

# **Egészségügyi szolgáltatások vendég- elégedettségi vizsgálata a magyarországi gyógy- és termálfürdőkben**

**GÖNCZI Kinga, LUKÁCS Andrea**

**Miskolci Egyetem Egészségügyi Kar**

**[kinga.gonczi@gmail.com](mailto:kinga.gonczi@gmail.com), [efklandi@uni-miskolc.hu](mailto:efklandi@uni-miskolc.hu)**

Az ország különleges turisztikai vonzereje a világviszonylatban is kiemelkedő jelentőségű termálvízkészlete. A gyógyvizes hőforrások az ország valamennyi régiójában előfordulnak és számos gyógyfürdőt táplálnak. A fürdők nem csak a kikapcsolódás, hanem az általános jó közérzetnek, a testi és szellemi egészség megőrzésének, valamint gyógyászati kezeléseknél is színterei. A kutatásunkban arra kerestük a választ, hogy mennyire elégedettek a hazai látogatók a vidéki gyógy- és termálfürdőkkel. A vizsgálatban 249 személy (103 férfi és 146 nő) töltött ki kérdőívet és válaszolt a fürdők elégedettségi mutatóira vonatkozó, valamint demográfiai kérdésekre. A megkérdezettek átlagos életkora 46,85 ( $\pm 18,15$ ) év volt. A felmérésre 2014 nyarán került sor 5 vidéki gyógy- és termálfürdőben (Bogács, Miskolc, Orosháza, Sárvár, Tiszaújváros). Az adatok bemutatása átlagban, szórásban és gyakoriságban, míg az összehasonlítás F-próbával és Khi-négyzet próbával történt az SPSS Statisztikai program 22.0 verziójával. A fürdőlátogatók között nem volt szignifikáns eltérés életkorban ( $F_{(4, 244)}=1,300$ ;  $p=0,271$ ) és a nemek arányában ( $\chi^2_{(df 4)}=4,099$ ;  $p=0,393$ ), így az elégedettségmérést az össz-mintára végeztük el. A felmérésben részt vettek 36%-a rendelkezik egészségpénztárral vagy Széchenyi Pihenőkártyával és ezek kihasználtsága a fürdőkben 26%-os. A fürdőlátogatás fő motivációja az aktív szabadidő eltöltés, szórakozás (53%), de egészségmegőrzés (26%) és rehabilitációs kezelések (19%) miatt is gyakran felkeresik a fürdőket. A gyógyvíz minősége a legfontosabb egy fürdő kiválasztásakor, míg az imázs kevésbé meghatározó. A válaszadók a személyzet segítőkészségével a legelégedettebbek, míg a tisztasággal és az étel-ital kínálattal kevésbé. A legkedveltebb és legtöbbet igénybevett gyógyászati kezelés a gyógymasszázs. A válaszadók 46%-a személyes kapcsolatok útján szerez információt a fürdőről, míg az internetről csak 17% tájékozódik.

Kutatásunk arra enged következtetni, hogy a tisztaság és étel-ital kínálat kivételével, a vendégek elégedettek a magyarországi vidéki gyógy- és termálfürdők gyógyászati és egyéb szolgáltatásaival. Az

egészségpénztárral és SZÉP kártyával rendelkezők száma, valamint ezek kihasználtsága alacsony. A vendégek kedvező véleménye a fürdőről befolyásolhatja a látogatók számát, hiszen a szóbeli tájékoztatás, az ismerősöktől kapott ajánlás még mindig a leggyakoribb információs forrás.

