



EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání

MŠMT
MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



LÁZNĚ OČIMA HOSTŮ

stávající lázeňský host

souhrnná zpráva ze socioekonomického
průzkumu realizovaného v září 2021



Řešitelský tým:

Ing. Ondřej Hruška – developer pro lázeňství a balneologii
ondrej.hruska@karp-kv.cz

Ing. Věra Marková – analytik v oblasti lázeňství a balneologie
vera.markova@karp-kv.cz

www.karp-kv.cz

OBSAH

OBSAH	3
ÚVOD	4
Poděkování	4
METODIKA SBĚRU DAT	5
Základní parametry výzkumu	5
Způsob výběru respondentů: kvótní, nepravděpodobnostní	5
Způsob sběru dat	5
Postup ověření respondentů online panelu	5
Kontrola kvality dat	6
Reprezentativita	6
Vážení datového souboru	7
Etika výzkumu	7
SOCIODEMOGRAFICKÁ CHARAKTERISTIKA RESPONDENTŮ	8
VYHODNOCENÍ PRŮZKUMU	10
Lázeňský host	11
Lázeňské místo	15
Lázeňské zařízení	20
Lázeňský pobyt	23
Covid-19	26
ZÁVĚR	28
SEZNAM GRAFŮ	30

ÚVOD

S cílem analyzovat situaci na trhu lázeňských služeb v ČR realizuje Institut lázeňství a balneologie ve spolupráci s Karlovarskou agenturou rozvoje podnikání projekt iLázně 2.0. Vzhledem k tomu, že v době restrikcí spojených s pandemií nemoci Covid-19 reprezentovala stranu poptávky převážně česká klientela, zahraniční tvořila v roce 2020 jen cca 20 % oproti průměrným 40 % v předchozích letech, byla pozornost zaměřena právě na ni.

Za účasti agentury MEDIAN byl proveden socioekonomický průzkum, který se sestával ze dvou na sobě relativně nezávislých dotazníkových šetření. První se soustředilo na stávající lázeňské hosty, tj. osoby, které za posledních 10 let absolvovaly jednou nebo vícekrát lázeňský pobyt v ČR. Druhé šetření se týkalo potenciálních lázeňských hostů, kteří v lázních byli buď před více než 10 lety nebo je doposud nenavštívili.

Smyslem této zprávy je sumarizovat odpovědi na všechny otázky dotazníku, jež byl určen stávajícím lázeňským hostům. Pro větší přehlednost byly otázky rozčleněny do 5 oblastí, a to lázeňský host, lázeňské místo, lázeňské zařízení, lázeňský pobyt a Covid-19.

Poděkování

Rádi bychom na tomto místě poděkovali všem respondentům, kteří se do průzkumu zapojili. Veliké poděkování patří také Ing. Petru Janečkovi, Ph.D. a PhDr. Janu Vávrovi, Ph.D. za cenné rady a připomínky při přípravách obou šetření.

METODIKA SBĚRU DAT

Základní parametry výzkumu

Termín sběru dat:	10.–21. 9. 2021
Cílová skupina:	osoby, které za posledních 10 let absolvovaly jednou nebo vícekrát lázeňský pobyt v ČR
Způsob výběru respondentů:	kvótní, nepravděpodobnostní
Opора nastavení kvót:	Sčítání lidu 2011
Sledované kvóty:	pohlaví, věk, vzdělání, kraj, velikost místa bydliště,
Způsob sběru:	CAWI
Platných rozhovorů:	1 000

Způsob sběru dat

Sběr dat probíhal metodou CAWI, tedy sběrem prostřednictvím online panelu. Respondenti byli vybráni do výzkumu na základě kvótních požadavků. Výsledná velikost výběrového souboru je 1 000.

Postup ověření respondentů online panelu

V databázi se evidují veškeré identifikační informace o respondentovi, jako jsou datum založení, kontaktní a demografické údaje nebo historie jeho účasti v jednotlivých průzkumech, a také způsob, jakým byla osoba do panelu narekrutována. Tyto údaje se po vyplnění každého dotazníku v databázi aktualizují a máme tak přehled o aktuálních sociodemografických informacích. Průběžně sledujeme, zda se průzkumů účastní stále stejná osoba, která se do panelu registrovala. Pokud je zjištěna nekonzistence (např. vyplnění jiným členem domácnosti), je respondent na toto nežádoucí chování upozorněn. Kontrolu konzistence provádíme porovnáváním změn v demografických a kontaktních údajích, podle kterých můžeme identifikovat podezřelé kontakty a případně

pak tyto respondenty upozornit či vyřadit. Zároveň na základě kontroly těchto údajů doplněných o informaci o IP adrese odhalujeme i případné duplicity.

Kontrola kvality dat

Kontrola kvality rozhovorů probíhala na několika úrovních. Kontrolovaly se délky času vyplňování jednotlivých dotazníků. Součástí monitoringu kvality byla i kontrola pozornosti pomocí kontrolních otázek zařazených do dotazníku. Tyto kontrolní body byly v dotazníku umístěny celkem na dvou místech.

Reprezentativita

Finální datový soubor obsahuje celkem 1 000 vyšetřených respondentů. Reprezentativita sběru byla zajištěna vymezením kvót odvozených od reálného rozložení požadovaných znaků v populaci ČR. Sledované kvóty byly pohlaví, věk (6 kategorií) a vzdělání (4 kategorie) respondenta. Další sledované kvótní znaky byly i kraj (14 kategorií) a velikost místa bydliště (4 kategorie). Přehled zastoupení kvót viz tabulka 1: Struktura výběrového souboru vůči reálnému rozložení v populaci ČR. Drobné rozdíly oproti teoretickým četnostem v populaci jsou vyrovnávány pomocí vah, jejichž přesné nastavení je objasněno v kapitole Vážení datového souboru.

Tabulka 1: Struktura výběrového souboru vůči reálnému rozložení v populaci ČR					
pohlaví respondenta	t.č.	váženo	neváženo	odchylka váženo	odchylka neváženo
muž	52,50 %	52,50 %	48,60 %	0,00 %	-3,90 %
žena	47,50 %	47,50 %	51,40 %	0,00 %	3,90 %
věk respondenta (R)	t.č.	váženo	neváženo	odchylka váženo	odchylka neváženo
18-24 let	10,90 %	10,88 %	10,70 %	-0,02 %	-0,20 %
25-34 let	11,30 %	11,30 %	13,20 %	0,00 %	1,90 %
35-44 let	14,10 %	14,10 %	15,50 %	0,00 %	1,40 %
45-54 let	15,10 %	15,10 %	15,10 %	0,00 %	0,00 %
55-64 let	14,80 %	14,81 %	16,10 %	0,01 %	1,30 %
65 let a více	33,80 %	33,81 %	29,40 %	0,01 %	-4,40 %
vzdělání	t.č.	váženo	neváženo	odchylka váženo	odchylka neváženo
ZŠ	9,90 %	9,90 %	7,00 %	0,00 %	-2,90 %
SŠ bez maturity	33,10 %	33,10 %	33,10 %	0,00 %	0,00 %
SŠ s maturitou	36,60 %	36,60 %	38,00 %	0,00 %	1,40 %
VŠ+VOŠ	20,40 %	20,40 %	21,90 %	0,00 %	1,50 %
kraj	t.č.	váženo	neváženo	odchylka váženo	odchylka neváženo
Praha	10,90 %	10,85 %	12,00 %	-0,05 %	1,10 %
Středočeský	13,40 %	13,44 %	12,00 %	0,04 %	-1,40 %
Jihočeský	3,90 %	3,91 %	5,50 %	0,01 %	1,60 %
Plzeňský	6,00 %	6,00 %	5,70 %	0,00 %	-0,30 %
Karlovarský	2,10 %	2,11 %	2,60 %	0,01 %	0,50 %
Ústecký	6,30 %	6,32 %	7,00 %	0,02 %	0,70 %
Liberecký	5,60 %	5,60 %	3,80 %	0,00 %	-1,80 %
Královéhradecký	6,00 %	6,02 %	6,20 %	0,02 %	0,20 %
Pardubický	8,80 %	8,82 %	6,50 %	0,02 %	-2,30 %
Vysočina	4,20 %	4,21 %	4,10 %	0,01 %	-0,10 %

Jihomoravský	11,60 %	11,60 %	11,90 %	0,00 %	0,30 %
Olomoucký	5,60 %	5,61 %	6,80 %	0,01 %	1,20 %
Zlínský	4,20 %	4,21 %	4,60 %	0,01 %	0,40 %
Moravskoslezský	11,30 %	11,30 %	11,30 %	0,00 %	0,00 %
velikost místa bydliště	t.č.	váženo	neváženo	odchylka váženo	odchylka neváženo
do 4 999 obyvatel	33,50 %	33,50 %	34,80 %	0,00 %	1,30 %
5 000 až 19 999 obyvatel	19,00 %	19,00 %	18,10 %	0,00 %	-0,90 %
20 000 až 99 999 obyvatel	24,60 %	24,60 %	22,80 %	0,00 %	-1,80 %
100 000 obyvatel a více	22,90 %	22,90 %	24,30 %	0,00 %	1,40 %

Tabulka 1: Struktura výběrového souboru vůči reálnému rozložení v populaci ČR

Vážení datového souboru

Základní hranice pro vážení souboru byla stanovena na 0,5–2. Minimum základních použitých vah ve finálním datovém souboru je 0,5 a maximum je 2. Efektivní velikost vzorku je 93,6 %.

Vážilo se jednorozměrně podle všech kvótních ukazatelů.

