

ZÁPADOČESKÁ UNIVERZITA V PLZNI

FAKULTA EKONOMICKÁ

Bakalářská práce

Lázeňské služby pro vybrané segmenty zákazníků

Spa services for selected segment of customers

Eliška Nesnídalová

Plzeň 2021

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma

„Lázeňské služby pro vybraný segment zákazníků“

vypracovala samostatně pod odborným dohledem vedoucího bakalářské práce za použití pramenů uvedených v příložené bibliografii.

Plzeň dne 6. 5. 2021

v. r. Eliška Nesnídalová

Poděkování

Ráda bych velmi poděkovala mému vedoucímu práce Ing. Petru Janečkovi, Ph.D. za odborné připomínky, cenné rady a ochotu, s jakou se mi při zpracování práce věnoval.

Velké poděkování též patří MUDr. Petru Glozovi, který zastává funkci manažera pro lékařskou péči v Horských lázních Karlova Studánka, za nesmírnou ochotu, vstřícnost a poskytnuté informace.

Obsah

Úvod.....	7
1 Lázeňský cestovní ruch.....	9
1.1 Historie.....	9
1.2 Předpoklady rozvoje oboru lázeňství.....	10
1.3 Význam lázeňství a jeho přínosy.....	12
1.3.1 Přínosy.....	12
1.4 Lázeňská místa v České republice.....	13
1.4.1 Vybraná lázeňská místa v České republice.....	14
1.5 Indikační seznam.....	16
1.6 Nové trendy v oblasti lázeňství.....	17
1.6.1 Trendy ve zdravotním výzkumu orientované na léčebné lázeňství.....	17
1.6.2 Trend rozvoje vzdělání a výchovy v léčebném lázeňství.....	18
1.6.3 Trendy v oblasti trhu zdravotních služeb.....	18
2 Klasifikace lázeňských služeb.....	20
2.1 Zdravotně léčebné služby.....	20
2.1.1 Diagnostika.....	20
2.1.2 Terapie.....	20
2.1.3 Lázeňské procedury.....	21
2.2 Ubytovací služby.....	22
2.3 Stravovací služby.....	22
2.4 Společensko-kulturní služby.....	22
2.5 Sportovně rekreační služby.....	23
2.6 Komunální služby.....	23
3 Možnosti segmentace trhu.....	24
3.1 Trhy cestovního ruchu.....	24
3.2 Proces segmentace trhu.....	25
3.3 Segmentace lázeňských hostů.....	25
3.4 Post-COVID syndrom.....	27
4 Lázně v době pandemie.....	28
4.1 České lázně a ekonomika.....	28
4.2 Státní poukazy.....	28
4.3 Bezpečnostní opatření.....	29
5 Metodika práce.....	31

5.1 Zhodnocení dotazníkového šetření	32
5.1.1 Segmentační kritéria	33
5.1.2 Zkušenosti s návštěvou lázní	34
5.1.3 Onemocnění COVID-19 a následná lázeňská léčba	36
5.2 Rozhovor	45
5.3 Shrnutí výsledků výzkumu	52
6 Doporučení a návrhy	54
Závěr	58
Seznam použité literatury	59
Seznam obrázků	62
Seznam tabulek	63
Použité zkratky	64
Seznam příloh.....	64
Přílohy	
Abstrakt	
Abstract	

Úvod

Lázeňství v České republice má díky velkému množství přírodních zdrojů na našem území velmi dlouhou historii. Nejen díky tomu, ale také díky kvalitní lékařské péči a moderním léčebným a rehabilitačním metodám má lázeňství nezanedbatelný význam pro cestovní ruch v ČR. České lázně jsou tak hojně využívány českými i zahraničními hosty. Ti lázně využívají nejen z důvodů léčebných, ale také společenských. Nelákají dnes tedy pouze seniory a rekonvalescenty, ale každého, kdo touží po odpočinku a příjemně stráveném čase.

V současné době, kdy je každodenní život ovlivněn právě probíhající pandemií virového onemocnění COVID-19, se bohužel zažitý chod lázní změnil. Situace se neustále mění a vyvíjí a vládní opatření lázeňskou léčbu do značné míry omezují. Mimo omezování, ale lázně do své nabídky pobytů např. nově zařazují také léčebné balíčky pro pacienty s post-COVID syndromem, kterým se tato práce věnuje.

Teoretická část práce uvádí čtenáře do problematiky oboru lázeňství v České republice. Stručně popisuje historii lázeňství u nás i ve světě, představuje předpoklady rozvoje oboru i jeho význam a přínosy. Jsou zde zmapována lázeňská místa v České republice a stručně představena některá z nich. Pozornost je věnována také novým trendům v této oblasti. Dále jsou charakterizovány a detailněji rozebrány konkrétní služby spojené s lázeňským cestovním ruchem. Práce se také zabývá procesem segmentace trhu cestovního ruchu, segmentací lázeňských hostů a zvoleným segmentem post-COVID syndromu. V závěru teoretické části je čtenář uveden do aktuální situace v lázních, která je značně ovlivněna přetrvávající pandemií.

V praktické části je popsán vlastní výzkum, který proběhl pomocí dotazníkového šetření a rozhovoru s odborníkem v oboru lázeňství. Cílem práce bylo zjistit, jaké povědomí o možnosti léčby post-COVID syndromu mají lidé ve společnosti, zda a za jakých podmínek by tuto léčbu využili a co je v současné situaci nejvíce ovlivňuje, při volbě konkrétního lázeňského zařízení. Dotazníkové šetření bylo uskutečněno v měsících březnu a dubnu 2021. Dále byl proveden rozhovor s lázeňským lékařem MUDr. Petrem Glozou, který nastiňuje, jaká je současná realita v lázeňském zařízení Horské lázně Karlova Studánka, kde působí. V rozhovoru se zaměřuje na vhodné procedury pro tyto pacienty, možné zdravotní potíže spojené s nemocí, hodnotí přínos tohoto druhu pobytu

a věnuje se též aktuálním hygienickým opatřením v lázních. Popisuje též zkušenosti s novým projektem Ministerstva pro místní rozvoj a dotýká se otázky role vzdálenosti bydliště klienta od lázeňského místa. Informace získané od odborníka v daném oboru dokreslují získané informace a vytvářejí reálný pohled na chod všech lázeňských zařízení v době pandemie.

1 Lázeňský cestovní ruch

„V České republice je lázeňství samostatným subsystémem cestovního ruchu, který je organizačně začleněn do systému zdravotnictví a podléhá legislativní úpravě této sféry. Ústředním resortním orgánem je ministerstvo zdravotnictví.“ (Indrová, 2004, s. 77)

Benešová, Kruisová (2015) charakterizují lázeňský cestovní ruch pomocí několika rysů. Jedná se o déle trvající pobyt v lázeňském místě, kde pacienti pod dohledem lékařů a jiného zdravotního personálu čerpají zdravotní služby. Účelem pobytu v lázeňském místě je obnova nebo zlepšení zdravotního stavu hosta, aby se mohl lépe začlenit do běžného pracovního procesu. V případě nepohyblivosti nebo invalidity je účelem pobytu resocializace. Dále je pro tento typ cestovního ruchu typické čerpání doplňkových služeb nebo využití místní infrastruktury.

Tato kapitola bakalářské práce seznámí čtenáře se stručnou historií lázeňství a představí základní pojmy z této oblasti. Kapitola dále zobrazuje a detailněji popisuje základní předpoklady rozvoje oboru lázeňství, jeho význam a přínosy. Jsou zde obecně zmapována lázeňská místa České republiky a detailněji představena vybraná lázeňská místa u nás, která se v současné době zabývají léčbou post-COVID syndromu pro samoplátce. Čtenář se také dozví informace o pravděpodobných změnách v trendech lázeňství z pohledu několika vybraných kategorií.

1.1 Historie

V lázních neboli lázeňských místech, jsou návštěvníkům lázeňských pobytů poskytovány lázeňské služby. Rozvoj lázeňského cestovního ruchu je umožněn existencí lázeňských zařízení, jejichž chod je závislý na přírodních léčivých zdrojích. Nejdůležitější ze všech lázeňských služeb, nabízených zařízení, je lázeňská léčba. Návštěvníci lázeňského pobytu jsou pacienti, kterým pobyt hradí pojišťovna plně, mluvíme o komplexní lázeňské péči, nebo částečně, kdy se jedná o příspěvkovou lázeňskou péči. Druhou skupinou návštěvníků jsou samoplátci, zpravidla turisté, kteří si pobyt hradí sami. (Orieška, 2010)

Návštěvníci českých lázní nepřijíždí pouze z tuzemska, ale i ze zahraničí. Nejčastěji jsou to lidé z Německa, Slovenska, Ruska, Rakouska, Polska, Ukrajiny, Izraele a Spojených arabských emirátů. V roce 2005 vzniklo pod agenturou CzechTourism oddělení lázeňství, které se stará o propagaci českého lázeňství v zahraničí. (Orieška, 2010)

Křížek (2002) uvádí, že rozmanité dějiny lázeňství a lázní obecně přesahují nejen do dějin lékařství, ale také do dějin kulturních nebo do dějin techniky a přírodních věd. Ve spisech již z doby antiky můžeme nalézt velké množství informací týkajících se lázní a života kolem. Tyto informace byly šířeji rozvedeny v době renesance. Dochovalo se také značné množství maleb, kreseb, rytin, pečeti a dalších materiálu s úzkým vztahem k lázeňství. „V různých dobách se totiž používání koupelí a lázní z důvodů hygienických prolínalo se zásahy vysloveně léčebnými, s procedurami sloužícími preventivně otužujícím účelům, ale i se společenskými koupelemi „pro radost“, stejně jako s mysticko-nábožensky motivovanými aplikacemi vody ke koupelím i pití.“ (Křížek, 2002, s. 12) Mapování vývoje samotného lázeňství je tedy ztíženo značnou šíří oboru.

Využitím lázeňství jsou známé především země Evropy. Skromně se lázně vyvíjely také v asijských zemích jako je Čína, Indie a Japonsko. Mimo tyto země pochází nejstarší lázeňské tradice z Itálie, Francie, Německa, Španělska, Ruska a Polska. V Americe a Anglii nebylo lázeňství příliš rozšířeno, díky čemuž se zde v dnešní době využívají léčebné prameny pouze k účelné rehabilitaci. (Křížek, 2002)

V českých zemích jsou počátky lázeňství spojovány s městem Teplice a s objevením místních pramenů. Dle nálezů předmětů z doby keltů, byly tyto léčivé prameny známy již před více než 2000 lety. Zmínky o druhých nejstarších lázních v Čechách, Karlových Varech, pocházejí ze 14. století a jsou spojeny s legendou o objevení Vřídla a založení města Karlovy Vary. Avšak až v 16. století dochází k jejich plnému rozkvětu. V období před první světovou válkou zažívalo lázeňství období velké prosperity. Později, za první republiky, byla lázeňská centra tepnou cestovního ruchu. Zvrat nastal v roce 1948, kdy došlo ke znárodnění a majitelem minerálních a léčivých pramenů se stal stát. (Dědina, 2004)

1.2 Předpoklady rozvoje oboru lázeňství

Lázeňství je specifickou částí cestovního ruchu. Neposkytuje pouze pobyty ozdravné, ale také preventivní nebo relaxační. Návštěvníci tedy nepřijíždějí pouze z důvodu zdravotních, ale také za aktivní dovolenou. Ke své existenci lázeňská zařízení využívají zejména léčivé přírodní zdroje, ale je také zapotřebí vhodné estetické přírodní prostředí, jako jsou např. parky a společensko-kulturní místa. (Jakubíková, Vildová, Janeček, Tluchoř, 2019)

Dle Jakubíkové a kol. (2019) rozvoj a existenci lázeňství ovlivňují různé předpoklady, které společně utvářejí potenciál pro rozvoj oboru lázeňství. Jsou jimi:

- **Přírodní podmínky** – Jak již bylo zmíněno, nejdůležitější podmínkou rozvoje a existence lázeňství je existence léčivých přírodních zdrojů. K využití těchto léčivých přírodních zdrojů je nezbytné, aby zde byly vědecky prokázány pozitivní účinky na zdraví člověka a aby byly zdravotně neškodné. Jako další přírodní zdroj se také považuje léčebná strava nebo klimatické podmínky.
- **Volný čas** – Jedním z mnoha možných využití volného času je pobyt v lázních. Volný čas zde návštěvníci mohou využít k péči o své zdraví, tělo i duši. Způsob, jak využít volný čas se v průběhu let mění. Je to ovlivněno např. novými technologiemi, věkem či změnou hodnot člověka.
- **Ekonomické zdroje** – Téměř všechny lázně v České republice jsou nestátními zdravotnickými zařízeními. Výjimkou jsou pouze lázně Losiny, Jánské Lázně a Karlova Studánka, které jsou lázněmi státními. U nestátních lázní je zabezpečována jejich činnost z několika zdrojů, ty členíme na zdroje vlastní a cizí. Do kategorie vlastních zdrojů řadíme příjmy z komerčních činností a příjmy za pobyty samoplátců. Do cizích zdrojů pak řadíme příjmy ze zdrojů veřejných, jako např. od pojišťoven, z bankovních úvěru nebo dotací.
- **Právní úprava** – Poskytování lázeňské péče u nás je regulováno mnoha legislativními zákony, normami a vyhláškami. Jak již bylo zmíněno, lázeňství má úzkou spojitost s oborem zdravotnictví a v České republice je upravováno zejména tzv. lázeňským zákonem, tedy zákonem č. 164/2001 Sb., o přírodních léčivých zdrojích, zdrojích přírodních minerálních vod, přírodních léčebných lázních a lázeňských místech a o změně některých souvisejících zákonů. Na webových stránkách www.mzcr.cz lze dohledat úplný přehled zákonů, norem a vyhlášek vydaných ze strany Ministerstva zdravotnictví.
- **Materiálně-technická základna** – Jedná se o nezbytnost při využití lázeňského místa během zabezpečování pobytu v lázních. Materiálně-technickou základnu můžeme dělit podle několika kritérií. Např. dle věcného členění, jako investiční majetek. Dále dle účelu využívání na ubytovací zařízení, léčebný a zdravotní úsek, stravovací zařízení, sportoviště, kulturně-společenská centra, hospodářské zázemí

a dopravní infrastrukturu. Jiným možným členěním je rozdělení dle využívání zdrojů, kdy mluvíme o využití celé infrastruktury lázeňského místa.

- **Personální zdroje** – Všichni zaměstnanci lázeňských zařízení musejí být k výkonu své práce odborně způsobilí a můžeme je rozčlenit do 4 kategorií. První kategorií jsou zdravotní pracovníci, sem řadíme lékaře, ostatní vysokoškolsky vzdělané pracovníky, střední a nižší zdravotní pracovníky a pomocné zdravotní síly. Druhou kategorií jsou technicko-hospodářští pracovníci, kteří se starají o oblasti ekonomické, administrativní, marketing a o oblast řízení. Tito pracovníci by měli mít středoškolské nebo vysokoškolské vzdělání. Další kategorií jsou provozní a pomocní pracovníci, kteří mohou mít jakýkoli stupeň vzdělání, popř. nemusí mít ukončené základní vzdělání. Poslední kategorií jsou zaměstnanci starající se o volnočasové aktivity, těmi jsou průvodci, animátoři apod.
- **Lokalizační podmínky** – Základním předpokladem pro umístění lázní jsou přírodní zdroje. Lázeňská místa jsou po mapě rozložena dle výskytu léčivých minerálních pramenů, bahna a ložisek rašeliny.
- **Selektivní předpoklady** – Selektivní neboli stimulační předpoklady vysvětlujeme jako způsobilost určité země nebo oblasti aktivně se podílet na rozvoji cestovního ruchu a tím i lázeňství. Tyto faktory rozdělujeme na objektivní a subjektivní. Řadíme sem dopravní dostupnost, bezpečnost, kvalitu a hustotu dopravní sítě a dopravních zařízení.

1.3 Význam lázeňství a jeho přínosy

Lázně jsou již od dob středověku významnými společensko-kulturními centry. Lidé do lázní přijíždějí nejen kvůli léčbě fyzických a psychických problémů, ale také z důvodu navazování a upevňování sociálních vazeb či za poznáváním. Tento obor je tedy úzce spjat se zdravotnictvím a také s cestovním ruchem. (Jakubíková a kol., 2019)

1.3.1 Přínosy

Jakubíková a kol. (2019) rozdělují přínosy lázeňství do pěti oblastí, kterými jsou:

- **Zdravotně-léčebné přínosy** – Lázeňská léčba je pacientům poskytována zejména z důvodu dokončení procesu léčby, stabilizace pacientova stavu nebo průběhu nemoci. U dětí a mládeže má lázeňská péče velký vliv na jejich zdravý vývoj.

Pro osoby ve vyšším věku má pak lázeňská péče velký přínos pro jejich fyzické a mentální zdraví.

- **Ekonomické přínosy** – Lázeňství napomáhá k rozvoji místa lázeňského zařízení, jeho regionu i státu. Nezanedbatelně se podílí na tvorbě HDP, má vliv na investiční činnost, nabízí pracovní místa, snižuje pracovní neschopnost a významně ovlivňuje další podniky.
- **Sociálně-kulturní přínosy** – Z pohledu sociálně-kulturního dochází např. k úpravám parků, sadů a jiných veřejných míst. Kvůli neustále se zvyšujícím nárokům návštěvníků jsou také budovány zcela nová kulturní, společenská nebo sportovní zařízení sloužící návštěvníkům k rekreaci.
- **Regionální přínosy** – Lázeňství má pro regiony významný vliv na zvýšení povědomí veřejnosti a na rozvoj společenského života v destinaci. Významným přínosem je dále zvýšení konkurenceschopnosti místa. V neposlední řadě je velice důležitý také ekonomický přínos pro region, např. ve formě odvodů místních poplatků do rozpočtů. Lázeňský poplatek činí maximálně 15 Kč za osobu a den a neplatí se za den příjezdu do lázeňského zařízení.
- **Environmentální přínosy** – Zlepšení environmentálního řízení lázeňských zařízení, míst a regionů je věnována značná pozornost. V těchto oblastech se rapidně zvyšují investice do moderních technologií monitorujících stav životního prostředí. K zvýšení těchto investic přispívá výběr lázeňských poplatků, dotace nebo jiné státní příspěvky. Lázně v současné době podléhají významným regulačním opatřením týkajících se např. hospodaření s vodou, údržby pramenů, omezování hluku, hospodaření s energiemi, omezování dopravy, zacházení s odpady nebo péče o zeleň a údržby parků.