## Bevezetés

Magyarország a gyógyturizmus területén nagy hagyományokkal, kitűnő feltételekkel és nemzetközileg elismert természeti gyógytényezőkkel rendelkezik. Hazánk gyógyvíz nagyhatalom. A termálvíz-készletünket nézve világviszonylatban az ötödik helyen állunk, csak Japán, Izland, Olaszország és Franciaország előz meg minket [1]. Ezt annak a különlegesen kedvező geológiai adottságnak köszönhetjük, hogy Magyarország alatt a földkéreg mintegy 10 kilométerrel vékonyabb a világátlagnál, így a föld belsejében található forró magma közelebb van a felszínhez. A geotermikus gradiens egy olyan mutatószám, amely azt jelzi, hogy a hőmérséklet 1 Celsius-fokkal hány méterenként növekszik a Föld középpontja felé haladva. Magyarországon átlagosan 20, néhány helyen csupán 15, míg Európában átlagosan 30-33 méter ez a mutatószám [2]. Ennek nagy előnye, hogy kevésbé mélyről nyerhetünk hévizet, mint a kontinens más pontjain élők. Magyarország e geológiai adottságának köszönhetően egyedülállóan gazdag termál- és gyógyvizekben. Számos termálkútjának köszönhetően a magyarországi települések, kihasználva az Európai Unió és állami támogatásokat, beruházásokba kezdtek, amellyel új gyógy-, termál, és wellness fürdőket építettek. E természeti gyógyforrások kihasználására komplex terápiák épültek, főleg mozgásszervi és nőgyógyászati betegségek gyógyítására, de számos más betegség kezelése is a fürdők egészségügyi szolgáltatásai közé tartoznak. A fürdőlátogatás fokozatosan beépül a mindennapokba, mivel lehetőséget kínál a rendszeres testedzés és a pihenés összekapcsolására. A fürdők már nem csak a kikapcsolódás, hanem az általános jó közérzetnek, a testi és szellemi egészség megőrzésének, valamint gyógyászati kezeléseknél is színterei. A rendszeres fürdőlátogatók elvárják, hogy a szolgáltatások magas szintűek és jó minőségűek legyenek. A vendégek igényeire, elvárásaira a fürdők vezetőségének egyre nagyobb figyelmet kell fordítani. Ahhoz, hogy a folyamatos új kihívásoknak eleget tudjanak tenni, képet kell kapni a látogatók véleményére, igényére, elégedettségi szintjére. A szolgáltató célja, érdeke, hogy a vendégek elégedettek legyenek a felkínált szolgáltatásokkal és évről-évre visszatérjenek hozzájuk, amely egyben a fürdő minősítetttségét is eredményezni fogja.

Jelen kutatásunkban arra kerestük a választ, hogy mennyire elégedettek a hazai látogatók a magyarországi vidéki gyógy- és termálfürdők egészségügyi szolgáltatásaival 5 gyógy- és termálfürdő vendégeinek kérdőíves válaszai alapján. Vizsgáltunk még azt is, hogy mi motiválta a vendégeket az adott fürdő felkeresésére.

## *Anyag és módszer*

### *Vendégek bemutatása*

A primer kutatás kivitelezése kérdőíves felmérés alapján történt és a vidéki gyógy- és termálfürdők elégedettségi mutatóit vizsgálta. 8 vidéki fürdő közül 5 engedélyezte a kutatás végzését. A felmérésben a Tiszaújvárosi Gyógy- és Strandfürdő (és a Tiszaújvárosi Városi Rendelő Fiziko- és Balneoterápiás részleg), a Gyopárosi Gyógy-, Strand- és Élmenyfürdő, a Bogácsi Termálfürdő, a Sárvári Gyógy-és Wellnessfürdő és a Miskolctapolca Barlangfürdő vett részt. Összesen 254 fő töltötte ki a kérdőívet (103 férfi, 146 nő), átlagos életkoruk 46,85 ( $\pm 18,15$ ) év volt. A vizsgált személyek 17,7 % általános, 46,9% középfokú, 35,4% felsőfokú végzettséggel rendelkezett. A fürdő vendégek leíró statisztikáját az 1. táblázat mutatja be.