Etika výzkumu

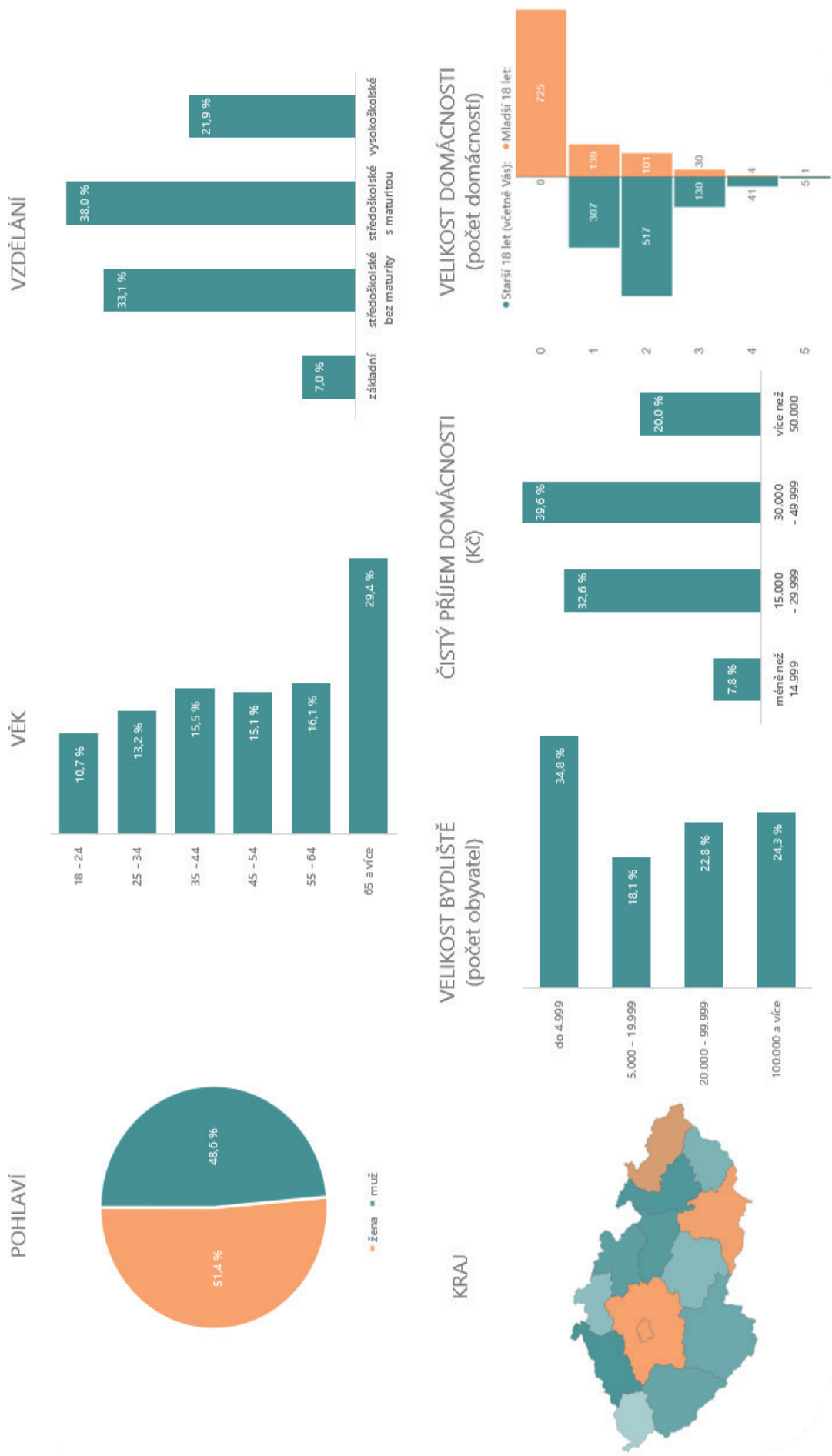
Respondenti byli ujištěni o anonymitě celého šetření a o skutečnosti, že data budou použita jako jeden kompaktní celek a nebudou spojována s konkrétními osobami. Účastníci měli možnost účast na výzkumu odmítnout nebo ji ukončit v průběhu výzkumu. Participace na výzkumu byla svobodnou volbou každého z respondentů. Společnost MEDIAN s. r. o. se zavazuje k dodržování etických standardů a požadavků na kontrolu kvality dat, které jsou definované společnostmi ESOMAR a SIMAR, jichž je členem.

SOCIO- DEMOGRAFICKÁ CHARAKTERISTIKA RESPONDENTŮ

Výběrový soubor čítající 1 000 respondentů byl sestaven na základě kvótních požadavků, které vyplynuly z předchozího socioekonomického průzkumu Institutu lázeňství a balneologie. Dotazníkové šetření, které se zaměřovalo zejména na vztah Čechů a Češek k lázeňství, bylo realizováno v prosinci roku 2020 na reprezentativním vzorku populace České republiky ve věku 18 a více let. Velikost zkoumaného vzorku tehdy činila 1 012 respondentů. Toto šetření mimo jiné poskytlo data nezbytná pro identifikaci sociodemografického profilu stávajícího lázeňského hosta, který byl následně využit pro definování kvótních požadavků aktuálního průzkumu.

Z tohoto důvodu nebude provedena detailní sociodemografická analýza výběrového souboru. Nad rámec ukazatelů prezentovaných v tabulce 1 (Struktura výběrového souboru vůči reálnému rozložení v populaci ČR) jsou v grafice níže zobrazeny čistý příjem domácnosti v Kč a velikost domácnosti určená počtem členů mladších a starších 18 let.

Zastoupení obou pohlaví je ve vzorku takřka rovnocenné. Z hlediska věku převažuje nad ostatními kategoriemi s necelými 30 % skupina 65 a více let. Co se týče dosaženého vzdělání, zde jednoznačně dominuje středoškolský stupeň, kterým bez ohledu na způsob zakončení disponuje cca 71 % respondentů. Nejvíce dotazovaných pochází z Prahy, Středočeského, Jihomoravského a Moravskoslezského kraje. Více než třetina žije v obcích pod 5 000 obyvatel, podíly obcí s větším počtem obyvatel dosahují 18 až 24 %. Obvyklý čistý příjem domácnosti stávajícího lázeňského hosta, téměř 40 %, se pohybuje mezi 30 000 a 49 999 Kč, bezmála třetinový podíl zaznamenala kategorie 15 000–29 999 Kč. S tímto ukazatelem úzce souvisí také velikost domácnosti. Jak je patrné z grafiky, 517 domácností tvoří minimálně 2 osoby starší 18 let, v 725 domácnostech pak nepobývá žádná osoba mladší 18 let.



Graf 1: Sociodemografická charakteristika respondentů

VYHODNOCENÍ PRŮZKUMU

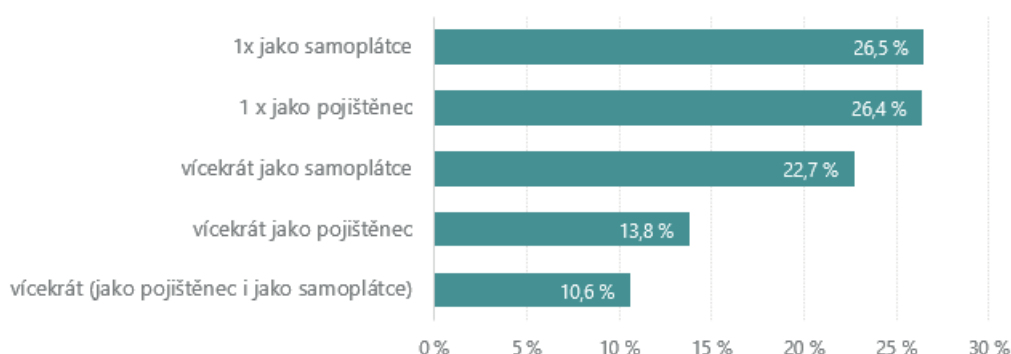
Dotazník obsahoval celkem 37 otázek, z toho 7 se týkalo sociodemografické charakteristiky respondenta. Pro vyhodnocení byla použita nevážená data. Na většinu dotazů odpovídal každý účastník šetření, není-li tedy uvedeno jinak, má se za to, že na otázku reagovalo všech 1 000 respondentů.

Pro potřeby tohoto šetření byl lázeňský pobyt definován následovně. Součástí lázeňského pobytu jsou zdravotně léčebné služby vázané na přírodní léčivé zdroje, které zahrnují vstupní, kontrolní a výstupní prohlídku ošetřujícího lázeňského lékaře. Lékař stanoví potřebné léčebné procedury, jejich rozsah a systém aplikace. Délka lázeňského pobytu činí nejméně 7 dní.

Lázeňský host

Kolikrát jste absolvoval/a v posledních 10 letech lázeňský pobyt v ČR?

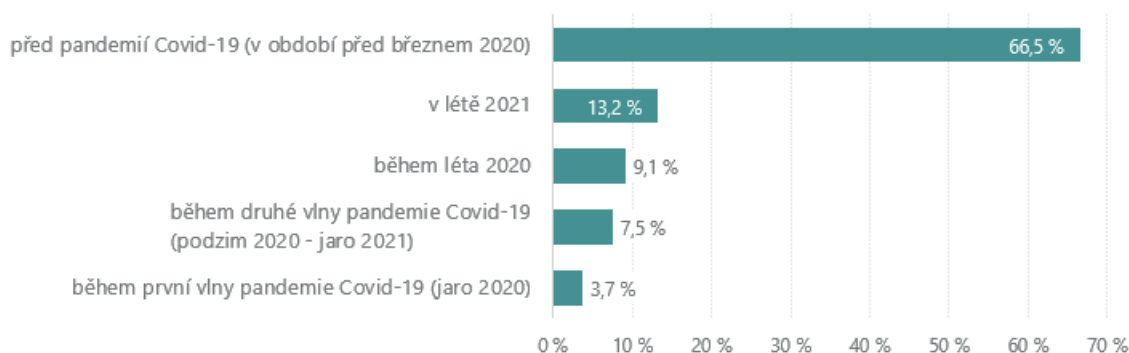
Obecně lze konstatovat, že více než polovina hostů navštívila lázně v posledních 10 letech pouze jednou. Zároveň platí, že čeští samoplátci převažují nad pojištěnci, a to o 9 procentních bodů. Tento převis je za období 2011 až 2020 s výjimkou 2 let (2018 a 2011) opakovaně vykazován také v publikacích „Lázeňská péče“ vydávaných Ústavem zdravotnických informací a statistiky ČR, nicméně zde není rozpětí tolik výrazné.



Graf 2: Absolvování lázeňského pobytu v minulosti

Kdy jste absolvoval/a lázeňský pobyt naposledy?

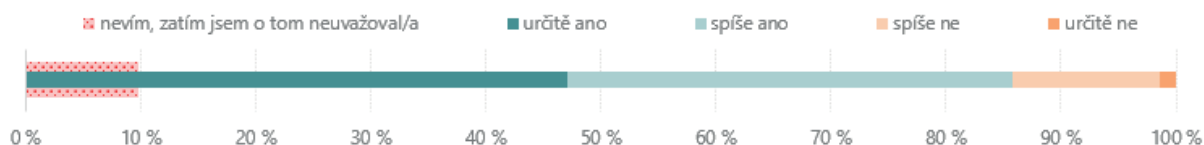
Téměř dvě třetiny respondentů absolvovaly lázeňský pobyt před pandemií Covid-19, tj. v období před březnem 2020. Z výsledků je dále možné usuzovat, že rozvolnění opatření, k němuž docházelo o letních prázdninách v loňském a předloňském roce, se pozitivně odrazilo v návštěvnosti lázeňských zařízení.



Graf 3: Absolvování posledního lázeňského pobytu

Plánujete znovu pobyt v lázních v horizontu následujících 3 let?

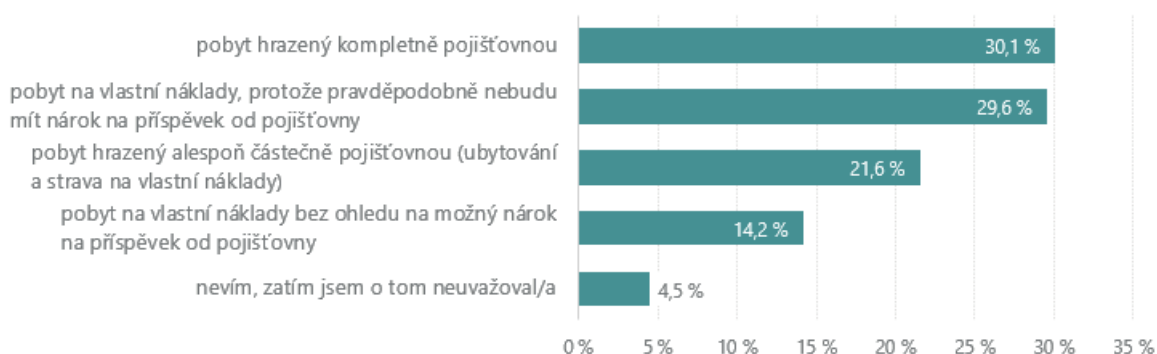
O lázeňském pobytu zatím vůbec neuvažovalo 98 respondentů. Zbývajících **902** lázeňských hostů odpovědělo napřímo, přičemž cca 86 % z nich se vyjádřilo kladně, tzn. že by v horizontu následujících 3 let do lázní pravděpodobně vyrazilo.



