

Wioletta Bieńkowska-Golasa

Szkoła Główna Gospodarstwa Wiejskiego w Warszawie

OCENA FUNKCJONOWANIA UZDROWISKA NAŁĘCZÓW W OPINII KURACJUSZY

EVALUATION OF THE FUNCTIONING OF THE NAŁĘCZÓW SPA IN THE OPINION OF THE THERAPISTS

Słowa kluczowe: ocena, kuracjusz, uzdrowiska

Key words: rating, bather, spa

JEL codes: R58

Abstrakt. Zaprezentowano wyniki badań, których celem było pozyskanie opinii kuracjuszy na temat funkcjonowania Uzdrowiska Nałęczów. Materiał empiryczny do badań zebrano za pomocą metody sondażu diagnostycznego z wykorzystaniem techniki ankiety. Przedstawiono preferowane zabiegi, formy spędzania czasu wolnego przez kuracjuszy, a także wskazano elementy, które wymagają usprawnienia. Mimo że oferty zabiegowa, rekreacyjna, gastronomiczna i noclegowa zostały przez kuracjuszy ocenione wysoko, to i tak badani wskazali, że należy cały czas dbać i podnosić jakość świadczonych usług, zarówno leczniczych, jak i rekreacyjnych.

Wstęp

Obecnie rozwój cywilizacyjny przebiega w bardzo szybki sposób, co skutkuje wieloma zagrożeniami dla zdrowia całego społeczeństwa. Wśród czynników, które niekorzystnie wpływają na zdrowie oraz mają związek z naszym stylem życia, można wymienić m.in.: niewłaściwą dietę, nałogi, otyłość, małą aktywność fizyczną lub całkowity jej brak, a także stres często związany z pracą. Ważnym czynnikiem, o którym nie można zapomnieć, jest zanieczyszczenie powietrza. W wielu dużych miastach występuje znaczna ilość smogu, który ma zły wpływ na układ oddechowy organizmu. Jednym z głównych celów, jaki powinna zakładać sobie turystka zdrowotna, a w jej ramach turystyka uzdrowiskowa, jest zapobieganie niesprzyjającym czynnikiem cywilizacyjnym, a także rozpowszechnianie sposobów postępowania, które będą wpływać na poprawę zdrowia.

W literaturze przedmiotu podjęto próbę zdefiniowania tej formy turystyki. Turystyka uzdrowiskowa jest to „świadomy i dobrowolny wyjazd do miejscowości uzdrowiskowych (co najmniej na dzień i nie dłużej niż na rok z noclegiem) w czasie wolnym, gdzie podstawowe znaczenie mają świadczone zabiegi przyrodolecnicze przepisane gościom po konsultacji lekarskiej” [Hadzik, Nowak 2008, s. 87]. Według Jerzego Wolskiego, jest to „(...) świadome i dobrowolne udanie się na pewien okres poza miejsce zamieszkania, w czasie wolnym od pracy w celu regeneracji ustroju dzięki aktywnemu wypoczynkowi fizycznemu i psychicznemu” [Wolski 1978, s. 9]. Niejednokrotnie turystyka zdrowotna utożsamiana jest z turystyką uzdrowiskową, która obejmuje rehabilitację poszpitalną, leczenie chorób przewlekłych oraz uzdrowiskową profilaktykę leczniczą [Suprewicz 2008].

Miejscowość, która zdobyła miano uzdrowiskowej spełnia dwie zasadnicze funkcje: leczniczą oraz turystyczną. Pierwsza dotyczy polepszenia kondycji zdrowotnej pacjenta, zabezpieczenia przed rozwojem chorób oraz edukacji zdrowotnej, druga natomiast sprowadza się do wypoczynku (biernego oraz czynnego), możliwości skorzystania z zabiegów w celu zrelaksowania się po pracy.

Współczesny rynek usług uzdrowiskowych staje się coraz ważniejszym segmentem rynku turystycznego. Z każdym rokiem rośnie liczba turystów podróżujących do uzdrowisk. Rynek ten jest w coraz większym stopniu regulowany za pomocą instrumentów ekonomicznych, zmniejsza się zaś znaczenie narzędzi administracyjnych [Sala, Górna 2012].