1. táblázat. *A vizsgálatban részt vett fürdők vendégeinek bemutatása*

Fürdők	Tiszaújváros	Orosháza	Bogács	Sárvár	Miskolctapolca
mintaszám	60	46	44	50	54
életkor ( $\pm$ szórás)	45,5 $\pm 15,71$	48,3 $\pm 17,72$	41,9 $\pm 17,88$	49,6 $\pm 22,44$	44,5 $\pm 15,21$
F:N aránya	25:35	10:36	16:22	14:16	26:28
eg.pénztár tag (%)	28,3	30,4	15,8	7,1	37,0
SZÉP kártya (%)	25,0	25,0	21,1	18,2	25,9

*F: férfi, N: nő, eg.pénztár: Egészségpénztár, SZÉP: Széchenyi Pihenő kártya*

### *Kérdőív bemutatása*

A 20 kérdésből álló kérdőív a látogatók elégedettségét vizsgálja a gyógy- és termálfürdőkkel kapcsolatban. A kérdőív 14 zártkérdést, 5 db félig nyitott és 1 db nyitott kérdést tartalmaz. A demográfiai helyzetre 4 kérdés, az egészségpénztár és a Szép kártyára 2-2 kérdés vonatkozik, míg a vendégek elégedettségét 12 kérdés vizsgálja. A kérdőív összeállítása a Gap modell és SERVQUAL módszer alapján készült [3].

## *Statisztikai módszerek*

Az adatok az SPSS Statisztikai program 22.0 verziójával kerültek feldolgozásra. Az OEP által finanszírozott gyógyászati kezelések, illetve a fürdőikkel való elégedettség mérése 5-fokozatú Likert skálával történt, ahol a megkérdezettek 1-től 5-ig jelölték elégedettségüket (1=egyáltalán nem vagyok elégedett, 2=kevésbé vagyok elégedett, 3=nem tudom eldönteni, 4= többnyire elégedett vagyok, 5=teljesen elégedett vagyok). Az elégedettség számítása átlag alapján történt. A fürdővendégek életkorának összehasonlítását F-próbával, a nemek közötti arány vizsgálatát Khí-négyzet próbával végeztük. Egyéb adatokat százalékban mutattunk be.

## *Etikai engedélyezés*

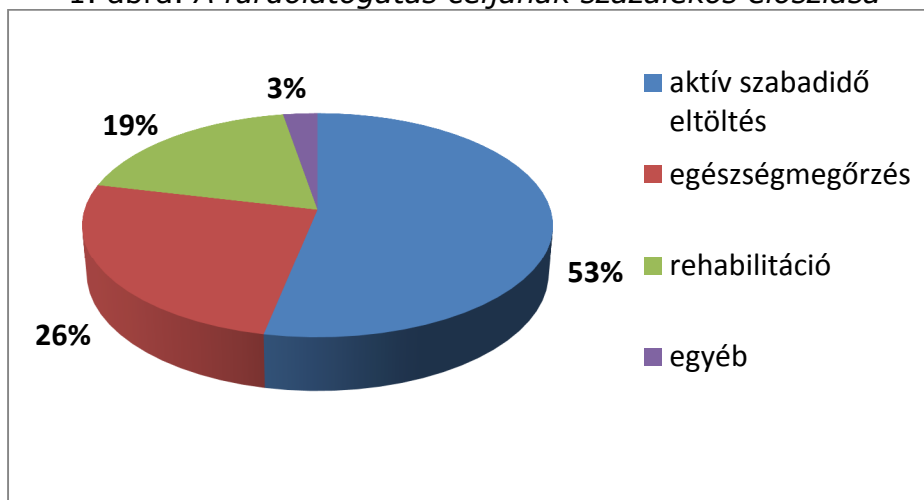
A vizsgálatot a Miskolci Egyetem Etikai Bizottsága engedélyezte. A kérdőíves felmérés az 5 fürdő igazgatóságának engedélyével történt.

## *Eredmények*

Az 5 gyógy- és termálfürdő vendégeinek életkora között ( $F_{(4, 244)}=1,300$ ;  $p=0,271$ ) és a nemek arányában ( $\chi^2_{(df=4)}=4,099$ ;  $p=0,393$ ) nem volt szignifikáns eltérés, ezért az elégedettségi mutatókat az össz-mintaszámot figyelembe véve mutattuk be.