Graf 4: Plánovaný pobyt v následujících 3 letech

Pokud pojedete v příštích 3 letech na lázeňský pobyt, který z následujících způsobů financování pobytu považujete za nejpravděpodobnější?

Jak dává tušit již samotné znění otázky, tato byla určena pouze respondentům, kteří v předchozím případě uvedli, že lázeňský pobyt zvažují. Celkem se jednalo o **774** osob. Lehce přes 30 % hostů předpokládá, že jim pobyt kompletně uhradí pojišťovna. Dalších zhruba 30 % bude muset pobyt pokrýt z vlastních prostředků, neboť na příspěvek od pojišťovny nebude mít nárok. Jen přibližně 14 % na případný příspěvek od pojišťovny nehledí a plánuje pobyt na vlastní náklady.



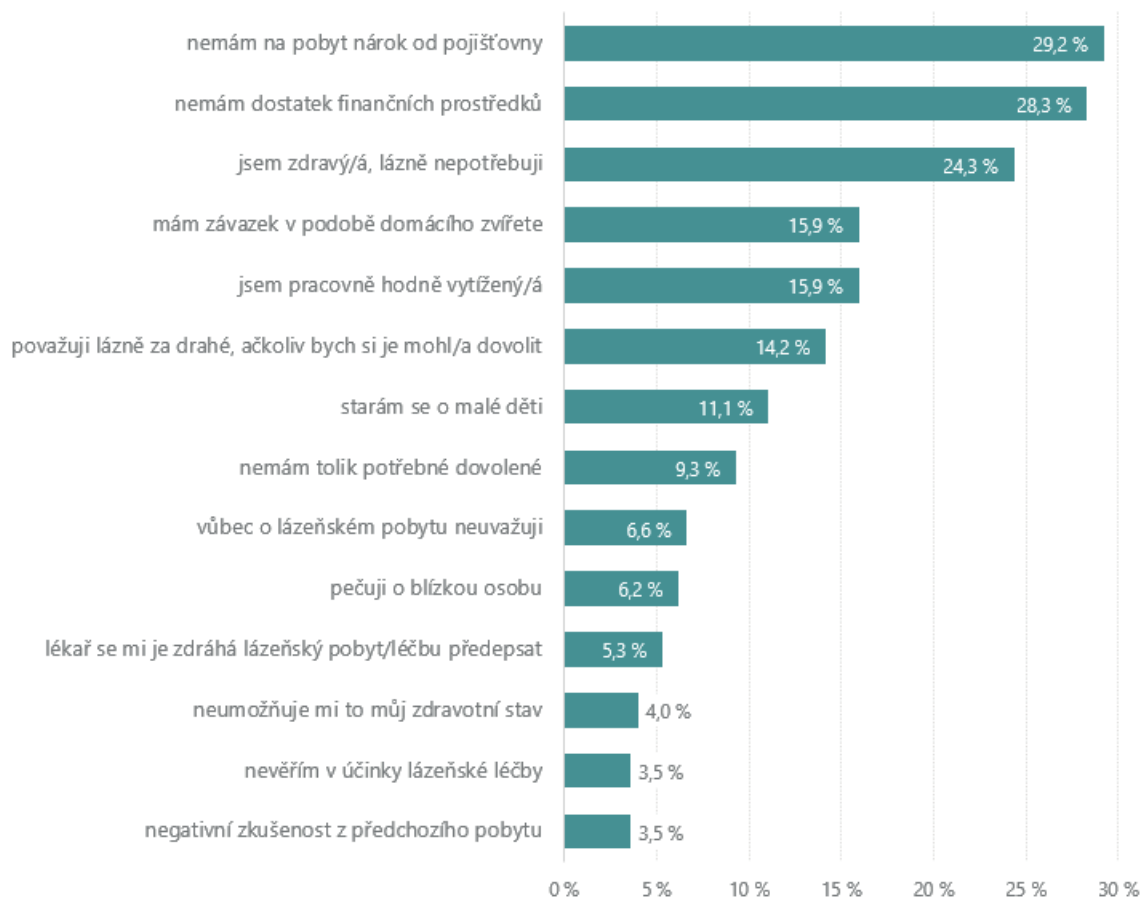
Graf 5: Způsob financování plánovaného lázeňského pobytu

Jaké jsou hlavní důvody, proč o lázních v horizontu následujících 3 let neuvažujete?

Naopak u respondentů, kteří se na lázeňský pobyt nechystají nebo o něm zatím neuvažovali, byly zjišťovány důvody tohoto nezájmu. Celkem se jednalo o **226** osob, jež si mohly zvolit libovolný počet nabízených odpovědí.

Účastníci šetření často vybírali odpovědi, které nějakým způsobem souvisí s úhradou výdajů za lázeňský pobyt. Buď tedy uváděli, že nemají nárok na příspěvek od pojišťovny, nebo že nedisponují dostatkem vlastních finančních prostředků. Okolo 14 % se domnívá, že jsou lázně drahé, ačkoliv by si je mohlo dovolit. Necelá čtvrtina je pro změnu přesvědčena, že vzhledem ke svému dobrému zdravotnímu stavu lázně nepotřebuje.

Výsledky z velké míry potvrzují zjištění z předchozího šetření provedeného Institutem lázeňství a balneologie v prosinci roku 2020.

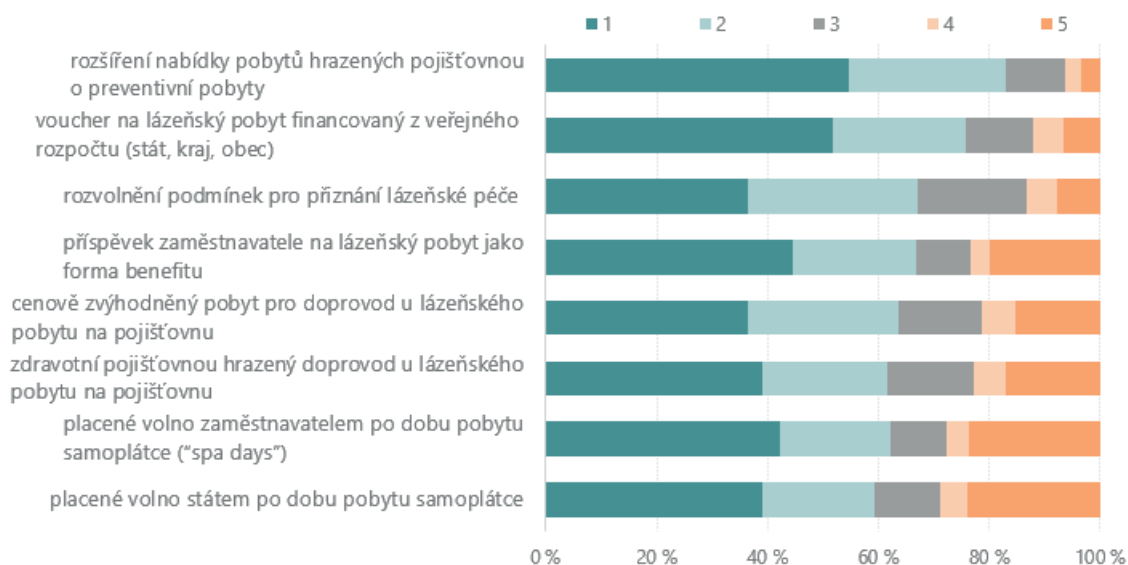


Graf 6: Důvody, proč respondent neuvažuje v následujících 3 letech o lázeňském pobytu

Nakolik by Vás následující možnosti motivovaly k absolvování lázeňského pobytu?

Respondenti jednotlivé možnosti známkovali jako ve škole, kdy 1 znamenala „velmi by mě motivovalo“ a naopak 5 „vůbec by mě nemotivovalo“. Graf zobrazuje podíly přidělovaných známek na celkovém počtu obdržených známek každé hodnocené možnosti. Tyto jsou seřazeny podle průměrné známky od nejnižší po nejvyšší.

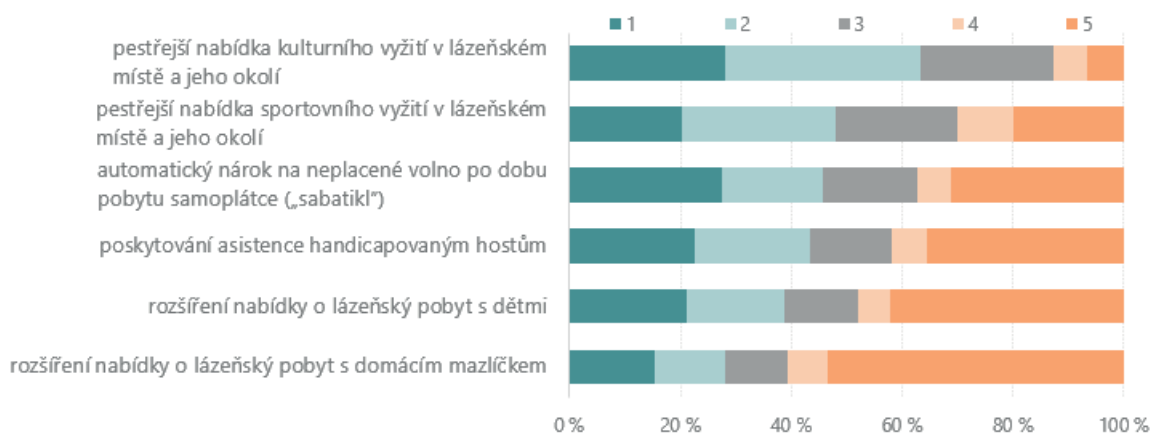
Lázeňští hosté by uvítali především rozšíření nabídky pobytů hrazených pojišťovnou o preventivní pobyty a pokračování podpory formou voucherů. Ke zvýšení návštěvnosti by též přispělo opatření obecnější povahy, a sice rozvolnění podmínek pro přiznání lázeňské péče. Velká část respondentů by kvitovala také příspěvek zaměstnavatele na lázeňský pobyt jako formu benefitu.



Graf 7: Motivace k absolvování lázeňského pobytu

Nakolik byste uvítal/a následující možné způsoby podpory lázeňského pobytu?

Způsob vyhodnocení otázky je totožný s předchozím dotazem. Z převážně nefinančních nástrojů podpory lázeňského pobytu by klienti ocenili zejména pestřejší nabídku kulturního a sportovního vyžití v lázeňském městě a jeho okolí.