1.4 Lázeňská místa v České republice

V České republice máme celkem 36 lázeňských míst, jsme tak i přes naši nevelkou rozlohu jednou z nejvýznamnějších lázeňských destinací v Evropě. Území naší republiky je velice bohaté na léčivé minerální zdroje, na kterých je postaven celý proces lázeňské léčby. (Seifertová, 2003) Celkem 27 lázeňských míst v České republice využívá minerální prameny, jsou jimi: Běloves, Bílina, Bludov, Dubí, Františkovy Lázně, Jáchymov, Janské lázně, Jeseník, Karlova Studánka, Karlovy Vary, Karviná, Klášterec nad Ohří, Konstantinovy Lázně, Kostelec u Zlína, Lázně Bohdaneč, Lázně Kynžvart,

Lázně Libverda, Lednice, Luhačovice, Mariánské Lázně, Nový Dávkov-Klimkovice, Ostrožská Nová Ves, Poděbrady, Slatinice, Teplice nad Bečvou, Teplice v Čechách a Velké Losiny. Zbylých 9 lázeňských míst se specializuje na léčbu s využitím peloidů ve spojení se specifickým podnebím, konkrétně lázně Bechyně, Lázně Bělohrad, Lázně Kundratice, Lázně Lipová, Lázně Mšené, Lázně Toušeň, Třeboň, Velichovky, Vráž. (Boleloucka, Wright, 2021)

Podle dat dostupných v marketingovém informačním systému agentury CzechTourism navštívilo v roce 2019 české lázně 884 tisíc klientů, což je o 3,5 % více než v roce předchozím. Celkem 55 % těchto návštěvníků byli Češi, 24 % tvořili klienti z Německa a 7 % z Ruska. Více do našich lázní začínají přijíždět návštěvníci z Asie, konkrétně z Číny, Jižní Koreje nebo Tchaj-wanu. Ti se zde ubytovávají pouze přes jednu noc. Nejvíce času v českých lázních stráví klienti ze Saudské Arábie, obvykle je to více než 20 dní. Na pomyslné druhé příčce se zdrží Izraelci, kteří zde stráví v průměru 12,5 dne. Počty příjezdů turistů z těchto dvou zemí bohužel meziročně klesají. Naopak rostou počty příjezdů klientů z Ukrajiny, kteří zde stráví v průměru 10,6 dne. Velké procento všech zahraničních lázeňských hostů míří do Karlovarského kraje, který má výrazně vyšší počty těchto návštěvníků než zbylé kraje. Právě do Karlovarského kraje zamíří dva ze tří lázeňských hostů, v roce 2019 to bylo konkrétně 549 tisíc. Pro zbytek republiky jsou významní zejména domácí klienti, kteří se ubytovávají průměrně na 10,8 dne. (tourdata.cz, 2020)

1.4.1 Vybraná lázeňská místa v České republice

Většina lázeňských zařízení v současné době svým pacientům nabízí tzv. postcovidovou léčbu, tedy léčbu pro pacienty, kteří prodělali onemocnění COVID-19 a přetrvávají u nich zdravotní komplikace spojené s prodělaným onemocněním. Zavedení této léčby se netýká pouze zařízení zaměřujících se na léčbu onemocnění dýchacích cest. Např. Františkovy Lázně si pro pacienty připravili pobyt s názvem „Rehabilitace po covidu“, kdy se zaměřují zejména na posílení imunity po prodělané nemoci. Pobyty pro samoplátce s obdobným zaměřením nabízejí téměř všechny lázeňská zařízení u nás. (ČTK, 2021a)

Dalším místem, jsou např. lázně Luhačovice a Jáchymov, které tvoří jednu lázeňskou skupinu. Ty nabízejí od ledna 2021 ozdravné pobyty specializující se hlavně na léčbu plic a průdušek. Zaměřují se tedy zejména na léčbu nejčastějších následků po onemocnění

COVID-19. K léčbě zde využívají inhalace, dechové rehabilitace, pitné kúry nebo masáže. (ČTK, 2021b)

Mariánské Lázně

Mariánské Lázně nalezneme v zalesněném údolí mezi jihovýchodními výběžky Slavkovského lesa. Vůbec první zmínka o místních pramenech je datována roku 1528, další zmínky pochází ze 17. století. Za zakladatele Mariánských Lázní je označován opat Karel Kašpar Reitenberger. Ten nechal vystavět několik lázeňských budov, hostinců, vysušit bažiny a zřídit příjezdové cesty. Název Mariánské Lázně se používá od roku 1808, údajně podle obrázku nacházejícího se nad jedním z pramenů „Marienbad“. Rozmanitá architektura lázeňských domů ve městě je povětšinou velmi okázalá a působí dojmem šlechtických sídel. V centru města můžeme vidět tři symboly Mariánských Lázní: Zpívající fontánu, kolonádu a Křížový pramen. (Jonák, 2008)

Na území Mariánských Lázní vyvěrá přes 50 minerálních pramenů, připočteme-li i prameny v blízkém okolí, napočítáme jich více než 100. Všechny prameny jsou studené a z pohledu složení velmi rozličné. Nejvýznamnější z pramenů se mohou pyšnit vystavěnými pavilony, další pak dřevěnými altány, jiné vyvěrají z kamenných koryt nebo pařezů. (Jonák, 2008)

V Mariánských Lázních se dospělí pacienti léčí s onkologickými nemocemi, nemocemi dýchacího ústrojí, pohybového aparátu, močového ústrojí nebo s gynekologickými problémy. Děti a dorost přijíždějí kvůli léčbě pohybového a dýchacího ústrojí, ledvin a močových cest nebo problémům gynekologických. K léčbě se ve zdejších lázních využívá pitná kúra, inhalace, exhalace Mariina plynu, hydroterapie a termoterapie, rehabilitace, uhlíčitě a minerální terapie apod. (Burachovič, Wieser, 2001)

Františkovy Lázně

Dnešní území města Františkovy Lázně spadalo až do roku 1851 pod město Cheb. Nicméně léčivé prameny zde byly zaznamenány již ve 12. století. Samotné lázně zde byly založeny roku 1793 na popud chebského městského lékaře dr. Bernharda Adlera. Od druhé poloviny 19. století byly lázně hojně navštěvovány a v roce 1865 získaly statut města. (Zeman, Kuča, Kučová, 2008)

Můžeme zde napočítat celkem 21 minerálních pramenů, které jsou využívány zejména k léčbě onemocnění pohybového ústrojí, onemocnění srdce, krevního oběhu

a gynekologických onemocnění, hlavně neplodnosti. S léčbou neplodnosti je spojena také populární socha malého Františka, která je považována za symbol lázeňského místa (Seifertová, 2003). Jako způsob léčby Burachovič a Wieser (2001) zmiňují celkové využití lokálních přírodních zdrojů doplněných o vodoléčbu a elektroléčbu.

Lázně Jáchymov

Za zmínku stojí také lázně Jáchymov, které byly založeny roku 1906 a mohou se pyšnit přívlastkem „první radioaktivní lázně na světě“. Město ležící v Krušných horách je spojeno s těžbou stříbra a později uranu. S Jáchymovem je také úzce spjata fyzička Marie Curie-Sklodovská a její manžel Pierre Curie. Léčebné účinky radioaktivního záření důlních vod v Jáchymově pomáhají pacientům s léčbou nemocí pohybového ústrojí, metabolických chorob, jako je např. dna nebo cukrovka, nemocí nervové soustavy nebo chorob spojených se stářím. Léčba je prováděna formou radonových koupelí, elektroléčbou, rehabilitacemi, vodoléčbou, ozařovacími metodami a magnetoterapií. (Burachovič, Wieser, 2001)

Lázně Luhačovice

Největší moravské lázeňské místo, Luhačovice, se nachází v malebném údolí, v podhůří Vizovických vrchů. První zmínky o této lokalitě pocházejí z roku 1412, samotné luhačovické lázně mají více než 200 let dlouhou historii. Lázně Luhačovice jsou co do velikosti, páté, někdy uváděno také čtvrté, největší lázně v ČR. V současné době se uvádí, že je zde k léčbě využíváno 15 minerálních pramenů, z nichž nejznámější je pramen Vincentka. Lázně Luhačovice se zaměřují na dětské i dospělé pacienty s nemocemi trávicího a dýchacího ústrojí, poruchami pohybového aparátu, onkologických onemocnění nebo s cukrovkou. Jako způsob léčby se využívá komplexní lázeňská léčba, koupele, pitná kúra nebo inhalace. (Burachovič, Wieser, 2001)

Jandová (2009) dodává, že luhačovické minerální prameny jsou považovány za jedny z nejúčinnějších pramenů v celé Evropě. Je tomu tak zejména kvůli vysokému obsahu minerálních látek a správnému proplynění volným kyslíčným uhlíčitým.

1.5 Indikační seznam

Indikační seznam chorob vhodných pro lázeňskou péči je určen pro dospělé, dorost a děti, kteří jsou pojištěni u některé ze zdravotních pojišťoven v České republice. (Orieška, 2010) Seznam je přílohou zákona o veřejném zdravotním pojištění. Podle stanovené

diagnózy určuje délku pobytu, typ úhrady a lhůtu pro nástup léčby. Ostatní náležitosti, které nenajdeme v indikačním seznamu, jsou doplněny ve vyhlášce ministerstva zdravotnictví, která uvádí zaměření jednotlivých lázeňských míst, obory specializací lékařů nebo možné kontraindikace, tj. stavy, které jsou v rozporu s poskytnutím lázeňské péče. (dTest, 2021)

I přes to, že onemocnění COVID-19 zatím nebylo přidáno do indikačního seznamu, mohou pacienti po tomto onemocnění přijíždět do lázní za komplexní nebo příspěvkovou lázeňskou péčí. Nárok na tuto léčbu vzniká pojištěncům, kteří v průběhu onemocnění COVID-19 prodělali komplikovaný zápal plic a byli s touto diagnózou hospitalizováni. Doléčení v lázeňském zařízení musí být uskutečněno do čtyř měsíců po konci hospitalizace a trvá 21 dní. (dTest, 2021) Podle lázeňské lékařky MUDr. Marcely Maršíkové (osobní komunikace, 18. 3. 2021) je realizace léčebného pobytu možná v lázeňských zařízeních, která se zaměřují na léčbu dýchacího ústrojí, dle indikačního seznamu konkrétně na indikaci V/3 (stavy po komplikovaném zánětu plic). Jedná se o Lázně Luhačovice, Mariánské Lázně, Lázně Karlova Studánka, Lázně Lipová a Jánské Lázně.

1.6 Nové trendy v oblasti lázeňství

Och, Mankovecký, Schlanger, Vylita (2018) nahlíží na pravděpodobné změny v trendech lázeňství z pohledu několika kategorií. Uvádějí trendy v oblasti rozvoje vzdělání a výchovy v léčebném lázeňství, ve vývoji trhu zdravotních služeb, ve zdravotním výzkumu orientovaném na léčebné lázeňství, v informatice v léčebném lázeňství, v ekonomickém výzkumu a aplikované ekonomice, změnu trendů v balneotechnice, technologii a metodice využívání přírodních léčivých zdrojů a v dalších oblastech. V následujících podkapitolách budou představeny některé trendy z vybraných kategorií.

1.6.1 Trendy ve zdravotním výzkumu orientované na léčebné lázeňství

Z pohledu léčebného lázeňství a zdravotního výzkumu autoři uvádí celkem 9 trendů. Zřetelně se rýsuje např. nový trend využívání studií pro rozvoj léčebného lázeňství, následné kontrole účinnosti a použití v marketingu. Kvůli velkým finančním nákladům a konzervativnímu přístupu v lázeňské medicíně se v současné době jedná pouze o trend, ne o hromadné zavádění. Díky generační výměně lázeňských odborníků a zájmu klientů

či zdravotních pojišťoven však můžeme v příštích 10-15 letech očekávat rozmach tohoto trendu. (Och a kol., 2018)

Dalším přínosným trendem je doplnění zaměření lázní, vedle rehabilitace a fyzikální léčby, o prevenci. V minulosti byla právě prevence běžnou částí léčebného lázeňství v Evropě. Tato služba je dnes hrazena samotnými pacienty, popř. ze sociálních fondů nebo zaměstnavateli v rámci společenské odpovědnosti. Ve Francii a Německu na preventivní lázeňskou léčbu také přispívají některé zdravotní pojišťovny. (Och a kol., 2018)

Zajímavý je také trend systémových změn vedoucích k podpoře využití léčebného lázeňství na poli sportu a tělovýchovy. Lázeňskou péči jako léčbu zdravotních obtíží způsobených aktivním sportováním využívají zatím pouze pacienti, kteří si jsou ochotni tuto léčbu sami platit. Poskytnutí této péče pro větší skupinu sportovců by bylo umožněno systémovou změnou, kdy by pobyty byly hrazeny z fondů vytvořených za tímto účelem. V důsledku toho by aktivní sportovci nemuseli svět sportu opouštět s nalomeným zdravím. (Och a kol., 2018)

1.6.2 Trend rozvoje vzdělání a výchovy v léčebném lázeňství

V minulosti bylo studium balneologie na univerzitě běžnou záležitostí. Dnes je studium tohoto oboru možné pouze na polské vysoké škole v Toruni. K rozvoji nových lázeňských terapií je nezbytné zvýšit podíl vědy a výzkumu v této oblasti. K tomu již směřují nejen evropské, ale též světové tendence. Stěžejním bodem v tomto posunu je založení vědeckovýzkumné knihovny, která již dnes obsahuje několik prací týkajících se výzkumu v oboru lázeňství. Důležitou částí je také možnost elektronického přístupu do této knihovny. (Och a kol., 2018)

1.6.3 Trendy v oblasti trhu zdravotních služeb

V této oblasti autoři uvádějí hned několik trendů. Jedním z uvedených je např. nominace 11 lázeňských míst v Evropě k zápisu na seznam světového dědictví UNESCO. Z České republiky jsou nominovány hned 3 lázeňská místa, jsou to Františkovy lázně, Karlovy Vary a Mariánské lázně. Dále pak lázně z Německa, Rakouska, Itálie, Belgie a Francie. Všechny z nominovaných lázní již projednávají spolupráci v oblasti marketingu. V budoucnu chtějí lázeňství v Evropě podpořit pořádáním vědeckých konferencí s tématy dotýkajících se lázeňství. Dalším uvedeným trendem je např. podíl zdravotního turismu

na léčebném lázeňství v Evropě i ve světě. Velkou pomocí pro rozvoj podílu lázeňství na zdravotním turismu by mohla být kooperace se světovými asociacemi zdravotního turismu. Je nutné, aby konkrétní vybrané asociace korespondovaly se specifiky lázeňství. Ve světě prozatím vítězí orientace na chirurgické výkony a jejich doléčení, kosmetické zákroky nebo metody asistované reprodukce. (Och a kol., 2018)

2 Klasifikace lázeňských služeb

Služby, které jsou poskytovány v lázeňství a v lázeňském cestovním ruchu, ukazují míru kvality daného lázeňského zařízení a místa. Dle Jakubíkové a kol. (2019) můžeme služby rozdělit do šesti kategorií – služby zdravotně léčebné, ubytovací, stravovací, společensko-kulturní, sportovně rekreační a komunální. Tyto kategorie budou detailněji rozebrány v následujících podkapitolách.

Autorky Benešová a Kruisová (2015) uvádějí členění na služby základní a služby doplňkové. Mezi základní uvádí služby stravovací, ubytovací a zdravotní (léčebné rehabilitační). Do doplňkových řadí služby kulturně-společenské, sportovní a animační.

2.1 Zdravotně léčebné služby

V nabídce lázeňských domů najdeme léčebné pobyty hrazené zdravotními pojišťovkami, léčebné pobyty pro samoplátce a relaxační a wellness pobyty hrazené hosty. Léčebné pobyty trvají z pravidla 3 až 4 týdny a poskytují se osobám, jejichž zdravotní stav tyto služby vyžaduje. Po příjezdu absolvuje každý pacient vyšetření lázeňským lékařem, aby mu byl sestaven individuální léčebný plán. Následná lázeňská léčba je založena na podstupování léčebných procedur dle sestaveného plánu, doplněná o edukační složku tak, aby byl pacient schopen vykonávat osvojené návyky i v běžném životě. (Jakubíková a kol., 2019) Indrová (2004) zmiňuje, že mezi nejčastěji poskytované zdravotně léčebné služby patří masáže, rehabilitace, vodoléčba a elektro-fyzikální výkony.

2.1.1 Diagnostika

Jako základ diagnostiky léčebné péče v lázeňských zařízeních můžeme označit soubor běžných lékařských vyšetření, prováděných v ordinaci. Tato běžná vyšetření mohou být dle potřeby doplněna diagnostickými výkony, které jsou nezbytné pro vhodnou péči. Ta jsou prováděna např. v laboratořích. V případě potřeby náročnější zdravotní péče jsou v regionech k dispozici ambulantní či lůžková zařízení. Běžným vyšetřením, které se v lázních provádějí jsou zejména vyšetření kondiční. Dále jsou nezbytná vyšetření, kdy by mohlo dojít ke kolizi zdravotního stavu a předepsaných procedur. (Knop & kol., 1999)

2.1.2 Terapie

„Terapie v lázeňství má specifika léčebných výkonů dle jednotlivých indikací s respektováním hlavních a vedlejších diagnóz a zjištěných kontraindikací. Pro léčení

v lázeňství jsou typické postupy v souhrnu nazývané balneoterapie.“ (Knop & kol., 1999, s. 48)

Knop a kol. (1999) balneologii definují jako komplex různorodých léčebných postupů, které jsou aplikovány v lázeňském zařízení pod dohledem lékaře a jejich trvání stanovujeme obvykle na dobu několika týdnů.

