

Egészségügyi Kar

Egészségügyi szervező

Egészségturizmus szakirány

A mezőkövesdi Zsóry Gyógy- és Strandfürdő gyógyászati részlegének vizsgálata

Koppányné Szendrák Mária

Lehotai Szilvia

2014

1. Tartalomjegyzék

1. Tartalomjegyzék	1
2. Bevezetés	2
2.1. A kutatás célkitűzései	3
2.2. Hipotézisek	4
3. Szakirodalmi áttekintés	5
3.1. Az egészségturizmus	5
3.2. A fizioterápia fogalma, felosztása	6
3.2.1. Balneoterápia	8
3.3. Fürdőgyógyászati ellátások	10
3.4. Zsóry Gyógy- és Strandfürdő bemutatása	12
3.4.1. Mezőkövesd	12
3.4.2. Mezőkövesd látnivalói	13
3.4.3. Mezőkövesd szálláshelyei	14
3.4.4. Vendéglátóhelyek Mezőkövesden	14
3.4.5. A Zsóry Gyógy- és Strandfürdő története	14
3.4.6. A fürdő iránt megnyilvánuló kereslet	17
3.4.7. A Zsóry Gyógy- és Strandfürdő gyógyászati részlegének működése	19
4. Anyag és módszer	21
5. Eredmények	22
6. Megbeszélés	29
6. 1. Konkurencia elemzés	35
6. 2. Javaslatok	38
7. Összefoglalás	40
8. Irodalomjegyzék	41
9. Mellékletek	43

2. Bevezetés

A mozgásszervi eredetű fájdalom az egyik leggyakoribb ok, ami miatt az emberek orvoshoz fordulnak. A mozgásszervi betegségek száma világszerte, így Magyarországon is évről évre növekszik. „Hazánkban legalább 1-1, 5 millióan szenvednek ún. kopásos ízületi betegségben, legalább nyolcszázezren csontritkulásban és körülbelül százezren idült gyulladásos mozgásszervi betegségekben. Képzalkotó vizsgálatok alapján hazánkban becslések szerint évi 350 ezer ún. kompressziós csigolyatörés fordul elő, és mintegy évi 15 ezer csuklótörés háttérében szerepel a csontritkulás.” (www.patikamagazin.hu). A mozgásszervi betegségek jelentős hatással vannak a munkaképességre, nem csak az egyénére, hanem az ország teljes munkaerejére is. A számok arra utalnak, hogy egyrészt a megelőzésre, másrészt a kezelésre is nagy hangsúlyt kell fektetnie az egészségügynek. Ehhez szükség van megfelelő egészségpolitikára, jól képzett szakemberekre, fenntartható egészségbiztosítási rendszerre, és nem utolsósorban betegellátó, rehabilitációs intézményekre.

A mozgásszervi betegségek gyógyításában és kezelésében a gyógyszeres terápia mellett nélkülözhetetlenek a természetes gyógy módok, így például a gyógyvizek alkalmazása. Magyarországon számos minősített gyógyvízzel rendelkező gyógyfürdő található, és főként ezekre épül hazánk egészségturizmusa. Tekintve, hogy Magyarország rendkívül gazdag vízkinccsel rendelkezik, így joggal neveznek minket a gyógyító vizek országának, balneológiai nagyhatalomnak, melyet mi sem bizonyít jobban, mint az, hogy országunk tagja a világ öt fürdőnagyhatalmának (Izland, Franciaország, Olaszország, Japán és Magyarország). Nem csupán európai-, hanem világviszonylatban is gazdag termál- és gyógyvízkinccsel rendelkezünk. „Az Országos Gyógyhelyi és Gyógyfürdőügyi Főigazgatóság nyilvántartása alapján Magyarország gazdag egészségturisztikai kínálattal, jelentős felszín alatti vízkészlettel rendelkezik. 1372 termál kút, 385 működő termál és gyógy- és strandfürdő, 70 minősített gyógyfürdő, 13 minősített gyógyhely, 207 elismert gyógyvíz, 224 elismert ásványvíz, 5 gyógybarlang, 2 széndioxid terápiás központ, 5

helyszíni gyógy-iszap kitermelés, 53 működő gyógy-szálló, 90 működő wellness szálló van Magyarországon.” (www.aktivpihenes.hu, A Magyar Fürdőszövetség – Helyzetértékelés, az egészségturizmus nemzetgazdasági szerepe).

2.1. A kutatás célkitűzései

Kutatási munkámat azért végeztem, hogy megvizsgáljam a mezőkövesdi Zsóry Gyógy- és Strandfürdőben a betegellátás, betegirányítás folyamatát, hatékonyságát, a vendégek elégedettségét, és azt, hogy ez a gyógyfürdő milyen mértékben járul hozzá a régió egészségturisztikai fejlődéséhez. Kíváncsi voltam arra is, hogy ki utalja be a betegeket, mennyit kell várakozással tölteniük, és hogy a kúra ideje alatt milyen más szolgáltatások vesznek igénybe. Szakdolgozatom első részében a kutatás elméleti háttérét ismertetem. A második részben bemutatásra kerül a vizsgált gyógyfürdő. A bemutatás során igyekszem teljes körű információt adni a történetéről, fejlődéséről, jelenlegi szolgáltatásairól, működéséről, és a látogatottsági adatairól. Konkurencia - elemzést végzek, melyben egy szolgáltatásaiban és színvonalában hasonló, szintén Észak-Magyarországi gyógyfürdőt, a Tiszaújvárosi Gyógyfürdőt veszem alapul.

Mivel kutatási munkám fő célja a fürdő gyógyászati részlege, valamint annak működése, ezért a harmadik részben ezt ismertetem. Ehhez a fürdő hivatalos honlapját, valamint a marketing vezetőtől, Bán Andreától kapott információkat használom fel.

A téma feltárásában a szakirodalomra, előzetes kutatási eredményekre, valamint saját kutatásomra támaszkodtam. Szakmai gyakorlatom során volt lehetőségem személyesen kérdőívezni, és interjúkat készíteni. A kérdőíves megkérdezésre 2014. július 28. – augusztus 10. között volt lehetőségem, önkényes mintavételt alkalmazva. A kérdőívet (1. melléklet) összesen 85 vendég töltötte ki.

2.2. Hipotézisek

Hipotéziseimet a vonatkozó szakirodalmak és a Zsóry Gyógy- és Strandfürdőben töltött szakmai gyakorlatom után fogalmaztam meg, melyek a következők:

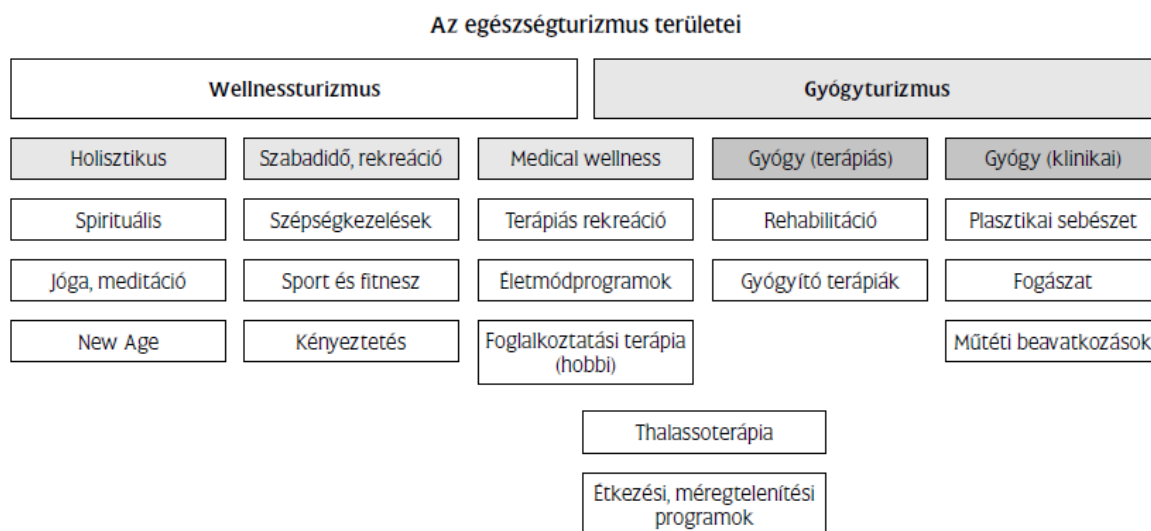
- A fürdő gyógyászati részlegének vendégei főként az Észak-Magyarországi Régióból érkeznek.
- A Zsóry Gyógy- és Strandfürdő gyógyászati részlegét 50 éven felüliek veszik igénybe.
- A Zsóry Gyógy- és Strandfürdő a gyógyászati részleg kezeléseit mozgássérültek számára is lehetővé teszi.
- A vendégek a kezelés ideje alatt nem vesznek igénybe szálláshely szolgáltatást.
- A gyógyászati részleg vendégei nem veszik igénybe a fürdő wellness részlegét, és annak szolgáltatásait.
- A gyógyászati részleg vendégei elégedettek a betegellátás folyamatával.
- A betegek a kezelések végeztével jelentős javulást észlelnek állapotukban.
- A betegek legnagyobb része visszajáró vendége a fürdőnek.

3. Szakirodalmi áttekintés

3.1. Az egészségturizmus

Az Észak – magyarországi Régió egyik legjelentősebb gyógyfürdője a mezőkövesdi Zsóry Gyógy- és Strandfürdő, ahol évente több száz beteget kezelnek különböző mozgásszervi megbetegedés miatt. Ez a fürdő az Észak-magyarországi egészségturizmusban fontos szerepet játszik, hiszen nem csak a környező településekről érkeznek ide gyógyulni vágyók, hanem külföldről is. Fontosnak tartom azonban megemlíteni, hogy ha egészségturizmusról beszélünk, akkor nem csak a külföldiek Magyarországra történő utazásáról van szó, hanem a magyar vendégekről is. „Az egészségturizmus a gyógy- és wellness-turizmust átfogó fogalom, a turizmusnak azon területét jelenti, ahol a turista utazásának fő motivációja az egészségi állapotának javítása és/vagy megőrzése, tehát a gyógyulás és/vagy a megelőzés és ennek megfelelően a célterületen tartózkodása alatt igénybe is vesz egészségturisztikai szolgáltatás(oka)t.” (Önkormányzati Minisztérium, Országos Egészségturisztikai Fejlesztési Stratégia, Aquaprofit Rt., Budapest, 2007, 10. oldal)

Az egészségturizmus két alapvető területként a gyógy- és wellness-turizmus jelölhető meg, amelyek más-más motivációjú igények kielégítését szolgálják, különböző eszközökkel. Gyógyturizmus alatt gyógyászati szolgáltató helyen, illetve gyógyüdülőhelyen való tartózkodás alatt konkrét betegségek gyógyítása érdekében nyújtott szolgáltatások igénybevételét értjük. Van hagyományos gyógytényezőkre épülő, úgynevezett terápiás gyógyturizmus, és egészségügyi turizmus. A terápiás gyógyturizmus valamilyen természeti gyógytényezőre, például mofettára, gyógyiszapra, gyógyvízre, mikroklímára épül, a fő hangsúly a gyógyászati szolgáltatásokon van, melyet az általánosabb turisztikai szolgáltatások (szálláshely, vendéglátás) csak kiegészítenek. (Magyar Turizmus Zrt. 2008)



1. ábra: Az egészségturizmus területei

Forrás: Turizmus Bulletin XIV. évfolyam, 4. szám, 74. o.

3.2. A fizioterápia fogalma, felosztása

A fizioterápia a görög „fűzosz” szóból származik, természetet jelent. A természetben előforduló energiák (víz, levegő, napfény, föld) felhasználását jelenti az orvostudományban. A fizioterápia magában foglalja az elektro-, balneo-, hidro-, klíma-, thermo-, mechanoterápiát, valamint a diétát és az inhalációt is. Ezek hatásaiban szerepet játszanak a különböző kémiai anyagok, és a biológiai tényezők, mint például a szén-dioxid, radon, ásványi sók, élővilág, és pollentartalom. A fizioterápia alkalmazása elterjedt az orvostudományban, főként mozgásszervi betegek esetén. Sokszor gyógyszeres terápiával együtt alkalmazzák, mert egymást kiegészítve rendkívül hatékonyak, és viszonylag kevés a mellékhatás. Magyarországon fizioterápiával rehabilitációs szakemberek, fizioterápiás szakorvosok, reumatológusok, gyógymasszőrök, fizioterápiás szakasszisztensek, ortopéd szakorvosok, gyógytornászok foglalkozhatnak. (Bender, 2008.)