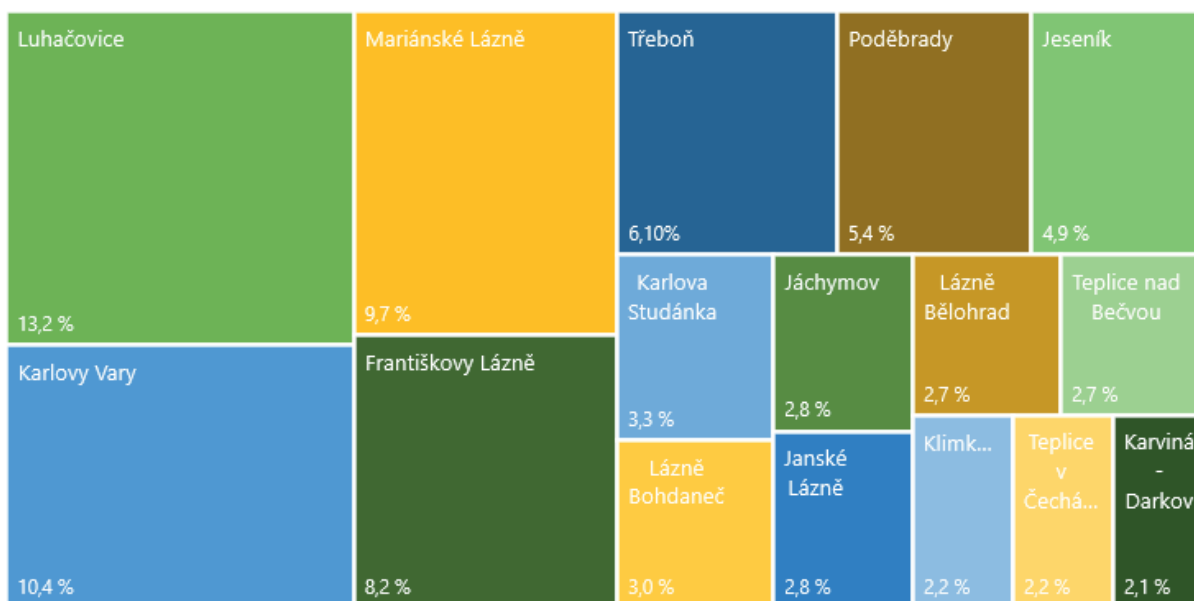


Graf 8: Způsoby podpory lázeňského pobytu

Lázeňské místo

Ve kterém lázeňském místě jste absolvoval/a lázeňský pobyt naposledy?

Nejnavštěvovanější lázně jsou z tohoto pohledu Luhačovice s podílem 13,2 %, za nimi se s menším odstupem nacházejí města západočeského lázeňského trojúhelníku. Více než 5% podíl zaznamenaly ještě Třeboň a Poděbrady, těsně pod touto hranicí se umístil Jeseník.

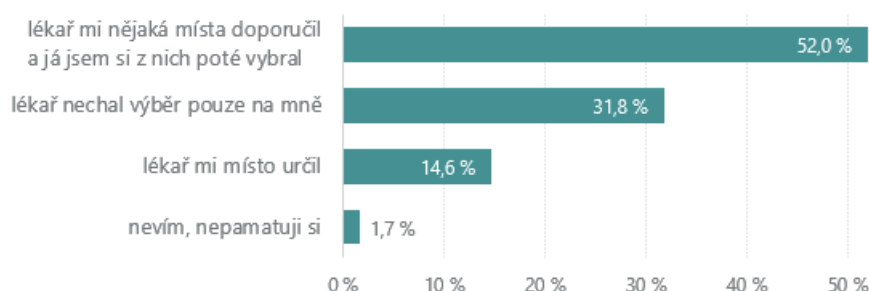


Graf 9: Místo posledního lázeňského pobytu

Jak probíhala komunikace mezi Vámi a praktickým/ošetřujícím lékařem ohledně výběru lázeňského místa?

U klientů, kterým praktický/ošetřující lékař vystavil návrh na lázeňskou péči, bylo bez ohledu na to, zda pojišťovna návrh posléze schválila nebo neschválila, zjišťováno, jakou měrou lékař ovlivnil výběr lázeňského místa. Celkem se jednalo o **485** osob.

Přes polovinu dotazovaných sdělilo, že jim lékař nějaká místa doporučil, nicméně konečný výběr nechal na nich. V cca 32 % případů byl přístup lékaře ještě benevolentnější, jelikož si host místo zvolil naprosto sám.

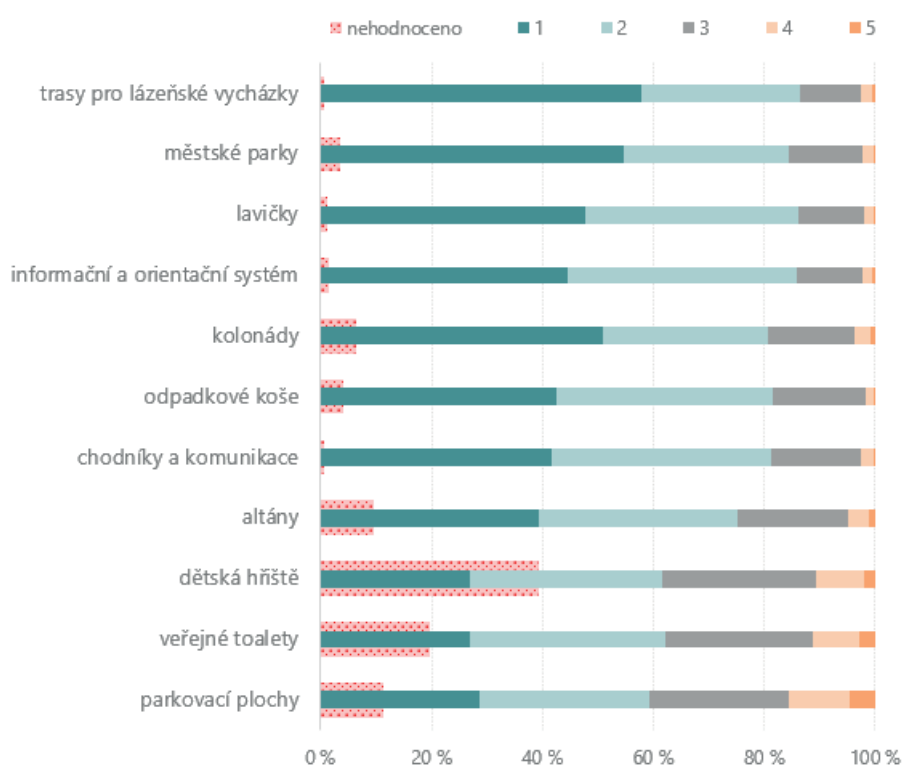


Graf 10: Komunikace s lékařem ohledně výběru lázeňského místa

Jak byste hodnotil/a následující prvky veřejné infrastruktury lázeňského místa, které jste navštívil/a naposledy?

Respondenti jednotlivé prvky veřejné infrastruktury známkovali jako ve škole, kdy 1 znamenala „velmi dobrá úroveň“ a naopak 5 „velmi špatná úroveň“. Pokud host daný prvek nemohl z jakéhokoliv důvodu ohodnotit, zaznamenal tuto skutečnost do dotazníku. Graf zobrazuje podíly přidělovaných známek na celkovém počtu obdržovaných známek každého hodnoceného prvku. Tyto jsou seřazeny podle průměrné známky od nejnižší po nejvyšší.

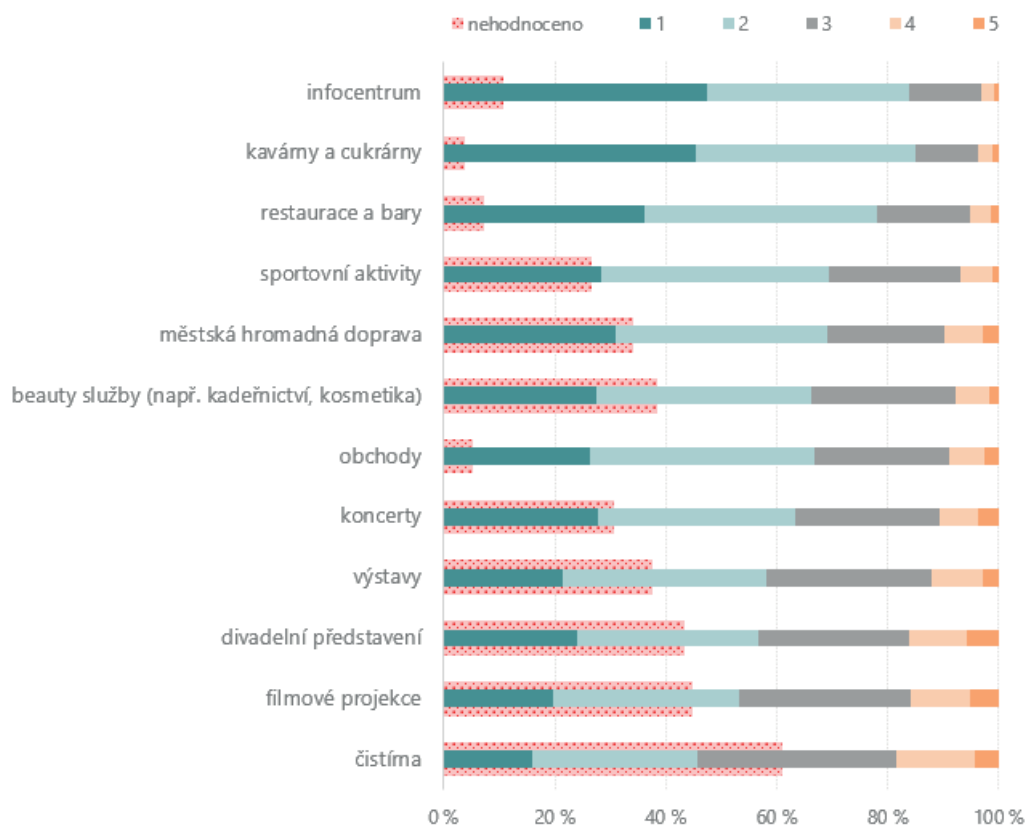
Obecně lze říci, že veřejná infrastruktura byla hodnocena veskrze pozitivně. Nejlépe si vedly trasy pro lázeňské vycházky, které zároveň ohodnotilo nejvíce respondentů. Mezi prvky s jistým potenciálem ke zlepšení patří parkovací plochy, veřejné toalety a dětská hřiště.



Graf 11: Hodnocení veřejné infrastruktury

Jak byste hodnotil/a úroveň následujících služeb/zařízení v lázeňském místě, které jste navštívil/a naposledy?

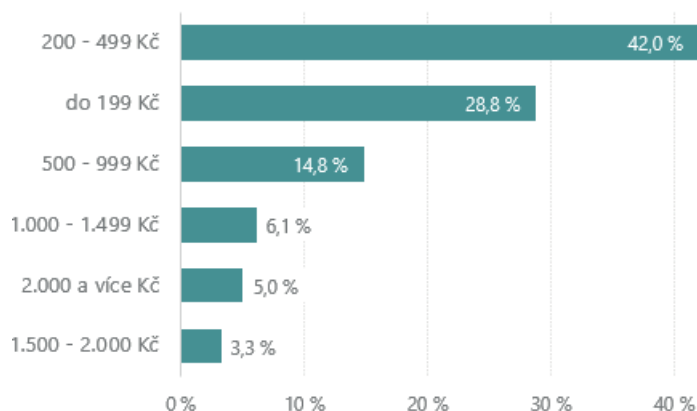
Způsob vyhodnocení otázky je totožný s předchozím dotazem. Opět platí, že hosté byli s úrovní jednotlivých služeb víceméně spokojeni. Nejlepší hodnocení získaly infocentra, kavárny, cukrárny, restaurace a bary. Na opačném konci žebříčku se umístily čistírny a kulturní akce jako je filmová projekce nebo divadelní představení. Zároveň se jednalo o služby, které hodnotilo nejméně dotazovaných.