Lázeňská léčba je nejen v naší republice ale také v mnoha zemích Evropy často chápána jako dovolená či rekreace. Léčebnému prvku pobytu v lázeňských místech není obvykle z pohledu laiků, ale mnohdy i odborníků, přikládán velký význam. Léčba v lázních je však často vhodná u chronických onemocnění, přispívá ke zlepšení pooperačních a poúrazových stavů, rekonvalescenci ale je také důležitá z hlediska prevence. (Knop & kol., 1999)

2.1.3 Lázeňské procedury

V současnosti je lázeňská léčba velmi odlišná od léčby praktikované v dřívějších dobách. V počátcích lázeňství byly léčebné postupy poměrně drastické a z dnešního pohledu mnohdy neuvěřitelné. Jedním z příkladů je délka léčebných koupelí, která trvala i více než 10 hodin, neboť se věřilo, že vyplavení nemocí z těla je možné pouze při rozpraskání pokožky pacienta. Dalším příkladem je pitná kúra, kdy pacienti museli za jeden den vypít i 9 litrů minerální vody. (Křížek, 1987)

Dnešní postupy jsou značně odlišné od těch používaných v dobách dřívějších, a tak mohou pacienti v lázních využít obrovské množství procedur, které jsou založené na využití přírodních zdrojů (minerální vody, peloidy, klima, plyn, ...), nejrozličnější druhy masáží atd. (Jakubíková a kol. 2019)

Benešová, Kruisová (2015) také uvádějí, že volba konkrétních léčebných procedur nezávisí pouze na přírodních léčivých zdrojích vyskytujících se v dané lokalitě, ale roli hraje také aktuální zdravotní stav pacienta a možnosti lázeňského zařízení. Druhy procedur, které lázně poskytují, se různí podle příslušné skupiny Indikačního seznamu, odborné kvalifikaci lázeňského personálu a doby poskytování procedur. Autorky dále procedury rozdělují na malé a velké. Malé procedury je možné předepisovat několikrát za den, neboť výrazně nezatěžují lidský organismus. Oproti tomu velké procedury jsou předepisovány maximálně dvakrát denně, jelikož představují větší zátěž

pro organismus pacienta. Jako velkou proceduru můžeme označit např. některé procedury z kategorie vodoléčby nebo celotělové masáže.

2.2 Ubytovací služby

Nedílnou součástí lázeňského pobytu jsou dnes služby ubytovací, v minulosti tomu tak ale nebylo. Do roku 1989 byla pravidla v lázeňských domech velmi striktní a pacienti museli dodržovat přísný režim. Od roku 1989 se situace značně změnila a přísná pravidla byla rozvolněna. Dnes mohou být všichni lázeňští hosté ubytováni v lázeňských místech, které rozdělujeme do několika kategorií a tříd. Kategorie určuje druh ubytovacího zařízení, kterými jsou: penzion, lázeňský penzion, hotel, lázeňský hotel, hotel garni, lázeňský hotel garni, wellness hotel, vitality hotel a lázeňské sanatorium. Třída pak stanovuje minimální nároky na vybavení, úroveň a šíři služeb spojených s ubytováním a je označována hvězdičkami. (Jakubíková a kol., 2019) Indrová (2004) dále uvádí, že lázeňští hosté mají obvykle vysoké nároky na vybavení ubytovacího zařízení, neboť zde obvykle tráví 3-4 týdny, a kromě přenocování prostory využívají také k odpočinku v průběhu dne.

2.3 Stravovací služby

Stravování je nedílnou součástí služeb v lázeňském místě. Má nejen funkci vyživovací, ale je také součástí léčebného procesu ve formě dietního systému, čímž se zabývá dietolog nebo nutriční specialista. Napomáhá také k vytvoření správných stravovacích návyků a kultury stolování. Celý proces stravování má v lázeňských domech často pevný řád. Můžeme se setkat s časovým rozvrhem chodů, pevně stanoveným místem hosta u stolu nebo servírováním jídel číšníky namísto výběrových stolů. Jinak se forma stravování podobá jiným střediskům cestovního ruchu – restaurace, kavárny, bary, cukrárny apod. (Jakubíková a kol., 2019)

2.4 Společensko-kulturní služby

Jedná se o neodmyslitelnou součást léčebného pobytu a v mnoha případech se jedná o cíl účasti na cestovním ruchu. Tyto služby můžeme rozdělit na služby aktivní a pasivní. Mezi aktivní služby lze řadit herny, čítárny, animační programy aj. Do skupiny pasivních společensko-kulturních služeb patří např. návštěvy kin, galerií, divadel, muzeí, koncertů aj. (Jakubíková a kol., 2019)

2.5 Sportovně rekreační služby

Tyto služby jsou jednou z nejvyhledávanějších složek z hlediska účasti na cestovním ruchu a jsou důležitou částí pobytu v lázních. I tyto služby můžeme dělit na služby aktivní a pasivní. Aktivními službami rozumíme ty, které vykonává klient osobně. Může to být např. chůze, jízda na koni, plavání apod. Při pasivních je pak klient pouhým divákem. Lázeňské organizace, cestovní kanceláře, turistická centra nebo samotné lázeňské domy připravují pro své klienty nejrůznější sportovní aktivity, půjčují kola a jiné sportovní vybavení nebo např. pořádají výlety po okolí. (Jakubíková a kol., 2019)

2.6 Komunální služby

Komunálními službami rozumíme takové služby, které souvisejí s péčí o klienty lázní a účastníky cestovního ruchu. Konkrétně se jedná o kadeřnictví, manikúru, pedikúru, opravy apod. Spadají sem ale i služby jako odvoz odpadu, čistota komunikací, údržba parků a městské zeleně aj. (Jakubíková a kol., 2019)

3 Možnosti segmentace trhu

Rozdělení trhu na jednotlivé segmenty a výběr cílových skupin je velice důležitou částí marketingu a základ každé úspěšné marketingové strategie. Klíčové podmínky úspěchu na trhu jsou zejména segmentace trhu, targeting (tržní zacílení) a positioning (hledání vhodného umístění). První dvě jmenované podmínky jsou také rozhodující pro efektivní uspokojení potřeb zákazníků cestovního ruchu a návštěvníků destinací. (Kotíková, Schwartzhoffová, 2014)

Kotíková a Schwartzhoffová (2014) nastiňují, že účastníci cestovního ruchu se nedají charakterizovat obecně platnými znaky, nejedná se tedy o homogenní skupinu. Tito zákazníci jsou různorodí a liší se v různých znacích. Znakem může být např. věk, pohlaví, místo bydliště, sociální status, příjem apod. Z tohoto důvodu je velmi důležitá segmentace onoho heterogenního trhu na dílčí části, které se stávají homogenní dle vybraného znaku. S ohledem na účel segmentace volíme vždy nejvhodnější kritérium.

Kotler a Keller (2016) představují segmentaci jako rozdělení trhu na odlišné skupiny lidí, kdy jakoukoli ze skupin je možné označit jako cílový trh s jedinečným marketingovým mixem. Potřeba segmentace trhu je dána rozdílnými postoji návštěvníků k dané destinaci, kdy každé skupině může destinace vyhovovat v jiné míře.

Kiráľová (2003) shodně uvádí, že seskupování návštěvníků destinace do segmentů lze na základě stejných či obdobných charakteristik. Dále však doplňuje, že nabídka určité části produktu, může oslovit některé skupiny na trhu méně, jiné více. Zvětšit povědomí a úspěch destinace na trhu je možné nabídkou zvláštní řady produktů nebo částí produktu personalizovaného pro daný segment.

3.1 Trhy cestovního ruchu

Velmi důležitým krokem, který musí organizace působící v cestovním ruchu udělat je výběr správného trhu. Trh cestovního ruchu rozdělujeme na primární, sekundární a terciární. (Kiráľová, 2003)

Trhy primární jsou ty trhy, ze kterých do destinace proudí nejvíce návštěvníků. Na tyto trhy je třeba se zaměřit, není však možné plně se na ně spoléhat. Z trhů sekundárních míří do destinace nezanedbatelný počet návštěvníků, ti však navštěvují i jiné destinace. Návštěvníky tohoto trhu by měla organizace podrobit analýze, aby zjistila, jak je přilákat z jiných destinací právě do té své. Z posledních, terciárních

trhů návštěvníci nepřijíždí do destinace pravidelně, nicméně mohou představovat potenciální poptávku. Tyto segmenty je možné do destinace přilákat dobře cílenou marketingovou strategií, zaměřující se na jejich požadavky a potřeby. (Királ'ová, 2003)

3.2 Proces segmentace trhu

Segmentací rozumíme rozdělení trhu na dílčí skupiny zákazníků. Tyto skupiny vytváříme podle některého ze společných znaků tak, aby zákazníci ve skupině reagovali na vybraném trhu podobně. (Hanzelková a kol., 2009) Karlíček a kol. (2008) dále dodávají, že jednotlivé segmenty by měli být dostatečně velké a co nejodlišnější od ostatních skupin.

Blažková (2007), nebo autoři Solomon, Marshall a Stuart (2006) se shodují, že celý segmentační proces je možné rozdělit do šesti kroků:

1. výběr segmentačních kritérií/znaků
2. specifikace trhu podle těchto kritérií
3. stanovení profilu segmentu, resp. definování jednotlivých segmentů
4. zhodnocení atraktivity jednotlivých segmentů
5. výběr segmentů, na které se subjekt bude zaměřovat (tržní zacílení)
6. definice, čím zaujmout potenciální zákazníky ve vybraných segmentech (tržní umístění)

Kritéria segmentace trhu mohou být geografická (region, stát, velikost města, klima atd.), demografická (věk, pohlaví, vzdělání atd.) socioekonomická (společenská třída, disponibilní příjem atd.) nebo psychografická (životní styl, osobnost, zájmy, hodnoty). (Jakubíková a kol., 2019) Kotler a Keller (2016) uvádějí jako další možný způsob segmentace rozdělení podle behaviorálních charakteristik, které je některými autory označováno jako dělení dle tržních projevů. Těmito projevy je např. připravenost k nákupu, potřeby, míra užívání produktu, loajalita. Nejdůležitějšími znaky pro oblast lázeňství jsou fyziologická kritéria. Odlišnosti v různých charakteristikách zdravotního stavu člověka umožňují další segmentaci.

3.3 Segmentace lázeňských hostů

Seifertová (2003) představuje segmentaci lázeňských hostů dle způsobu úhrady pobytů v lázeňských zařízeních a definuje dva segmenty. První skupinou jsou pacienti,

jejichž pobyty jsou zcela či částečně hrazeny zdravotní pojišťovnou. Druhou skupinou jsou hosté, kteří si celý pobyt hradí z vlastních zdrojů.

Do prvního segmentu řadí Seifertová (2003) 3 typy zákazníků, kteří mohou využívat následující pobyty:

- **komplexní lázeňská léčba;** Komplexní lázeňská léčba je určena pro všechny občany ČR, kteří jsou pojištěni u některé zdravotní pojišťovny v České republice. Návrh na lázeňskou péči vystavuje pacientovi jeho ošetřující lékař, který dle indikace volí konkrétní lázeňské zařízení. Tento návrh prochází dále přes revizního lékaře dané zdravotní pojišťovny, který návrh musí schválit. Schválený návrh předává pojišťovna do zvoleného lázeňského zařízení, které následně vyzve pacienta k nástupu na lázeňskou léčbu. Termín nástupu léčby stanovuje lázeňské zařízení, obvykle do 3 měsíců od vystavení návrhu. Doporučená délka lázeňské léčby je zpravidla 3 týdny, avšak lékař po dohodě s pacientem může pobyt zkrátit nebo prodloužit. Pacient za svůj pobyt platí pouze lázeňský poplatek. Od lázeňského poplatku jsou osvobozeni držitelé průkazu ZTP-P, osoby mladší 18 let a osoby starší 70 let.
- **příspěvková lázeňská léčba;** I tento druh lázeňské léčby je určen pro všechny občany ČR, kteří jsou pojištěni u některé zdravotní pojišťovny v České republice. Shodně zde také návrh na pobyt v lázeňském zařízení vystavuje ošetřující lékař. Výběr konkrétního zařízení dle indikace je však na dohodě lékaře s pojištěncem. Když je návrh na léčbu schválen, pacient si s lázeňským zařízením sám dohodne termín nástupu, který musí být nejpozději do 6 ti měsíců od vystavení návrhu. Pacient si během pobytu hradí ubytování i stravování v lázeňském zařízení a též hradí lázeňský poplatek.
- **ambulantní lázeňská léčba;** Pro ambulantní lázeňskou léčbu platí totéž, co pro příspěvkovou lázeňskou léčbu. Jediným rozdílem je, že pacient si musí ubytování i stravování sám zajistit a také zaplatit. Taktéž je povinen zaplatit lázeňský poplatek.

Do druhého segmentu Seifertová (2003) řadí 2 typy hostů, kterými jsou:

- **samoplátcí;** Tento typ pobytu v lázeňském zařízení je určen pro každého občana nejen z České republiky. V tomto typu pobytu nijak nefiguruje lékař, rozhodnutí

o léčbě je plně na pacientovi. Ten si termín nástupu léčby sám domlouvá s určitým lázeňským zařízením, popř. se zprostředkovatelskou cestovní agenturou. Klient je povinen si sám plně hradit výlohy na léčbu, ubytování, stravování i lázeňský poplatek. Délka trvání pobytu je na uvážení klienta.

- **zahraniční klientela;** Pobyt pro zahraniční klientelu je obdobný jako pobyt pro samoplátce. Doba trvání pobytu není nijak omezena a veškeré náklady si hradí sám klient.

3.4 Post-COVID syndrom

Tato práce se zaměřuje na segment pacientů, kteří do lázní přijíždí po prodělaném onemocnění způsobeném virem SARS-CoV-2. Velké množství těchto lidí po prodělaném onemocnění trpí mnoha různými zdravotními obtížemi, které souhrnně nazýváme jako post-COVID syndrom. Kopecký, Skála, Šnelerová, Doubková, Koblížek (2021) definují tento syndrom následovně: „*Post-COVID syndrom je soubor příznaků, které přetrvávají nebo se vyvíjejí po 12 a více týdnech od vzniku onemocnění COVID-19, které nejsou vysvětlitelné jinou příčinou.*“

Z nedávných vědeckých výzkumů vyplývá, že 40-60 % lidí, kteří prodělali onemocnění COVID-19 mají následné zdravotní obtíže. Tyto obtíže je následně omezují několik týdnů až měsíců potom, co onemocnění prodělali. Virus může silně oslabit imunitu člověka, proto je nejčastějším následkem únava, následný snížený fyzický a psychický výkon či zhoršené soustředění. Dále ale také bolesti svalů a kloubů, bolesti hlavy, migrény, zvýšená teplota až horečka, ztráta čichu, potíže s dýcháním, bolest břicha, kašel, zvracení nebo chronický únavový syndrom. (celltheraclinic.cz)

4 Lázně v době pandemie

V době pandemie virové choroby COVID-19 se provoz v lázeňských zařízeních značně změnil. Na začátku pandemie byla lázeňská zařízení zcela uzavřená. Později měla poskytovat rezervní lůžka pro přeplněné nemocnice. Nyní začínají plnit svou funkci jako dřív, nově se však zaměřují i na doléčování pacientů s tzv. post-COVID syndromem. (lazneluhacovice.cz, 2021a)

Lázně aktuálně (od 1. 3. 2021) mohou poskytovat pouze lázeňskou a rehabilitační péči, kterou plně nebo částečně hradí zdravotní pojišťovna. Nelze tedy poskytovat žádné rekreační ani wellness pobyty. Ubytování mohou být pacienti pouze po jednom, vyjma členů jedné domácnosti. Návštěvy jsou v lázeňských zařízeních zakázány úplně. (covig.gov.cz, 2021)

4.1 České lázně a ekonomika

Velký vliv na kupní sílu klientů ve všech oblastech trhu mají nepředvídatelné události. V současné době má velmi negativní dopad na tuto skupinu ekonomická recese, spojená s celosvětovou pandemií virového onemocnění COVID-19. Nacházíme se v době, kdy se lidé obávají o svou práci a v důsledku toho více šetří. Dovolená a potažmo návštěva lázní, je odsunuta na dobu neurčitou. Výjimkou jsou pacienti, kteří lázně navštěvují ze zdravotních důvodů a jejich pobyt hradí zdravotní pojišťovna. (Boleloucka, Wright, 2021)

Dosud byla lázeňská místa v České republice hojně vyhledávanou lokalitou nejen mezi domácími turisty, ale lákala také zahraniční klientelu. Před vypuknutím pandemie se návštěvnost lázní každoročně zvyšovala a lázeňský cestovní ruch tak měl pro Českou republiku nezanedbatelný význam. V důsledku pandemie, která značně ovlivnila celý svět, se však situace změnila. Do České republiky nepřijíždí mezinárodní klienti, což silně ovlivňuje všechna zařízení spojená s cestovním ruchem. Obecně každá recese nutí podniky k rychlé adaptaci na nově vzniklé podmínky. V lázeňství je to v současné době sestavení nových léčebných programů pro další cílové skupiny, snížení výdajů nebo zaměření se na nové trhy. (Boleloucka, Wright, 2021)

4.2 Státní poukazy

Nepříznivou situaci pro česká lázeňská zařízení pomohla zmírnit stimulace poptávky pomocí státních lázeňských poukazů. Díky těmto poukazům přijelo do českých lázní

o 20 % méně domácích klientů, což je oproti 66 % poklesu klientů zahraničních uspokojivé číslo. Absence klientů ze zahraničí zasáhla nejvíce Karlovarský kraj, který je, jak již bylo zmíněno, pro zahraniční hosty nejoblíbenějším lázeňským místem u nás. (Czechtourism.cz, 2021)

Ministerstvo pro místní rozvoj (MMZ) spustilo 1. 7. 2020 projekt, který občanům České republiky nabízí možnost využití státních rekreačních poukazů. Příspěvek od státu činí 4000 Kč na osobu a zájemci ho mohou čerpat pro svůj pobyt v lázeňském zařízení, kde stráví alespoň 6 nocí a absolvují minimálně 5 procedur. Již po dvou dnech od spuštění projektu byla vyčerpána maximální výše dotace u žádanějších lázeňských zařízení, a i po jejím navýšení byly kapacity rychle vyčerpány. Na druhou stranu, po špatných zkušenostech s celým systémem, se některá zařízení rozhodla tyto poukazy nepřijímat. Aktuálně je možné státní poukazy uplatňovat do konce roku 2021. Cílem projektu je motivovat české občany k trávení dovolené v naší republice, pomoci podnikům vázaným na cestovní ruch a také Čechům, kteří si pobyt v lázních nemohou z finančních důvodů dopřát. (statnipoukaz.cz, 2021)