Hidroterápia

„A hidroterápia a víz fizikai tulajdonságait felhasználó gyógymód, mely közönséges vízzel (nem csupán gyógyvízzel) is végezhető.” (Bender, 2008, 17. oldal) A víz fizikai tulajdonságai jó hatással vannak az emberi szervezetre, így hasznosíthatóak a gyógyászatban is. A folyékony halmazállapotot, a hidrosztatikai nyomást, a

felhajtóerőt és a víz hőmérsékletének hatását használják ki. A vizet alkalmazhatjuk rész-, fél-, és teljes fürdő formájában is. A részfürdőt kézen, vagy lábon alkalmazzák, különböző hőmérsékleten. A félfürdőnél a víz derékig ér, míg a teljes fürdőnél nyakig. Teljes fürdő közben a beteg állhat, ülhet, vagy feket is.

Hidroterápiás gyógyászati eljárások közé tartoznak a súlyfürdő, a víz alatti vízszugármassázs, az örvénymassázs, a Kneipp-kúra, a skót zuhany, a légbuborék fürdő, a váltott hőfokú fürdő, a szénsavas fürdő, a végtagfürdő, az elektromos fürdő, és a lemosások. Ezeket a kezeléseket Dr. Bender Tamás, Gyógyfürdőzés és egyéb fizioterápiás gyógymódok című könyve alapján mutatom be:

Súlyfürdő

A súlyfürdő víz alatti eljárás, mely húzáson alapszik. Moll Károly magyar orvos nevéhez fűződik ez a módszer. A beteg egy medencében van felfüggesztve, ahol nem ér le a lába. A felfüggesztés lehet nyaknál, vagy ágyéki részen, a nyújtandó területtől függően. A kezelés időtartamát és a súlyokat fokozatos növelik a kezelések előrehaladtával. Alkalmas gerincízületi kopások, porckorongsérvek kezelésére, mozgás-beszűkülések kísért csípő- vagy térdízületek nyújtására. Kontraindikációt jelent az akut ízületi vagy ideggyulladás, a csigolya elcsúszás, és a gerincstabilizáló és porckorongsérvműtétet követő fél év.

Víz alatti vízszugármassázs (tangenter-kezelés)

Ezt a kezelést tangenter készülékkel végzik, felmelegített, vagy termálvízzel, mely 34-37 °C-os. A beteg ellazulva fekszik egy kádban, miközben egész testre, vagy adott testrészre kapja a kezelést, átlagosan 20-30 percig. Alkalmas görcsök ellazítására, vérrellátás javítására, és baleseti, műtéti utókezelésre.

Örvényfürdő

Az élményfürdők egyik fajtája az örvényfürdő. A medencében gyorsabban áramoltatják a vizet, ezért érezhető egy sodró hatás. Ennek egy speciális fajtája a jacuzzi, melynek levegő-befúvással keletkező masszírozó hatása van. Javítja a vérkeringést, közvetlen és reflexes úton pedig kötőszöveti lazító hatása van.

Kneipp-kúra

A Kneipp-kúra Sebastian Kneipp német plébánosról kapta nevét. Ő dolgozta ki ezt a komplex kezelést, mely hideg fürdőből, leöntésekből, zuhanyzásokból áll. Speciális módszer a Kneipp-taposó, melyben a beteg vízben, kavicsokon jár.

Borogatások

Hideg vagy állott vizes borogatást lehet alkalmazni gyulladt ízületre, vagy ideggyulladásra, általában 10-20 percig, naponta többször. A vizes textíliát szárazzal fedjük le. Ismert formája a Priessnitz-féle borogatás, melyet lázcsillapításra használunk.

Pakolások

A pakolások abban különböznek a borogatástól, hogy nagyon testfelületeken alkalmazzuk.

3.2.1. Balneoterápia

„A gyógyvizek hatásával és alkalmazásával foglalkozó tudomány (balneológia) ismeretére épülő fürdőgyógykezelést nevezzük balneoterápiának.” (Vági, 2005, 14. oldal) A kezelés többféle vízzel történhet. A gyógyvíz olyan ásványvíz, amelynek fizikai tulajdonságai és kémiai összetétele alapján gyógyhatása van, és ezt hivatalosan is azzá nyilvánították. A gyógyvíz lehet hideg és meleg víz is. A termálvíz (hévíz) hőmérséklete meghaladja a 30 °C-t a felszínre törés helyén. Az ásványvíz spontán feltörő vagy fúrt kútból nyert víz, mely literenként minimum 1000 mg oldott ásványi anyagot tartalmaz. (Bender, 2008.)

A balneoterápiát kúraszerűen alkalmazzák, 10-15 kezelésből áll egy kúra. A terápiás hatás elérése érdekében legalább 20-40 percet kellene tölteni naponta a gyógyvízben. A fürdőkúrák manapság egy komplex fizioterápiás kezelés részeként történnek. Számos betegségnél rendkívül jó hatású, például krónikus mozgásszervi betegségeknél, degeneratív elváltozások esetén, lágyrész megbetegedések és sérülések utókezelésénél is. Vannak azonban ellenjavallatai is: szív- és keringési betegségek, előrehaladott érrelmeszesedés, visszérgyulladás, pajzsmirigy-

túlműködés, epilepszia, SM, gyulladásos mozgásszervi betegségek, inkontinencia, daganatos megbetegedés, vérzékenység. A fürdőkúra 5-6. napján előfordulhat fejfájás, fokozódhatnak a fájdalmak. Ezt fürdőreakciónak hívjuk, mely 1-2 kezelés kihagyása után elmúlik, és folytatható a kúra. (Bender, 2008.)

A gyógyvizek kémiai tulajdonságaik alapján feloszthatók egyszerű hévizekre, konyhasós, szénsavas, alkalikus, szulfátos, szulfidos, vasas, jódos, brómos és radioaktív vizekre.

Az egyszerű hévizek kevés oldott anyagot tartalmaznak, elsősorban reumás panaszokra, felüdülésre jók. Ilyen például Zalakaros, a budapesti Rómaifürdő és Csillaghegy vize.

Az egyszerű szénsavas, vagy savanyú vizeknek magas a szén-dioxid tartalmuk, így fokozzák a bőr vérkeringését, könnyíti a szív munkáját, csökkenti a vérnyomást. Kardiológiai rehabilitáció és enyhe érszűkület esetén javallott. Ilyen például Balatonfüred, Hévíz, Répcelak vize.

Az alkalikus vizek nátrium- és hidrokarbonát ionokat tartalmaznak, így ezeket a vizeket főként ivókúrára alkalmazzák bélhurut, gyomorhurut, légúti gyulladás esetén. Ilyen például Parád, Gyula, Bükkszék forrása.

A földes-meszes vizek kalciumot, magnéziumot, hidrogén-karbonátot tartalmaznak, ezeknek gyulladáscsökkentő hatásuk van, és kedvezően hatnak csonttritus ellen is. Ilyen van például Csupakon, Balatonfüreden, Mezőkövesden és sok budapesti forráskútban is.

A kloridos, konyhasós vizek szintén gyulladáscsökkentő hatásúak, jó hatásúak nőgyógyászati, urológiai gyulladásoknál. Meddőség kezelésére is alkalmazzák. Főként az Alföldön vannak ilyen vizek: Hajdúszoboszló, Cserkeszőlő, Eger, Parád, Kiskunmajsa.

Kénes vizeket főként porckorong- és kopásos ízületi megbetegedéseknél alkalmazzák, de jó hatású akné, pikkelysömör, és ekcéma kezelésében is. Serkenti az anyagcserét és a hormontermelést. Ként tartalmazó vizeink: Harkány, Parád, Hévíz, Balf, Lukács és Rudas fürdő.

A jódos, brómos vizek jó hatásúak reumás, nőgyógyászati és urológiai megbetegedésekben, valamint pajzsmirigy alulműködésben. Javítják a vérrellátást és vérkeringést. Ilyen víz található Cserkeszőlőn, Debrecenben, Hajdúszoboszlón, Parádán.

A radioaktív vizek élénkítő, fájdalomcsillapító hatásúak. Az anyagcserét befolyásolják, és néhány belső elválasztású mirigyre is hatással vannak. Fürdő és ivókúrára is alkalmasak, de belégzés útján is jó hatású. Ilyen például Eger, Hévíz, Gellért-fürdő. (Vági, 2005.)

3.3. Fürdőgyógyászati ellátások

A fürdőgyógyászati ellátásokat a rehabilitációs ellátásban betöltött jelentőségére tekintettel, társadalombiztosítási támogatással is igénybe lehet venni. „A fürdőgyógyászati ellátás az orvosi rehabilitációs ellátások közé tartozó gyógyászati ellátás, amelyet főként a krónikus reumatológiai, ortopédiai, neurológiai illetve érbetegségek funkciójavítását szolgáló rehabilitációs kezeléseknél alkalmaznak. Az egészségbiztosító kizárólag olyan közfürdő, illetve gyógyfürdő működtetőjével köt szerződést a fürdőgyógyászati ellátások támogatására, amelyik zárt területen épített medencével valamint az adott fürdőgyógyászati ellátás nyújtására jogosító működési engedéllyel rendelkezik, megfelel a tárgyi és személyi feltételeknek, továbbá a szolgáltatónak a társadalombiztosítás által támogatható fürdőgyógyászati ellátások közül legalább négyfajta ellátásra van működési engedélye.

Az egészségbiztosító által támogatott gyógyászati ellátások kiszolgáltatásának szakmai követelményeit részletesen az 5/2004. EüM rendelet 2. sz. melléklete határozza meg. A komplex fürdőgyógyászati ellátás négy fürdőgyógyászati ellátásból és ezzel együtt a gyógyfürdő szakorvosa által meghatározott fizioterápiás kezelés fajtából áll. A gyógyászati ellátások keretében egészségbiztosítási támogatással igénybe vehető fizioterápiás ellátásokat az 5/2004. EüM rendelet 4. sz. melléklete határozza meg. A gyógyfürdő szakorvosa a betegről kórlapot vezet, kitölti a kétpéldányos kezelőlapot és a kezelés befejezésekor zárójelentést készít.

A betegség jellegétől függetlenül, – támogatással – naptári évenként összesen két kúra rendelhető. A következő évre áthúzódó kúra a megkezdése szerinti évhez tartozik.