Graf 12: Hodnocení služeb mimo lázeňské zařízení

Jakou částku jste v průměru denně utratil/a za služby mimo lázeňské zařízení (tedy služby nad rámec ceny samotného lázeňského pobytu)?

Lázeňští hosté za služby mimo lázeňská zařízení, tj. zvláště služby uvedené v předchozí otázce, nejčastěji utratili v průměru 200–499 Kč denně. Necelých 29 % respondentů částku 200 Kč ani nepřekročilo a skoro 15 % se pohybovalo mezi 500 a 999 Kč.

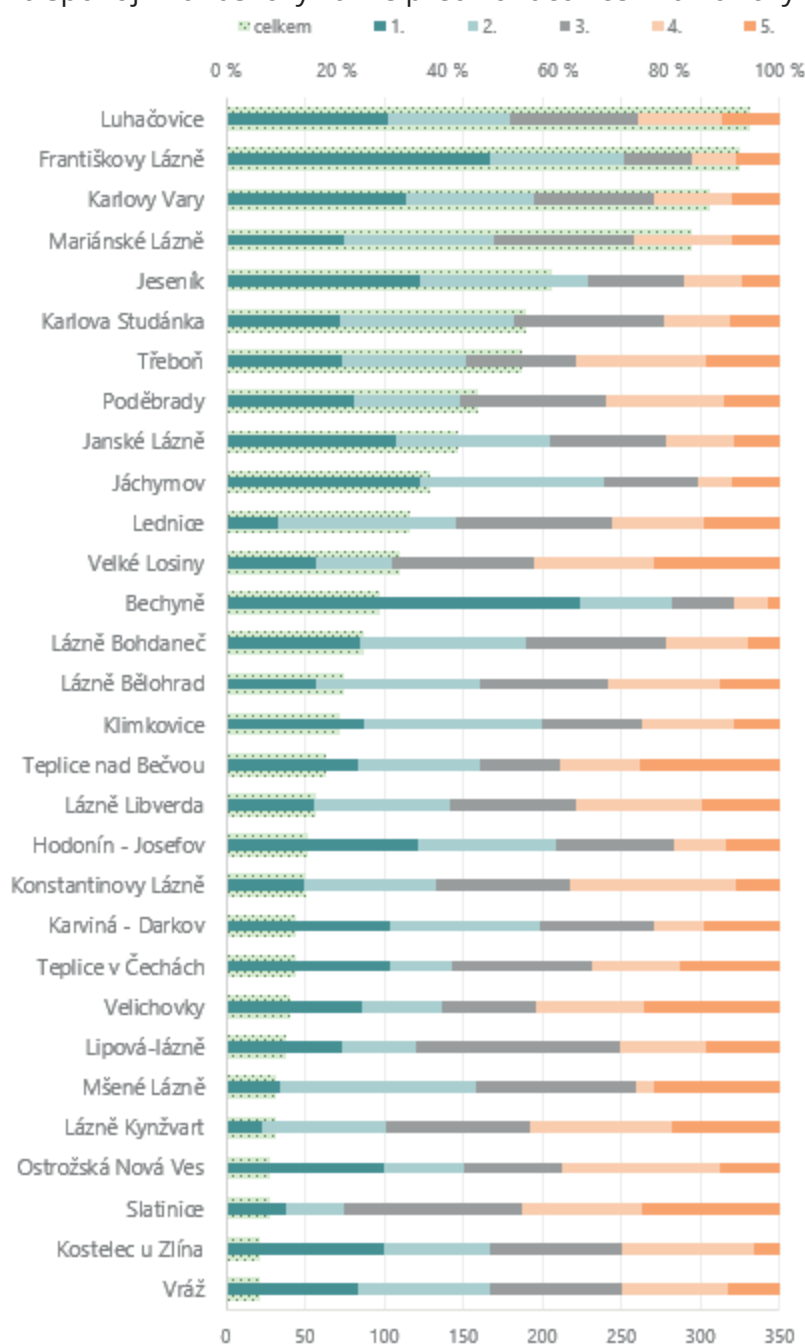


Graf 13: Průměrná denní útrata za služby mimo lázeňské zařízení

O kterých lázeňských místech byste uvažoval/a v případě dalšího lázeňského pobytu?

Respondenti si mohli vybrat libovolný počet nabízených lázeňských míst, přičemž museli stanovit jejich pořadí podle preferencí. Do vyhodnocení byly zahrnuty pouze hlasy z 1. až 5. místa v pořadí. Graf tedy zobrazuje celkový počet hlasů za 1. až 5. místo (spodní osa grafu) a podíly obdržení hlasů 1. až 5. místa na jejich celkovém počtu (horní osa grafu).

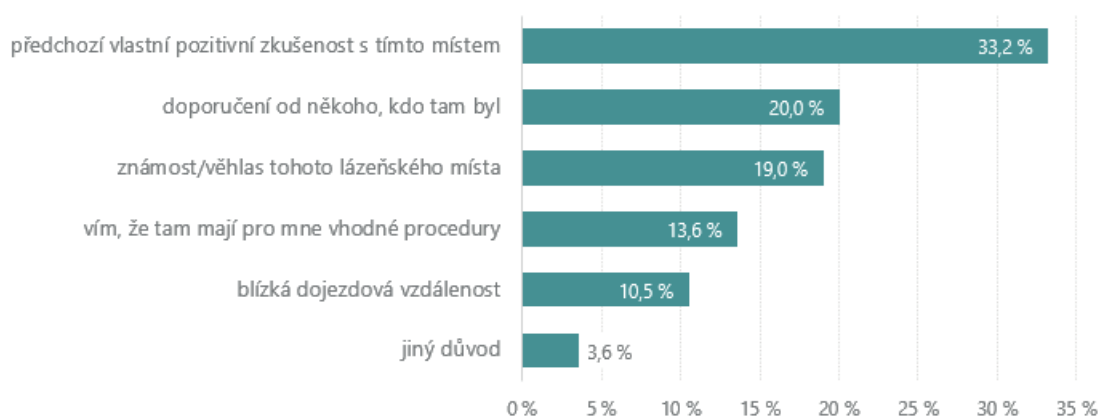
Výsledky se příliš neliší od dosavadní návštěvnosti, která byla předmětem úvodní otázky této kapitoly. Vítězem jsou znovu Luhačovice následované městy západočeského lázeňského trojúhelníku. Mezi další atraktivní místa lze zařadit Jeseník, Karlovu Studánku, Třeboň, Poděbrady, Janské Lázně a Jáchymov. Zajímavý je výsledek Bechyně, která za 1. až 5. místo obdržela sice „jen“ 97 hlasů, ovšem hned 64 % z nich bylo přiděleno 1. místu v pořadí. Jinak nejvyšším absolutním počtem hlasů za 1. místo v pořadí disponují Františkovy Lázně před Luhačovicemi a Karlovými Vary.



Graf 14: Uvažovaná lázeňského místa

Z jakého důvodu jste vybral/a právě ... (MÍSTO ZVOLENÉ NA 1. MÍSTĚ)?

Vzhledem k tomu, že na předchozí otázku reagovalo 22 respondentů tak, že o žádném z uvedených míst neuvažují, jsou vyhodnoceny odpovědi zbývajících **978** lázeňských hostů. Přibližně třetina byla ovlivněna hlavně vlastní pozitivní zkušeností s daným místem. Přesně pětina dala na doporučení někoho, kdo vybrané místo již navštívil. U 19 % dotazovaných hrál roli věhlas preferovaného místa.

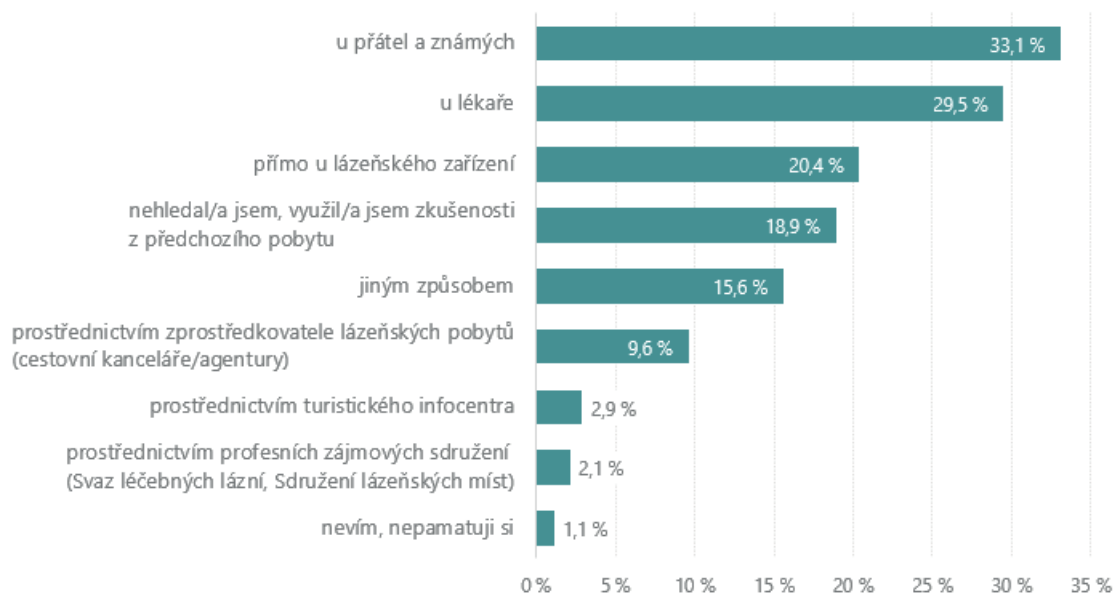


Graf 15: Důvod pro vybrání lázeňského místa

Lázeňské zařízení

Kde jste hledal/a informace pro výběr lázeňského zařízení, které jste navštívil/a naposledy?