Główną rolą uzdrowisk jest świadczenie usług leczniczych, jednak aby mogły być one realizowane na wysokim poziomie, należy brać po uwagę następujące czynniki: bazę noclegową, gastronomiczną, diagnostyczną, zabiegową, sieć przychodni uzdrowiskowych, urządzenia wykorzystywane do leczenia uzdrowiskowego, profesjonalną i doświadczoną kadrę medyczną, surowce lecznicze, infrastrukturę sanitarną, tereny zielone, rozwiązania urbanistyczne, ośrodki kultury zapewniające rozrywkę [Sielicka 2004]. Turystyka uzdrowiskowa jest świadczona w ramach wyjazdów do szpitali uzdrowiskowych, sanatoriów, a także innych obiektów uzdrowiskowych, które świadczą usługi lecznicze. Podstawowym celem turystyki uzdrowiskowej jest „(...) leczenie różnego typu schorzeń i podnoszenie ogólnego stanu zdrowia przez prewencję, czyli zapobieganie schorzeniom” [Mika, Ptaszycka-Jackowska 2007, s. 279].

Turystyka uzdrowiskowa spełnia wiele funkcji, z których najważniejszymi są lecznicze. W ramach przyjazdów długoterminowych rozwija się również funkcja wypoczynkowa, która stanowi ważną część turystyki uzdrowiskowej. Kuracjusze w ramach przyjazdów pragną poprawić swoją kondycję psychofizyczną oraz poszerzyć wiedzę na temat edukacji prozdrowotnej, dzięki której dowiedzą się, jak spowołnic pogłębianie się chorób oraz zapobiec powstawaniu nowych.

Współcześnie istotnym elementem w tworzeniu usług uzdrowiskowych jest klient – turysta. Potencjalni klienci mają duży wpływ na zachowania poszczególnych uzdrowisk, to ich preferencje są czynnikami kształtującymi ofertę zabiegową i turystyczną. Aby dane uzdrowisko cieszyło się popularnością wśród kuracjuszy – turystów, muszą one dążyć do zapewnienia im najwyższej wartości przez dostarczenie satysfakcji z oferowanych usług.

Turystykę uzdrowiskową należy traktować jako ważną formę turystyki zdrowotnej. Jej szczególny charakter wynika przede wszystkim z celu i motywu wyjazdu do miejscowości uznanej za uzdrowisko, jak również z potrzeb korzystania z usług świadczonych przez przedsiębiorstwa uzdrowiskowe [Panasiuk 2013].

Wiele ośrodków z mianem uzdrowiska chce zainteresować potencjalnych klientów atrakcyjną ofertą, nie tylko zabiegową, ale i wypoczynkową. Dlatego celem podjętych badań było poznanie motywów, którymi kierowali się kuracjusze, podejmując decyzję o wyjeździe do uzdrowiska w Nałęczowie.

Materiał i metodyka badań

Celem opracowania było przedstawienie opinii kuracjuszy na temat Uzdrowiska Nałęczów. Materiał empiryczny do badań został zebrany za pomocą metody sondażu diagnostycznego z wykorzystaniem techniki ankiety¹. Badania przeprowadzono na próbie 171 osób, od kwietnia do czerwca 2017 roku wśród kuracjuszy obecnych w tym czasie w ośrodku. Kwestionariusz ankiety zawierał 16 pytań, wśród których większość była pytaniami zamkniętymi. Respondenci zostali również poinformowani o anonimowości badań.

Wyniki badań

W obliczu trendów panujących na rynku turystycznym, a zwłaszcza zwiększającego się zainteresowania wyjazdami w celach zdrowotnych, wypoczynku i regeneracji sił witalnych człowieka, turystyka uzdrowiskowa stanowi szansę rozwoju wielu miejscowości. Wzrastający udział kuracjuszy, którzy sami opłacają pobyt w wybranym przez siebie uzdrowisku, sprawia, że szczególnego znaczenia nabiera szeroko rozumiana atrakcyjność uzdrowisk oraz ich zdolność do zaspokojenia zróżnicowanych i wciąż zmieniających się potrzeb turystów [Mayer, Bordun 2013].

¹ Badania zostały przeprowadzone przez Paulinę Pietrykę w ramach pracy licencjackiej.

Nałęczów jest miastem położonym w województwie lubelskim oraz powiecie puławskim. Znajduje się w strefie Kazimierskiego Parku Krajobrazowego. Nałęczów położony jest 21 km od Kazimierza Dolnego i 23 km od Lublina. Powierzchnia gminy wynosi 62,8 km² i zamieszkuje w niej około 10 tys. mieszkańców. Nałęczów został wpisany do rejestru zabytków województwa lubelskiego jako zespół architektoniczno-krajobrazowy [www.naleczow.pl].