A fürdőlátogatás céljaként a válaszadók 53%-a az aktív szabadidő eltöltését, 26%-a egészségmegőrzést, míg 19%-a a rehabilitációs célt jelölte meg. (1. ábra)

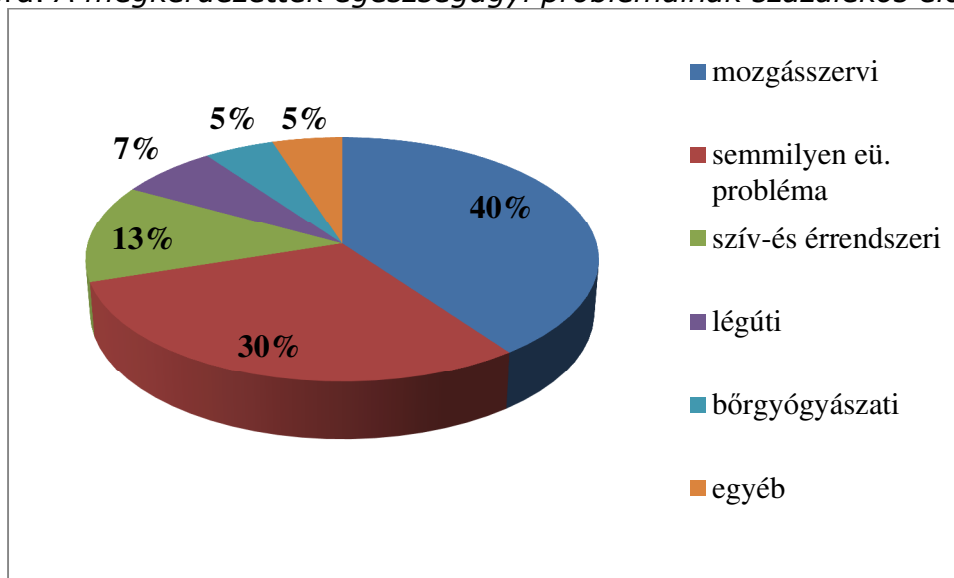
1. ábra. A fürdőlátogatás céljának százalékos eloszlása



Az igénybevett szolgáltatások közül a gyógymedencét 37%, az élménymedencét 28%, a gyógykezeléseket 19%, a wellness és egyéb szolgáltatásokat 8-8% választotta. Az egyéb kategóriát választók közül legtöbben az úszómedencét és a csúszdát jelölték meg, de a szauna és az orvosi ellátás is megjelent a válaszokban.

A fürdővendégek legnagyobb része mozgásszervi elváltozással küzd. A 2. ábra részletezi a látogatók egészségügyi problémáit.