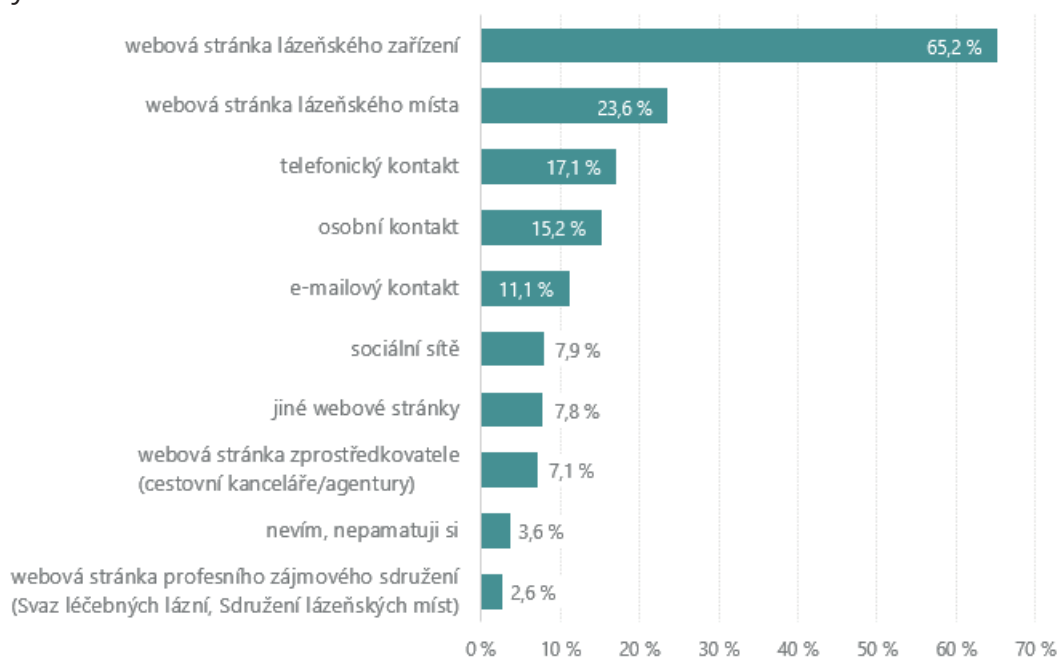
Respondenti si mohli vybrat libovolný počet nabízených odpovědí. Informace o lázeňských zařízeních hledali hosté nejčastěji u přátel a známých nebo u lékaře. Významným zdrojem bylo také samotné lázeňské zařízení. Ti, kteří pobývali v lázních opakovaně, samozřejmě využili své předchozí zkušenosti.



Graf 16: Zdroj informací pro výběr lázeňského zařízení

Odkud jste získával/a informace o lázeňském zařízení, které jste navštívil/a naposledy?

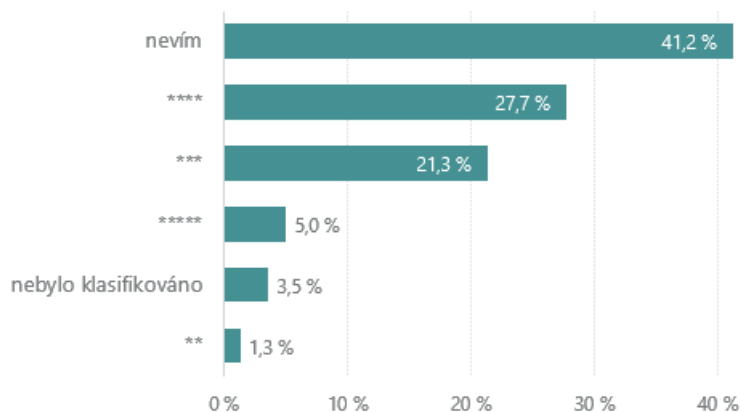
Stejně jako u předchozí otázky si dotazovaní mohli zvolit libovolný počet nabízených odpovědí. Výsledky potvrzují, jak silné médium představuje v této době internet, neboť webové stránky lázeňského zařízení navštívilo hned 65 % klientů, necelých 24 % pak zavítalo na webové stránky lázeňského místa. Z dalších způsobů stojí za zmínku ještě telefonický, osobní a e-mailový kontakt.



Graf 17: Komunikační kanál pro vyhledávání informací o lázeňském zařízení

V jaké klasifikační třídě bylo lázeňské zařízení, které jste navštívil/a naposledy?

Nejprve je třeba poznamenat, že cca 41 % respondentů nevědělo do jaké klasifikační třídy naposledy navštívené zařízení zařadit. Nejvyhledávanější kategorií byla bezpochyby zařízení se 4 hvězdičkami se skoro 28 %. Kategorii se 3 hvězdičkami upřednostnilo něco málo přes 21 % hostů.

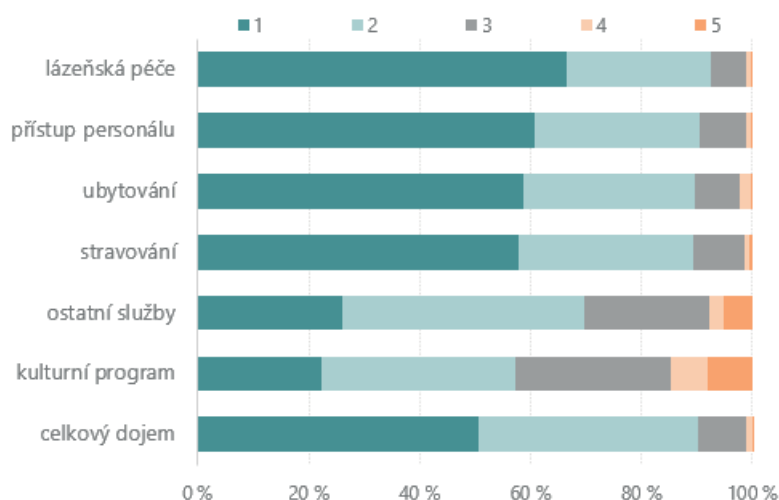


Graf 18: Klasifikační třída navštíveného lázeňského zařízení

Jak byste hodnotil/a služby lázeňského zařízení, které jste navštívil/a naposledy?

Respondenti jednotlivé služby známkovali jako ve škole, kdy 1 znamenala „velmi dobrá úroveň“ a naopak 5 „velmi špatná úroveň“. Graf zobrazuje podíly přidělovaných známek na celkovém počtu obdržných známek každé hodnocené služby. Tyto jsou s výjimkou celkového dojmu seřazeny podle průměrné známky od nejnižší po nejvyšší.

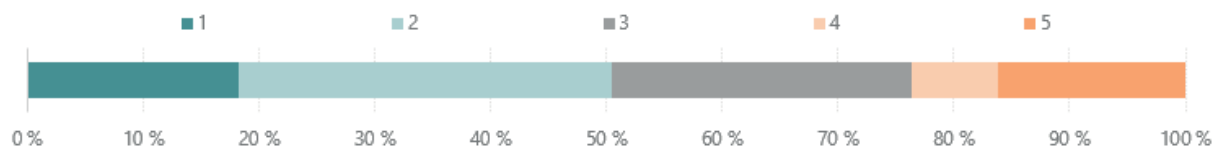
Souhrnně lze česká lázeňská zařízení považovat za provozy s výbornou úrovní poskytovaných služeb. Celkovému pořadí vévodí samotná lázeňská péče spolu s přístupem personálu. Největší rezervy hosté spatřují v nabídce kulturního programu.



Graf 19: Hodnocení služeb lázeňského zařízení

Nakolik jsou pro Vás při výběru lázeňského zařízení důležité certifikáty, kterými dané lázeňské zařízení disponuje?

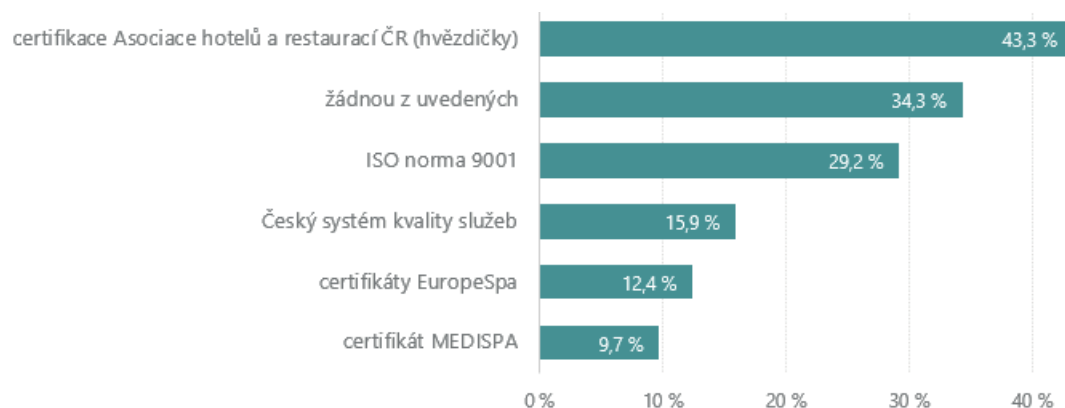
Respondenti měli vyjádřit důležitost na stupnici 1 až 5, kdy 1 znamenala „nejdůležitější“ a 5 „nepodstatné“. Pro zhruba polovinu hostů představují certifikáty jedno z relevantních hledisek, podle nichž si vybírají lázeňské zařízení.



Graf 20: Důležitost certifikátů lázeňských zařízení

Které z následujících certifikací znáte?

Jak je zřejmé již ze samotné otázky, respondenti si mohli zvolit libovolný počet nabízených odpovědí. Za nejrozšířenější certifikaci lze z jejich pohledu označit oficiální jednotnou klasifikaci ubytovacích zařízení ČR Hotelstars. Do povědomí hostů se dostala též ISO norma 9001, což ovšem nemusí přímo souviset jen s lázeňskými zařízeními. Více než třetina respondentů uvedla, že nezná žádnou certifikaci lázeňských zařízení.

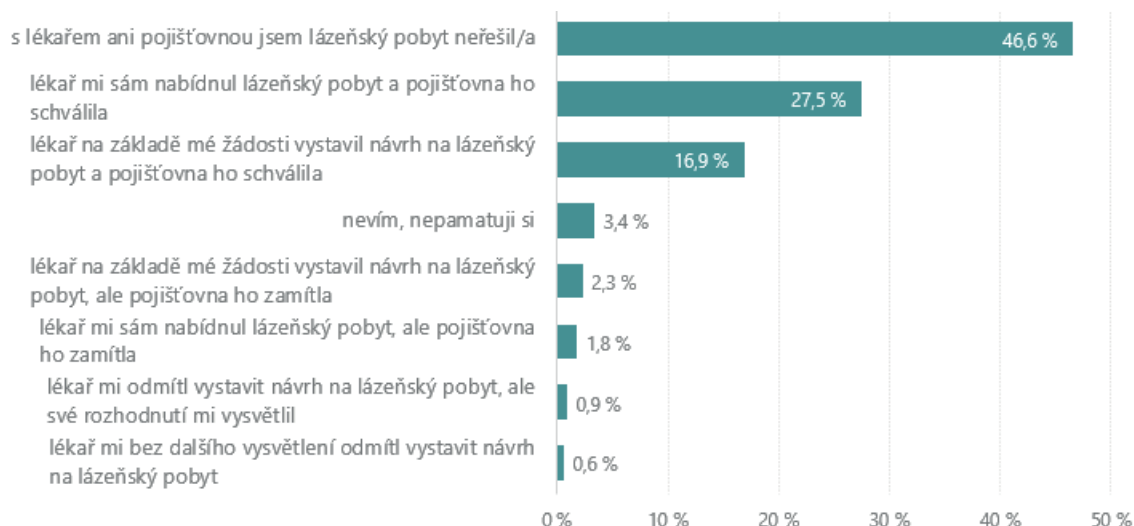


Graf 21: Znalost certifikátů

Lázeňský pobyt

Jak probíhala komunikace mezi Vámi a praktickým/ošetřujícím lékařem a posléze zdravotní pojišťovnou před Vaším posledním absolvovaným lázeňským pobytem?