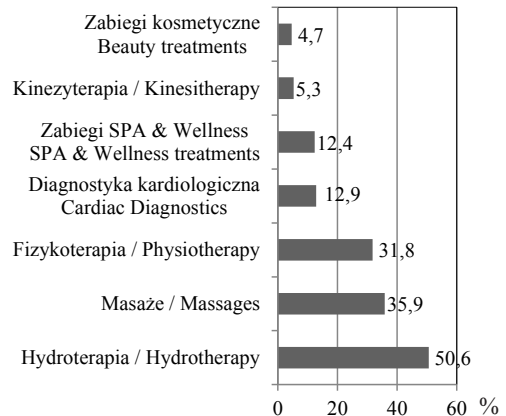
Uzdrowisko Nałęczów posiada 10 różnorodnych obiektów. Wśród nich można wymienić: Sanatorium Książę Józef, Termy Pałacowe, Kompleks wodny „Atrium”, Sanatorium Fortunat, Pawilon Angielski, Werandki, Stare Łazienki, Willa Uciecha, Jesienna Rezydencja oraz Szpital Kardiologiczny. Każdy obiekt ma dużą ofertę zabiegów poprawiających kondycję zdrowotną oraz pielęgnacyjnych. Istnieją również obiekty, które nie podlegają spółce „Uzdrowisko Nałęczów S.A.”, a cieszą się ogromnym zainteresowaniem i są zlokalizowane w kompleksie. Takim obiektem jest Sanatorium Rolnik, które przyjmuje rocznie bardzo liczną grupę kuracjuszy i również był brany pod uwagę w badaniach.

Badania wśród kuracjuszy są najcenniejszym źródłem informacji na sprawdzenie jakości usług oferowanych przez Uzdrowisko Nałęczów. W badaniach udział wzięło 171 osób, w tym 105 kobiet. Wszystkich badanych podzielono na 3 kategorie wiekowe. Najliczniejszą grupę stanowiły osoby powyżej 46. roku życia (74%), następnie osoby w wieku 26-45 lat (18%), natomiast na trzecim miejscu znalazły się najmłodsze osoby – do 25. roku życia i stanowiły one 8% badanych. Respondenci byli relatywnie dobrze wykształconą grupą osób – 37% z nich legitymowało się wykształceniem wyższym, 42% średnim, nieco ponad 20% zawodowym bądź podstawowym. Pozycja zawodowa była następnym czynnikiem, o który zapytano badanych. Ponad połowa osób biorących udział w badaniu to emeryci (52%), którzy byli kierowani do uzdrowiska przez lekarzy w celu poprawy kondycji zdrowotnej, natomiast renciści stanowili 23%. W uzdrowisku przebywały również osoby pracujące (17%), które w ramach wyjazdów pragnęły odpocząć oraz zrelaksować się. Pozostałe osoby to studenci, dzieci bądź osoby towarzyszące. Mieszkańcami wsi było 28% badanych, pozostali deklarowali, że są mieszkańcami miast.

Jeśli chodzi o ogólną ocenę Uzdrowiska Nałęczów, to większość kuracjuszy oceniła je bardzo dobrze (38%) bądź dobrze (45%), pozostali dali ocenę średnią bądź słabą. Swoje zadowolenie badani motywowali tym, że mogą korzystać z nowoczesnie urządzonej infrastruktury, niezwyklej atmosfery panującej w obiekcie oraz fachowej obsługi. Ponad połowa kuracjuszy przyjeżdżała na turnusy rehabilitacyjne w ramach NFZ – 57,3%. Wysoki wskaźnik stanowiły także osoby przyjeżdżające na pobyty pełnopłatne, które postanowiły w aktywny sposób spędzać czas wolny – 42,7%.

Kolejnym aspektem, o który zapytano badanych, były ich motywy wyjazdów do tego typu ośrodków. Głównym motywem była poprawa stanu zdrowia, taką odpowiedź deklarowało 82,5% badanych. Niespełna 15% badanych wybrało Uzdrowisko Nałęczów na spędzenie urlopu ze znajomymi lub rodziną, przy okazji korzystając z oferowanych usług rekreacyjno-leczniczych. Pozostali wskazali na inne motywy, których nie skonkretyzowali.