2. ábra. A megkérdezettek egészségügyi problémáinak százalékos eloszlása

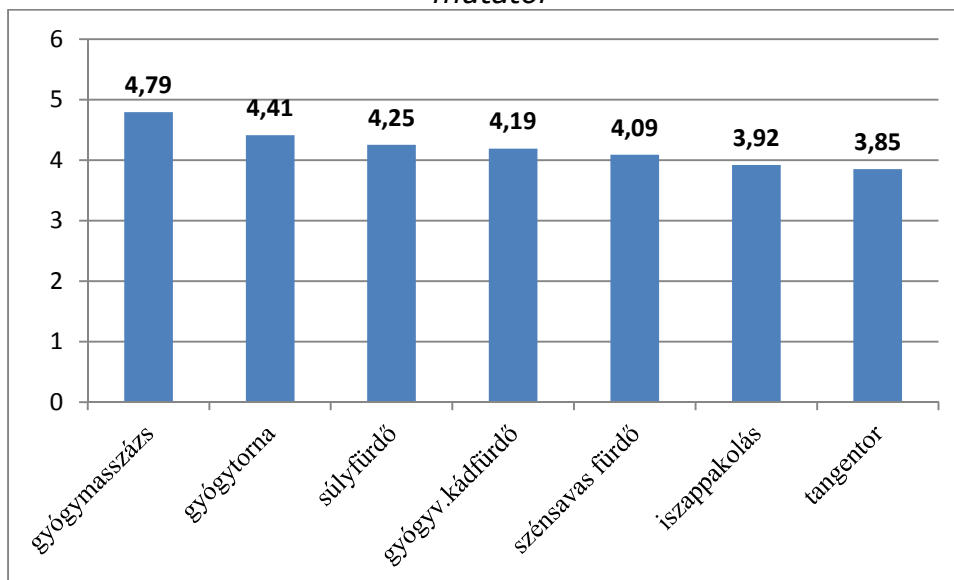


A gyógyászati kezelések értékelésére vonatkozó kérdésekre 128 ember válaszolt. A további százalékos eredményeknél őket tekintjük a teljes mintának.

A fürdővendégek 65%-a orvosi ajánlásra vette igénybe a kezelést, míg 35 %-a saját igényének kielégítésére. A felmérésben részt vettek 36%-a rendelkezik egészségpénztárral vagy Széchenyi

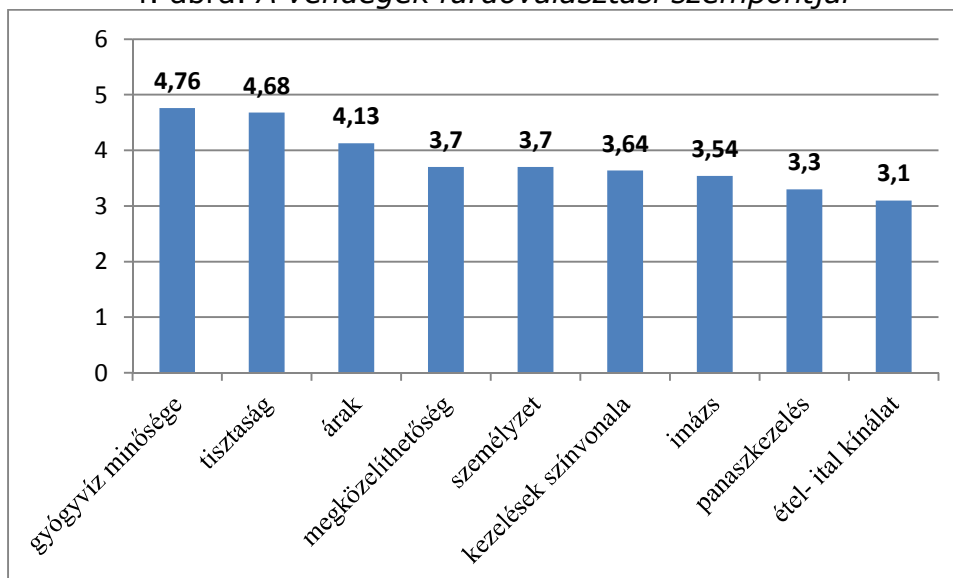
Pihenőkártyával és ezek kihasználtsága a fürdőkben 26%. A legjobban értékelt gyógyászati kezelés az orvosi gyögmasszázs (4,79). A víz alatti csoportos gyógytorna ill. egyéni gyógytorna, a súlyfürdő, a gyógyvizes kádfürdő, a szénsavas kádfürdő, az iszappakolás, valamint a tangentor (víz alatti sugármasszázs) elégedettséget a 3. ábra mutatja.

3. ábra. Az OEP által támogatott gyógyászati kezelések elégedettségi mutatói



A vendégek véleményét két oldalról vizsgáltuk az elvárás és a tapasztalás oldaláról. A fürdő kiválasztásakor a gyógyvíz minősége a legfontosabb és legkevésbé meghatározó a fürdő területén található étel- és italkínálat. A 4. ábra mutatja a vendégek fürdő kiválasztásának fontossági szempontjait.