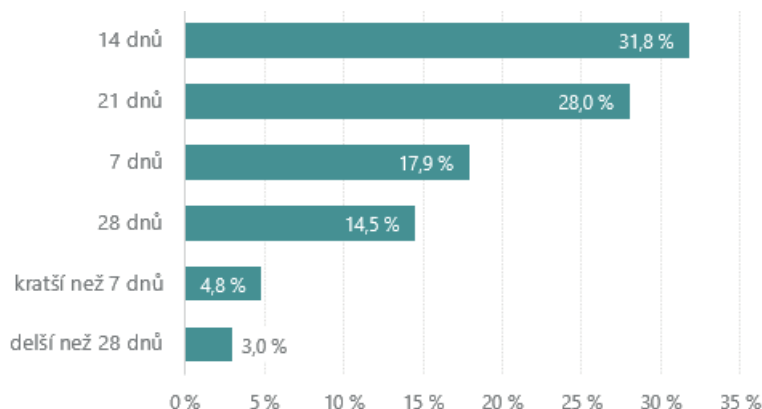
Jelikož necelou polovinu souboru tvořili samoplátci, je celkem logické, že takřka 47 % respondentů s lékařem ani pojišťovnou lázeňský pobyt neřešilo. Podle odpovědí lze usuzovat, že přístup lékařů byl poměrně vstřícný, poněvadž bezmála 28 % dotazovaných lékař sám nabídnul lázeňský pobyt a téměř 17 % lékař vyhověl a na základě jejich žádosti vystavil návrh na lázeňský pobyt.



Graf 22: Komunikace s lékařem ohledně návrhu na lázeňský pobyt

Jakou délku lázeňského pobytu považujete pro Vás osobně za nejvhodnější?

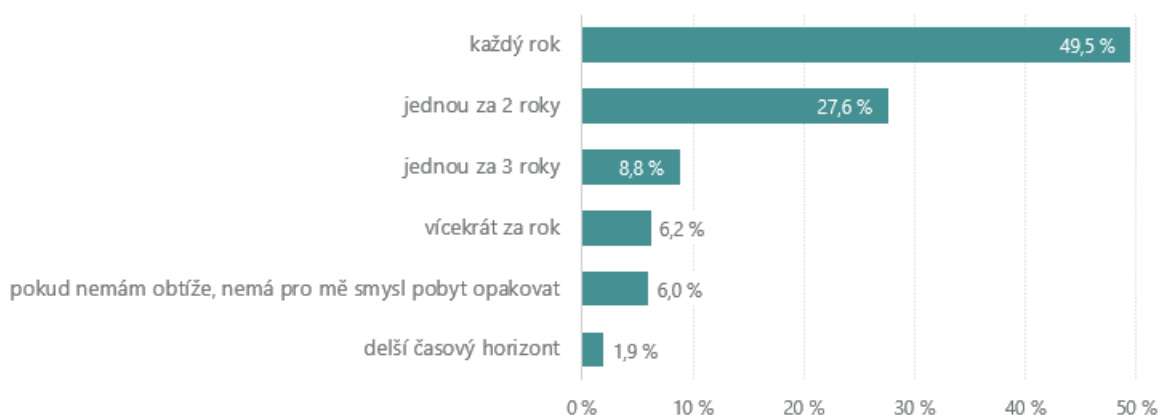
Hosty preferovaná délka lázeňského pobytu činí 14 dnů (31,8 %), s odstupem cca 4 procentních bodů je druhým v pořadí 21 denní pobyt. Pro srovnání dospělým pacientům se podle platného indikačního seznamu předepisuje pobyt většinou v délce 3 – 4 týdnů.



Graf 23: Nejvhodnější délka lázeňského pobytu

Jak často si myslíte, že by pro Vás osobně bylo vhodné absolvovat lázeňský pobyt?

Kolem poloviny respondentů se domnívá, že by pro ně bylo nejlepší, kdyby do lázní mohli vyrazit každý rok. Zhruba 28 % pokládá za optimální variantu absolvovat lázeňský pobyt jednou za 2 roky.

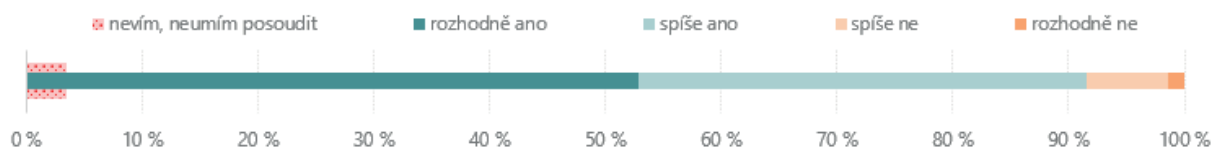


Graf 24: Nejvhodnější četnost lázeňského pobytu

Považujete lázeňský pobyt za vhodnou prevenci civilizačních chorob?

Civilizačními chorobami se pro účely tohoto průzkumu rozumí onemocnění, která souvisí s životním stylem současné společnosti. Obvykle se jedná o obezitu, cukrovku, nemoci srdce a cév, respirační či nádorové onemocnění.

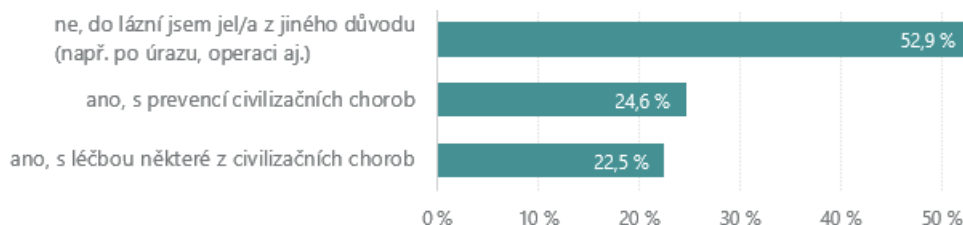
Na otázku nedokázalo odpovědět 34 respondentů. Ze zbývajících **966** hostů bezmála 92 % zastává názor, že lázeňský pobyt představuje vhodný způsob prevence civilizačních chorob.



Graf 25: Lázeňský pobyt jako prevence civilizačních chorob

Souvisel Váš lázeňský pobyt v posledních 10 letech s prevencí či léčbou civilizačních chorob?

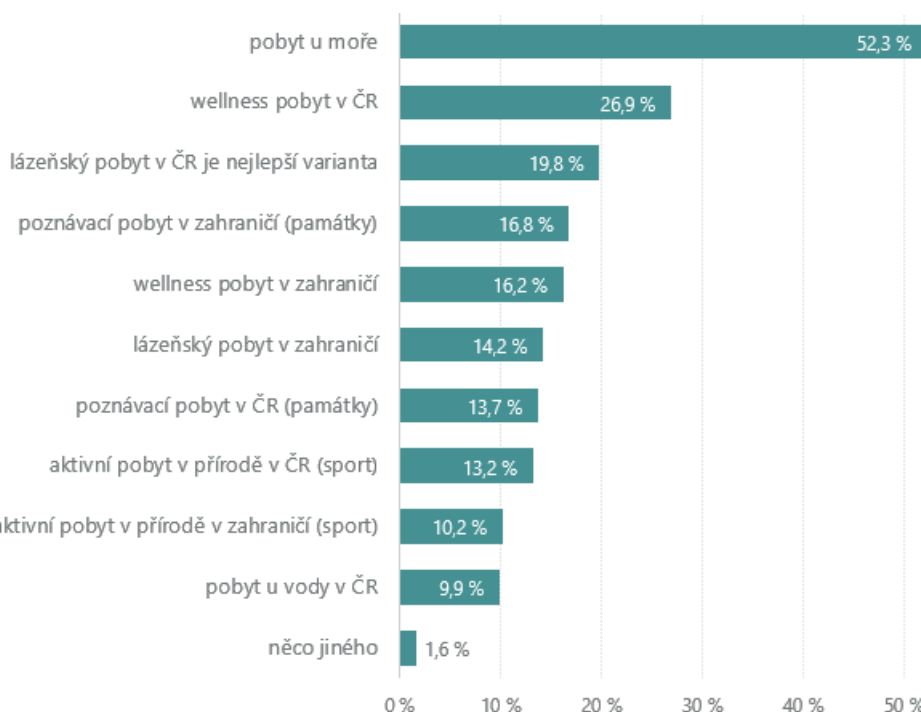
Necelá čtvrtina klientů zavítala do lázní z důvodu prevence civilizačních chorob a jen o něco málo hostů z titulu jejich léčby. Tyto výsledky svědčí o tom, že lázně jsou dotazovanými skutečně vnímány jako vhodný způsob prevence civilizačních chorob.



Graf 26: Prevence či léčba civilizačních chorob jako důvod absolvovaného lázeňského pobytu

Které z alternativ byste upřednostnil/a před lázeňským pobytem v ČR?

Respondenti si mohli zvolit libovolný počet nabízených odpovědí. Nejsilnější alternativou je ve vztahu k lázeňskému pobytu s 52 % pobyt u moře. Necelých 27 % hostů by upřednostnilo wellness pobyt v ČR. Naopak lázeňský pobyt v ČR označilo jako nejlepší možnou variantu cca 20 % účastníků šetření.

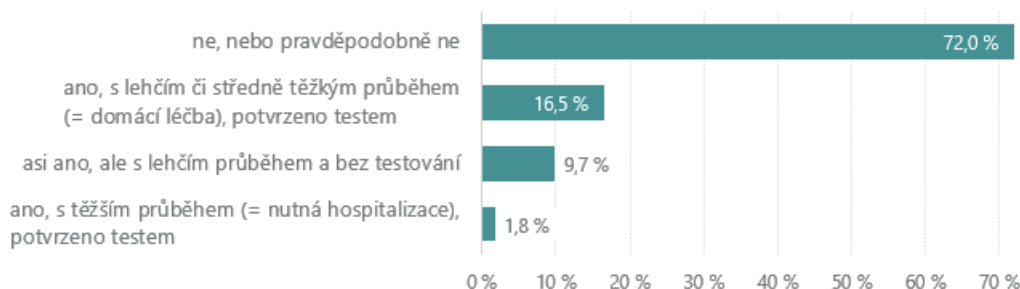


Graf 27: Alternativy lázeňského pobytu

Covid-19

Prodělal/a jste Covid-19?

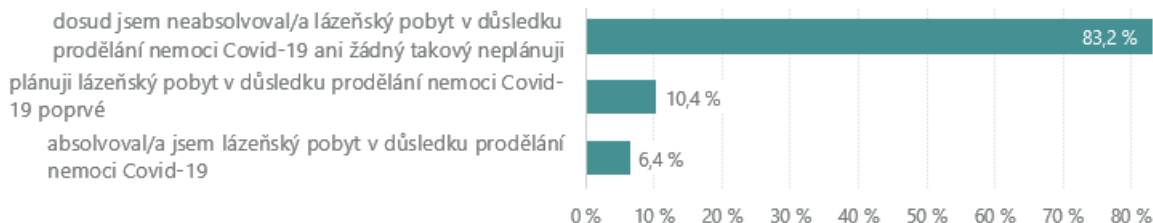
Onemocnění Covid-19 s největší pravděpodobností neprodělalo v období před dotazováním 72 % respondentů. U ostatních pak bylo rozlišováno, o jak závažný průběh se jednalo, a zda bylo či nebylo onemocnění diagnostikováno testem.



