: Dermatovenerolog.	Janské Lázně Jeseník Karlova Studánka Karviná Klimkovice Kostelec u Zlína Lázně Bělohrad Lázně Kynžvart Lázně Toušeň Lednice Lipová-lázně Ostrožská Nová Ves Slatinice Velké Losiny
X/3	- Toxická kontaktní dermatitis, - Ekzém jako nemoc z povolání v soustavné péči dermatovenerologa.	K 28 dnů Nemoci z povolání podle jiného právního předpisu, který stanoví seznam nemocí z povolání. Možnost prodloužení.	K 21 dnů Nemoci z povolání podle jiného právního předpisu, který stanoví seznam nemocí z povolání. 1x v průběhu kalendářního roku.		Obor specializace lékaře, který péči doporučuje: Dermatovenerologie, pracovní lékařství nebo rehabilitační a fyzikální medicína. Zabezpečení zdravotní péče ve zdravotnickém	Buchlovice Františkovy Lázně Hodonín Karviná Klimkovice Kostelec u Zlína Lázně Bělohrad Lázně Toušeň Lednice

		P 21 dnů Ostatní.	Možnost prodloužení. P 21 dnů, v indikovaných případech P 14 dnů Ostatní.		zařízení poskytovatele lázeňské léčebně rehabilitační péče: Dostupnost zdravotnického pracovníka: Dermatovenerolog.	Ostrožská Nová Ves Slatinice Velké Losiny
X/4	- Chronické dermatózy nereagující na ambulantní léčbu.	K 28 dnů Léčba se poskytuje výjimečně v přímé návaznosti na hospitalizaci na lůžkovém oddělení dermatovenerologie nebo jako alternativa této péče. Možnost prodloužení. P 21 dnů	P 21 dnů, v indikovaných případech P 14 dnů		Obor specializace lékaře, který péči doporučuje: Dermatovenerologie nebo rehabilitační a fyzikální medicína.	Buchlovice Františkovy Lázně Hodonín Karviná Klímkovice Kostelec u Zlína Lázně Bělohrad Lázně Toušeň Lednice Ostrožská Nová Ves Slatinice Velké Losiny

		Ostatní.				
X/5	- Stavy po popáleninách a po rekonstrukčních výkonech, kde hrozí značné kontraktury.	K 28 dnů Do 3 měsíců od ukončení péče příslušných specialistů. Možnost prodloužení.	K 21 dnů Do 24 měsíců od začátku základního pobytu.		Obor specializace lékaře, který péči doporučuje: Dermatovenerologie, chirurgie, plastická chirurgie nebo rehabilitační a fyzikální medicína.	Buchlovice Františkovy Lázně Hodonín Jáchymov Karviná Klímkovice Kostelec u Zlína Lázně Bělohrad Lázně Toušeň Lednice Ostrožská Nová Ves Slatinice Velké Losiny

NEMOCI GYNEKOLOGICKÉ						
XI	Stanovený přírodní léčivý zdroj: Přírodní minerální voda jodová (mimo přírodních léčivých zdrojů primárně uhlíčitých), přírodní peloid z lokálního zdroje – sirmoželezitá slatina.					
XI/1	<ul style="list-style-type: none"> - Sterilita a infertilita primární (3 a více spontánních potratů) - Sekundární sterilita na podkladě zánětlivém i funkčním. - Abortus habitualis. 	K 21 dnů Ženy do 40 let. Sterilita ženy starší 35 let po negativním vyšetření partnera ženy. Infertilita (3 a více spontánních potratů) po negativním genetickém vyšetření obou partnerů. Možnost prodloužení.	K 21 dnů Ženy do 40 let věku. Sterilita ženy starší 35 let po negativním vyšetření partnera ženy. Infertilita (3 a více spontánních potratů) po negativním genetickém vyšetření obou partnerů. Do 24 měsíců od začátku základního pobytu. P 21 dnů, v indikovaných případech P 14 dnů		Obor specializace lékaře, který péči doporučuje: Gynekologie a porodnictví nebo rehabilitační a fyzikální medicína. Zabezpečení zdravotní péče ve zdravotnickém zařízení poskytovatele lázeňské léčebné rehabilitační péče: Dostupnost zdravotnického pracovníka: Gynekolog a porodník.	Františkovy Lázně Hodonín Karviná Klimkovice Lázně Bělohrad Lázně Toušeň Lednice

			Ženy do 40 let.			
XI/2	<ul style="list-style-type: none"> - Opakující se zánětlivá onemocnění vnitřních rodidel a jejich následky (adnexitis chronica, metritis chronica, adhesiones pelvis minoris, oclusio tubarum, colpitis chronica). 	K 21 dnů Do 3 měsíců po odeznění akutní exacerbace zánětlivého onemocnění u žen do 40 let. Možnost prodloužení. P 21 dnů Ostatní.	P 21 dnů, v indikovaných případech P 14 dnů Ženy do 40 let.		Obor specializace lékaře, který péči doporučuje: Gynekologie a porodnictví nebo rehabilitační a fyzikální medicína. Zabezpečení zdravotní péče ve zdravotnickém zařízení poskytovatele lázeňské léčebné rehabilitační péče: Dostupnost zdravotnického pracovníka: Gynekolog a porodník.	Františkovy Lázně Hodonín Karviná Klimkovice Lázně Bělohrad Lázně Toušeň Lednice
XI/3	<ul style="list-style-type: none"> - Stavy po komplikovaných operacích gynekologických. - Stavy po komplikovaných operacích v oblasti malé pánve. 	K 28 dnů Do 3 měsíců po operaci. Možnost prodloužení			Obor specializace lékaře, který péči doporučuje: Gynekologie a porodnictví nebo rehabilitační a fyzikální medicína.	Františkovy Lázně Hodonín Karviná Klimkovice Lázně Bělohrad Lázně Toušeň Lednice

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Jméno autora: Miloslava Pincová

Obor: Management cestovního ruchu

Forma studia: kombinované

**Název práce: Vliv změny Indikačního seznamu na marketingovou koncepci a prezentaci
Františkových Lázní na trhu lázeňského cestovního ruchu**

Rok: 2015

Počet stran textu bez příloh:82

Celkový počet stran příloh:32

Počet titulů českých použitých zdrojů: 11

Počet internetových zdrojů: 17

Vedoucí práce: Ing. Petra Benešová