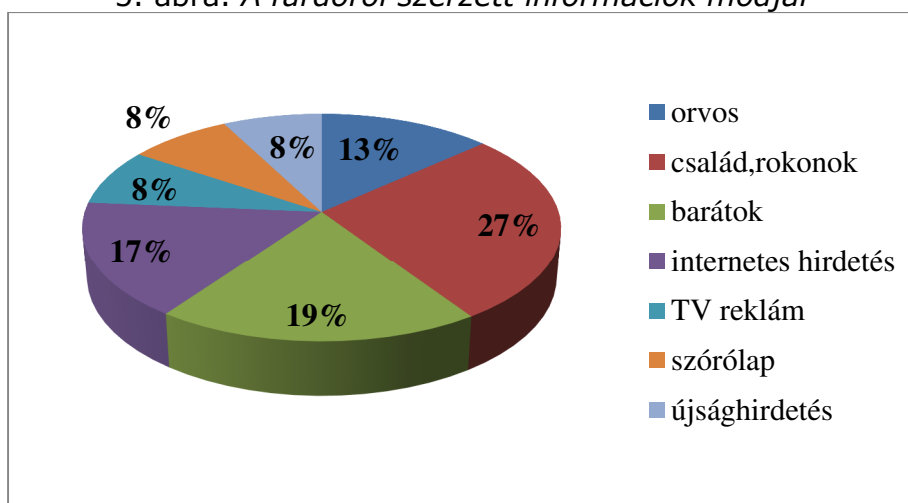
4. ábra. A vendégek fürdőválasztási szempontjai



A vendégek leginkább a személyzet segítőkészségével elégedettek (4,51). A szolgáltatások minőségét 4,34, a panaszkezelést 4,27, a gyógyfürdő megközelíthetőségét 4,19, a szolgáltatások sokszínűségét 4,10, az árakat 3,94 mutatószámmal értékelték. A vendégek az étel, ital kínálattal (3,77) és a fürdő tisztaságával (3,69) voltak a legkevésbé elégedettek. Az észlelt oldal tanulmányozása alapján a vendégek általánosságban elégedettek voltak a fürdővel és szolgáltatásaival (4,4).

A látogatók 58%-a családdal, míg egyedül vagy barátokkal 18-18%-a látogatja a fürdőt. A megkérdezettek 46%-a családtagoktól, rokonoktól illetve barátoktól, míg a virtuális hálóról 19% -a szerzi be információit (5. ábra).

5. ábra. A fürdőről szerzett információk módjai



A tapasztalás oldalának vizsgálata alapján a kitöltők ismerőseiknek, barátaiknak ajánlanák a fürdőt (4,65), és máskor is visszatérnének a fürdőbe (4,69).

## *Magyarázat*

Kutatásunkban arra kerestük a választ, hogy a vidéki gyógy- és termálfürdők vendégei mennyire elégedettek a szolgáltatásokkal, illetve mi motiválja őket a gyógyfürdők látogatása során.

A látogatók legnagyobb része a fürdőket kikapcsolódás, rekreációs céllal keresi föl, de fontosnak tartják az egészségügyi szolgáltatásokat is. A gyógyászati kezeléseket a közép és idősebb korosztály igényli, míg az élménymedencét a fiatalabbak használják ki. Egy gyógyfürdő a sportolás színtere is lehet. A kérdőívet elsősorban a középkorosztály töltötte ki, de az úszómedencét és a csúszdát többen is megjelölték, mint kedvelt és igénybe vett szolgáltatást. A fürdők rendelkeznek úszásra alkalmas medencével és a legtöbb lehetőséget is kínál úszójegy vagy úszóbérllet megvásárlására. A gyógy- és termálfürdőkben a vendégek kihasználják a víz szervezetre gyakorolt pozitív hatását, mivel közel 40%-ban fürdőzésük során főleg a termálmedencét részesítik előnyben vagy egészségük megőrzése céljából, vagy rehabilitációs kezelésekre részeként, vagy a meleg víz szeretete miatt.