A fürdőgyógyászati ellátások kombináltan is igénybe vehetők, de egy kúrában legfeljebb négy különböző fajtájú kezelést lehet rendelni. Az egyes fürdőgyógyászati kezelés fajtákat - főszabály szerint - 15 alkalomra lehet rendelni, de a rendelő orvos szakmailag indokolt esetben ettől eltérően 6-20 kezelést is rendelhet. A baleseti vagy műtéti utókezelés során a komplex fürdőgyógyászati ellátás - főszabály szerint - is igénybe vehető 20 alkalommal. A kúra összetétele orvos-szakmai indokok alapján a kezelés során megváltoztatható. A kúra igénybevétele során az azt elrendelő orvos, illetve a szolgáltató szakorvosa orvos-szakmailag indokolt esetben a kúra összetételét megváltoztathatja úgy, hogy csökkenti vagy növeli az azt alkotó egyes gyógyászati ellátások keretében nyújtandó kezelések számát. A változást a kezelőlapon át kell vezetni. A komplex fürdőgyógyászati ellátás és a csoportos gyógyúszás kizárólag önállóan rendelhető.”
(Országos Egészségbiztosítási Pénztár, Rehabilitációs ellátások, 2013/2)

A fürdőgyógyászati ellátásban igénybe vehető kezelések időtartama

Kódszám	Gyógyászati ellátás	Időtartam
01	Gyógyvizes gyógymedence	30 perc
02	Gyógyvizes kádfürdő	20 perc
03	Iszappakolás	20 perc
04	Súlyfürdő	15 perc
05	Szénsavas fürdő	15 perc
06	Orvosi gyögmasszázs	20 perc
07	Víz alatti vízszugármasszázs	15 perc

08	Víz alatti csoportos gyógytorna	25 perc
09	Komplex fürdőgyógyászati ellátás	4 óra
10	18 éves kor alatti csoportos gyógyúszás	45 perc
11	Szén-dioxid gyógygázfürdő	20 perc

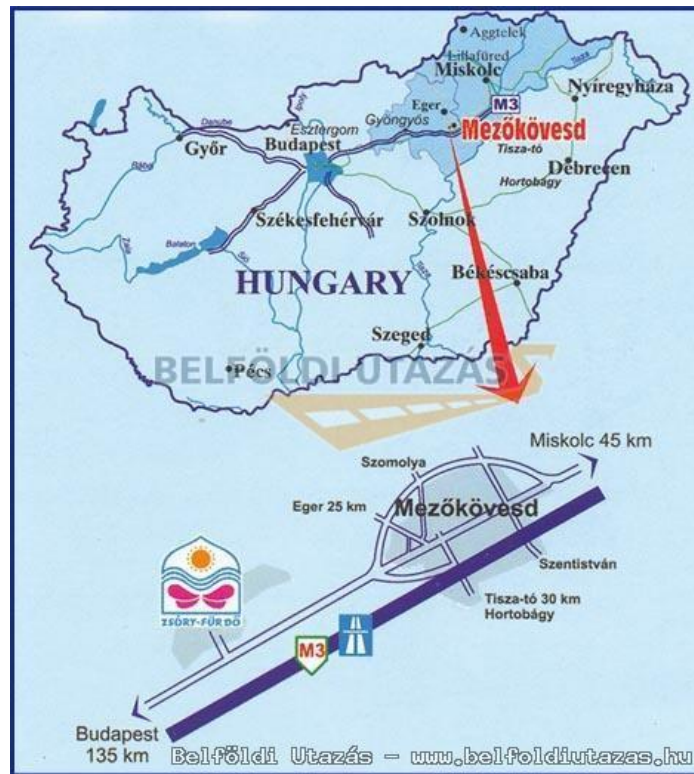
1. táblázat: A fürdőgyógyászati ellátásban igénybe vehető kezelések időtartama

Forrás: „3. számú melléklet az 5/2004. (XI. 19.) EüM rendelethez” alapján, saját szerkesztés

3.4. Zsóry Gyógy- és Strandfürdő bemutatása

3.4.1. Mezőkövesd

Mezőkövesd, mely egy 16-17 ezer fős város, a Bükk hegység déli lábánál, az Alföld peremén fekszik, Borsod-Abaúj-Zemplén megyében. A városban élő matyók és a közeli Tard és Szentistván lakossága alkotja a matyó népcsoportot. Gazdag népművészet jellemzi a várost, sajátos építészeti stílussal rendelkezik. A matyó hímzésfajta ma már országsszerte elterjedt, az ingek, kötények, lepedők jelképei a városnak. A város, és a gyógyfürdő megközelíthető személygépjárművel, autóbusszal, és vonattal is. Budapeستől 130, Miskolctól 50, Egertől pedig 25 km-re található az M3 autópálya és a 3-as számú (E 71) főút mentén. Vonattal a Budapest – Miskolc vonal mentén közelíthető meg. A vasútállomás a gyógyfürdőtől több mint 6 km-re, az autóbusz pályaudvar pedig több mint 4 km-re található, ahonnan helyi járatral juthatunk el a fürdőbe. A településen kiépített kerékpárút várja az oda látogatókat, melyen a városközpontból 20-25 perc alatt lehet elérni a gyógyfürdőig. Fontosnak tartom megemlíteni, hogy Mezőkövesden található a Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kórház és Egyetemi Oktató Kórház Mozgásszervi Rehabilitációs Központ telephelye, ahol fekvőbeteg ellátás formájában a súlyosabb reumás betegségek kezelését és a rehabilitációt végzik. Az intézményt „2006-ban teljesen felújították és bővítették, így közel 200 ágyon folyik az ellátás”. (Mezőkövesd Város Önkormányzatának 68/2007. (III.28.) ÖK. számú határozata)



2. ábra: Mezőkövesd elhelyezkedése

Forrás: www.belfoldiutazas.hu

3.4.2. Mezőkövesd látnivalói

Mezőkövesd városában sok, főleg a mezőgazdasággal, a matyó népviselettel kapcsolatos látnivaló található. 2012. december 5-től a matyó népművészet az UNESCO szellemi világörökségének része. A város látnivalói közé sorolható a Matyó Múzeum, a Hajdu Ráfis János Mezőgazdasági Gépmúzeum, a Takács István életmű kiállítás, a Kisjankó Bori Emlékház, a Hímző ház, a Fazekas Ház, Gari Margit emlékház és zeneház, a Népi Művészetek Háza - Táncpajta, a Mézeskalács Ház, az Iskolatörténeti gyűjtemény, a Matyó Porta, valamint a Szent László-, Jézus Szíve-, és a Református templom. Nemrégiben került felújításra a Kavicsos-tó és Szabadidőpark, ahol mindenki megtalálja a számára megfelelő szórakozási lehetőséget: modern játszótér, kosárlabda pálya, szökőkút, kellemes sétautak, pihenőpadok várják az oda látogatókat. (www.mezokovesd.hu)

3.4.3. Mezőkövesd szálláshelyei

Mezőkövesden 12 db kereskedelmi szálláshely és 25 db magánszálláshely található. A kereskedelmi szálláshelyek közül két szálloda van, ami 4 csillagos, ezek a Zsóry Hotel Fit****, és a Balneo Hotel Zsori Thermal & Wellness****. A többi 3 csillagos, illetve vannak köztük panziók, apartman házak, vendégházak, üdülőházak, és kemping is. 8 db olyan kereskedelmi szálláshely van Mezőkövesden, amely rendelkezik akadálymentes szobával, így a gyógyfürdőbe érkező, mozgáskorlátozott személyek számára is van lehetőség szálláshely szolgáltatás igénybevételére. A kereskedelmi szálláshelyek összesen 452 szobával, és 1147 ágygal rendelkeznek. A magán szálláshelyek közül a legtöbb szezonális jelleggel működik, nyári időszakban. (A mezőkövesdi Térségi információs és marketing iroda adatai alapján) A vendégéjszakák száma 2010-ben 70 118 volt, ebből külföldi 20 934. (Borsod-Abaúj-Zemplén Megye idegenforgalmi statisztikája, 2010)

3.4.4. Vendéglátóhelyek Mezőkövesden

Mezőkövesden a vendéglátóhelyek száma a turizmus miatt magas, számuk az elmúlt pár évben ugrásszerűen nőtt. Ezek, a főként magánvállalkozásban működő egységek alkalmazkodnak a strandfürdő nyitva tartásához, és a turisták számához, így több vendéglátóhely csak szezonálisan tart nyitva. Összesen 15 vendéglátóhelyen, 3170 férőhely van a településen, ezek között vannak éttermek és pizzériák is. A 15 vendéglátóhelyből 5 rendelkezik akadálymentesített mosdóval, és 8 pedig akadálymentes bejáratral, hogy az oda érkező, mozgásukban korlátozott vendégek számára is legyen alternatíva, ha étterembe szeretne menni. (A mezőkövesdi Térségi Információs és Marketing Iroda adatai alapján)

3.4.5. A Zsóry Gyógy- és Strandfürdő története

A gyógyfürdő a 3. számú főút mellett található, Borsod és Heves megye határán. Nemzetközileg ismert a fürdő, a külföldi vendégek száma évről évre növekszik.

Zsóry Lajos 1938-ban saját birtokán kőolaj feltáró fúrást végeztetett. 1939. február 25.-én 875 méter mélységből triász kori melegvíz tört a felszínre. Perceként kezdetben 3000, majd 5000 liter 68 °C-os vizet hozott a kút. Zsóry Lajos 1940. január 1-től palackozva árulta az ásványvizet. Az Egészségügyi Minisztérium 1968-ban a Zsóry I. és II. sz. hévíz kutak vizét gyógyvízzé nyilvánította. 1983-ban a Mezőkövesdi Gyógy- és Strandfürdő országos jelentőségű gyógyfürdővé vált. (Peralta, 2004).

„1940-ben átadásra került az első fürdőmedence is, amely sajnos a háború alatt teljesen tönkrement. A víz gyógyító hatása miatt hamar közkedvelt lett a környék lakosai körében. A régi medence mellé egy nagyobb medencét építettek, bővítették a zuhanyzókat, újabb artézi kutakat fúrtak. 1963. január 1-jén a Községgazdálkodási Vállalattól a Borsod megyei Vízművek vette át az üzemeltetést. A nagyarányú fejlesztést 3 db nagy teljesítményű új kút fúrásával kezdte meg a vállalat a szűkös meleg vízkészlet növelésére, a továbbfejlődés vízbázisának biztosítására. 1971-ben fedett fürdőcsarnok, fedett folyosó, savazó és raktár, kert, járda, park, kerítés és térvilágítás épült. 1972-73-ban reprezentatív főbejárat épült, számos szolgáltató pavilonnal. Új terület kisajátításával kétszeresére bővítették a fürdő zöld területét. A nagy anyagi ráfordítások, átalakítások miatt már a '70-es évek közepén országosan elismert, színvonalas fürdővé fejlődött. 1975-'76-ban 16,5 millió forint beruházással megépült a 3 db 3000, összesen 9000 férőhelyes öltöző, amely soha nem lett teljesen kihasználva. Két épületet gyermeküdülővé alakítottak. 1977-ben a gyógyfürdőhöz építettek egy nyitott medencét. 1979-ben szovjet minta alapján egy 72 m átmérőjű, gyűrű alakú medencekomplexumot építettek, melynek belső szabad terében egy 50 méteres sport, illetve hullámedence helyezkedik el. A legkorszerűbb vízkezelést Ausztriában vásárolt szűrő-forgó berendezésekkel biztosították az új medencékben.

1980-ban megnyitották az autókempinget, amely a vendégek számának növekedéséhez vezetett. 1980-'81-ben felépült a gyógyászati épület, amely közel 5 millió forintos beruházás volt. 1983-ban a fürdőt az Egészségügyi Minisztérium gyógyfürdővé nyilvánította. 1988-ban, magánberuházásban megépítették az óriási vízi csúszdát. 1990-ben átadták a ragasztott faszerkezettel fedett, feszített víztükrű

uszodát. A fürdőt 1994-től a Városgazdálkodási Rt. Üzemelteti, amely Mezőkövesd város tulajdonában áll. Még abban az évben lebontották a régi kabinok maradványait és helyükön stílusában az uszodához illeszkedő 8 egységes pavilionsort építettek. 1997-ben új légkondicionáló berendezést szereltek fel a gyógyfürdőben, valamint az öltözőjének teljes felújítása is megtörtént. Az uszodába padlófűtést szereltek be és szaunát építettek. 1999-ben új gyógyfürdő bejáratot készítettek, valamint fűtése korszerűsítés is történt. 2000-ben a hullámmedence burkolatának teljes cseréje történt, 2001-ben pedig egy új 100 m³-es gyermekmedencét építettek.

2004 májusában történt az új gyógyászati részleg átadása, valamint az új csempézett kinti gyógymedence. Elkészült az élménymedence, amelyben 5 db dögönyöző, 1 db gomba, valamint pezsgőpadok is találhatóak. Átadták a fedett részben található jakuzzit, amely 6 fő befogadására alkalmas.

2005-ben készült el a körmedence burkolatának cseréje, valamint új élményelemekkel is bővült, pl. csúszda, zuhatagok, sodrófolyosó. A 2004-es és 2005-ös fejlesztések a PHARE program támogatásával valósultak meg.