4.3 Bezpečnostní opatření

V průběhu pandemie jsou pravidla neustále upravována, zpřísnována nebo rozvolňována. Situace se často mění ze dne na den. Od 1. 3. 2021 jsou však platná doposud nejtvrdší opatření. V ubytovacích zařízeních, která mohou být v provozu je povinné nosit ochranu dýchacích cest. Tedy respirátor nebo jiný ochranný prostředek bez výdechového ventilu, který splňuje všechny technické podmínky (zejména filtrační účinnost alespoň 94 %), nejčastěji respirátor třídy FFP2 nebo KN95. Během pobytu je doporučeno dodržovat zvýšená hygienická pravidla a co nejméně se zdržovat ve společných prostorech. V ubytovacích zařízeních musí být prováděna pravidelná dezinfekce všech prostor, zejména pak klik, výtahů, zábradlí, chodeb či toalet. Pro snížení rizika nákazy je nezbytné věnovat zvýšenou pozornost také úklidu pokojů a zacházení s lůžkovinami nebo ručníky. Jak již bylo zmíněno, ubytování mohou být hosté pouze po jednom, vyjma členů jedné domácnosti. Návštěvy lázeňských hostů jsou zakázány úplně. U otevřených ubytovacích zařízení mohou být v provozu také restaurace. Ty však mohou poskytovat své služby pouze ubytovaným hostům a mohou mít otevřeno jen mezi 5:00 a 20:59. Pro veřejnost mohou tyto restaurace fungovat pouze v režimu výdejních okének, jako je tomu u ostatních restauračních zařízení. Od 1. 3. 2021 také platí omezení překročení

hranic jednotlivých okresů. Lázeňští hosté, kteří kvůli nastoupení pobytu cestují mimo kraj, ve kterém bydlí, musejí mít potvrzení, které dokazuje důvody vycestování. (marianskelazne.cz, 2021)

Zatím vládou nebylo vydáno žádné nařízení, které by lázeňským zařízením udělovalo povinnost přijímat pouze hosty s platným negativním testem na koronavirus. Avšak na webových stránkách téměř každého lázeňského zařízení můžeme na tuto podmínku narazit. Např. v Lázních Luhačovice jsou na pobyt přijímáni pouze ti hosté, kteří mají platný negativní test na koronavirus, ne starší než 3 dny. Popř. potvrzení o prodělání nemoci COVID-19 během posledních 3 měsíců. Lázně svým hostům doporučují mít zajištěný test již z domova, ve výjimečných případech je zde však možnost bezplatného testování přímo v lázeňském zařízení. Během pobytu jsou hosté jednou týdně povinni podstoupit přetestování, to je prováděno výtěrem z nosu, u dětí výtěrem z úst. (lazneluhacovice.cz, 2021b)

5 Metodika práce

Terénní šetření pro účely této bakalářské práce bylo zaměřeno na lázeňskou léčbu post-COVID syndromu. Pro toto šetření byly zvoleny dvě metody výzkumu – dotazníkové šetření a rozhovor. Cílem dotazníkového šetření bylo zjistit, jaké mají lidé povědomí o možné léčbě přetrvávajících zdravotních obtíží po prodělané nemoci COVID-19 v lázních, zda by tuto léčbu využili a za jakých podmínek. Nakolik je v současné době ovlivňuje vzdálenost zařízení od bydliště a bezpečnostní podmínky v daném lázeňském zařízení. Dále bylo také cílem zjistit, jaký názor mají na tuto specifickou lázeňskou léčbu odborníci z řad lékařů. Konkrétně byl proveden rozhovor s lázeňským lékařem a manažerem pro lékařskou péči ve státním podniku Horské lázně Karlova Studánka MUDr. Petrem Glozou, který v rozhovoru přibližuje, jaké procedury jsou k léčbě zdravotních komplikací po tomto prodělaném onemocnění nejvhodnější, jak hojně jsou tyto služby ve zmíněných lázních využívány, jaká bezpečnostní opatření se v lázních v současné době dodržují nebo s jakými obtížemi tito pacienti do lázní skutečně přijíždějí. Dále se v rozhovoru zabývá státními vouchery na lázeňské pobyty pro samoplátce a přináší pohled na projekt přímo z praxe. Mimo jiné též zmiňuje současný nedostatek poptávky po pobytech s příspěvkovou a komplexní péčí a zprostředkovává důvody, proč tomu tak v současné době je. V závěru rozhovoru předává svou zkušenost s kritériem vzdálenosti lázeňského zařízení a bydliště pacientů, které je rozebíráno v dotazníkovém šetření.

Dotazníkové šetření probíhalo převážně formou online dotazníku umístěného na sociálních sítích. Z důvodu větší věkové diverzity dotazovaných byly dotazníky v tištěné podobě též umístěny na několika pracovištích v plzeňském a středočeském kraji. Před spuštěním dotazníku byla provedena pilotáž, které se zúčastnilo 5 dobrovolníků. Pilotáž velmi napomohla k ověření správné formulace a srozumitelnosti otázek a pomohla k doplnění dalších možností odpovědí. Samotné dotazníkové šetření probíhalo od března 2021 do poloviny dubna 2021. Dotazník obsahoval celkem 17 otázek, z nichž 4 otázky byly sociodemografické, týkaly se tedy základních údajů o respondentovi. Zbylé otázky se dotazovaly na lázeňská zařízení, informovanost o fungování lázeňských zařízení v době pandemie, ptaly se na zájem o pobyty po covidu s různými možnostmi úhrady, skutečnosti ovlivňující výběr konkrétních lázní, bezpečnostní opatření a konkrétní

lázeňské procedury. Všechny otázky v dotazníku byly uzavřené, což znamená, že respondenti měli možnost volit svou odpověď z předem stanovených možností. U některých otázek bylo také možné doplnit svou vlastní odpověď, pro případ, že by se respondent plně neztotožňoval s žádnou z nabízených možností. Této příležitosti však bylo využito pouze zřídka.

Některé otázky použité v dotazníku byly inspirovány již proběhlým socioekonomickým výzkumem s názvem „Jaký je vztah Čechů k lázeňství a změnil se nějak v době koronavirové pandemie?“, který byl realizován v prosinci roku 2020. Výzkum prováděl tým z Institutu lázeňství a balneologie ve spolupráci s odborníky z Fakulty ekonomické Západočeské univerzity v Plzni a Ekonomické fakulty Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích. Výsledky některých otázek těchto dvou výzkumů budou v práci porovnány. Účelem tohoto srovnání je zejména to, zda a potažmo jak, se v průběhu tří měsíců změnil pohled veřejnosti na tuto problematiku. Je také nutno zmínit, že během těchto tří měsíců došlo k velkému nárůstu počtu onemocnění nemocí COVID-19, k dalšímu zpřísnění opatření, opětovnému uzavření obchodů, ale např. se také spustila vakcinace. Při porovnání byla věnována pozornost zejména otázkám týkajícím se bezpečnosti. S rostoucím počtem nakažených je očekávaný větší důraz na bezpečnost lázeňských zařízení a na dodržování opatření, která šíření zabraňují.

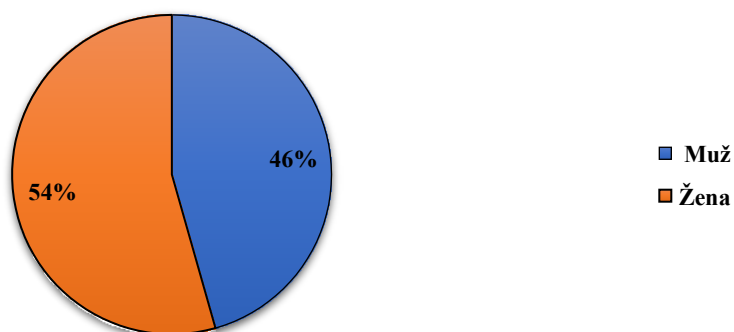
5.1 Zhodnocení dotazníkového šetření

Dotazníkové šetření nebylo zaměřeno na žádný konkrétní segment respondentů. Cílem bylo zjistit, jaký má veřejnost vztah k lázeňskému cestovnímu ruchu, zda lázně navštěvují, a jak se k tomuto typu cestovního ruchu staví během právě probíhající pandemie. Dále bylo cílem zjistit, jak veřejnost nahlíží na léčbu zdravotních obtíží souvisejících s prodělaným virovým onemocněním COVID-19, zda by v této situaci vůbec volili lázeňskou léčbu a co je v jejich rozhodování ovlivňuje. Otázky se také zaměřovaly na konkrétní lázeňské procedury, které by mohly být pro tyto pacienty vhodné nebo na hygienická opatření snižující riziko nákazy. Dotazníkového šetření se zúčastnilo celkem 193 respondentů z celé České republiky. Celý dotazník je k nahlédnutí v Příloze A.

5.1.1 Segmentační kritéria

Dotazníkového šetření se zúčastnilo 193 respondentů, z toho konkrétně 88 mužů a 105 žen. (viz obr. 1)

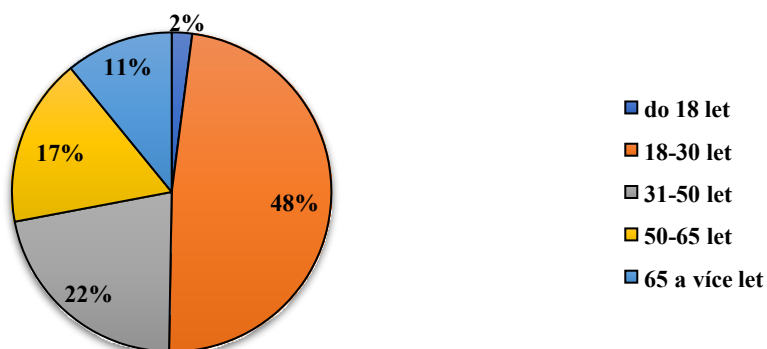
Obr. 1 Pohlaví



Zdroj: vlastní zpracování, 2021

Z pohledu věkové struktury se dotazníkového šetření zúčastnilo nejvíce zástupců věkové kategorie 18-30 let (48 %). Převaha této skupiny je ovlivněna zejména současnou situací, kdy je omezeno setkávání lidí a dotazník byl tedy distribuován převážně na sociálních sítích. Šetření se však účastnili zástupci všech definovaných věkových kategorií. Rozdělení respondentů dle předem definovaných věkových skupin je zobrazeno na obrázku č. 2.

Obr. 2 Věk

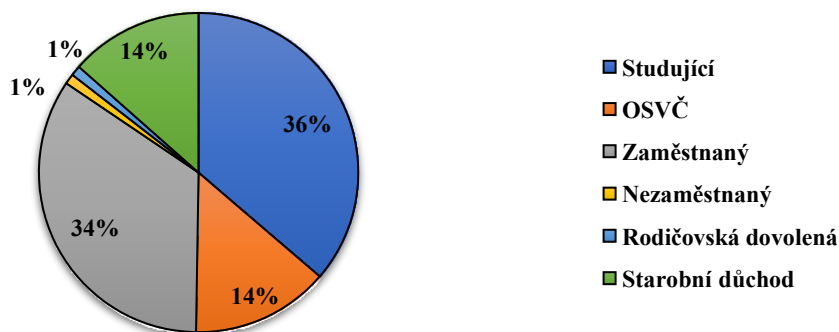


Zdroj: vlastní zpracování, 2021

Šetření se zúčastnili respondenti ze všech krajů České republiky. Nejvíce dotázaných uvedlo, že pochází z kraje Plzeňského. Dále byly nejvíce zastoupeny následující kraje: Praha, Středočeský kraj, Jihočeský kraj a Jihomoravský kraj.

Z pohledu socioekonomické situace se šetření zúčastnili zástupci všech definovaných kategorií, viz. obrázek 3. Největší zastoupení měli studenti (36 %) a zaměstnaní lidé (34 %). Naopak nejméně respondentů je nezaměstnaných (1 %) a na rodičovské dovolené (1 %).

Obr. 3 Socioekonomická situace

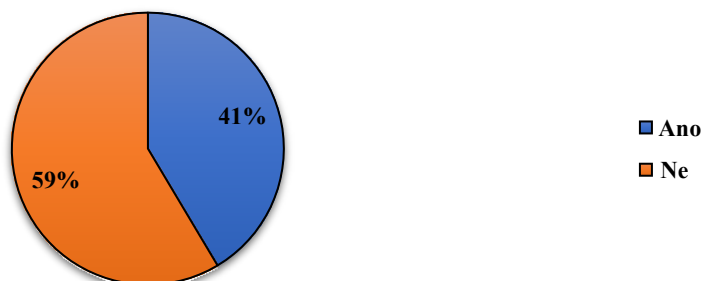


Zdroj: vlastní zpracování, 2021

5.1.2 Zkušenosti s návštěvou lázní

V první otázce dotazníku byly respondenti dotazováni, zda již někdy navštívili nějaké z lázeňských zařízení v České republice. Z obrázku č. 4 vyplývá, že celkem 41 % dotazovaných již alespoň jednou navštívilo lázeňské zařízení. Z pohledu respondentů, kteří již lázně alespoň jednou navštívili je genderové rozložení poměrně vyrovnané. Lázně navštívilo celkem 35 respondentů (44 %) a 45 respondentek (56 %). Při pohledu na návštěvníky lázní dle věkových skupin je největší procento návštěvníků ve věku 65 a více let (57 % z nich). Poté navštívila, popř. pravidelně navštěvuje lázně více než polovina respondentů ve věku 50-65 let (52 % z nich), na pomyslném třetím místě se umístila věková kategorie 31–50 let (48 % z nich) a z dotazovaných ve věku 18-30 let potvrdilo svoji návštěvu celkem 33 %. Mezi zástupci kategorie do 18 let lázně nenavštívil nikdo.

Obr. 4 Návštěvnost lázeňského zařízení



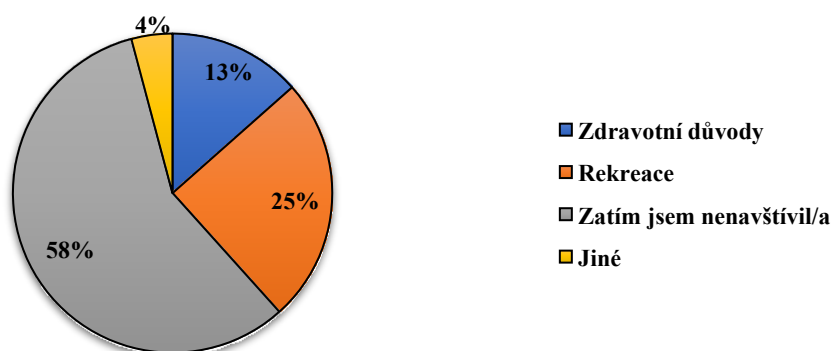
Zdroj: vlastní zpracování, 2021

Pokud respondent již některé z českých lázní navštívil, v otázce č. 2 měl možnost vypsát, o které konkrétní lázně se jednalo. Pokud v předchozí otázce zvolil, že lázně zatím nenavštívil, vybral zde možnost „zatím jsem nenavštívil/a“. V České republice je celkem 36 lázeňských míst, z toho 27 míst je založeno na využívání minerálních pramenů a 9 na využití peloidů. V dotazníku bylo zmíněno celkem 20 českých lázeňských míst, z toho 16 míst využívajících léčebné minerální prameny a 4 místa využívající peloidy. Nejvíce respondentů navštívilo lázně lázeňského trojúhelníku, tedy Karlovy Vary, Mariánské Lázně a Františkovy Lázně. Ze všech 80 respondentů, kteří již některé z českých lázní navštívili, uvedlo celkem 28 z nich Mariánské Lázně, 24 Karlovy Vary a 17 respondentů uvedlo Františkovy Lázně. Déle se často objevovali Konstantinovy Lázně, Luhačovice, Poděbrady, Třeboň, Lázně Kynžvart, Bechyně, Vráž, Jáchymov nebo Karlova Studánka. Zmíněny byly také Jánské Lázně, Lázně Libverda, Nový Darkov-Klimkovice, Lázně Bohdaneč, Teplice, Lázně Bělohrad, Klášterec nad Ohří a Velké Losiny. Zajímavostí je, že v každé odpovědi čítající 3 a více lázeňských míst se vždy objevily alespoň jedny z lázní lázeňského trojúhelníku. Často byly lázně karlovarského kraje doplněny o některé z lázeňských míst na Moravě, např. Luhačovice.

Otázka č. 3 se týkala důvodu návštěvy, případně návštěv lázeňských zařízení. Pokud respondent v lázni doposud nebyl, vybral opět možnost „zatím jsem nenavštívil/a“, zbylí respondenti volili z možností „rekreace“, „zdravotní důvody“ nebo měli možnost doplnit, jiný, vlastní důvod. Grafické zobrazení četností jednotlivých odpovědí je vyobrazeno na obrázku č. 5. Pokud bychom na tuto otázku nahlíželi pouze z pohledu klientů, kteří již lázně navštívili, byly jejich důvody z 57 % rekreace, 33 %

zdravotní důvody a 10 % jiné důvody. Jako jiné důvody respondenti uvedli firemní akce a doprovod rodinného příslušníka. Z odpovědí všech dotazovaných žen vyplývá, že 14 % přijíždí ze zdravotních důvodů a 23 % za účelem rekreace. Z odpovědí mužů vyplývá obdobné rozdělení, 13 % z nich míří do lázní ze zdravotních důvodů, 26 % pak z důvodu rekreace. Pokud se zaměříme na důvody návštěvy podle věkových kategorií, není překvapivé, že zástupci kategorie 65 let a více volili nejčastěji důvody zdravotní, konkrétně 38 % z nich, 14 % pak uvedlo jako důvod rekreaci. U respondentů ve věku 50-65 let je shodné zastoupení důvodů zdravotních a rekreace (obojí 21 %). Největší část kategorie 31-50 let uvedla jako důvod rekreaci (31 %), zdravotní důvody vybralo 12 % z nich. Poslední kategorií je skupina 18-30 let. Celkem 27 % z nich uvedlo jako důvod rekreaci, 6 % zdravotní důvody.