Napjainkban sok ember küzd mozgásszervi megbetegedéssel. A gyógyvíz főként a mozgásszervi problémák kezelésére ajánlott, bár számos egyéb betegségre is jótékony hatással van. A megkérdezettek közel egyharmada még a betegség kialakulása előtt látogatja meg a gyógyfürdőt, de közülük kevesebb, mint 10%-a veszi igénybe az egészségügyi kezelési szolgáltatásokat. A fürdőknek nagyobb figyelmet kéne fordítani a prevenciós céllal is igénybe vehető szolgáltatások reklámozására. A vizsgálat eredménye arra enged következtetni, hogy a vendégek a fürdők gyógyászati kezeléseivel elégedettek. A legkedveltebb gyógyászati kezelés az orvosi gyógymasszázs. A masszázst általában mindenkinek kellemes élményt nyújt függetlenül attól, hogy orvosi ajánlásra vagy csak relaxáció miatt történik. Az orvosi masszázst főként mozgásszervi megbetegedésekre ajánlják, de keringést fokozó hatása miatt, a letapadt izmok fellazítása miatt mindenki számára kellemes élményt nyújt.

A gyógytorna lehet szárazföldi és vízben végzett egyéni vagy csoportos foglalkozás. E kezelési formákkal is nagyon elégedettek voltak a vendégek. Itt a szakemberek közvetlenül foglalkoznak a betegekkel, sokszor valamilyen manuál terápia részeként. Sok múlik a szakember tudásán, de a betegek igénylik és értékelik a személyes



kontaktust. Míg a többi kezelésnél az irányító csak közvetett módon jelenik meg a kezelésben (pl. előkészíti a beteget, a kádat, vagy iszapot és utána „már csak felügyel”), addig a gyógytornász végig szoros kapcsolatban áll a kezelés résztvevőjével.

A legkevésbé kedvelt szolgáltatások az iszappakolás és a víz alatti sugármasszázs. Az iszappakolás a legkörülményesebb kezelések közé sorolható a beteg szempontjából. A kezelés végén a betegnek alaposan le kell zuhanyoznia az iszap eltávolításához. Elképzelhető, hogy e „procedúra” miatt nem annyira lelkesednek érte. Érdekes módon, míg az orvosi gyögmasszázs a legkellemesebb, addig a víz alatti sugármasszázs a legkevésbé népszerű. Mindkét kezelést gyögmasszőr végzi. Az eltérés annyi, hogy gyögmasszáznál saját kezeivel végzi, míg a vizes masszázsnál irányítja a test különböző pontjaira a vízugarat és szabályozza annak erősségét. Utóbbi előnye, hogy a gyögmasszőr a kezelés alatt hosszabb időn keresztül ugyanolyan erővel tudja végezni a masszírozást a víz felhasználásával, nem érinti kezével a test esetleg érzékenyebb részeit, míg a szárazon történő kezelésnél ez nehezen kivitelezhető. A betegek azonban mégis a szárazon történő masszírozást részesítik előnybe, mivel változatosabb fogásokat lehet alkalmazni, nincs két egyforma kezelés, a masszőr ujjai érzékenyebbek és jobban tud differenciált fogást végezni az izmokon. A legtöbb páciensnek kényelmesebb a masszázsaúra felfeküdni, mint a vizes kezelőkádba bemászni és különböző testhelyzeteket felvenni a kezelni kívánt testrésztől függően.

Egy gyógyfürdő kiválasztásakor a gyógyvíz minősége és a tisztaság a legfontosabb, addig a tisztaság mutat a legkevesebb elégedettséget a vendégek részéről. Ennek a hátterében az állhat, hogy a gyógyászati részleg kapja a legtöbb figyelmet, kevesebb vendég látogatja, mint a fürdő többi részeit. A látogató vendégek jobban figyelnek a tisztaság megóvására, állandó felügyelet és ellenőrzése alatt állnak ezek a részlegek. A felmérés azt mutatja, hogy a fürdőben megforduló vendégek, azonban igénylik a fürdők teljes területén a megfelelő higiénés ellátást.

A válaszadók szerint a fürdő kiválasztásánál nem fontos, hogy milyen az étkezési lehetőség, hiszen fürödni megy az ember. Ennek ellenére a válaszokból az derült ki, hogy a fürdők területén lévő étkezési lehetőségekkel nincsenek megelégedve. A vendég részéről valószínűleg nem ez határozza meg a fürdő kiválasztását, de ahhoz, hogy rendszeresen visszatérjen családjával, barátaival, hétvégékre, vagy hosszabb nyaralásra, meghatározó tényező lesz az étkezési lehetőségek biztosítása, a felszolgálatás minősége, az étel- ital választék és annak minősége. A fürdők minősítettségének is egyik tényezője a vendéglátás milyensége.