A 2010-es fejlesztés az Észak-Magyarországi Operatív Program (ÉMOP) keretein belül valósult meg. Jelentősen bővült a gyógyfürdő főépülete és szolgáltatásai, egyebek mellett új öltözőkkel, wellness lehetőségekkel, (új szauna, gőzkabin, valamint a gyógymasszázsok mellett a frissítő, relaxációs masszázsok is megjelentek a fürdő szolgáltatásai között) élményelemekkel, gyermekpancsolóval, szaunával, új pihenőterekkel, masszázs-lehetőségekkel. A kültéri ikermedencét is felújították és átalakították: 2/3-ad rész benne az élménymedence, 1/3-ad része maradt gyógymedence, valamint egy kisebb gyerekpancsolót is kialakítottak a legkisebbeknek, mivel a meglévő gyermekmedencét csak 3 éven felüliek használhatják. Új öltözőépület is épült a fürdőben, amelyet folyosó köt össze a főépülettel. A fejlesztéshez területrendezés, új térburkolatok elhelyezése és műszaki felújítások is kapcsolódtak. A fürdőfejlesztés 1, 2 milliárd forintból készült el. Ebből 500 millió forintot EU pályázaton nyertek el, amelyhez közel 700 milliót a

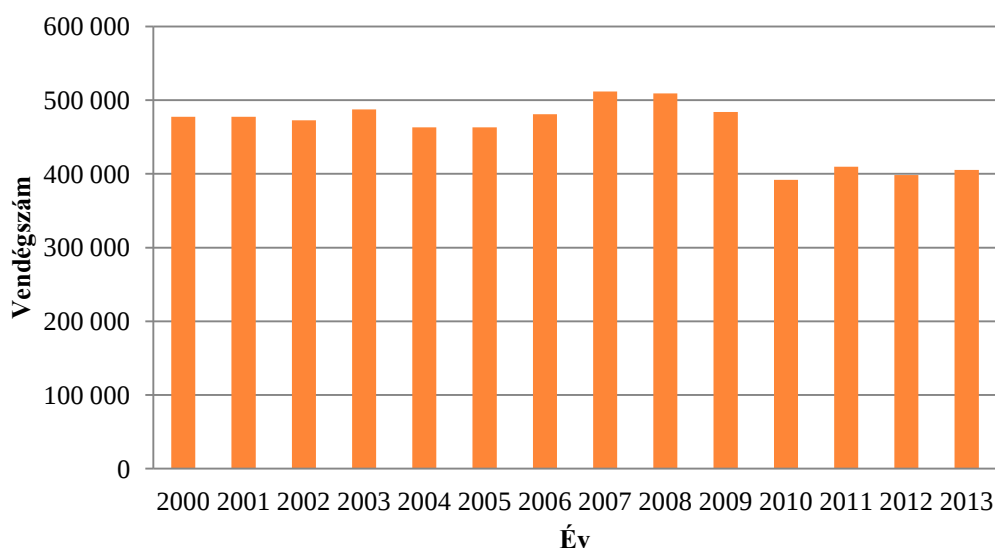
tulajdonos önkormányzat önerőből tett hozzá.” (Zsóry Gyógy- és Strandfürdő belső adatai alapján)

Jelenleg egy 11 hektáros gyönyörűen parkosított területe van a fürdőnek. 21 medencével rendelkezik. (2. melléklet) A felfrissülést a hullámmedence, élményelemekkel gazdagított felnőtt- és gyermekmedencék szolgálják. A fedett fürdőben 3 különböző hőfokú gyógymedence, uszoda, pezsgőfürdő, szauna és gyógyászati részleg áll a vendégek rendelkezésére egész évben. A kalcium - magnézium – hidrogén-karbonátos szabad szénsavat tartalmazó, magas szulfidkén tartalmú hévíz több mint 70 éve áll a gyógyulás szolgálatában. „A Zsóry Gyógy - és Strandfürdő 2013. augusztus 29-én hivatalosan is megkapta a gyógyhelyé minősítést, így a fürdő és üdülőövezete Magyarországon 15. helyszín, mely elnyerte ezt a kitüntetést.” (www.zsory-furdo.hu)

Az Országos Egészségbiztosítási Pénztár egyik Borsod – Abaúj – Zemplén megyei szerződött szolgáltatója a Mezőkövesdi Zsóry Gyógy- és Strandfürdő, ahol a következő szolgáltatásokat lehet OEP finanszírozás keretében igénybe venni: gyógyvizes gyógymedence, gyógyvizes kádfürdő, iszappakolás, súlyfürdő, szénsavas fürdő, orvosi gyögmasszázs, víz alatti vízszugármasszázs, víz alatti csoportos gyógytorna, 18 éves kor alatti csoportos gyógyúszás.

3.4.6. A fürdő iránt megnyilvánuló kereslet

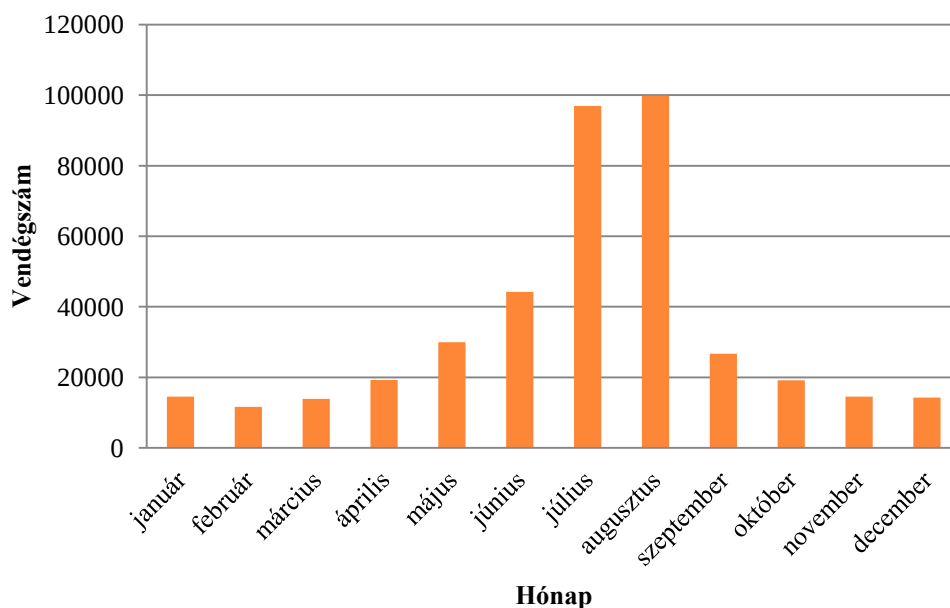
A Zsóry fürdőben az első medence 1940-ben került átadásra, azóta a mai napig folyamatosan fejlődött, nőtt az ismertsége és bővültek szolgáltatásai. 2004 májusában volt a gyógyászati részleg átadása, abban az évben 463 094 vendég látogatott a fürdőbe. A következő években folyamatosan nőtt a látogatók száma, 2007-ben és 2008-ban volt a legtöbb vendég, 511 708 és 509 170 fő. Ezután fokozatosan csökkent a vendéglétszám, 2012-ben már csak 398 242 vendéget regisztráltak. Ez főként a gazdasági válságnak tudható be, ami nem csak a Zsóry fürdőnek okozott bevétel kieséseket és forgalomcsökkenést, hanem a turizmus több szegmensében is. 2012 óta fokozatosan növekszik a látogatók száma, jelenleg 405-406 000 között mozog. (3. ábra)



3. ábra: A Zsóry Gyógy- és Strandfürdő forgalmi adatai (2000-2013)

Forrás: A fürdő belső anyagai alapján, saját szerkesztés

A vendégek 18%-a (2009) a gyógyászat miatt érkezik, a többi vendég a strandfürdőt és az élménymedencéket részesíti előnyben. (www.ksh.hu) Sok család látogat el ide, de a fiatalok körében is ismert, és látogatott. Szezonális, és hétvégi programokkal próbálja a fürdő a vendégszámot növelni. Éjszakai fürdözésekkel inkább a fiatal korosztály próbálja megnyerni, míg a Zsóry-fesztivál a változatos programkínálatával minden korosztály számára jó alternatíva lehet. A szezonális ingadozás jelentős, a fedett medencék ellenére is. (4. ábra) A legtöbb vendég a júliusi és augusztusi hónapokban érkezik a fürdőbe, a nyári szabadságok és a kedvező időjárás miatt. A holt szezonban főként a gyógyászati részleg vendégei adják a bevételt és a forgalmat, hiszen azt időjárástól függetlenül igénybe lehet venni. Lényeges szempont még a bevételi mutatók között a hatékonyság is. 2007-es adatok szerint a Zsóry-fürdő hatékonynak mondható, hiszen az egy alkalmazottra jutó bevétele több mint 5 millió Ft volt. Az alkalmazottak száma akkor 81 fő volt. (www.ksh.hu)



4. ábra: A Zsóry Gyógy- és Strandfürdő vendégforgalma (2013)

Forrás: A fürdő belső anyagai alapján, saját szerkesztés

3.4.7. A Zsóry Gyógy- és Strandfürdő gyógyászati részlegének működése

Az Országos Egészségbiztosítási Pénztár egyik Borsod – Abaúj – Zemplén megyei szerződött szolgáltatója a Mezőkövesdi Zsóry Gyógy- és Strandfürdő, ahol a következő szolgáltatásokat lehet OEP finanszírozás keretében igénybe venni: gyógyvizes gyógymedence, gyógyvizes kádfürdő, iszappakolás, súlyfürdő, szénsavas fürdő, orvosi gyögmasszázs, víz alatti vízszugármasszázs, víz alatti csoportos gyógytorna, 18 éves kor alatti csoportos gyógyúszás. Ezen kezeléseket szakorvos írja fel. A fürdőben minden kedden és csütörtökön 7.30-10.30 között fürdőorvos rendel, akihez háziorvosi beutalóval lehet vizsgálatra menni. Az ellátást elrendelő vény kiállításának napjától számított maximum 30 napon belül meg kell kezdeni a kezeléseket. Ha a vény érvényességi ideje alatt nem kezdődik meg az ellátás, a kúrát úgy kell tekinteni, mintha azt az orvos el sem rendelte volna. Ha a fürdőorvos felírja a kezeléseket, akár már aznap megkezdődhet a kezelés, ezért nagyon sokan járnak az ottani rendelésre. A fürdőben személyesen és telefonon is lehet időpontot foglalni az egyes kezelésekre. A gyakorlatom során azt tapasztaltam, hogy az időpontokat szigorúan betartják, ugyanis ellenkező esetben

nem tudják ellátni a betegeket. Az egyes kezelőhelyiségekben többen is dolgoznak, de a súlyfürdőt és az iszapkezelést ugyanazon személyek végzik. Az időpontok, melyeknél több embert egyszerre kezelnek, úgy vannak beosztva, hogy a kezeléseket egymás után, várakozás nélkül is igénybe lehessen venni, így például a súlyfürdő után 5 perccel már az iszapkezelés zajlik. Déltől egy órás ebédszünet van, ilyenkor egy kezelőhelyiségben sem kezelnek. A gyógyászati részlegen 12 masszírozó fürke található, valamint 9 tangentor. A kádfürdős kezelésre 3 kád áll rendelkezésre, a súlyfürdőben 8 fő számára tudnak akasztót biztosítani, valamint található egy mozgáskorlátozottak számára kialakított beemelő szerkezet, amellyel segítik a medencébe történő bejutást. Az iszappakolások kezeléseket 9 ágyon tudja a fürdő biztosítani. A tangentoros kezelés, a súly- és kádfürdős kezelés 15 perces, az iszappakolás pedig 30 perces.

A kezelés igénybe vétele előtt a betegek időpontot kapnak a jegypénztárban, amelyet vonalkóddal ellátott igazoló papíron rögzítenek. Ezt oda kell adni a kezelő személyzetnek aláírva, ezzel igazolják, hogy igénybe vette a beteg a kezelést. Ezeket a papírokat a nap folyamán többször összegyűjtik, és leolvassák az igénybe vett kezelések vonalkódját. Ezen kívül a kezelőlapot is magukkal kell vinniük a betegeknek, hiszen ott is fel kell tüntetni a dátumot, és a kezelés kódját. A kúra befejezését követő három héten belül a gyógyászati ellátást elrendelő orvoshoz ellenőrző vizsgálatra kell menni, és a kezelőlapot átadni. Aki az ellenőrző vizsgálaton nem vesz részt, újabb kúrára nem jogosult.