Obr. 5 Účel návštěvy lázeňského zařízení

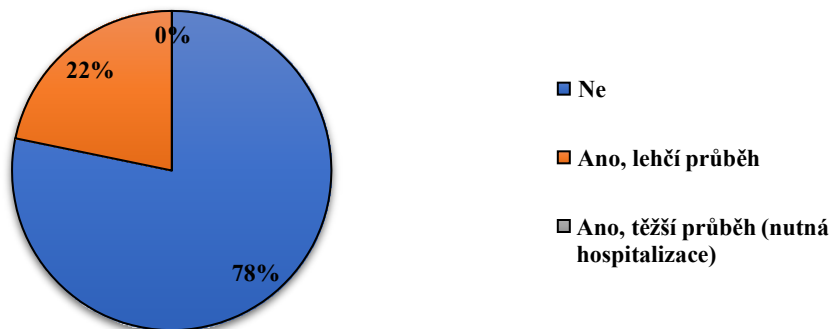


Zdroj: vlastní zpracování, 2021

5.1.3 Onemocnění COVID-19 a následná lázeňská léčba

Otázka č. 4 rozdělovala respondenty do tří kategorií. První skupinou jsou respondenti, kteří zatím neprodělali onemocnění COVID-19 (78 %). Dále ti, kteří onemocnění již prodělali a měli lehčí průběh (22 %) a respondenti, kteří museli být kvůli onemocnění hospitalizováni, viz. obrázek č. 6. Dotazníkové šetření bylo ukončeno v průběhu měsíce dubna 2021, kdy koronavirová pandemie trvala více než rok. Také se v České republice proti tomuto onemocnění již očkuje. Aktuálně se očkuje zdravotnický personál, osoby starší 70 let a chronicky nemocní pacienti. I za těchto podmínek se s nemocí dosud nemuselo potýkat více než $\frac{3}{4}$ respondentů a nikdo z dotázaných nemusel být hospitalizován.

Obr. 6 Nákaza COVID-19

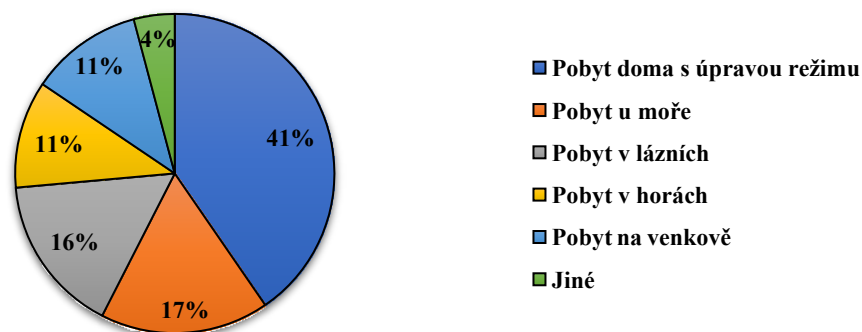


Zdroj: vlastní zpracování, 2021

V páté otázce respondenti volili z předem definovaných možností, podle toho, jaký je podle nich nejvhodnější způsob rehabilitace po prodělaném onemocnění. Téměř polovina respondentů považuje za ideální způsob rehabilitace po tomto onemocnění pobyt doma s úpravou režimu (41 %). Další možnosti, tedy pobyt u moře, pobyt v lázních, pobyt v horách a pobyt na venkově dostaly obdobný počet hlasů. V kategorii „jiné“ respondenti uváděli, že nedokáží odpovědět, popř. že neví. Konkrétní procentuální zastoupení jednotlivých odpovědí je vyobrazeno na obrázku č. 7. Pohledem žen a mužů je pořadí poměrně rozdílné. Ženy nejčastěji uváděly pobyt doma, dále pobyt v lázních a jako třetí se umístil pobyt u moře. Muži shodně nejčastěji uváděli pobyt doma, dále pak pobyt u moře a pobyt na venkově. Pořadí možností rehabilitace u jednotlivých věkových kategorií je obdobné jako celkové pořadí. Výjimkou je kategorie 65 let a více, kde 38 % z nich uvedlo jako nejvhodnější způsob rekonvalescence pobyt doma, shodně 38 % uvedlo pobyt v lázních a zbylých 24 % pobyt na venkově. Nikdo z této skupiny nezvolil pobyt u moře ani na horách.

Obdobná otázka se vyskytla v již zmíněném průzkumu prováděném týmem z Institutu lázeňství a balneologie v prosinci 2020. Zde respondenti téměř shodně považovali za ideální způsob rehabilitace pobyt v domácím prostředí s úpravou režimu, tedy např. změna stravovacích návyků, více odpočinku, sportování apod. a pobyt u moře. Pobyt u moře si tak od prosince pohoršil téměř o polovinu. Lázeňský pobyt považovalo za nejvhodnější 16 % respondentů, tedy téměř stejné procento jako v současném výzkumu.

Obr. 7 Rehabilitace po nemoci COVID-19

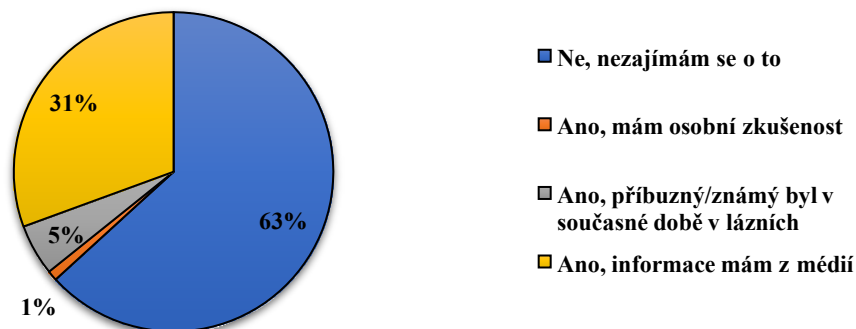


Zdroj: vlastní zpracování, 2021

Otázka č. 6 byla zaměřena na povědomí veřejnosti o současném režimu fungování lázeňských zařízení. Z obrázku č. 8 vyplývá, že více jak polovina respondentů se o chod lázeňských zařízení v době pandemie nezajímá. Pokud má dotazovaný informace o aktuálním chodu lázní, získává je převážně z médií. Pouze 1 % respondentů navštívilo v době pandemie některé z lázeňských zařízení. Dle pohlaví se o fungování lázní v době pandemie nezajímají spíše muži (68 % z nich), ženy na tom však nejsou o mnoho lépe, nezájem přiznalo celkem 59 % z nich. Z pohledu socioekonomické situace respondentů se o problematiku nejméně zajímají studenti (70 % z nich) a dále zaměstnanci (60 %). Podobný nezájem přiznaly OSVČ a respondenti z kategorie starobního důchodu (55 % a 54 %), zároveň jsou tyto dvě kategorie o současném chodu lázní informovány nejvíce.

I na tuto otázku se tázal prosincový výzkum. Zde respondenti odpovídali naprosto shodně. Nejvíce respondentů uvedlo že se o aktuální podmínky fungování lázní nezajímá, ti, co informace mají, čerpají z médií.

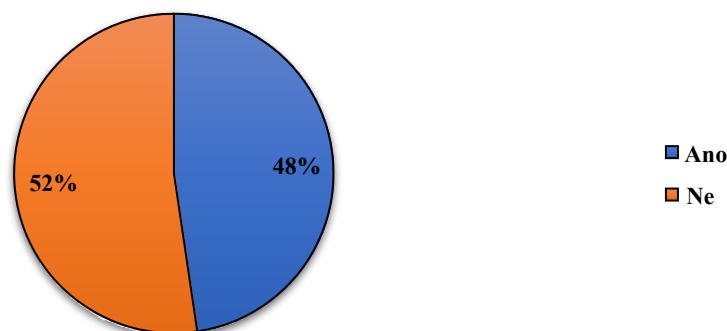
Obr. 8 Fungování lázeňských zařízení v současné době



Zdroj: vlastní zpracování, 2021

Následující otázka zjišťovala rozšířenost povědomí o nové nabídce léčebných lázeňských pobytů pro pacienty se zdravotními obtížemi po prodělané nemoci COVID-19. Přibližně polovina všech respondentů o možnosti lázeňské léčby post-COVID syndromu věděla, přibližně polovina ne (viz obr. č. 9). Z pohledu respondentů, kteří již onemocnění prodělali, jich o tomto lázeňském pobytu mělo informace 60 %, 40 % respondentů o této možnosti informace dosud nemělo. Z pohledu pohlaví jsou o možné léčbě více informovány ženy, 55 % z nich o možnosti dosud vědělo, 44 % ne. U mužů je informovanost menší, 39 % z nich možnost této léčby již zaznamenalo, 61 % tyto informace dosud nemělo. Při členění podle socioekonomické situace je informovanost u studentů, zaměstnanců a respondentů ve starobním důchodu shodná, 50 % o léčbě vědělo, 50 % nevědělo. Dotazovaní z kategorie OSVČ jsou informovaní méně než ostatní skupiny, 37 % z nich o pobytech vědělo, 63 % ne.

Obr. 9 Nabídka léčebných pobytů po COVID-19



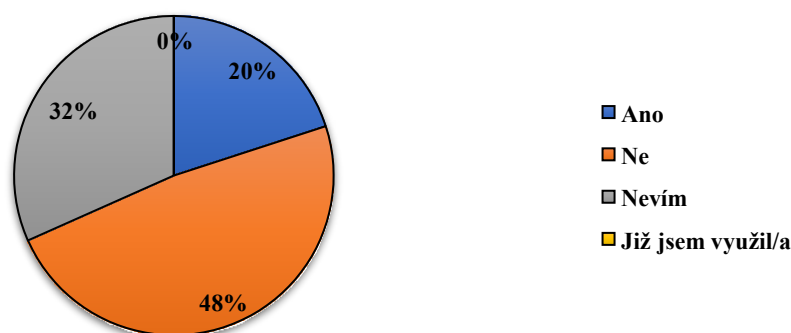
Zdroj: vlastní zpracování, 2021

Osmá otázka zjišťovala zájem o samopláteckou léčbu post-COVID syndromu v lázních. Z obrázku č. 10 vyplývá, že o postcovidovou lázeňskou léčbu, kdy si celý pobyt hradí pacient sám, příliš velký zájem není. Pobyt by si bylo ochotno zaplatit pouze 20 % dotázaných, 48 % je pak rozhodnuto tento pobyt nerealizovat a 32 % zatím rozhodnutí neudělalo. Nikdo z dotázaných zatím tento pobyt na vlastní náklady nevyužil. Nutno podotknout, že od 1. 3. 2021 není možné lázně jako samoplátce vůbec navštívit. Muži a ženy v této otázce odpovídali poněkud odlišně. 50 % mužů je rozhodnutých pobyt jako samoplátce nevyužít, 27 % zatím rozhodnutých není a 23 % se přiklání k využití tohoto pobytu, i když by si pobyt museli hradit z vlastních prostředků. Ženy jsou více nerozhodné, 44 % z nich zvolilo odpověď „nevím“, 44 % je rozhodnuto pobyt nevyužít

a pouze 15 % vyslovilo o tento pobyt zájem. Podle socioekonomického členění respondentů, by na své náklady léčbu podstoupili nejvíce lidé zaměstnaní, celkem 21 % z nich. Z řad studentů se pro ano vyslovilo 20 %, u OSVČ je to 18 % a z řad respondentů pobírajících starobních důchod je to pouze 8 %. Nevyhraněný názor mají nejvíce studenti (41 % z nich), dále zaměstnanci (37 % z nich), následují OSVČ (30 % z nich) a nejmenší procento, přesto stále velký počet mají respondenti ze skupiny starobního důchodu (27 % z nich). „Ne“ odpovědělo 65 % starobních důchodců, 52 % OSVČ, 42 % zaměstnanců a 39 % všech studentů. Z pohledu respondentů, kteří již onemocnění prodělali, by pobyt pro samoplátce využilo pouze 17 % respondentů. „Ne“ odpovědělo celkem 50 % dotázaných a „nevím“ 33 %.

Zvýšit zájem obecně o všechny druhy léčebných lázeňských pobytů pro samoplátce si vzalo za úkol Ministerstvo pro místní rozvoj pomocí státních rekreačních poukazů v hodnotě 4000 Kč, které mohou zájemci využít na úhradu pobytu v lázních. Zvolený pobyt však musí splňovat stanovená kritéria, viz. kapitola 4.2 věnující se tématu státních poukazů. K těmto voucherům se v rozhovoru vyjádřil i lékař z Horských lázní Karlova Studánka MUDr. Petr Gloza, který zmiňuje nedostatky poukazů, které se projeví po spuštění projektu a kvůli kterým tyto vouchery některé lázně již nepřijímají. Nicméně si též velmi pochvaluje vzrostlý zájem ze strany klientů, který do jisté míry pokryl zmenšenou poptávku po pobytech s příspěvkovou a komplexní péčí. Důvody menšího počtu pacientů, jejichž pobyt je zcela či částečně hrazen zdravotní pojišťovnou též rozvádí v rozhovoru (kapitola 5.2).

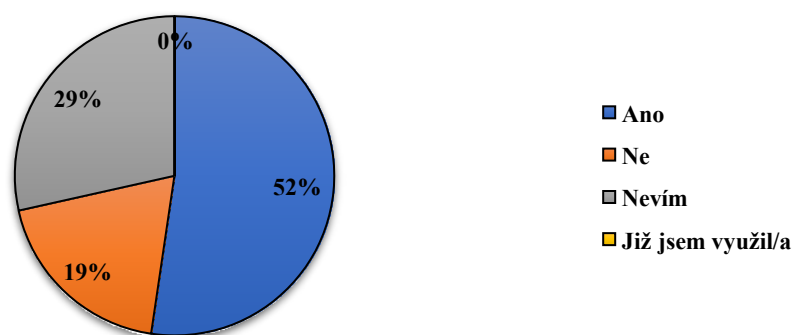
Obr. 10 Využití pobytu jako samoplátce



Zdroj: vlastní zpracování, 2021

Otázka č. 9 zjišťovala zájem o tyto pobyty, hrazené částečně nebo zcela zdravotní pojišťovnou. Oproti pobytům pro samoplátce, je o pobyty s příspěvkovou nebo komplexní lázeňskou péčí daleko větší zájem. Tento způsob rehabilitace by zvolilo celkem 52 % dotázaných. Pro nevyužití je rozhodnuto 19 % a 29 % respondentů zatím rozhodnutých není (viz. obr. č. 11). Z rozboru odpovědí mužů vyplývá, že celkem 49 % by za těchto podmínek pobyt využilo, 26 % je rozhodnuto pro ne a 25 % zatím rozhodnutí neučinilo. U žen je pro využití pobytu s tímto způsobem úhrady celkem 55 % z nich, pouze 13 % by pobyt ani takto nevyužilo a 32 % zatím neví. Podle socioekonomické situace dotazovaných můžeme říci, že komplexní, popř. příspěvkovou lázeňskou léčbu by v tomto případě využilo největší procento zaměstnanců (59 % z nich), dále studenti (51 % z nich), jako třetí OSVČ (44 % z nich) a nejmenší procento mají starobní důchodci, těch by léčbu na cizí náklady využilo pouze 42 % z nich. U tohoto typu úhrady se pro „nevím“ vyslovilo 37 % ze všech OSVČ, 31 % z respondentů skupiny starobního důchodu, 30 % všech studentů a 23 % ze všech dotázaných zaměstnanců. Pro nevyužití tohoto pobytu je rozhodnuto 27 % respondentů ze skupiny pobírající starobní důchod, u ostatních skupin hovoříme o 18-19 %. Z odpovědí respondentů, kteří již onemocnění prodělali vyplývá, že celkem 45 % by komplexní, popř. příspěvkovou lázeňskou léčbu následných zdravotních obtíží využilo, 29 % zatím není rozhodnuto a 26 % by tuto možnost nevyužilo.

Obr. 11 Využití pobytu s účastí pojišťovny



Zdroj: vlastní zpracování, 2021

V otázce č. 10 mohli respondenti udělit 1-5 hvězdiček, v závislosti na tom, jak moc je jejich volba konkrétního lázeňského místa ovlivněna vzdáleností od místa jejich bydliště. V tomto případě jedna hvězdička znamená, že tento aspekt v rozhodování

nehraje žádnou roli. Naopak pět hvězdiček znamená, že vzdálenost bydliště a lázeňského místa hraje pro respondenta při výběru velkou roli. Při pohledu na konkrétní odpovědi byla respondenty nejvíce volena jedna hvězdička (42 %), naopak nejméně volili respondenti pět hvězdiček (9 %). Z obrázku č. 12 vyplývá, že celkové hodnocení bylo zprůměrováno na 2,4 hvězdičky. Můžeme tedy říci, že vzdálenost při výběru lázeňského zařízení nehraje nijak zásadní roli. Z pohledu mužů a žen, je vzdálenost nepatrně důležitější pro ženy, jejichž odpovědi dávají v průměru 2,6 hvězdičky. U mužů je průměr hodnocení 2,2. Muži i ženy nejčastěji volili jako odpověď jednu hvězdičku, nejméně pak volili dvě hvězdičky. Při rozdělení respondentů na skupinu s vlastní zkušeností se zmíněným onemocněním a bez této zkušenosti, se zprůměrované hodnoty nijak zásadně neliší. Průměr odpovědí dotazovaných, kteří si onemocněním již prošli je 2, u respondentů, kteří onemocnění zatím neprodělali je průměr odpovědí 2,4 bodu.

To, že vzdálenost lázeňského zařízení od bydliště není pro klienty velkou překážkou potvrzuje také lázeňský lékař z Horských lázní Karlova Studánka (viz kapitola 5.2). Do lázní, které se nacházejí v Moravsko-slezském kraji, přijíždějí prý klienti ze všech koutů České republiky.