Odwołując się do badań przeprowadzonych w 2012 roku przez Józefa Sala i Joannę Górą, należy wskazać, że motywy wyjazdów



* badany mógł wskazać więcej niż jedną odpowiedź/
respondent could indicate more than one answer

Rysunek 1. Preferowane zabiegi wśród kuracjuszy
Figure 1. Preferred treatments among the patients

Źródło: opracowanie własne

Source: own study

do uzdrowisk w Polsce były zbieżne z prezentowanymi wynikami. Według tych autorów największą grupę kuracjuszy stanowiły osoby przebywające w uzdrowiskach w celach zdrowotnych, takich jak: poprawa zdrowia, rehabilitacja, wypoczynek, profilaktyka – stanowili oni ponad 80% ogółu badanych [Sala, Górna 2012]. Natomiast jeśli chodzi o zabiegi, które preferowali kuracjusze, to szczegółowe dane przedstawiono na rysunku 1.

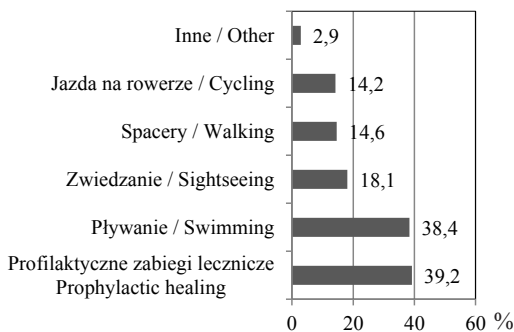
Najwięcej osób korzystało z zabiegów z dziedziny hydroterapii (50,6%), masaży (35,9) i fizykoterapii (31,8). Kobiety częściej deklarowały korzystanie z zabiegów SPA & Wellness i masaży niż mężczyźni. Zabiegi wykonywane w uzdrowisku oceniane były bardzo dobrze (49,1%). Dobrze oceniło 40,9% ankietowanych osób, średnio 7%, pozostali respondenci ocenili słabo bądź bardzo słabo.

Kuracjusze przywiązywali dużą wagę do osób, które ich obsługiwały. Nikt nie chciałby być traktowany w sposób mało profesjonalny przez obsługę zabiegową. Kuracjusze sami mogli wybierać sobie osoby, z którymi chcieli mieć zabiegi, co wpłynęło na wysoką ocenę obsługi zabiegowej. Ponad połowa badanych (55%) oceniła osobę bardzo dobrze, 37,4 jako dobrze, natomiast średnio 5,3%, pozostali – jako słabo bądź bardzo słabo. To że respondenci ocenili obsługę zabiegową na wysokim poziomie, świadczy o zaangażowaniu i przywiązywaniu dużej uwagi do zadowolenia kuracjuszy korzystających z oferty Uzdrowiska Nałęczów.

Czas wolny odgrywa ważną rolę w życiu każdego człowieka. Wiele osób pragnie spędzać go z rodziną, z przyjaciółmi lub samotnie, na czytaniu książek lub słuchaniu ulubionej muzyki. W badaniach zapytano respondentów, z kim spędzali czas wolny w uzdrowisku. Najwięcej osób udzieliło odpowiedzi, że przyjaciele i znajomi są osobami, z którymi najchętniej spędzali swój wolny czas – taką odpowiedź deklarowało 43,3%. Często badani wskazywali, że były to osoby zapoznane podczas pobytu. Wiele osób przyjeżdżało do uzdrowiska z rodziną, aby wypocząć oraz oderwać się od życia codziennego. Osoby te stanowiły aż 35,7% ankietowanych. Wśród respondentów nie zabrakło również tzw. samotników, którzy najchętniej spędzali czas wolny w samotności. Osoby te stanowiły aż 24,6%, na tej podstawie można uznać, że wiele osób przyjeżdżało do uzdrowiska w celu wyciszenia się.

Kolejnym aspektem podjętym w badaniach była próba poznania, w jaki sposób badani spędzali wolny czas w trakcie pobytu w uzdrowisku (rys. 2). Profilaktyczne zabiegi lecznicze cieszyły się największą popularnością wśród badanych, tak odpowiedziało blisko 40%. Na drugim miejscu znalazło się pływanie, na które wskazało 38,4% ankietowanych, co może wskazywać na chęć spędzenia czasu w sposób aktywny. Najmniej preferowaną formą spędzania czasu wolnego była jazda na rowerze i spacer.