A kezelő személyzet véleményem szerint kedves és segítőkész volt a betegekkel, az időpontokat is próbálták az egyedi igényeknek megfelelően kialakítani. Több észrevétel is volt a betegek részéről, amikre vannak javaslataim, ezeket a későbbi fejezetekben bővebben ki fogom fejteni.

4. Anyag és módszer

A szakdolgozatom hipotéziseinek igazolásához, illetve a gyógyászati részleg működésének vizsgálatához saját kutatást végeztem. A személyes megkérdezés módszerével, a fürdő gyógyászati részlegének aulájában 2014. július 28. – augusztus 10. között kérdőíveztem.

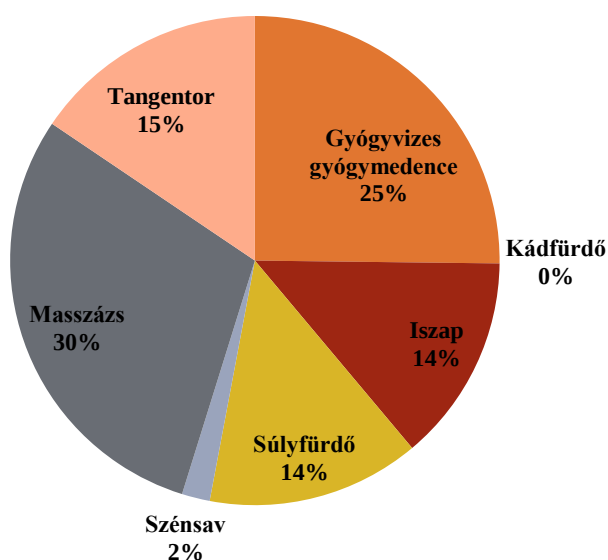
A kérdőívet 47 nő és 38 férfi töltötte ki, akiknek átlag életkora 61 év volt, és mozgásszervi megbetegedés miatt vették igénybe a Zsóry Gyógy –és Strandfürdő gyógyászati részlegének szolgáltatásait. A kérdőívem összesen 28 kérdésből állt, melyek között voltak zárt és nyitott kérdések is. Az egyik kérdésnél értékelő skálát készítettem, melyben a gyógyászati részleget kellett 1-től 6-ig terjedő skálán értékelni. Azért választottam 6-ig terjedő skálát, hogy közepes értéket ne lehessen megadni, és a válaszadó tényleges értéket adjon meg. A kérdőív segítségével elsősorban arra kerestem választ, hogy a vendégek mennyire elégedettek az igénybe vett szolgáltatások minőségével, hogyan értékelik a fürdőt, és vajon milyen mértékben járulhat hozzá a gyógyászat Mezőkövesd turizmusához.

A kapott válaszokat Microsoft Excel programban rögzítettem, átlagoltam, és diagramokkal ábrázoltam. Arra a nyitott kérdésre kapott válaszokat, mely a szolgáltatás javítására vonatkozott, összesítettem, és ez alapján javaslatokat fogok tenni.

5. Eredmények

A kitöltők a következő megyékből érkeztek: Borsod-Abaúj-Zemplén, Heves, Jász-Nagykun-Szolnok, Nógrád, Szabolcs-Szatmár-Bereg, Győr-Moson-Sopron, Pest.

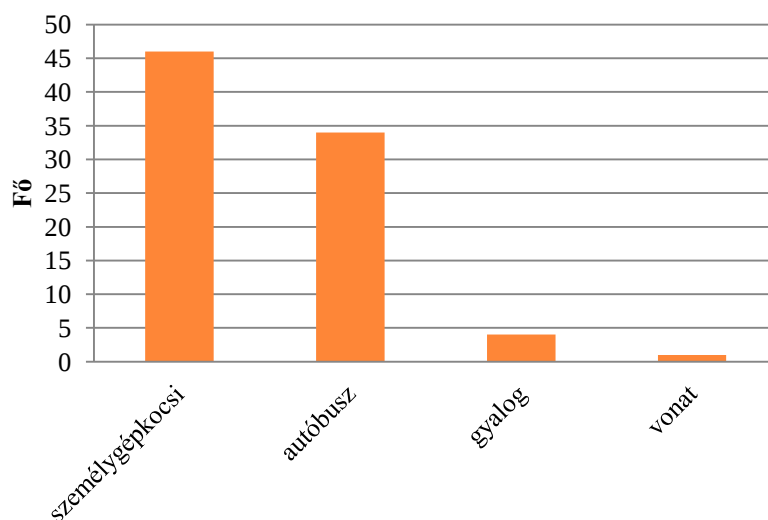
Az első kérdésem arra irányult, hogy a gyógyászati részleg mely szolgáltatását veszik igénybe a vendégek. Az elérhető kezelések közül a legtöbben a gyógymasszázszt vették igénybe. Ezt követi a gyógyvizes gyógymedence, a tangentor-, iszap-, és súlyfürdő kezelést egyenlő arányban vették igénybe. A szénsavas kádfürdőt 5 betegnek írták csak fel, a gyógyvizes kádfürdőt pedig senki nem vette igénybe a megkérdezettek közül. (5. ábra)



5. ábra: A kezelések igénybevételének megoszlása (n:85)

Forrás: saját kutatás alapján, saját szerkesztés

A következő kérdésem az volt, hogy a vendégek milyen közlekedési eszközzel jutnak el a fürdőbe. A kitöltők 54%-a személygépkocsival, 40%-a autóbusszal, 4,7%-a gyalog, a fennmaradó 1,3%-a pedig vonattal érkezett. (6. ábra)

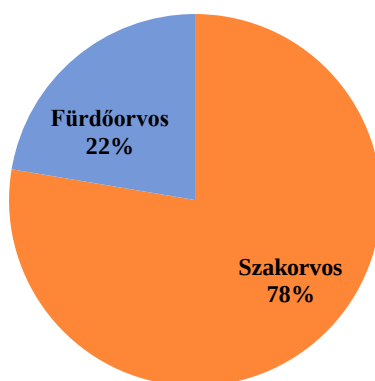


6. ábra: A fürdőbe való eljutás (n:85)

Forrás: saját kutatás alapján, saját szerkesztés

A megkérdezett vendégek közül mindössze 10 volt mozgássérült, és mindnyájan úgy tapasztalták, hogy a fürdő gyógyászati részlege úgy van kialakítva, hogy ők is akadálymentesen igénybe tudják azt venni.

Arra a kérdésemre, hogy ki írta fel a kezelést a betegeknek, megoszlottak a válaszok. A betegek 78%-át szakorvos utalta be a kezelésekre, a többi 19 betegnek a fürdőben rendelő fürdőorvos írta fel. (7. ábra)



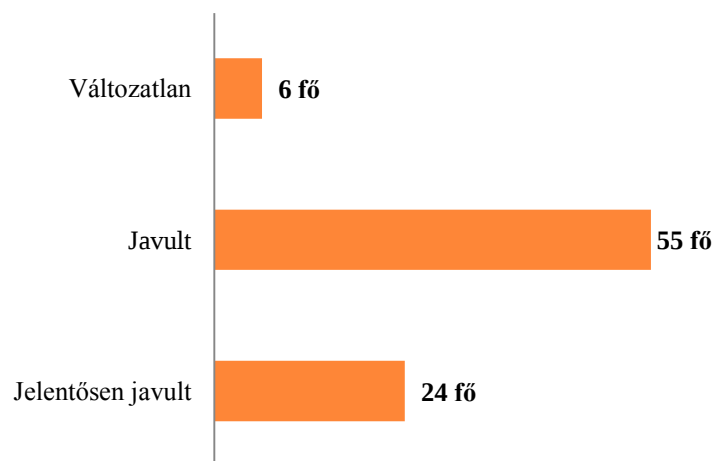
7. ábra: A beutaló orvosok megoszlása (n:85)

Forrás: saját kutatás alapján, saját szerkesztés

A betegek 52%-ának 10 alkalmas kezelést írtak fel, míg a fennmaradó 48%-nak 15 alkalmat. Átlagosan a kezelés felírásától számított 8 napon belül kapták meg az első kezelést, várakozással pedig átlagosan 13 percet töltöttek a kezeléseik között.

Arra is kerestem a választ, hogy a kezeléseket milyen sorrendben veszik igénybe a vendégek. A sorrend a következőképpen alakult: tangentor, súlyfürdő, iszapkezelés, gyógymasszázs, gyógyvizes gyógymedence.

A betegek 64%-a állapotában javulást tapasztal a kezeléseket követő hetekben, 28% jelentős javulást észlel, a fennmaradó 8% pedig változatlannak érzi állapotát. (8. ábra)

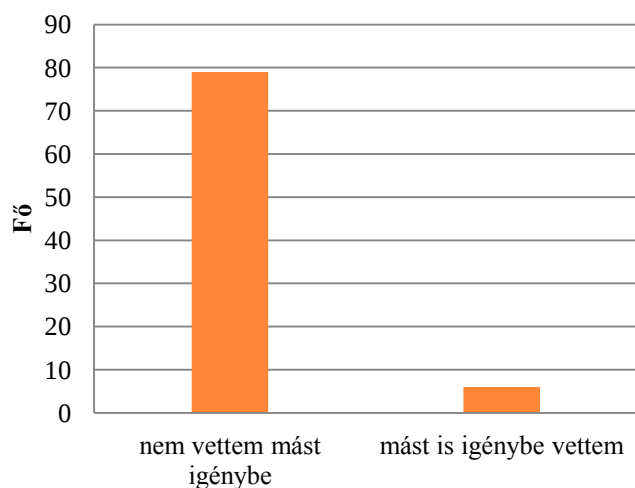


8. ábra: A kezelések hatása a betegek állapotára (n:85)

Forrás: saját kutatás alapján, saját szerkesztés

A megkérdezett vendégek közül 74-en az Országos Egészségbiztosítási Pénztár által támogatott kezelések igénybevételéhez saját költséggel is hozzájárultak, 11-en pedig közgyógyellátásra jogosultak voltak, így számukra teljesen ingyenes volt a kezelés.

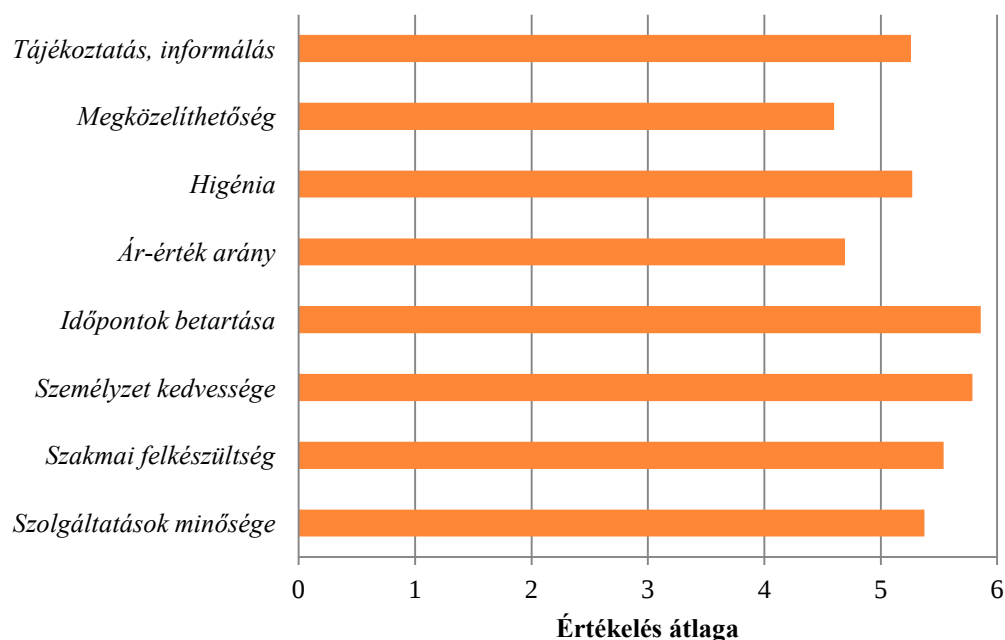
Arra a kérdésemre, hogy a kúra ideje alatt igénybe vették-e a fürdő más szolgáltatását is (wellness részleg, pedikűr) 93% nemmel válaszolt. (9. ábra)



9. ábra: A fürdőgyógyászati ellátásokon kívüli szolgáltatások igénybevétele (n:85)

Forrás: saját kutatás alapján, saját szerkesztés

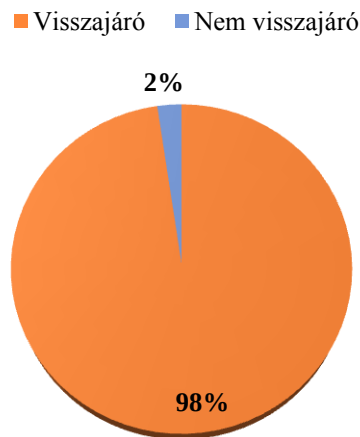
Következő kérdésben értékelni kellett a gyógyászati részleget, különböző szempontok alapján. Az értékelő skálán 1-től 6-ig lehetett értékelni, ahol az 1 a nagyon rossz, a 6 pedig kiválót jelentett. Azért választottam 6-ig terjedő skálát, hogy ne lehessen közepes értéket adni. A kapott értékeket a 10. ábra mutatja:



10. ábra: A gyógyászati részleg értékelése 1-től 6-ig terjedő skálán (n:85)

Forrás: saját kutatás alapján, saját szerkesztés

Kíváncsi voltam arra is, hogy vannak –e visszajáró vendégei a gyógyászati részlegnek. A válaszadók 98%-a visszajáró vendég volt, 2% pedig azt válaszolta, hogy most jár először a Zsóry-fürdőben (11. ábra), de a későbbiekben is kívánja igénybe venni a szolgáltatásokat. A válaszadók közül mindenki ajánlaná másoknak is a fürdőt, illetve annak gyógyászati részlegét.