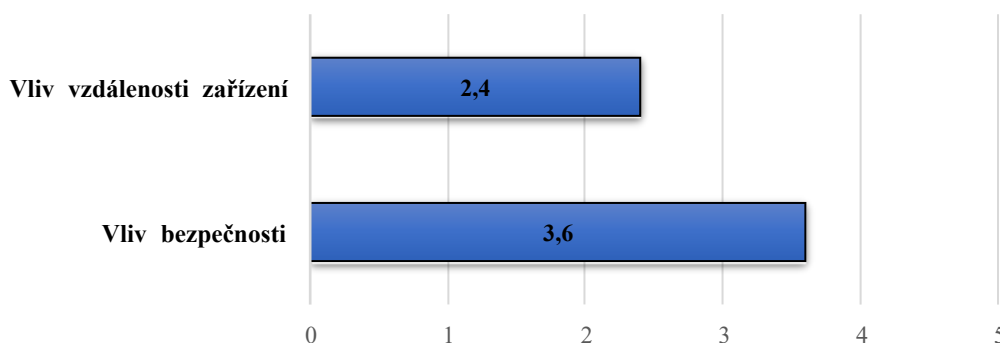
Toto tvrzení potvrzují také odpovědi z otázky č. 2, (Jaké konkrétní lázně v České republice jste již navštívil/a?) kdy např. respondenti z Plzeňského kraje uváděli, že navštívili lázně v Luhačovicích (Zlínský kraj), respondenti z Prahy uváděli mimo jiné lázně lázeňského trojúhelníku, tedy Karlovy Vary, Mariánské Lázně, Františkovy Lázně (Karlovarský kraj) nebo Karlovu Studánku (Moravskoslezský kraj) a respondenti z Jihomoravského kraje též uváděli, že navštívily lázně v Karlovarském kraji.

V otázce č. 11 udělovali respondenti opět 1-5 hvězdiček, podle toho, do jaké míry je jejich volba lázeňského zařízení ovlivněna bezpečností daného místa. I v tomto případě jedna hvězdička znamená, že aspekt bezpečnosti v rozhodování dotázaného nehraje žádnou roli. Pět hvězdiček potom znamená, že bezpečnost daného místa hraje při výběru velkou roli. Zde respondenti nejvíce volili pět hvězdiček (40 %), ostatní odpovědi se pohybovali obdobně mezi 9-19 %. V tomto případě byly jednotlivé odpovědi zprůměrovány na 3,6 hvězdičky (obrázek č. 12). Z otázky č. 11 tedy vyplývá, že v současné pandemické době hraje bezpečnost lázeňského zařízení pro klienty nezanedbatelnou roli. Názory mužů a žen se i v této otázce liší. Odpovědi žen byly zprůměrovány na 3,9 hvězdičky, odpovědi mužů pak na 3,2. U obou pohlaví byla nejčastěji zvolena možnost pěti hvězdiček,

nejméně pak možnost dvou hvězdiček. Z těchto údajů vyplývá, že bezpečnost daného lázeňského zařízení je důležitější pro ženské pohlaví. Při rozdělení respondentů na ty, kteří zatím neprodělali onemocnění COVID-19 a na ty, kteří onemocnění již prodělali, jsou výsledky také odlišné. Odpovědi dotazovaných, kteří již mají s onemocněním vlastní zkušenost dávají v průměru 3 body. Oproti tomu odpovědi lidí bez této zkušenosti mají výslednou průměrnou hodnotu 3,7 bodu. Z toho vyplývá, že dodržování bezpečnostních opatření spojených s hygienou je důležitější pro klienty, kteří si nemocí dosud neprošli.

Prosincový výzkum se zabýval obecně kritérii výběru destinace pro lázeňský pobyt, kde se kritérium bezpečnosti daného místa v době před pandemií nacházelo na 7. místě z osmi možných. V době pandemie COVID-19 se bezpečnostní kritérium přesunulo na 3. místo. Ostatní kritéria se před i během pandemie držela na stejných pozicích. Nejvíce byli a jsou hosté ovlivněni cenovou dostupností lokality a přírodou v okolí destinace.

Obr. 12 Vlivy na volbu lázeňského zařízení



Zdroj: vlastní zpracování, 2021

Následující otázka zjišťovala, jaká opatření by v současné době zvýšila pocit bezpečí dotazovaného v lázeňském zařízení. Respondenti mohli vybrat více odpovědí, nemuseli se tedy omezovat pouze na jedno opatření. Nejvíce se dotázaní přiklánějí k povinnému testování lázeňských hostů, které v současné době není ze strany vlády lázeňským zařízením nařízeno. Nicméně na webových stránkách téměř všech lázeňských zařízení u nás je uvedeno, že k léčbě budou přijímáni pouze pacienti s negativním testem. Jako další opatření by respondenti uvítali také pravidelné testování lázeňského personálu. Toto opatření je již od 9. 3. 2021 nařízeno Ministerstvem zdravotnictví s frekvencí testování personálu jedenkrát za 5 dní. (vlada.cz, 2021) Dále by se respondenti cítili bezpečněji, pokud by byl omezen počet hostů v zařízení. Toto opatření je

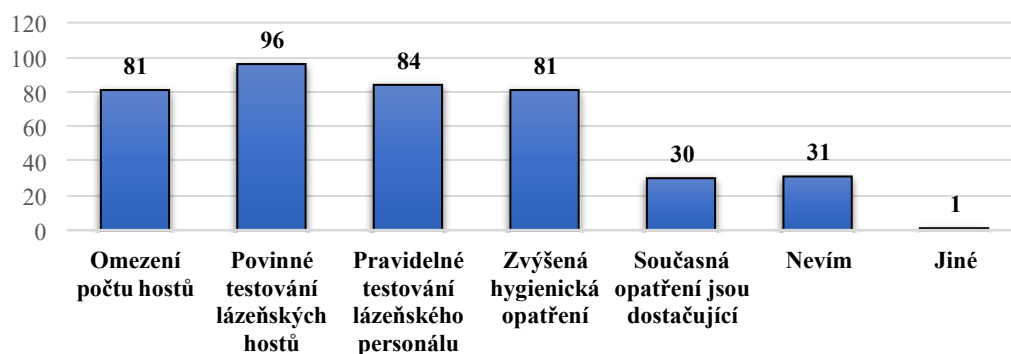
již praktikováno. Klienti mohou být ubytováni pouze po jednom s výjimkou rodinných příslušníků. Stejný počet respondentů by také uvítal zvýšená hygienická opatření. Četnosti všech odpovědí jsou zobrazeny na obrázku č. 13.

Pouhých 30 respondentů uvedlo, že současná opatření považují za dostačující a v lázních by se tedy v současné době za těchto podmínek cítili bezpečně. Jako další možné opatření byla uvedena možnost donášky jídla na pokoj. Tato možnost zatím v lázeňských domech u nás běžná není.

V rozhovoru (kapitola 4.2) se lázeňský lékař vyjadřuje i k bezpečnostním opatřením a jejich aplikaci v provozu lázní. Mimo již zmíněných popisuje také opatření zavedené v lázeňské jídelně, kde jsou hosté u stolu usazováni v omezeném počtu a jsou od sebe též odděleni plexisklem.

Institut lázeňství a balneologie se ve svém výzkumu též dotazoval, jaká bezpečnostní opatření by v současné době zvýšila návštěvníkův pocit bezpečí v lázních. Zde bylo pořadí nejčastěji zvolených odpovědí zcela odlišné. Z prosincového výzkumu vyplývá, že nejvíce by pocit bezpečí hostů zvýšilo omezení počtu lázeňských hostů, dále pravidelné testování personálu, následně častější kontroly dodržování zvýšených hygienických opatření a na čtvrtém místě povinné testování lázeňských klientů. Shodně se na posledních dvou příčkách umístily odpovědi „současná opatření považují za dostatečné“ a „nevím“.

Obr. 13 Bezpečnostní opatření



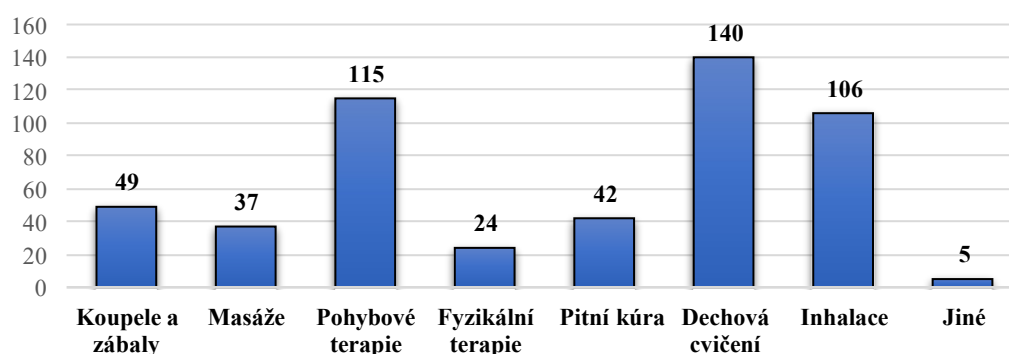
Zdroj: vlastní zpracování, 2021

Poslední, třináctá, otázka se respondentů dotazovala na konkrétní léčebné procedury, které jsou dle jejich názoru nejvhodnější při léčbě pacientů s post-COVID syndromem. Z odpovědí vyplývá, že respondenti považují za nejvhodnější procedury pro léčbu

zdravotních obtíží po onemocnění COVID-19 dechová cvičení, pohybové terapie a inhalace. Jednotlivé procedury, ze kterých respondenti vybírali jednu nebo více možností a výsledné četnosti odpovědí jsou graficky znázorněny na obrázku č. 14. Při pohledu na odpovědi pouze těch respondentů, kteří již onemocnění prodělali je pořadí jednotlivých procedur stejné.

Otázce vhodných procedur pro tyto pacienty se věnuje v rozhovoru v následující části MUDr. Petr Gloza. Ten vyzdvihuje zejména důležitost individuálního přístupu ke každému pacientovi. Jako konkrétní procedury, které v lázních Karlova Studánka covidovým pacientům poskytují, zmiňuje všechny procedury uvedené v dotazníku. Nehovoří pouze o využití pitné kúry.

Obr. 14 Procedury



Zdroj: vlastní zpracování, 2021

5.2 Rozhovor

Rozhovor pro účely této bakalářské práce byl uskutečněn s MUDr. Petrem Glozou. Komunikace byla z důvodů probíhající pandemie a též z důvodů pracovního vytížení provedena prostřednictvím emailové korespondence.

Státní podnik Horské lázně Karlova Studánka se nachází v Moravskoslezském kraji, v půvabném údolí jesenických hor. Lázně se mohou pyšnit přívlastkem „nejvýše položené lázně v ČR“, díky čemuž je zde také nejčistší vzduch u nás, dokonce srovnatelný s alpským prostředím. Návštěvníci zde uvítají zdravé horské klima, léčivé minerální prameny, rozsáhlou nabídku léčebných procedur, ale také pozoruhodnou architekturu. V Karlově Studánce se též těží rašelina, pacienti si tedy mohou dopřát i rašelinové a bahenní zábaly nebo navštívit solnou jeskyni. Okolí lázní je také rájem pro cyklisty

nebo milovníky pěších túr. V zimě pak návštěvníci mohou využít některé z nedalekých jesenických lyžařských středisek či podniknout výšlap na nedaleký Praděd. (horskelazne.cz) Podle indikačního seznamu se v lázních věnují léčbě onemocněním dýchacího ústrojí, onkologickým pacientům bez známek recidivy, hypertenzi nebo funkčním poruchám cév. (Burachovič, Wieser, 2001)

MUDr. Petr Gloza působí od roku 2018 jako manažer pro zdravotní péči a zástupce ředitele v Horských lázních Karlova Studánka. Vystudoval Vojenskou lékařskou akademii v rámci Lékařské fakulty Univerzity Karlovy v Hradci Králové. Po ukončení studia pracoval jako vedoucí lékař posádkových ošetřoven v Kynšperku nad Ohří a v Lipníku nad Bečvou, poté jako vedoucí oddělení fyziatrie a léčebné rehabilitace v Železniční nemocnici Olomouc. Následujících 10 let působil jako primář rehabilitačního oddělení SZZ Krnov, poté 2 roky zastával pozici zástupce tohoto oddělení. Před svým působením v Karlově Studánce zastával ještě 1,5 roku funkci primáře rehabilitačního oddělení Nemocnice Vyškov. I přes velké pracovní vytížení ochotně přijal mou žádost o poskytnutí rozhovoru, kde srozumitelně objasnil a důkladněji rozebral následující otázky:

1. Lázeňské zařízení Horské lázně Karlova Studánka aktuálně nabízí léčebný pobyt pro pacienty po prodělané nemoci COVID-19. Co konkrétně tento pobyt ve vašem zařízení zahrnuje?

„Hned na začátku bych rád upřesnil terminologii, kterou u nás v lázních neoficiálně používáme, abychom se orientovali v návštěvnických lázních.

Jako „pacienty“ označujeme všechny, které odeslal do lázní lékař a jejichž pobyt i léčbu hradí příslušná zdravotní pojišťovna (většinou plně).

Všem ostatním říkáme „klienti“, kteří si vše platí sami. Mezi samoplátci pak rozlišujeme tři skupiny: ozdravné pobyty, léčebné pobyty a rekreanty.

a) ozdravné pobyty – např. město Ostrava s námi uzavře smlouvu na ozdravný pobyt pro 300 dětí z regionu s dýchacími potížemi

b) léčebné pobyty – klient si předem zakoupí některý z našich ozdravných balíčků podle svých potíží (např. „Mám nemocné srdce“, „Po onkologické léčbě“ apod.). Klient má v ceně léčebného pobytu zahrnuto ubytování, stravování i sestavu procedur, odpovídající jeho diagnóze. Mezi takovými balíčky máme pro samoplátce i jeden, který je zaměřen na následky po onemocnění COVID-19 s názvem „Naber sílu po Covidu“.

c) rekreanti – dopředu si zaplatí jen ubytování a stravu, procedury si vyberou a zaplatí až po příjezdu do lázní.

Podobně jako u jiných lázeňských klientů, tak i u pacientů s následky po prodělaném onemocnění COVID-19 preferujeme individuální přístup dle subjektivních potíží pacienta, které mohou být různorodé a samozřejmě podle objektivního nálezu při přijetí. Léčba v našich lázních umožňuje zabývat se všemi nejčastějšími následky po tomto onemocnění – plicními, kardiovaskulárními, pohybovými, neurologickými i psychickými potížemi.

Kromě vyšetření a sledování lékařem, doplňujeme diagnostickou paletu u každého pacienta vyšetřením saturace krve kyslíkem prostřednictvím oxymetru, u nejfrekventovanější skupiny pacientů s dýchacími potížemi pak standardně vstupní a výstupní kompletní přístrojové vyšetření plicních funkcí pomocí spirometru, dále jednoduchý test k posouzení fyzické výkonnosti jako indikátor pro fyzioterapeuty, jaké nároky mohou na pacienta klást z hlediska efektivity léčby a jako prevence přetížení. U některých skupin zdravotních potíží přidáváme dle zájmu konzultaci nutričním terapeutem.

Některé procedury jsou pro pacienta aktivní, jiné pasivní. Mezi aktivní patří individuální kinezioterapie, tedy cvičení s fyzioterapeutem, cíleně zaměřené na potíže pacienta, ať už se jedná o problémy s dýcháním nebo s nimi souvisejícími či samostatnými problémy s pohybovým systémem, bolesti hlavy, závratě apod. Dále sem patří skupinová cvičení zaměřená na dechovou rehabilitaci, kardiorehabilitaci nebo na problémy s páteří. Sem můžeme přiřadit i cvičení v bazénu, nordic walking apod. Rovněž výběr pasivních procedur je přizpůsoben konkrétním potížím. Můžeme vybírat ze široké palety vodoléčebných procedur – perličkové, vířivé koupele nebo jejich kombinace, koupele s různými přísadami, skotské stříky, šlapací koupele, ale pro své unikátní vlastnosti bych vyzvedl uhličitě koupele, vodní nebo suché, případně plynové injekce.

Naše lázně jako jedny z mála mají všechny přírodní léčebné zdroje, tedy minerální vodu, vlastní zdroj rašeliny a kvůli nejčistšímu vzduchu i statut klimatických lázní. Právě jsem zmínil další pasivní proceduru, rašelinové zábaly, tak ve výčtu budu pokračovat, parafinové a bahenní zábaly.

Pro pacienty s dechovými potížemi nemohu vynechat řadu inhalačních procedur a pobyt v solné jeskyni, pro těžší pacienty s nižší saturací O₂ v krvi také oxygenoterapii. Pro klienty, většinou pro ty, kteří trpí bolestmi nebo mají nějaké problémy s pohybovým

systemem, je kromě již uvedeného přichystána baterie dalších forem fyzikální terapie, různé druhy elektroléčby, magnetoterapie, léčebný ultrazvuk atd. A samozřejmě k lázním patří i různé masáže.

Pacienty s psychickými potížemi navíc posíláme na konzultace k psychologovi, naučí se relaxovat při autogenním tréninku, v případě zájmu ergoterapie.“

2. Jací pacienti tento pobyt nejvíce využívají? S jakými obtížemi nejčastěji přijíždějí?

„Pro lázeňskou péči hrazenou zdravotní pojišťovnou platí určitá odborná kritéria, která stanovuje vyhláška MZ ČR č. 2/2015 z 23. 12. 2014. Jednak jsou tam zahrnuty jen některé diagnózy, a i v těchto diagnózách platí určité omezující podmínky. Např. jedním z nejčastějších přetrvávajících následků po prodělaném COVID-19 je zvýšená únava. Taková diagnóza ale ve vyhlášce není, takže pro tyto potíže se pacient na léčbu, hrazenou zdravotní pojišťovnou, do lázní nedostane.

Odpovědí na otázku tedy je, že pobyt nejčastěji využívají pacienti s dechovými potížemi, kteří ale zároveň splňují podmínku, že měli zápal plic, kvůli kterému byli hospitalizováni, tato diagnóza ve vyhlášce pro lázeňskou léčbu je.

Vzhledem ke zmíněným kritériím ve vyhlášce jsou u nás v lázních v naprosté většině právě pacienti po prodělaném „kovidovém“ zápalu plic. Jen malé procento

„postkovidových“ pacientů je zde pro jiné potíže, a to zejména s pohybovým systémem. Ovšem v tomto případě se často jedná o lidi, kteří již dříve měli problémy se zády nebo s klouby a kvůli COVID-19 se jim nyní zhoršily. Podobně by se dalo mluvit o psychiatrických pacientech. Přestože většina z nich ani COVID-19 neměla, tak strach z této nemoci způsobil zhoršení např. jejich depresí.“

3. Je o tento konkrétní pobyt mezi pacienty zájem? Očekával jste ze strany pacientů větší/menší zájem o tento pobyt?

„Protože při současných vládních opatřeních máme již několik měsíců zakázáno přijímat samoplátce, nebudu hovořit o léčebném pobytu „Naber sílu po Covidu“, protože zatím nemohu zhodnotit poptávku. Ale umožní-li rozvolnění příjem těchto klientů, věřím, že bude i o tyto balíčky zájem, a to mj. rovněž s ohledem na to, že lze i letos využít slevový voucher na 4000 Kč coby dotaci Ministerstva pro místní rozvoj na léčebné pobyty samoplátců.