Niewątpliwie z formą spędzania czasu wolnego wiąże się stan infrastruktury na terenie uzdrowiska. Pogląd respondentów na jej stan był następujący: ponad 60% badanych wskazało, że infrastruktura na terenie obiektów jest na przeciętnym poziomie, natomiast 30,1% określiła ją na doskonałym poziomie, pozostali uznali, że jest na złym poziomie. Poziom infrastruktury uzdrowiskowej wpływa w znacznym stopniu na kształtowanie się czasu wolnego. Bogata infrastruktura pozwala na spędzenie aktywnie czasu wolnego, którego kuracju-



* badany mógł wskazać więcej niż jedną odpowiedź/
respondent could indicate more than one answer

Rysunek 2. Preferowane formy spędzania czasu wolnego wśród kuracjuszy

Figure 2. Preferred forms of leisure time among the patients

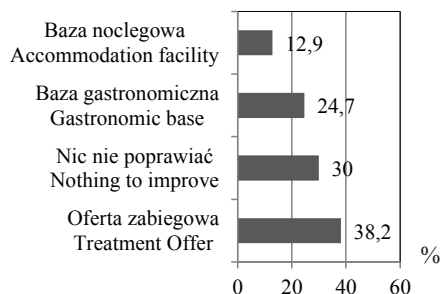
Źródło: opracowanie własne

Source: own study

sze mieli dużo. Rozbudowana sieć ścieżek różnego typu (rowerowych, pieszych, wyczynowych) pozwala na uprawianie spacerów, trekkingu czy jazdy na rowerze.

Prowadzone badania miały na celu poznanie opinii kuracjuszy o uzdrowisku oraz sprawdzenie, jakie uwagi mieli ankietowani na temat funkcjonowania Uzdrowiska Nałęczów S.A. Duża liczba badanych (171 osób) pozwoliła na poznanie głównych zastrzeżeń dotyczących obiektów, zabiegów, infrastruktury oraz obsługi (rys. 3).

Mimo że oferta zabiegowa została przez kuracjuszy oceniona dość wysoko, to i tak uznali oni, że wymaga usprawnienia, tak stwierdziło ponad 38% badanych. Może to wskazywać, że bogactwo oferty zabiegowej mogłoby być jeszcze lepsze. Dużo osób, bo 30% uznało, że nic nie wymaga poprawy, ponad 20% chciałoby poprawić bazę gastronomiczną, natomiast blisko 13% noclegową. Pojedyncze osoby wskazały, że parkingi nie są dostosowane do liczby osób korzystających z Uzdrowiska Nałęczów.



* badany mógł wskazać więcej niż jedną odpowiedź/respondent could indicate more than one answer

Rysunek 3. Segmenty usługowe wymagające usprawnienia

Figure 3. Service Segments requiring improvement

Źródło: opracowanie własne

Source: own study

Podsumowanie i wnioski

Prowadzone badania dowiodły o wysokim poziomie oferowanych usług w Uzdrowisku Nałęczów. Pod uwagę brano wiele aspektów, zarówno ofertę zabiegową, bazę gastronomiczną, bazę noclegową, jak i infrastrukturę turystyczną. W badaniach potwierdzono, że istnieje wiele typów kuracjuszy. Wyróżniono aktywnych, którzy uwielbiają wszelkiego rodzaju rozrywki, a także samotników, którzy pragną wyciszenia oraz odciążenia od nadmiernej liczby osób. Ponadto w uzdrowisku można spotkać ludzi w każdym wieku, z różnymi dolegliwościami, lecz cieszącymi się z każdego dnia.

Na podstawie przeprowadzonych badań można sformułować następujące wnioski:

1. Mimo że oferta zabiegowa, rekreacyjna, gastronomiczna, noclegowa i wypoczynkowa została przez kuracjuszy oceniona wysoko, to i tak badani wskazali, że należy cały czas dbać i podnosić jakość świadczonych usług, zarówno leczniczych, jak i rekreacyjnych.
2. Informacje pozyskane od respondentów mogą być szczególnie przydatne dla osób zarządzających tym obiektem. Mogą być wykorzystane jako ważne źródło informacji, co wymaga usprawnienia i co należałoby poprawić. Informacje te mogą stanowić podstawę do tworzenia właściwych narzędzi służących doskonaleniu systemu zarządzania i dążenia do podnoszenia jakości świadczonych usług, zarówno leczniczych, jak i turystycznych w uzdrowisku.
3. Rozwój uzdrowiska wpływa nie tylko na zadowolenie klientów, ale i na mieszkańców. Działalność przedsiębiorstwa aktywizuje lokalną społeczność i gospodarkę, co w konsekwencji może przyczynić się do podniesienia poziomu życia mieszkańców Nałęczowa.
4. Turystyka uzdrowiskowa stale się rozwija. Uzdrowisko jest miejscem, w którym nie tylko leczy się choroby oraz poprawia kondycję fizyczną i psychiczną, ale także miejscem spotkań wielu ludzi. Dlatego celem każdego uzdrowiska powinno być nie tylko przyciągnięcie klienta, lecz także zapewnienie mu satysfakcji w taki sposób, aby chciał przyjechać do uzdrowiska ponownie.

Literatura/Bibliography

- Hadzik Andrzej, Stefan Nowak. 2008. Usługi aktywności rekreacyjno- sportowej w turystyce zdrowotnej uzdrowisk. [W] *Turystyka i sport dla wszystkich w promocji zdrowego stylu życia* (Recreational and sports activities in health tourism. [W] Tourism and sport for everyone in the promotion of a healthy lifestyle), ed. W.W. Gaworecki, Z. Mroczyński, 87-88. Gdańsk: Wydawnictwo WSTiH.
- Meyer Beata, Marta Bordun. 2013. Fundacja *Kołobrzeg Polskie Centrum Spa* jako przykład współpracy podmiotów na rzecz rozwoju turystyki uzdrowiskowej (Kołobrzeg Polish Spa Centre Foundation as an example of cooperation between different subjects contributing to health resort tourism development). *Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego. Ekonomiczne Problemy Turystyki* 3 (23): 123-136.
- Mika Mirosław, Danuta Ptaszycza-Jackowska. 2007. Formy turystyki zdrowotnej. [W] *Turystyka* (Forms of health tourism. [In] Tourism), ed. W. Kurek, 279-291. Warszawa: PWN.
- Panasiuk Aleksander. 2013. Miejsce turystyki uzdrowiskowej w strukturze rynku turystycznego (Place of health tourism in the structure of the tourism market). *Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego. Ekonomiczne Problemy Turystyki* 3 (23): 9-22.
- Sala Józef, Joanna Górna. 2012. Preferencje turystów na rynku usług uzdrowiskowych w Polsce (Preference of tourists to the health resorts and SPA market in Poland). *Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego. Ekonomiczne Problemy Usług* 84 (699): 137-145.
- Sielicka Janina. 2004. Bariery i uwarunkowania rozwoju firm świadczących usługi pacjentom i turystom w uzdrowiskach. [W] XIII Kongres Uzdrowisk Polskich „Ratujmy polskie uzdrowiska” (Barriers and determinants of the development of companies providing services to patients and tourists in spas. [In] XIII Congress of Polish Health Resorts „Let’s Save Polish Spas”), 30.09-3.10.2004, Nałęczów.
- Suprewicz Jerzy. 2008. *Socjologia turystyki* (Sociology of tourism). Lublin: Wydawnictwo WSSP im. W. Pola.
- Wolski Jerzy. 1978. *Wypoczynek i turystyka w uzdrowiskach* (Recreation and tourism in spas). Poznań: Wydawnictwo AWF w Poznaniu.
www.naleczow.pl.

Summary

This article presents the results of research aimed at acquiring the opinion of the patients on the functioning of the Nałęczów Spa. The empirical material for the study was collected using the diagnostic survey method using the questionnaire technique. Preferred treatments, forms of free time spent by the patients, as well as elements that require improvement were presented. Although the treatment, recreation, gastronomy, accommodation offer has been highly assessed by patients, the surveyed people have pointed out that it is necessary to maintain and improve the quality of services provided, both therapeutic and recreational.

Adres do korespondencji
dr Wioletta Bieńkowska-Gołasa (orcid.org/0000-0003-1654-390X)
Szkoła Główna Gospodarstwa Wiejskiego w Warszawie
Wydział Nauk Ekonomicznych
Katedra Ekonomiki Edukacji, Komunikowania i Doradztwa
ul. Nowoursynowska 166, 02-787 Warszawa
tel. (22) 59 34 161
e-mail: wioletta_bienkowska@sggw.pl