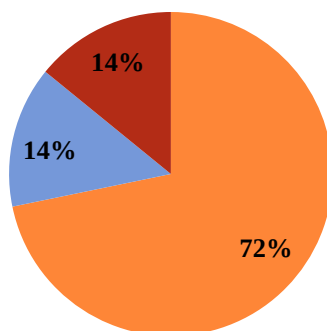


11. ábra: A visszajáró vendégek megoszlása (n:85)

Forrás: saját kutatás alapján, saját szerkesztés

A következő kérdésem az volt, hogy a kezelés idején egyedül érkeznek-e a vendégek a fürdőbe, vagy magukkal hozzák-e valamely családtagjukat, ismerősüket, hogy a kezelések befejeztével együtt pihenjenek a fürdő területén. A kitöltők közül 61-en (71%) sosem egyedül érkeznek a fürdőbe. 12-en azt válaszolták, hogy mindig egyedül érkeznek, és ugyanennyien válaszolták azt, hogy ez változó az ő esetükben. (12. ábra)

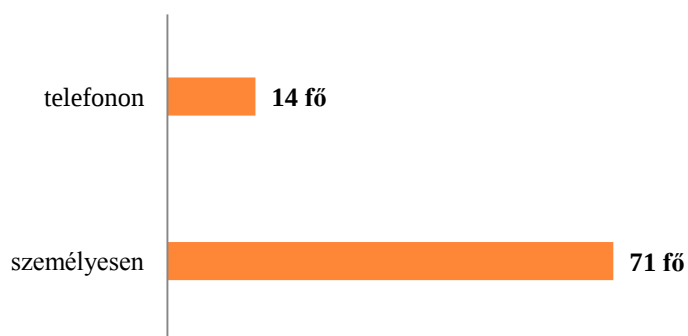
■ sosem jövök egyedül ■ változó ■ mindig egyedül jövök



12. ábra: Fürdőbe érkezés a kezelés napján (n:85)

Forrás: saját kutatás alapján, saját szerkesztés

A legtöbb vendég (83,5%) személyesen egyeztet időpontot a kezelésekre, a többi válaszadó inkább előre, telefonon kér időpontot.



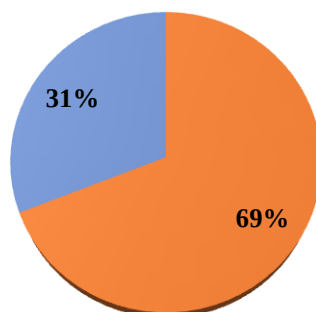
13. ábra: Időpontkérés a kezelésekre (n:85)

Forrás: saját kutatás alapján, saját szerkesztés

A kitöltők 19%-a csak ezeket a kezeléseket kapja a betegsége kezelésére, az összes többi beteg használ valamilyen gyógyszert, krémet, gyógyhatású készítményt a tünetek enyhítésére.

Az következő kérdésekre 26-an azt válaszolták, hogy igen, betartják a szakorvos által javasolt életmódbeli tanácsokat, 58-an (69%) pedig próbálják betartani a tanácsokat, annak érdekében, hogy állapotukat javítsák.

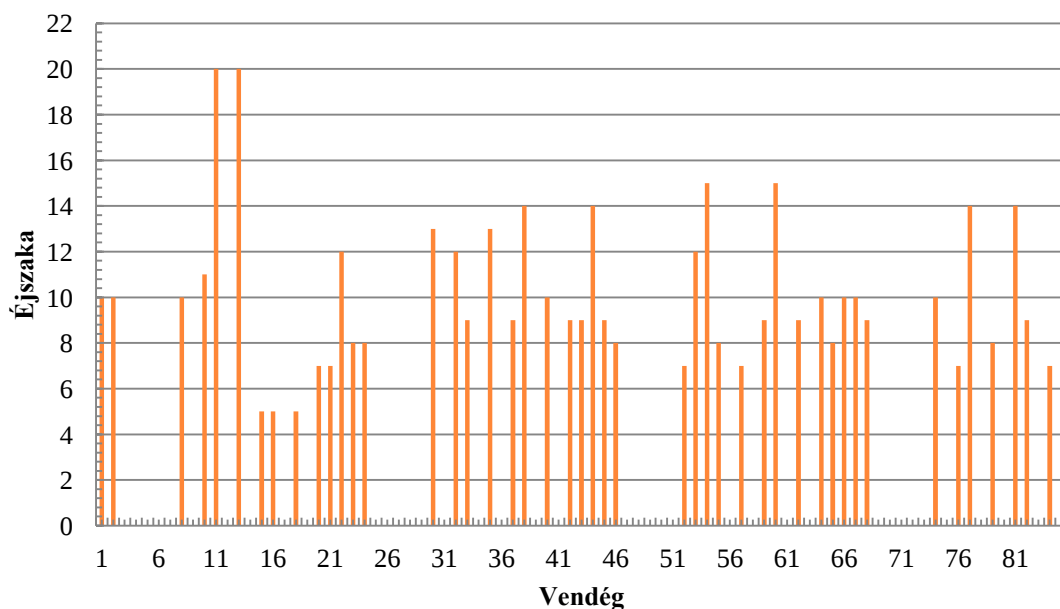
■ igen, be is tartom ■ próbálom betartani



14. ábra: Szakorvosi ajánlás betartása (n:85)

Forrás: saját kutatás alapján, saját szerkesztés

Arra is irányult kérdésem, hogy a vendégek a kúra ideje alatt vesznek –e igénybe szálláshely szolgáltatást Mezőkövesden, és ha igen, akkor hány éjszakát töltenek ott. A válaszadók 53%-a szállt meg Mezőkövesden, és átlagosan 10 éjszakára. A következő ábrán a vendégek által Mezőkövesden töltött éjszakák számát ábrázolom:



15. ábra: Szálláshely igénybevétel a betegek körében, vendég/éjszaka (n:85)

Forrás: saját kutatás alapján, saját szerkesztés

6. Megbeszélés

Első hipotézisem az volt, hogy a vendégek főként az Észak-Magyarországi Régióból érkeznek. A megkérdezett betegek közül 32-en Borsod – Abaúj – Zemplén Megyéből, 18-an Heves Megyéből, 6-an pedig Nógrád Megyéből érkeztek, így a vendégek közül 56-an (66%) érkeztek az Észak – Magyarországi Régióból. (16. ábra)

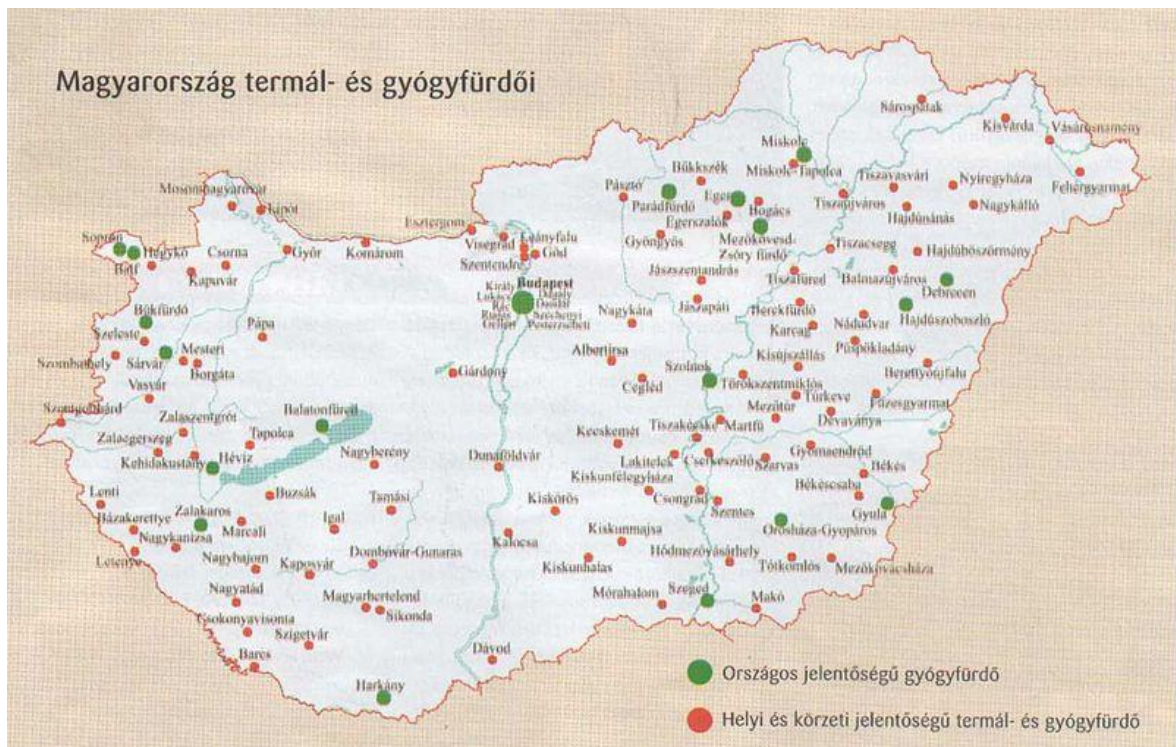


16. ábra: A Zsóry Gyógy- és Strandfürdő gyógyászatának fő vonzáskörzetei

Forrás: www.divat-trend.com alapján, saját szerkesztés

A következő térképen (17. ábra) jól látszik, hogy Magyarországon számos gyógyfürdő van, ebből 19 db országos jelentőségű. Ezek között szerepel a Zsóry-fürdő is. Bár az ország több megyéjéből is érkeztek gyógyulni vágyók, mégis a legtöbb vendég a környező megyékből érkezett. Ez véleményem szerint annak is betudható, hogy a legtöbb régióban van olyan gyógyfürdő, mely rendelkezik gyógyászati részleggel, így a betegek nem minden esetben utaznak több órát azért, hogy igénybe vehessék a felírt kezeléseket. A kérdőívezés során, amikor valaki azt válaszolta, hogy például Pest környékéről, vagy Sopronból érkezett, mindig rákérzettem, hogy miért pont Mezőkövesdre esett a választásuk. A legtöbb esetben az volt a válasz, hogy a kezeléssel egybekötve ők a nyaralásukat töltik itt, és ezért

utaztak ide, hogy megismerjék a környéket, a Matyó kultúrát, és így kellemeset a hasznossal párosítva, jól érezzék magukat. A másik fő indok az volt, hogy a lakóhelyükhöz közeli gyógyfürdőben már több évig igénybe vették a szolgáltatásokat, és szerették volna megtapasztalni egy másik fürdő által nyújtott szolgáltatás hatásait. A Zsóry-fürdő, bár országos jelentőségű, főként regionális szinten képes turistákat vonzani. Természetesen vannak külföldi vendégek (szlovákok, lengyelek), de ők nem a gyógyászati részleget veszik igénybe, hanem a gyógyvizes medencéket és a strandfürdőt. Elhelyezkedése miatt nem tudja felvenni a versenyt az olyan nyugati gyógyfürdőkkel, mint Hévíz, Bük, és szolgáltatásaival sem tűnik ki a magyarországi gyógyfürdők sokaságából.