Odpověď na tuto otázku budu tedy směřovat na pacienty, které k nám po prodělaném onemocnění COVID-19 odeslal lékař prostřednictvím „Návrhu na lázeňskou léčbu“.

Ze strany lékařů je pro jejich pacienty o tuto indikaci v našich lázních velký zájem, máme pro to ty nejlepší podmínky. Jsme klimatické lázně, máme dlouholetou tradici a zkušenosti s léčbou dýchacího ústrojí.“

4. Jaký je Váš osobní názor na lázeňskou léčbu po onemocnění COVID-19? Doporučil byste tento způsob léčby? Jaké jsou přínosy tohoto způsobu léčby?

„Lázeňská léčba po onemocnění COVID-19 je rozhodně prospěšná, zejména pokud vztahují na stavy po prodělaném zápalu plic, proto bych ji každému doporučil. Ovšem základní třítydenní pobyt pro tuto indikaci, stanovený vyhláškou, je dle mého mínění krátký. Pobyt lze sice na návrh lázeňského lékaře prodloužit po odeslání žádosti reviznímu lékaři zdravotní pojišťovny ke schválení, ale je to „papírování“ navíc a těch pacientů je hodně.

Přínos tohoto způsobu léčby je mj. v tom, že pobýváte v klidném prostředí s nejčistším vzduchem ve střední Evropě, obklopen nádhernou přírodou. Kromě léčebných procedur a relaxace nemusíte na nic jiného myslet. Odreagujete se z každodenního stresu. V kombinaci s psychickou pohodou je tu paleta rozličných procedur a odborný personál, který se vám plně věnuje. Díky cvičení se vám zlepší podmínky pro dýchání, např. zlepšením držení těla, naučíte se, jak si dýchání dále zlepšovat. Všichni pacienti od nás odjíždějí s tím, že třeba bez zadýchávání vyjdou schody, na nichž se po příjezdu do lázní museli kvůli dušnosti 4 - 5x zastavovat. Pozitivní efekt léčby si potvrzujeme i objektivně zlepšením dechových funkcí při měření na spirometru.

Shrnuto z pohledu pacienta, lépe se jim dýchá, ale i celkově se cítí mnohem lépe.“

5. Jaká bezpečnostní opatření jsou v lázeňském zařízení dodržována? Myslíte si, že se zde pacienti cítí bezpečně?

„Všechna preventivní opatření jsou samozřejmě dodržována. Nemocný pacient nebo některý ze zaměstnanců by pro nás byla zatěžující komplikace, proto je naší prioritou, aby se toto nestalo. Ale i na tuto situaci jsme připraveni a s vyčleněním prostoru, potřebným vybavením a přesným postupem v případě ohrožení jsou všichni seznámeni.

Pacient při nástupu do lázní musí přivést negativní test na COVID-19. Pokud se jím neprokáže, otestujeme si pacienta sami, samozřejmě platí výjimky u pacientů, kteří jsou již proočkováni. Jednou týdně během celého pobytu testujeme pacienty a pravidelně jednou týdně také všechny zaměstnance lázní.

Pacienti jsou i na dvoulůžkových pokojích ubytováni po jednom. Samozřejmostí je nošení respirátorů pro všechny, s výjimkou některých procedur, zaměřených právě na dýchání. Při skupinových procedurách, jako jsou např. skupinová cvičení v tělocvičně nebo v bazénu, je zredukován počet účastníků tak, aby mohly být s rezervou dodrženy bezpečné rozestupy. Ve všech lázeňských domech jsou na klíčových místech dávkovače s dezinfekcí na ruce. V jídelně jsou rozestupy mezi stoly, u stolu sedí maximálně dva strážníci, kteří mají mezi sebou ochranné sklo. Zvýšená hygiena na pracovištích, tedy úklid, výměna prádla, dezinfekce povrchů, vzdušného prostoru atd. se standardně provádí i v „nekovidové“ době, takže to není nic nového.

Myslím si tedy, že pacient by se měl v Horských lázních Karlova Studánka cítit bezpečně.“

6. Jaká onemocnění nebo komplikace mohou nastat u pacientů, kteří prodělali onemocnění COVID-19 a čím by jim mohly lázně pomoci? Jde jen o respirační onemocnění nebo je léčba prospěšná ještě v jiném ohledu?

„a) Zvýšená únava a slabost - Bývá u více než poloviny vyléčených, častěji u žen. Může být po dobu 3 měsíců i déle, bez ohledu na věk, kondici, životní styl i bez ohledu na to, jestli měli lidé lehký nebo těžký průběh onemocnění. Může se na tom podílet vyčerpání imunitního systému bojem s touto nemocí, namáhavé dýchání, psychika, některé méně časté příznaky např. průjemy.

b) Problémy s dýcháním - Odhaduje se, že jsou až u 40 % vyléčených kvůli poškození plic a mohou trvat 6-12 měsíců. Dušnost a zadýchání se i při sebemenší námaze, bolesti na hrudníku, někdy kašel.

c) Poruchy čichu, příp. chuti

d) Problémy s játry, postižení střev, poruchy metabolismu (např. zhoršení cukrovky)

e) Bolesti hlavy, svalů, kloubů, závratě

f) Poškození ledvin

g) Poškození srdce – podobně jako u chřipky – zánět srdečního svalu, srdeční selhání

h) Poruchy mozku

i) Psychické potíže – zejména deprese a úzkosti

j) Zvýšená teplota

k) Kožní problémy – Vyrážky, ekzémy, tzv. covidové prsty (nejčastěji na dysplazie kyčelního kloubu – otok, zarudnutí, bolesti ...) z důvodu ucpávání drobných kapilár sraženinami.

Většina pacientů se uzdraví spontánně, dle některých studií se do stavu, v jakém byli před nemocí, dostane za 2-3 týdny pouze 65 % nemocných, u 10 % je to víc než 3 týdny, u zbytku pak uzdravení může trvat 3-6 měsíců, ale předpokládá se i 1 rok. Příznaky mohou probíhat ve vlnách zlepšení a zhoršení. U starších osob může mít onemocnění vážnější následky vzhledem k chronickým komorbiditám, přirozenému úbytku svalové hmoty ve stáří, hypomobilitou, podvýživou, chronickou bolestí, sociální izolací. Vzhledem k tomu, že projevy nemoci jsou někdy nevyzpytatelné, včetně různorodosti typů a doby trvání následků, je léčba většinou symptomatická. Ale i tak se některé symptomy prakticky nedají ovlivnit nebo jen velmi obtížně, hlavně zvýšený pocit únavy nebo poruchy čichu. Z těchto možných následků může lázeňská léčba v Karlově Studánce pomoci hlavně u problémů s dýcháním, kardiovaskulárním a pohybovým aparátem, s psychickými a kožními problémy.“

7. Do konce roku 2021 lze využít voucher na 4000 Kč od Ministerstva pro místní rozvoj na léčebné pobyty pro samoplátce. Jakou mají vaše lázně s vouchery zkušenost? Přilákaly do lázní nové klienty?

„Naše lázně mají s vouchery velmi dobrou zkušenost. Kvůli nedostatku zasílaných lázeňských návrhů zejména v posledním čtvrtletí loňského roku nám tato aktivita MMR trochu vytrhla trn z paty, jelikož o léčebné pobyty s touto dotací byl obrovský zájem.

Takový názor ale možná neměli všichni. Dle mých informací každé lázně měly původně povolený jen určitý počet voucherů, který mohou přijmout, aniž to ovšem bylo zřetelným způsobem sděleno, takže některé lázně teprve po realizaci pobytů spousty klientů zjistily, že část financí nebudou mít proplaceno. Zdali později došlo k nějaké úpravě podmínek nebo kompenzaci, nevím. Kromě toho stejnou výši limitu obdržely všechny lázně bez rozdílu jejich velikosti nebo atraktivity, takže např. korporát dvou lázní Luhačovice a Jáchymov, jejichž většinový podíl má jeden podnikatel, dostal jen jeden limit pro oboje lázně dohromady.

Z mého pohledu v dobře vymyšlené „akci“ Ministerstva pro místní rozvoj byly ještě dvě zaškobrtnutí. Vzhledem k tomu, že nebylo pořízení voucheru na jednu osobu omezeno, staly se případy, kdy si jedna osoba zajistila na sebe třeba 3 poukázky a byla v lázních 3 týdny za velmi dobrý peněz, kvůli dotaci 12 000 Kč.

Další, spíš „právníckou“ záležitostí bylo, že dotace byla v zadání určena pro občany, nikoli pro lázně. Správně by si tedy klient měl pobyt v lázních zaplatit v plné výši a chtít po Ministerstvu pro místní rozvoj 4000 Kč zpět, ale nařízený postup byl takový,

že v lázních jsme částku za pobyt museli snížit my a částku 4000 Kč potom požadovat po ministerstvu, nehledě na šílenou administraci s tím spojenou.

Vouchery k nám rozhodně klienty přilákaly zřejmě z několika důvodů: krásné prostředí našich lázních, výrazná sleva, odreagování ze života ve stresu při COVID-19, mizivá perspektiva dovolené u nás i v zahraničí kvůli všem preventivním opatřením atd.“

8. Zmínil jste nedostatek zasílaných lázeňských návrhů, zejména tedy v poslední době. Čím si myslíte, že je to způsobeno?

„Odpověď na tuto otázku vyplývá z mé schůzky s praktickým lékařem ve FN Olomouc minulý týden, ten mi zprostředkoval i zkušenosti jiných lékařů.

Posílat návrhy na lázeňskou léčbu pro praktického lékaře údajně není problém, ale pacienti k nim do ordinace teď chodí velmi málo. Jejich chronické nemoci jsou teď odsunuty na vedlejší kolej, většinu lidí zajímají hlavně dvě věci: odesílání na antigenní testy a kdy budou proti COVID-19 očkovaní. Zbytek řeší po telefonu, většinou požadují jen poslat své chronické léky formou e-receptu.“

9. Přijíždějí do vašich lázní aktuálně pacienti z celé České republiky či spíše pacienti z blízkého okolí?

„Do našich lázních jezdí pacienti i samoplátci (včetně poukazů na vouchery) rovnoměrně z celé České republiky, dokonce i z míst, kde mají v regionu lázně „za bukem“.“

5.3 Shrnutí výsledků výzkumu

Z dotazníkového šetření vyplývá, že nejvíce preferovanou rehabilitací po prodělaném onemocnění COVID-19 je pobyt doma s úpravou režimu.

Dle získaných dat můžeme říci, že informovanost o fungování lázní v době pandemie je malá. O tyto informace je ve společnosti obecně malý zájem. Informovanost o samotných lázeňských pobytech zaměřených na doléčení zdravotních obtíží spojených s proděláním onemocnění COVID-19 je větší, nicméně je zde prostor pro zlepšení. Povědomí o tomto způsobu léčby je malé i u osob, které onemocnění již prodělali.

Zájem o léčbu, kdy si celý pobyt hradí pacient sám je obecně malá. Podle socioekonomické situace je největší zájem mezi lidmi zaměstnanými. Lidé, kteří mají s onemocněním již zkušenost o lázeňskou léčbu přílišný zájem nejeví. Pomocnou rukou lázním ve zvýšení zájmu samoplátců o léčebné pobyty aktuálně podává projekt státních poukazů od Ministerstva pro místní rozvoj. Větší zájem je o pobyty s komplexní nebo příspěvkovou péčí. I zde je největší zájem mezi zaměstnanci. Větší

zájem je také ze strany lidí, kteří si již onemocněním prošli. Dle zjištění je však aktuálně problém s předepisováním této péče ze strany lékařů, kdy ordinace většinou ze strachu z nákazy zejí prázdnotou.

Z šetření též vyplývá, že pro zájemce o lázeňskou léčbu nehraje nijak zásadní roli vzdálenost bydliště od lázeňského zařízení. Lidé jsou ochotni za touto péčí cestovat, a to i z míst, kde mají lázně, co by kamenem dohodil. Podstatně větší roli při výběru konkrétního zařízení hraje aspekt bezpečnosti. Větší důraz na roli bezpečnosti kladou ženy a osoby, které zatím onemocnění COVID-19 neprodělaly. Před vypuknutím pandemie nemělo bezpečnostní kritérium při rozhodování takový význam, jaký má v současné době. Ač je v lázních dodržováno velké množství bezpečnostních opatření a většina z nich vychází z iniciativy samotných zařízení, dle veřejnosti nejsou tato opatření dostačující.

6 Doporučení a návrhy

Hlavním nedostatkem, který z provedeného šetření vyplývá, je malá informovanost veřejnosti o současném chodu lázní a též o možnosti doléčení zdravotních obtíží po onemocnění COVID-19. Zvýšit informovanost veřejnosti by mohla větší medializace této problematiky. Vhodným prostředkem by mohla být např. marketingová kampaň z rukou Ministerstva pro místní rozvoj spojená též s propagací státních rekreačních poukazů.

Větší informovanosti o pobytech by též dosáhly celorepublikové marketingové kampaně jednotlivých lázeňských zařízení. Jelikož z šetření vyplývá, že návštěvníci jsou ochotni za lázeňskou péčí cestovat, mohla by takováto kampaň také přilákat nové zákazníky. Dále je z šetření zřejmé, že kampaně by měly cílit primárně na segment zaměstnanců. Ti jeví největší zájem o tento druh lázeňské léčby, bez rozdílu způsobu úhrady.

Pro bakalářskou práci byly zvoleny celkem 3 méně finančně náročné možnosti propagace lázeňského zařízení a pobytu pro pacienty po prodělaném onemocnění COVID-19. Návrhy jsou zpracované v obecné rovině tak, aby je bylo možno využít pro jakékoli lázeňské zařízení v České republice. Na základě srovnání cen byla vypracována kalkulace nákladů na billboardovou kampaň (viz tabulka č. 1). V kalkulaci je počítáno s grafickým zpracováním reklamního sdělení externí firmou. Dále kalkulace počítá s tiskem deseti velkoformátových plakátů a pronájmem celkem deseti billboardových ploch na dobu jednoho měsíce. Konkrétní umístění billboardů záleží na preferencích jednotlivých lázeňských zařízení. Nicméně je doporučeno umístit reklamní plochy do velkých měst, kde mohou oslovit velký počet potenciálních klientů všech věkových kategorií.

Tab. 1 Kalkulace billboardové kampaně

	MJ	Množství	Cena / MJ	Celkem
Grafické zpracování	ks	1	3 000,-	3 000,-
Tisk plakátů	ks	10	1 000,-	10 000,-
Pronájem reklamní plochy (1 měsíc)	ks	10	5 000,-	50 000,-
Celkem				63 000,-

Zdroj: vlastní zpracování, 2021

Sdělení by mělo obsahovat informaci o možnostech léčby zdravotních obtíží po prodělaném onemocnění COVID-19, poukazovat na dodržování všech bezpečnostních opatření v daném zařízení a zdůrazňovat benefity plynoucí z pobytu v lázních. Návrh grafického zpracování obsahující všechna důležitá sdělení je zpracován na obrázku č. 15. Dále je vhodné doplnit sdělení o adresu webových stránek konkrétního zařízení, kde se potenciální klient může dozvědět více informací, popř. rovnou objednat pobyt v lázních.

Obr. 15 Grafický návrh reklamního sdělení – billboard



Zdroj: vlastní zpracování, 2021

Druhou zvolenou variantou je umístění reklamní fólie na vozy městské hromadné dopravy. Využití vozů hromadné dopravy jako reklamní plochy je možné téměř v každém větším městě v ČR, ceny se však v jednotlivých městech mohou výrazně lišit. V tomto případě byly jako nosiče reklamního sdělení zvoleny autobusy. Důvodem je příznivější cena oproti jiným dopravním prostředkům a skutečnost, že v některých městech se pro hromadnou přepravu osob využívají pouze autobusy. Pro názorné porovnání odlišnosti cen v jednotlivých městech byla zvolena 3 konkrétní města: Plzeň, České Budějovice a Brno (viz tabulka č. 2). I v tomto případě záleží volba jednotlivých měst, kde reklamní autobusy budou jezdit, na preferencích konkrétních lázní. I zde platí doporučení pro volbu spíše větších měst, kde reklama osloví větší množství potenciálních klientů všech věkových kategorií. Tato reklamní plocha se vždy pronajímá minimálně na dobu jednoho měsíce. Další podmínky se v jednotlivých městech většinou různí. Město Brno např. nabízí zvýhodněnou cenu za druhý a poté každý

další měsíc nebo při pronájmu plochy na celý rok. V Plzni ani v Českých Budějovicích využití zvýhodněné cenové nabídky možné není.

Tab. 2 Srovnání cen reklamní plochy na MHD

	Plzeň	České Budějovice	Brno
Velikost plochy	4,3 x 2,3 m	4,5 x 2,3 m	2,4 x 5,6 m
Cena 1 ks / 1 měsíc	10 000,-	6 050,-	6 000,-
Instalace a odstranění	0,-	2 500,- (instalaci zařizuje klient)	5 000,-
Celkem na 1 měsíc	10 000,-	od 8 550,-	11 000,-

Zdroj: vlastní zpracování, 2021

Třetí navrhovanou variantou zviditelnění lázeňského zařízení a pobytu po Covidu je umístění reklamních letáčků do ordinací praktických lékařů. Na základě srovnání cen byla vypracována kalkulace nákladů na realizaci návrhu (viz tabulka č. 3). V kalkulaci je počítáno s grafickým zpracováním reklamního letáku o velikosti A5 externí firmou. Dále kalkulace počítá s tiskem celkem 10 000 kusů letáků, cenou poštovního za doporučený dopis do každé zapojené ordinace a finanční odměnou pro pracovníka, který bude letáky do ordinací rozesílat. Je počítáno se zapojením 200 ordinací a distribucí 50 ks letáků do každé z nich. Časová náročnost zkompletování a rozeslání 200 ks zásilek je odhadnuta na 16 hodin, průměrná hodinová sazba pro pracovníka zaměstnaného na dohodu o provedení práce (DPP) je 100 Kč/h.