Graf 28: Prodělání Covid-19

Absolvoval/a jste lázeňský pobyt nebo ho plánujete v důsledku prodělání nemoci Covid-19?

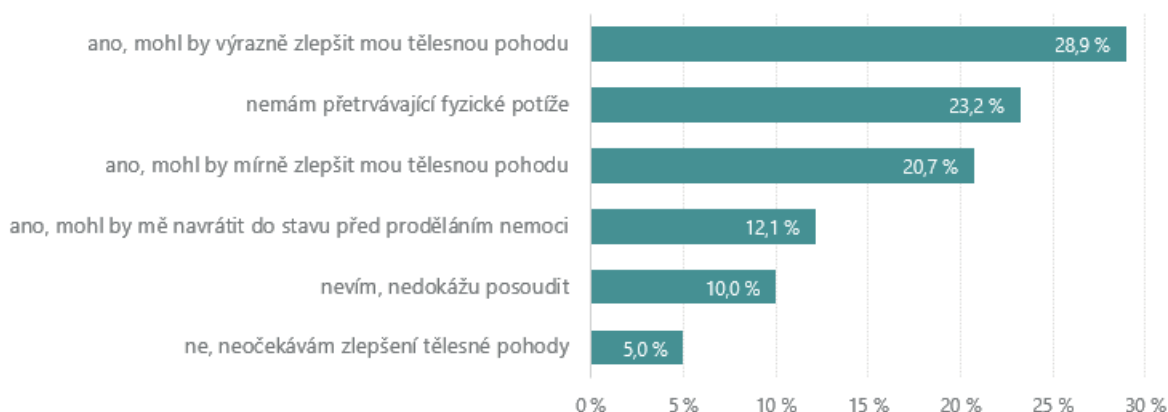
Lehce přes 83 % hostů, kteří si onemocněním Covid-19 zřejmě prošli, neabsolvovalo lázeňský pobyt za účelem zotavení se po této nemoci ani jej do budoucna neplánovalo. Zbývající respondenti jej buď plánovali (10,4 %), nebo jej dokonce již absolvovali (6,4 %).



Graf 29: Absolvování lázeňského pobytu po prodělání nemoci Covid-19

Myslíte, že Vám může lázeňský pobyt pomoci po prodělání nemoci Covid-19 po fyzické stránce?

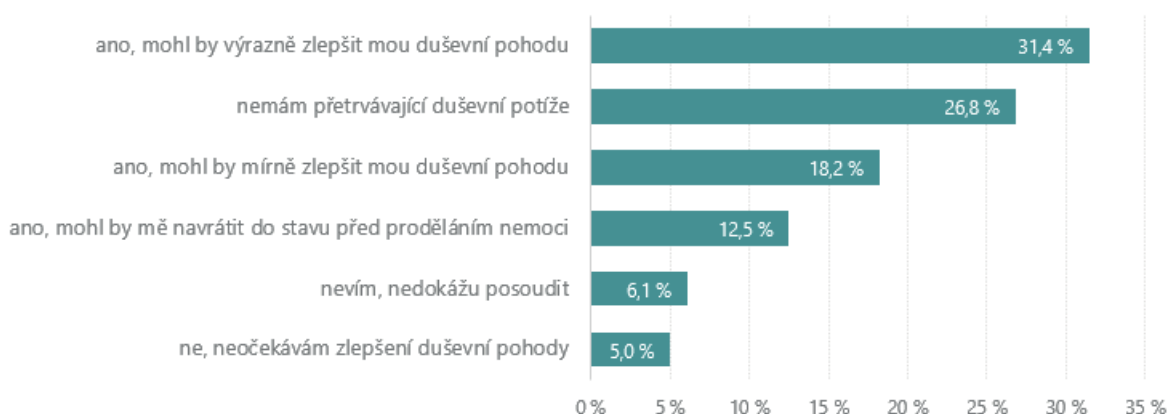
Mezi lázeňskými klienty, kteří onemocnění patrně prodělali, převládá názor, že jim pobyt v lázních může po fyzické stránce pomoci. Desetina nedokáže dopad lázeňského pobytu v souvislosti s nemocí Covid-19 posoudit a necelá čtvrtina nemá přetrvávající fyzické potíže.



Graf 30: Lázeňský pobyt po prodělání Covid-19 – fyzické zdraví

Myslíte, že Vám může lázeňský pobyt pomoci po prodělání nemoci Covid-19 po psychické stránce?

Co se týká pomoci po psychické stránce, jsou reakce respondentů velice podobné jako u předchozí otázky, tzn. že převážně věří v pozitivní účinky lázeňské léčby po prodělání této nemoci.



Graf 31: Lázeňský pobyt po prodělání Covid-19 – psychické zdraví

ZÁVĚR

V závěru jsou shrnuta podstatná zjištění a závěry z jednotlivých kapitol, kterými byly lázeňský host, lázeňské místo, lázeňské zařízení, lázeňský pobyt a Covid-19.

Mezi českými lázeňskými hosty mírně převažovali samoplátci nad pojištěnci. Z 902 respondentů 86 % uvažuje v horizontu následujících 3 let o lázeňském pobytu, přičemž zhruba polovina předpokládá kompletní nebo částečnou úhradu od pojišťovny a cca 45 % plánuje pobyt na vlastní náklady. Jako hlavní důvody nezájmu o lázeňský pobyt uvedli dotazovaní neoprávněnost nároku na příspěvek od pojišťovny či nedostatek finančních prostředků. Za nejlepší způsoby motivace označili respondenti rozšíření nabídky pojišťoven o preventivní pobyty, vouchery a bohatší nabídku kulturního a sportovního vyžití.

Podle hodnocení lázeňských klientů lze veřejnou infrastrukturu lázeňských míst i služby poskytované mimo samotná lázeňská zařízení pokládat v globálu za velmi kvalitní. Pozitivně byly vnímány především trasy pro lázeňské vycházky, městské parky, služby infocenter nebo kavárny a restaurace. Naopak určité rezervy hosté spatřovali u parkovacích ploch, veřejných toalet, čistíren a kulturních akcí. Za služby mimo lázeňská zařízení v průměru utratilo nejvíce z nich 200–499 Kč denně. Nejvíce navštěvovanými i vyhledávanými lázeňskými místy jsou Luhačovice a města západočeského lázeňského trojúhelníku.

Služby lázeňských zařízení rovněž zaznamenaly výborné hodnocení, v 9 z 10 respondentů zanechal pobyt celkově pozitivní dojem. Nejčastěji si hosté vybírali zařízení klasifikovaná podle metodiky Hotelstars na úrovni čtyř a tří hvězdiček. Při hledání vhodného lázeňského zařízení se běžně obraceli na své přátele nebo lékaře, informace si obstarávali zejména prostřednictvím webových stránek samotného zařízení či stránek lázeňského místa. Pro přibližně polovinu respondentů hrají při výběru roli také certifikace, přičemž jako nejznámější se jeví právě klasifikace Hotelstars.

Přístup lékařů k vystavování návrhů na lázeňský pobyt se zdá být vstřícný, neboť jen ve zlomku případů ho lékař odmítl vyhotovit. Optimální délka lázeňského pobytu činí pro respondenty 2–3 týdny, přičemž opakovat by ho chtěli ideálně každý rok. Přes 90 % hostů vnímá lázně jako dobrý způsob prevence civilizačních chorob. Největší konkurenci představuje pro lázně pobyt u moře, který preferuje více než polovina dotazovaných.

Téměř tři čtvrtiny respondentů pravděpodobně neprodělaly onemocnění Covid-19. Většina těch, kteří tímto onemocněním prošli, zastává názor, že jim pobyt v lázních může pomoci jak po fyzické, tak psychické stránce, přesto se v souvislosti s touto chorobou do lázní spíše nechystají.

Výsledky tohoto socioekonomického průzkumu jsou zveřejněny na spadata.cz. Zde pod hlavičkou Lázně očima hostů najdete sérii příspěvků zabývajících se jednotlivými tématy do detailu. Kromě textové části shrnující hlavní závěry z konkrétní oblasti jsou zde interaktivní vizualizace dat s možností vlastního filtrování.



<https://spadata.cz/lazne-ocima-hostu>

SEZNAM GRAFŮ

Tabulka 1: Struktura výběrového souboru vůči reálnému rozložení v populaci ČR	7
Graf 1: Sociodemografická charakteristika respondentů	10
Graf 2: Absolvování lázeňského pobytu v minulosti	11
Graf 3: Absolvování posledního lázeňského pobytu	11
Graf 4: Plánovaný pobyt v následujících 3 letech	12
Graf 5: Způsob financování plánovaného lázeňského pobytu	12
Graf 6: Důvody, proč respondent neuvažuje v následujících 3 letech o lázeňském pobytu	13
Graf 7: Motivace k absolvování pobytu	14
Graf 8: Způsoby podpory lázeňského pobytu	14
Graf 9: Místo posledního lázeňského pobytu	15
Graf 10: Komunikace s lékařem ohledně výběru lázeňského místa	15
Graf 11: Hodnocení veřejné infrastruktury	16
Graf 12: Hodnocení služeb mimo lázeňské zařízení	17
Graf 13: Průměrná denní útrata za služby mimo lázeňské zařízení	17
Graf 14: Uvažování lázeňského místa	18
Graf 15: Důvod pro výběr lázeňského místa	19

Graf 16: Zdroj informací pro výběr lázeňského zařízení	20
Graf 17: Komunikační kanál pro vyhledávání informací	21
Graf 18: Klasifikační třída navštíveného lázeňského zařízení	21
Graf 19: Hodnocení služeb lázeňského zařízení	22
Graf 20: Důležitost certifikátů lázeňských zařízení	22
Graf 21: Znalost certifikátů	23
Graf 22: Komunikace s lékařem ohledně návrhu na lázeňský pobyt	23
Graf 23: Nejvhodnější délka lázeňského pobytu	24
Graf 24: Nejvhodnější četnost	24
Graf 25: Lázeňský pobyt jako prevence civilizačních chorob	25
Graf 26: Prevence či léčba civilizačních chorob jako důvod absolvovaného lázeňského pobytu	25
Graf 27: Alternativy lázeňského pobytu	25
Graf 28: Prodělání Covid-19	26
Graf 29: Absolvování lázeňského pobytu po prodělání nemoci Covid-19	26
Graf 30: Lázeňský pobyt po prodělání Covid-19 – fyzické zdraví	27
Graf 31: Lázeňský pobyt po prodělání Covid-19 – psychické zdraví	27

An illustration featuring three stylized human figures. On the left, a person with a dark blue bun and a purple top is seen from behind, gesturing with their right hand. In the center, a person with a red head, glasses, and a beard, wearing a purple shirt, holds a white mug. On the right, another person with a red head and a purple shirt is seen from the side, pointing downwards with their right hand. The background consists of horizontal beige stripes. A large white speech bubble is positioned in the upper left, and a white rounded rectangle is at the bottom center.

spadata.cz

www.i-lab.cz
www.karp-kv.cz