17. ábra: Magyarország termál- és gyógyfürdői

Forrás: www.people.inf.elte.hu

Az első hipotézisemet igazoltnak tekintem, hiszen a válaszadók több mint fele az Észak – Magyarországi Régióból érkezett.

Második hipotézisem szerint a Zsóry Gyógy- és Strandfürdő gyógyászati részlegét 50 éven felüliek veszik igénybe.

A kutatásom során a megkérdezettek átlag életkora 61 év volt. A nem szerinti eloszlás úgy alakult, hogy 47 nő, és 38 férfi töltötte ki a kérdőívet.

Az egészségturizmusnak vannak életkorbeli célcsoportjai. Más az érdeklődési köre egy fiatalnak, más a középkorúaknak, és más az idősök szegmense is. (2. táblázat)

Úgy gondolom, hogy fontos egy gyógyfürdőn belül a szolgáltatásokat úgy kialakítani, hogy az egyes korosztályokhoz tartozó kínálati elemek jól elkülönüljenek egymástól, így a gyógyulni vágyó idősebbeket ne zavarják a kikapcsolódni, szórakozni vágyó fiatalok. Nehéz olyan komplexumot kialakítani, amely minden korosztály igényét kielégíti, de a szezonalitással ez egy gyógyfürdő esetében jól kezelhető, hiszen főszezonban, nyáron a fiataloknak és családosoknak is lehet a strandfürdő részen programokat kínálni, a tavaszi, őszi és téli időszakban pedig klasszikus gyógyfürdőként üzemelve lehet a gyógyulni vágyóknak, nyugdíjasoknak a kedvében járni. A Zsóry-fürdő forgalmi adatok alapján egy olyan fürdő, mely főszezonban a legtöbb korosztály számára kínál kikapcsolódási lehetőséget az élményfürdővel és a gyógymedencékkel, hiszen ilyenkor van a legtöbb vendég. Télen, és a hidegebb időszakokban a wellness és a gyógyászat kerül előtérbe, így ilyenkor főként a középkorúaknak és idősebbeknek lehet vonzó. A kutatásom ezen eredményét a szakirodalmi adatok is alátámasztják, ahogy ezt a következő táblázat is mutatja:

Az egészségturizmus célcsoportjai

Szolgáltatás/ Korosztály	Fitness	Élményfürdő	Wellness	Gyógyfürdő
18-35 év	Aktív fiatalok	Szórakozást kereső fiatalok	Egészségtudatos fiatalok	Műtét utáni rehabilitációra szoruló
35-55 év		Családok középkorúak	Egészségmegőrző középkorúak	
55 évestől			Egészségtudatos idősök	Gyógyulni vágyó idősök

2. táblázat: Az egészségturizmus célcsoportjai

Forrás: www.itthon.hu – Dr. Budai Zoltán, Marketing a fürdőfejlesztésben alapján, saját szerkesztés

A táblázat, illetve a kérdőíves eredmények alapján, mi szerint az átlag életkor 61 év volt, a hipotézist igazoltnak tekintem.

Következő hipotézisem szerint a Zsóry Gyógy- és Strandfürdő a gyógyászati részleg kezeléseit mozgássérültek számára is lehetővé teszi.

A megkérdezettek közül 10 olyan vendég volt, aki mozgássérült, közülük mindannyian úgy gondolták, hogy a fürdő, és a gyógyászati részleg bejárata, öltözői, helyiségei, medencéi úgy vannak kialakítva, hogy azokaz ők is akadálymentesen igénybe tudják venni. Az épületen kívül (parkoló) és belül is megvannak a feltételek. A gyógyászati részlegnél lift segíti a mozgásukban korlátozott személyeket abban, hogy feljussanak az emeleten lévő kezelőhelyiségekbe (masszázs, kádfürdő). A súlyfürdő medencéjében speciális beemelő eszköz áll rendelkezésre, és a kezelő helyiségek ajtajai is szélesebbek az átlagosnál, hogy kerekesszékekkel is beférjenek rajta. Pozitív még, hogy a Mezőkövesd Zsóry Gyógy - és Strandfürdő bejáratától 150 méterre található a Mozsárkövesd Mozsárkövesdi Egyesületének üdülője, csendes nyugodt környezetben. Az épület részben akadálymentes, ezért mozgásában súlyosan sérült vendég is segítséggel igénybe tudja venni. (www.meosz.hu) Több szálloda és vendéglő is van, akik biztosítják ezeket a feltételeket.

Ezek alapján a hipotézisemet igazoltnak tekintem, tehát a Zsóry Gyógy- és Strandfürdő a gyógyászati részleg kezeléseit mozgássérültek számára is lehetővé teszi.

Negyedik hipotézisem az volt, hogy a vendégek a kezelés ideje alatt nem vesznek igénybe szálláshely szolgáltatást. A 85 kitöltő közül 45-en igennel válaszoltak arra a kérdésemre, hogy vesz-e igénybe a kúra ideje alatt szálláshely szolgáltatást. A többi vendég (47%) minden nap autóval, vagy tömegközlekedési eszközzel érkezik a fürdőbe. A vendégek több mint fele megszáll Mezőkövesden, és átlagosan 10 éjszakát tölt ott. A turizmus 2012. évi teljesítményéről szóló KSH jelentésből kiderül, hogy az egészségturisztikai motivációval utazók közül 213 ezren 4, vagy annál több napra utaznak. Ez az összes belföldi vendégforgalom 4,7 %-át jelenti. A

jelentésből az is kiderül, hogy a vendégek többnyire (68,6%) szállodát vesznek igénybe. Mezőkövesden a szállodákon kívül szívesen veszik igénybe a magán szálláshelyeket, panziókat, főleg az üdülőtérületen, hogy a lehető legkisebb legyen a fürdő-szálláshely közötti távolság, és akár gyalog is megközelíthető legyen. A kapott eredmények alapján ezt a hipotézist elvetem.

Ezt követő hipotézisem szerint a gyógyászati részleg vendégei nem veszik igénybe a fürdő wellness részlegét, és annak szolgáltatásait. Kutatásom során azt az eredményt kaptam, hogy a vendégek 93%-a csak a felírt kezeléseket veszi igénybe. A fürdőben igénybe vehető pedikűr, illetve wellness részlegen bio-, finn-, infra szauna, gőzkabin, aroma kabin, sókabin, jégkút, jacuzzi, terápiás medence, és wellness masszázások állnak a vendégek rendelkezésére. A masszázások 40 és 60 percesek, 1700 és 2500 Ft-os egységáron vehetőek igénybe, a wellness napijegy pedig 2000 Ft. A wellness napijegyet csak a fürdő belépőjegy megváltásával együtt, a wellness masszázások pedig csak a wellness belépő megváltásával együtt vehetőek igénybe. A fürdő hétköznapiokon kedvezményes csomagárakkal ösztönzi a vendégeket ezen szolgáltatások igénybevételére, azonban így is a fürdő vendégszámához képest kevesen váltanak wellness napijegyet. Sok vendég, aki a gyógyászati részlegen 10-15 alkalmas kúrát vesz igénybe, nem rendelkezik olyan anyagi háttérrel, hogy még ilyen szolgáltatásokat is igénybe vegyen. Kedvezőbb árakkal, vagy jobban kialakított csomagajánlatokkal azonban lehetne ösztönözni az igénybevételt, ami mind a betegek, mind a fürdő számára pozitív lenne. Az ötödik hipotézist igazoltnak tekintem.

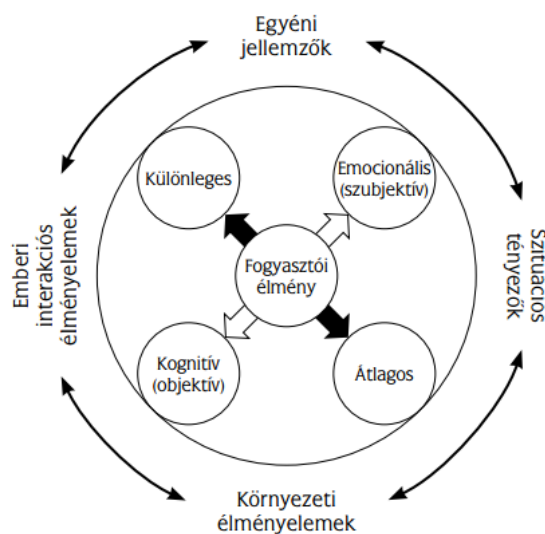
Hatodik hipotézisem az volt, hogy a gyógyászati részleg vendégei elégedettek a betegellátás folyamatával. Az értékelő skála és a várakozási időre vonatkozó kérdésem alapján arra a következtetésre jutottam, hogy a vendégek valóban elégedettek a szervezéssel, a személyzet hozzáállásával és az időpontok betartásával. Megfelelően tájékoztatják a dolgozók a vendégeket és mindenben egyedi esetben próbálnak megoldást találni. Ezt a gyakorlatom során többször is tapasztaltam. Ezt a hipotézist igazoltnak tekintem.

Következő hipotézisem úgy szólt, hogy a betegek a kezelések végeztével jelentős javulást érzelnék állapotukban.

A kitöltők közül 24-en válaszolták azt, hogy a kezeléseket követően jelentős javulást érznek állapotukban. Legtöbben hozzá tették, hogy ez a javulás a kúra letelte után 2-3 héttel válik érezhetővé. 55-en azt válaszolták, hogy javult, 6 betegnek pedig változatlan maradt az állapota. Klinikai vizsgálatok bizonyítják, hogy ezekkel a kezelésekkel a betegek állapotában javulás érhető el. A fizioterápiás kezelések csak az állapot javítására, tünetek kezelésére, illetve a további romlásnak megakadályozására kerülnek felírásra. Fontos lenne, hogy a betegek tisztában legyenek azzal, hogy ezek a kezelések milyen hatással lesznek az ő szervezetükre, és mi az, amit a kúra után úgymond elvárhatnak, hogy ne érje őket csalódás, és a későbbiekben is igénybe vegyék ezeket a szolgáltatásokat. A fentebb leírtak alapján ezt a hipotézist elvetem, hiszen jelentős javulást csak a kitöltők 28%-a érzett, ugyanakkor az 55 fő válasza, melyben javulásról számolnak be, azt igazolja, hogy a fizioterápiás kezelések állapot fenntartó és progressziólassító hatása jól érvényesül, ami miatt a betegek nagy része visszajáró vendége a fürdőnek.

Utolsó hipotézisem az volt, hogy betegek legnagyobb része visszajáró vendége a fürdőnek. A 85 kitöltő közül 83 (98%) visszajáró vendégnek vallotta magát. Ez a tény önmagában nagyon pozitív, és bizonyítja azt, hogy a személyzet, a kezelések, az itt töltött idő pozitív élményt ad a vendégeknek, ami miatt a következő kúrát is itt fogják igénybe venni. Emellett másoknak is ajánlani tudják a fürdőt, ami további vendégeket eredményezhet, hiszen az ilyen jellegű marketingnek fontos szerepe van. Ez mind a fürdőnek, mind Mezőkövesdnek profitot termel. Ez a vendéglátóhelyeknek is bevételt eredményez, a visszajáró vendégeknek már törzshelyük van az éttermekben is, és szívesen váltanak pár szót az ott dolgozókkal. A fogyasztói élményt több minden befolyásolja, számos külső és belső tényezőből tevődik össze. (18. ábra) Az ábra is azt mutatja, hogy az egyéni jellemzőkön kívül a különböző szituációk, a környezet és az emberi interakciók mind-mind befolyásolják a végső fogyasztó élményt.