A kérdőívet kitöltők a legpozitívabb visszajelzést a fürdő személyzetének segítőkészségéről adták. Elengedhetetlen egy

gyógyfürdő működése szempontjából a személyzet szakmai felkészültsége, segítőkészsége és türelmessége. Az idős gyógyulni, pihenni vágyó vendégekkel szemben fontos a türelem, ők már nem tájékozódnak olyan könnyen, esetleg nem látják jól a jelzőtáblákat, hogy mit merre találnak. A gyerekek más jellegű figyelmet igényelnek. Szívesen megy a szülő olyan helyre, ahol megértik a gyerekek korából fakadó viselkedést, kedvesen szólnak hozzájuk, még akkor is, ha az helyreigazítás céljából történik. A fürdő dolgozóinak kedvessége, szolgálatkészsége hosszútávon profitábilis a fürdőnek.

Nem sok látogató élt panasszal a vizsgált fürdőkben, azonban akik megtették kellő mértékű kompenzációt kaptak. Egy panasztételre a fürdőnek pozitívan kell reagálni, örülni, hogy a vendég kifejti az álláspontját, így korrigálható a hiba. Megelőzhető, hogy más alkalommal, más személynél ez már ne fordulhasson elő, ugyanaz a hiányérzet ne merüljön fel.

Az árakkal nagyjából elégedettek a látogatók, azonban a belépőárak csökkentésével és több kedvezmény biztosításával feltételezhetően még több vendéget vonzanának magukhoz a fürdők. Természetesen tudomásul kell venni, hogy az ár kalkuláció több tényező figyelembe vételével történik. A megkérdezett vendégek több mint fele családdal látogat fürdőbe. A családi kedvezmények nyújtása fontos szempont a fürdő választásánál. Az idősebb korosztály általában egyedül jár, míg a barátokkal történő fürdőzés a fiatalabb korosztályra jellemző.

A sikeres fürdő egyik alapja a jó marketingkommunikáció. A vevő a legtöbb tájékoztatást a marketing által irányított kereskedelmi forrásból kapja, azonban a személyes környezetből szerzett információk hatásosabbak [4.]. A felmérésünk is ezt bizonyítja, hiszen a vendégek elsősorban a család, rokon illetve barátok információja alapján látogatták meg a fürdőket. Az interneten keresztül is hatásos marketing tevékenységet lehet folytatni, mert már minden fürdőnek van saját honlapja és a világhálón keresztül széles tömeget elérnek [5.]. Egyre nagyobb népszerűségnek örvendenek a honlapra feltöltött vendéglégedettségi kérdőívek is.

Vizsgálatunk alapján azt a következtetést vonhatjuk le, hogy a látogatók általánosságban elégedettek a vidéki magyar gyógy- és termálfürdők egészségügyi szolgáltatásaival. Továbbra is látogatni fogják az adott fürdőt elsősorban kikapcsolódás, relaxáció céljából, de a gyógyulási és rehabilitációs szándék is motiválja őket. A fürdőt ajánlani fogják ismerőseiknek, rokonaiknak. A fürdőző vendégek nagymértékben hozzájárulhatnak a fürdő színvonalának emeléséhez. A vendégek előbb észrevehetik a problémákat, hibákat, hiányosságokat, mint a menedzsment, mivel a kritikára való hajlam erősebb bennük. A fürdők pozitív imázsának kialakítása érdekében

fontos a látogatók fürdővel kapcsolatos véleményének megismerése és kiértékelése.

## *Köszönetnyilvánítás*

*A kutató munka a Miskolci Egyetem stratégiai kutatási területén működő Alkalmazott Anyagtudomány és Nanotechnológia Kiválósági Központ, Élettudományi Műhely közreműködésével valósult meg.*