Tab. 3 Kalkulace reklamních letáků

	MJ	Množství	Cena / MJ	Celkem
Grafické zpracování	ks	1	3 000,-	3 000,-
Tisk letáků	ks	10 000	0,50,-	5 000,-
Obalový materiál	ks	200	8,-	1 600,-
Poštovné (doporučený dopis, ekonomicky)	ks	200	62,-	12 400,-
DPP	h	16	100,-	1 600,-
Celkem				23 600,-

Zdroj: vlastní zpracování, 2021

Reklamní leták by měl návštěvníky ordinace informovat o možnostech léčby zdravotních obtíží po prodělaném onemocnění COVID-19, zdůrazňovat dodržování všech bezpečnostních opatření v daném zařízení a vyzdvihovat benefity daného lázeňského zařízení nebo pobytu. Grafický návrh reklamního letáku obsahující všechny důležité informace je zpracován na obrázku č. 16. I v tomto případě je vhodné doplnit leták o adresu webových stránek daného lázeňského zařízení tak, aby měl zájemce o pobyt snadný přístup k dalším informacím, popř. k okamžité rezervaci pobytu.

Obr. 16 Grafický návrh reklamního sdělení – email

ODPOČÍŇTE SI V LÁZNÍCH

Využijte lázeňského pobytu k léčbě zdravotních obtíží po prodělaném onemocnění COVID-19.

LÉČBA NA MÍRU
Procedury jsou sestaveny pro každého pacienta na míru, dle konkrétních zdravotních obtíží.

BEZPEČNOST NA 1. MÍSTĚ
Dodržujeme veškerá hygienická opatření, aby se u nás klienti mohli cítit bezpečně.

ODPOČINEK V PŘÍRODĚ
Díky krásné okolní přírodě si během pobytu krásně odpočínáte.

Zdroj: vlastní zpracování, 2021

Závěr

Tato bakalářská práce se zabývala lázeňskými službami pro nový segment zákazníků, konkrétně klientů se zdravotními obtížemi po prodělaném onemocnění COVID-19. Teoretická část se opírá o odbornou literaturu a elektronické zdroje, které z důvodu novosti segmentu a aktuálnosti informací v některých částech práce převažovaly. Literární rešerše se zabývala zejména úvodem do problematiky oboru lázeňství a přiblížení pandemické situace. Sestavený dotazník pro dotazníkové šetření a otázky k rozhovoru s odborníkem se opíraly o teoretické poznatky rozebrané v práci.

Praktická část práce se věnovala vyhodnocení dat získaných dotazníkovým šetřením. To bylo, vzhledem k pandemické situaci, prováděno převážně prostřednictvím sociálních sítí. Šetření se zúčastnilo 193 respondentů z řad široké veřejnosti. Ze získaných dat vyplývá, že informovanost veřejnosti o současném fungování lázní a nabídce lázeňských léčebných pobytů pro pacienty po prodělaném onemocnění COVID-19 není velká. Dále bylo na základě dat zjištěno, že v době pandemie hraje pro pacienty do značné míry roli bezpečnost místa, naopak nijak zásadně nejsou klienti ovlivněni vzdáleností místa od jejich bydliště. Vhled do současné situace v lázních přinesl v rozhovoru odborník z oboru, který potvrdil některá zjištění a popsal praktické fungování některých témat rozebraných v literární rešerši.

Na základě výsledků šetření byla zformulována doporučení a návrhy na zlepšení. Všechna navrhovaná řešení byla založena především na medializaci celé problematiky. Bylo doporučeno více informovat veřejnost o chodu lázeňských zařízení v době pandemie, o možnostech doléčení zdravotních obtíží po onemocnění COVID-19 v lázních a dále více informovat o bezpečnosti v zařízení a o dodržování hygienických opatření. V práci byly navrženy celkem tři méně finančně náročné možnosti propagace. Všechny navržené možnosti byly sestaveny v obecné rovině tak, aby je bylo možné využít pro jakékoli lázeňské zařízení v České republice. Jednotlivé varianty byly doplněny o grafické návrhy sdělení, kalkulace a srovnání cen.

Seznam použité literatury

Benešová, P. & Kruisová, H. (2015). *Zdravotně orientovaný cestovní ruch*. Praha, Česko: Idea servis.

Boleloucka, E. & Wright, A. (2021). Spa destinations in the Czech Republic: an empirical evaluation. *International Journal of Spa and Wellness*, 2-28. Dostupné z: <https://doi.org/10.1080/24721735.2021.1880741>.

Burachovič, S. & Wieser, S. (2001). *Encyklopedie lázní a léčivých pramenů v Čechách, na Moravě a Slezsku*. Praha, Česko: Libri.

Celltheraclinic.cz. Postcovidový syndrom. Jak se uzdravit? Cit. 11. 3. 2021, dostupné z: <https://celltheraclinic.cz/postcovidovy-syndrom-jak-se-uzdravit/>.

Covid portál, (2021). Covid.gov.cz. Cit. 5. 3. 2021, dostupné z: <https://covid.gov.cz/situace/obchod-sluzby/lazne>.

CzechTourism, (2020). Tourdata. Lázeňství 2019. Cit. 3. 3. 2021, dostupné z: <https://tourdata.cz/data/lazenstvi/>.

CzechTourism, (2021). Současná virtuální pomoc českému lázeňství v zahraničí je devizou do budoucna. Cit. 7. 3. 2021, dostupné z: <https://www.czechtourism.cz/promedia/tiskove-zpravy/soucasna-virtualni-pomoc-ceskemu-lazenstvi-v-zahra/>.

ČTK, (2021a). Lázně jedou na minimum, lákají třeba na postcovidovou léčbu. Cit. 23. 2. 2021, dostupné z: <https://www.ceskenoviny.cz/zpravy/lazne-jedou-na-minimum-lakaji-treba-na-postcovidovou-lecbu/1989074>.

ČTK, (2021b). Lázně v Luhačovicích a Jáchymově nabízejí doléčení po covidu. Cit. 2. 3. 2021, dostupné z: <https://www.ceskenoviny.cz/zpravy/lazne-v-luhacovicich-a-jachymove-nabizeji-doleceni-po-covidu/1982269>.

Dědina, J. (2004). *Management, organizování a ekonomika lázeňství – vybrané kapitoly*. Praha, Česko: Vysoká škola cestovního ruchu, hotelnictví a lázeňství.

dTest, (2021). Postcovidová rekonvalescence v lázních. Cit 3. 4. 2021, dostupné z: <https://www.dtest.cz/clanek-8696/postcovidova-rekonvalescence-v-laznich>.

Horskelazne.cz. O nás. Cit 7. 4. 2021, dostupné z: <https://www.horskelazne.cz/o-nas>.

Indrová, J. (2004). *Cestovní ruch I*. Praha, Česko: Oeconomica.

Jakubíková, D., Vildová, E., Janeček, P. & Tluchoř, J. (2019). *Lázeňství: management a marketing*. Praha, Česko: Grada.

Jandová, D. (2009). *Balneologie*. Praha, Česko: Grada.

Jonák, J. (2008). *Mariánské Lázně: 200 let lázeňství = Marienbad: 200 Jahre der Heilbäder = Mariánské Lázně: 200 years of balneology = Mariánské Lázně: 200 let kurortnomu delu*.

Mariánské Lázně, Česko: Pro Městský úřad Mariánské Lázně vydalo Fotostudio Jan Jonák.

Kirářová, A. (2003). *Marketing: destinace cestovního ruchu*. Praha, Česko: Ekopress.

Knop, K. & kol. (1999). *Lázeňství: ekonomika a management*. Praha, Česko: Grada.

Kopecký, Skála, Šnelerová, Doubková, Koblížek. (2021). Stručný poziční dokument ČPFŠ ČLS JEP: Post-COVID syndrom – definice, diagnostika a klasifikace. Cit. 11. 3. 2021, dostupné z: <http://www.pneumologie.cz/novinka/1755/post-covid-syndrom-definice-diagnostika-a-klasifikace-strucny-pozicni-dokument/>.

Kotíková, H. & Schwartzhoffová, E. (2014). *Cestovní ruch a rekreace: organizace, řízení a marketing v destinaci*. Olomouc: Univerzita Palackého.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management. (15th global edition)*. Boston, USA: Pearson Education Limited.

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

Křížek, V. (2002). *Obrazy z dějin lázeňství*. Praha, Česko: Libri.

Lazneluhacovice.cz, (2021a). Lázně reagují pružně. Lidem po vyléčení z covid-19 pomáhají při rekonvalescenci pobytu v Luhačovicích a Jáchymově. Cit. 11. 3. 2021, dostupné z: <https://www.lazneluhacovice.cz/25904n-lazne-reaguji-pruzne-lidem-po>

vyleceni-z-covid-19-pomahaji-pri-rekonvalescenci-pobyty-v-luhacovicich-a-jachymove.

Lazneluhacovice.cz, (2021b). Do lázní na pobyt jen s negativním testem. Cit. 14. 3. 2021, dostupné z: <https://www.lazneluhacovice.cz/25908n-do-lazni-na-pobyt-jen-s-negativnim-testem>.

Marianskelazne.cz, (2021). Informace o COVID-19. Cit. 14. 3. 2021, dostupné z: <https://www.marianskelazne.cz/homepage/covid-19/>.

Och, F., Mankovecký, L., Schlanger, J. & Vylita, T. (2018). *Budoucnost lázeňství: poznámky k budoucnosti lázeňství*. Mšené lázně, Česko: Výzkumný ústav balneologický.

Orieška, J. (2010). *Služby v cestovním ruchu*. Praha, Česko: Idea servis.

Seifertová, V. (2003). *Marketing v lázeňském cestovním ruchu*. Praha, Česko: Vysoká škola cestovního ruchu, hotelnictví a lázeňství.

Solomon, M. R., Marshall, G. W. & Stuart E. W. (2006) *Marketing očima světových marketing manažerů*. Praha: Computer Press.

StatniPoukaz.cz, (2021). Státní poukaz do lázní v Česku 2021. Cit. 7. 3. 2021, dostupné z: <https://www.statnipoukaz.cz/>.

vlada.cz, (2021). Nouzový stav a mimořádná opatření – co aktuálně platí. Cit 5. 4. 2021. Dostupné z: https://www.vlada.cz/cz/epidemie-koronaviru/dulezite-informace/nouzovy-stav-a-mimoradna-opatreni-_co-aktualne-plati-180234/#antigen.

Zákon č. 164/2001 Sb., lázeňský zákon.

Zeman, L., Kuča, K. & Kučová, V. (2008). *Západočeský lázeňský trojúhelník II.: Západočeské lázně v kontextu evropského lázeňského dědictví*. Praha, Česko: Karlovarský kraj.

Seznam obrázků

Obr. 1 Pohlaví	33
Obr. 2 Věk.....	33
Obr. 3 Socioekonomická situace.....	34
Obr. 4 Návštěvnost lázeňského zařízení	35
Obr. 5 Účel návštěvy lázeňského zařízení	36
Obr. 6 Nákaza COVID-19.....	37
Obr. 7 Rehabilitace po nemoci COVID-19.....	38
Obr. 8 Fungování lázeňských zařízení v současné době	38
Obr. 9 Nabídka léčebných pobytů po COVID-19	39
Obr. 10 Využití pobytu jako samoplátce	40
Obr. 11 Využití pobytu s účastí pojišťovny	41
Obr. 12 Vlivy na volbu lázeňského zařízení	43
Obr. 13 Bezpečnostní opatření.....	44
Obr. 14 Procedury.....	45
Obr. 15 Grafický návrh reklamního sdělení – billboard.....	55
Obr. 16 Grafický návrh reklamního sdělení – email	57

Seznam tabulek

Tab. 1 Kalkulace billboardové kampaně.....	54
Tab. 2 Srovnání cen reklamní plochy na MHD.....	56
Tab. 3 Kalkulace reklamních letáků.....	56

Použité zkratky

ČR	Česká republika
OSVČ	osoba samostatně výdělečně činná
MMZ	Ministerstvo pro místní rozvoj
MZ ČR	Ministerstvo zdravotnictví České republiky
FN	fakultní nemocnice

Seznam příloh

Příloha A: Dotazník

Přílohy

Příloha A: Dotazník

Dobrý den,

věnujte prosím několik minut svého času vyplnění následujícího dotazníku.

Studuji poslední ročník Ekonomické fakulty Západočeské univerzity v Plzni, kde zpracovávám bakalářskou práci na téma Lázeňské služby pro vybrané segmenty zákazníků (se zaměřením na postcovidovou léčbu).

Cílem dotazníku je zjistit, jak se lidé staví k léčbě po prodělané nemoci Covid-19 v lázních a proč by v současné době lázně nenavštívili.

Navštívil/a jste již někdy lázeňské zařízení?

- Ano
- Ne

Jaké konkrétní lázně v České republice jste již navštívil/a?

- Žádné
- Vypište:

Z jakého důvodu jste navštívila/navštěvujete lázeňské zařízení?

- Zdravotní důvody
- Rekreace
- Zatím jsem nenavštívil/a
- Jiné:

Proděl/a jste onemocnění COVID-19?

- Ne
- Ano, lehčí průběh
- Ano, těžší průběh (nutná hospitalizace)

Jaký je podle vás ideální způsob rehabilitace po prodělaném onemocnění COVID-19?

- Pobyť doma s úpravou režimu (více odpočinku, častější návštěvy přírody, sport)
- Pobyť u moře
- Pobyť v lázních
- Pobyť v horách
- Pobyť na venkově
- Jiné:

Máte informace o tom, v jakém režimu v současné době fungují lázeňská zařízení?

- Ne, nezajímám se o to
- Ano, mám osobní zkušenost

- Ano, příbuzný/známý byl v současné situaci v lázních
- Ano, informace mám z médií

Zaznamenal/a jste informaci, že lázeňská zařízení začala nabízet léčebné pobyty pro pacienty se zdravotními obtížemi po prodělané nemoci COVID-19?

- Ano
- Ne

Využil/a byste možnost postcovidové léčby v lázeňském zařízení jako samoplátce?

- Ano
- Ne
- Nevím
- Již jsem využil/a

Využil/a byste možnost postcovidové léčby v lázeňském zařízení, pokud by na pobyt alespoň částečně přispívala zdravotní pojišťovna?

- Ano
- Ne
- Nevím
- Již jsem využil/a

Má na Vaše rozhodnutí vliv vzdálenost lázeňského zařízení od Vašeho bydliště? (1 = vůbec ne, 5 = rozhodně ano)

- Hodnotící škála 1-5 bodů

Má na Vaše rozhodnutí vliv bezpečnost daného lázeňského zařízení? (1 = vůbec ne, 5 = rozhodně ano)

- Hodnotící škála 1-5 bodů

Jaká opatření v lázeňských zařízeních by v současné době zvýšila Váš pocit bezpečí? (možnost více odpovědí)

- Omezení počtu hostů
- Povinné testování lázeňských hostů
- Pravidelné testování lázeňského personálu
- Zvýšená hygienická opatření
- Současná opatření považují za dostačující
- Nevím
- Jiné:

Jaké procedury jsou podle Vás vhodné pro léčbu pacientů, kteří prodělali nemoc COVID-19 a mají následné zdravotní obtíže? Lázeňské pobyty pro tyto pacienty se zaměřují na posílení dýchacích cest, kardiovaskulárního systému, imunity a celkové tělesné kondice. (možnost více odpovědí)

- Koupele a zábaly

- Masáže
- Pohybové terapie (fyzioterapie, plavání apod.)
- Fyzikální terapie (elektroléčba, magnetoterapie apod.)
- Pitná kúra
- Dechové cvičení
- Inhalace
- Jiné:

Pohlaví:

- Muž
- Žena

Kolik vám je let?

- do 18 let
- 18-30 let
- 31-50 let
- 50-65 let
- 65 a více let

Z jakého kraje České republiky pocházíte?

- Praha
- Středočeský
- Jihomoravský
- Královohradecký
- Jihočeský
- Pardubický
- Zlínský
- Liberecký
- Moravskoslezský
- Vysočina
- Ústecký
- Plzeňský
- Olomoucký
- Karlovarský

Jaká je Vaše současná socioekonomická situace?

- Studující

- OSVČ
- Zaměstnaný
- Nezaměstnaný
- Rodičovská dovolená
- Starobní důchod

Abstrakt

Nesnidalová, E. (2021). *Lázeňské služby pro vybraný segment zákazníků*. (Bakalářská práce), Západočeská univerzita v Plzni, Fakulta ekonomická, Česko.

Klíčová slova: lázeňství, lázeňské zařízení, segment, post-COVID syndrom, lázeňské služby

Bakalářská práce se zaměřuje na lázeňské služby pro nový segment zákazníků, pacienty s post-COVID syndromem. Teoretická část slouží jako úvod do problematiky lázeňství, představuje význam a přínosy oboru. Dále popisuje lázeňské služby a problematiku segmentace. Praktická část se zabývá aktuální situací v lázních a povědomím veřejnosti o chodu lázeňských zařízení v době pandemie. Bylo provedeno zhodnocení dotazníkového šetření, které zjišťovalo zájem respondentů o využití léčebného pobytu po prodělaném onemocnění COVID-19 a dotazovalo se na skutečnosti ovlivňující jejich rozhodnutí. Výsledky šetření jsou porovnány s obdobným výzkumem realizovaným v minulém roce a jsou popsány změny v pohledu respondentů na danou problematiku. Současné fungování dokresluje rozhovor s lázeňským lékařem MUDr. Petrem Glozou, který popisuje současný stav v lázních, zájem o pobyt pro zvolený segment a současná hygienická opatření.

Abstract

Nesnidalová, E. (2021). *Spa services for selected segment of customers*. (Bachelor Thesis). University of West Bohemia, Faculty of Economics, Czech Republic.

Key words: spa, spa facility, segment, post-COVID syndrome, spa services

The bachelor thesis is focused on the spa services for a new segment of customers, patients with post-COVID syndrome. The theoretical part serves as an introduction to the issue of spa, represents importance and benefits of the specialization. It also describes spa services and segmentation issue. The practical part deals with the current situation in the spa and public awareness of the operation of spa facilities during a pandemic. An evaluation of the questionnaire survey was carried out, which ascertained the respondent's interest in using the treatment stay after the COVID-19 disease and asked about the facts influencing their decision. The results of the survey are compared with similar research carried out in the previous year and the changes in the respondent's view of the issue are described. The current functioning is illustrated by an interview with the spa doctor MUDr. Petr Gloza, who describes the current situation in the spa, interest in staying for the selected segment and current hygiene measures.