A fogyasztói élményt befolyásoló tényezők



18. ábra: A fogyasztói élményt befolyásoló tényezők

Forrás: Turizmus bulletin (2014) XVI. évfolyam 2. szám, 54. o.

A gyógyászati részleg igénybevétele a betegség/panaszok kezelése miatt történik, de ezek a kezelések nem tesznek ki egy egész napot, és a fennmaradó szabadidőt valamivel el kell tölteniük a vendégeknek. Mezőkövesden számos kulturális és szabadidős program várja az oda látogatókat. A város és üdülő terület hangulata, és a fürdő szolgáltatásai komplex élményt kínálnak. Ha ez nem lenne pozitív, akkor a vendégek nem jönnének évről évre gyógyulni ugyanabba a fürdőbe. A hipotézist igazoltnak tekintem, hiszen a megkérdezett vendégek 98%-a visszatérő vendég.

6. 1. Konkurenciaelemzés

A fürdő piaci helyzetének meghatározásához konkurenciaelemzést végzek. Ez azért fontos, mert a gyógyászati részleget igénybe vevő vendégek számára nem csak az fontos, hogy a felírt kezeléseket igénybe tudják-e venni, hanem az is, hogy a kezelések után szabadidejükben milyen programlehetőségeik vannak akár a fürdőben, akár az adott településen. Az elemzéshez a Tiszaújvárosi Gyógyfürdőt választottam, de a környező településeken több olyan gyógyfürdő is található, aminek van gyógyászati részlege, így konkurenciaként megjelenhet. Ilyen például a

Miskolctapolcai Barlangfürdő, a Bogácsi Termálfürdő, és a Hungarospa Hajdúszoboszló. Az összehasonlításban számba veszem az igénybe vehető kezeléseket, a megközelíthetőséget, valamint a szállásokat és a vendéglátóhelyeket.

Mezőkövesden a következő kezeléseket lehet igénybe venni a gyógyászati részlegen: iszappakolás, tangentor, gyögmasszázs, kádfürdő, súlyfürdő, 18 év alatti csoportos gyógyúszás. A gyógyászati részlegen a betegek rendelkezésére áll a fürdőorvos, hetente két alkalommal, kedden és csütörtökön, 7. 30-10. 30-ig, ahová háziorvosi beutalóval mehetnek a betegek. Tiszaújvárosban a gyógyászati részlegen ennél többféle kezelést lehet igénybe venni, ugyanis ott a fürdőgyógyászati ellátáson túl van elektroterápiás-, fényterápiás-, mágneses-, és inhalációs kezelés is, illetve különböző alakformáló eszközöket is alkalmaznak. Reumatológus szakorvosi rendelés ott is igénybe vehető, előzetes időpont egyeztetés alapján. Tiszaújváros gyógyvize a következő betegségekre alkalmazható: kopásos ízületi és gerincbetegségek, krónikus gyulladásos ízületi betegségek, pikkelysömör, pikkelysömörhöz tartozó ízületi gyulladás, krónikus nőgyógyászati gyulladásos betegségek, valamint balesetek mozgásszervi szövődményei. (www.termal.tujvaros.hu) A víz nátrium – kloridos, hidrogén – karbonátos, 57-65°C-os gyógyvíz.

A mezőkövesdi gyógyvíz fürdőkúra formájában hasonló betegségeknél alkalmazható: mozgásszervi, reumás megbetegedések, ízületi gyulladások, kopások, köszvény, izomreuma, idegzsába, sérülések, törések utókezelése, agyvérzés utáni bénulások, mellhártyagyulladás, nemi szervek gyulladása, bőrbetegségek (pikkelysömör), szellemi és fizikai fáradtság. (www.zsory-furdo.hu) A víz kéntartalmú, Ca – Mg – hidrogén karbonátos, 68 – 72 °C-os gyógyvíz.

A nyugdíjas belépőjegy 2014-ben mindkét fürdőben 1500 Ft-ba kerül, és az OEP által támogatott kezeléseknak is vannak térítési díjai, ami a kezeléstől függően 200-600 Ft/fő/alkalom mindkét fürdő esetében.

Szállások tekintetében 3 hotel, 4 panzió, 6 apartman, 1 kemping és 17 magánszálláshely várja az oda látogatókat Tiszaújvárosban. Mezőkövesden 12 db kereskedelmi szálláshely és 25 db magánszálláshely található. E tekintetben is

hasznoló a két város. Vendégeket és vendégéjszakákat tekintve Mezőkövesd jár az élen. (3. táblázat)

A települések kereskedelmi szálláshelyeinek vendégforgalma

Város	Vendégek száma kereskedelmi szálláshelyeken (1000 főre)	Vendégéjszakák száma kereskedelmi szálláshelyeken (1000 főre)
Mezőkövesd	1592	3992
Tiszaújváros	1066	2605

3. táblázat: A települések kereskedelmi szálláshelyeinek vendégforgalma (1000 főre) 2009-ben.

Forrás: Siskáné Dr. Szilasi Beáta: Borsod – Abaúj – Zemplén Megye egészségturisztikai potenciáljának vizsgálata (2011)

Tömegközlekedés szempontjából viszont jobb helyzetben van Tiszaújváros, hiszen az autóbusz pályaudvar és a fürdő közötti távolság 1,5 km gyalog, Mezőkövesden azonban 4 km. Helyi buszjáratok mindkét településen vannak, de nem túl gyakran közlekednek. A tiszaujvárosi vasútállomás is közelebb van a fürdőhöz, mint Mezőkövesden, körülbelül fele olyan távolságra, 2 km-re. Megközelíthetőség szempontjából tehát a tiszaujvárosi fürdő jobbnak mondható. Mindkét városban sok programlehetőség van, de ilyen tekintetben Mezőkövesd jár élen, hiszen ott a Matyó népművészethez és a mezőgazdasághoz kapcsolódóan rengeteg kiállítás, múzeum várja a turistákat.

Mindkét városnak és fürdőnek vannak előnyei és hátrányai, azonban úgy gondolom, hogy jelentős különbség nincsen a két fürdő között. Az azonos helyzete más-más tényezőkből tevődik össze, míg Mezőkövesd esetében az erősséget a vendégek és vendégéjszakák száma adja, addig Tiszaújvárosnál a külföldi vendégek nagyobb aránya jelent előnyt. (Siskáné Dr. Szilasi Beáta, 2011) Tiszaújvárosban a gyógyászati részleg igénybevételét növelheti a kedvező ár, és az igénybe vehető kezelések száma, Mezőkövesden azonban több a programlehetőség, ami sok turistát vonz. Úgy gondolom, hogy a hasonló helyzetből adódóan csak az egyéni megítélés,

vagy a felírt kezelések jellege (elektro-, balneoterápia) döntheti el, hogy ki melyik fürdőt választja.

6.2. Javaslatok

A kérdőívem egyik nyitott kérdése arra vonatkozott, hogy mivel lehetne javítani, jobbra tenni a gyógyászati részleget, vagy annak szolgáltatásait. A javaslatokat ezen kérdésre kapott válaszokra alapoztam.

A legtöbben nem a gyógyászati részlegre és a betegellátásra tettek javaslatokat, hanem a fürdő megközelítésével kapcsolatban. Sokan említették, hogy csak azért járnak autóval, mert a tömegközlekedéssel történő megközelítés nagyon időigényes és bonyolult lenne, pedig anyagi szempontból az lenne a legkedvezőbb. Sajnos a helyi és helyközi buszjáratok is ritkán járnak, vagy csak több átszállással lehet a fürdőhöz eljutni. Úgy gondolom, hogy mind a Zsóry-fürdőnek, mind Mezőkövesd városának érdeke lenne a fürdőbe való eljutás megkönnyítése, hiszen a turisták jelentős mértékben hozzájárulnak a város fejlődéséhez. Ezt akár külön transzfer buszokkal, akár a helyi járatok menetrendjének átalakításával meg lehetne oldani.

A gyógyászati részlegre tett javaslatok között az első az volt, hogy a padlót csúszásmentessé kellene tenni, mert annak ellenére, hogy folyamatosan feltörlik a víztől a padlót, rengeteg vendég csúszott meg rajta, és ez, főleg mozgásszervi betegségben szenvedőknek nagyon veszélyes. Úgy gondolom, hogy a részleg kialakításánál erre ügyeltek, mégsem tölti be funkcióját ez a fajta padlóburkolat. A padlózat cseréje nagy költséggel járna, ezért a leggyorsabb és leginkább költséghatékony megoldás a csúszásgátló szőnyeg lenne.

A kezeléshez szükséges papírok és igazoló lapok mennyiségét többen említették negatívumként, és javasolták az elektronikus megoldást. A folyamat részben elektronikus módon történik, de még így is mappákkal járnak a betegek, ami sokszor okoz kellemetlenséget, főleg a vizes kezeléseknél. Ezt a folyamatot sajnos az Országos Egészségbiztosítási Pénztárnak és a szakorvosnak történő elszámolások miatt nem lehet teljesen automatizálni.

Tepidárium, pihenőhelyiség kialakítását is említették a vendégek. Bár vannak pihenőágyak, azonban ott nagy a zaj, nem lehet kikapcsolódni, pihenni. Olyan pihenő helyiségre gondoltak, ahol a pihenő ágyakon kívül hangulatvilágítás, kellemes nyugtató zene, illatgyertyák, vagy illóolajok segítik a pihenést.

Javaslat volt még, hogy az üdülőkörzetben legyen ATM, és gyógyszertár. A bankautomata és a gyógyszertár nem a fürdő felelősségi köre. Bankkártyás fizetés ugyanis lehetséges a fürdő minden pénztárában és a legtöbb vendéglátóhelyen is, mégis sokan hiányolták, mert például az öltöző szekrényhez szükséges kauciót csak készpénzzel lehet fizetni, ami többször okozott gondot. Elsősegély hely szintén biztosított a fürdőben, így sürgős eseteket el tudnak látni. ATM és gyógyszertár is volt pár évvel ez előtt az üdülőterületen, de mindkettő megszűnt, mert üzemeltetésük nem volt gazdaságos a szezonális miatt.

Összességében elmondható, hogy a Zsóry Gyógy- és Strandfürdő mind személyi, mind tárgyi feltételekben és a szolgáltatások minőségében megfelelő. A komplex kezelések igénybevételének lehetőségét biztosítva segíti a mozgásszervi megbetegedésben szenvedő betegek állapotának javítását és a progresszió mértékének csökkentését.

7. Összefoglalás

Szakdolgozatom célja az volt, hogy megvizsgáljam a mezőkövesdi Zsóry Gyógy- és Strandfürdőben a betegellátás, betegirányítás folyamatát, hatékonyságát, a vendégek elégedettségét, és azt, hogy ez a gyógyfürdő milyen mértékben járul hozzá a régió egészségturisztikai fejlődéséhez. A kérdőíves megkérdezésre 2014. július 28. – augusztus 10. között került sor, a fürdő gyógyászati részlegének aulájában, ahol a kérdőívet 85 mozgásszervi megbetegedésben szenvedő vendég töltötte ki.

Kutatásom egyik fő eredménye az, hogy a Zsóry Gyógy- és Strandfürdő gyógyászati részlegének vendégei főként az Észak – Magyarországi Régióból érkeznek. A megkérdezettek 66%-a ebből a régióból érkezett, és a többi válaszadó is főként a környező megyékből.

Arra is kerestem a választ, hogy a vendégek átlag életkora mennyi, mert az egyik hipotézisem az volt, hogy a gyógyászati részleget igénybe vevők 50 év felettiek. A válaszok feldolgozása után azt az eredményt kaptam, hogy a kitöltők átlag életkora 61 év, így ez a hipotézis beigazolódott.

A kérdésekre adott válaszokból az is kiderült, hogy a vendégek elégedettek a betegellátás folyamatával, a kezeléseket mozgáskorlátozott személyek is igénybe vehetik, és a betegek a kúra végeztével javulást éreznek állapotukban. Ezen eredmények hozzájárulnak ahhoz, hogy meglepően magas a visszajáró vendégek aránya, ugyanis a megkérdezettek 98%-a már több alkalommal ebben a fürdőben vette igénybe a fürdőgyógyászati ellátást.

Azt tapasztaltam, hogy a Zsóry Gyógy- és Strandfürdő a nyújtott szolgáltatásaival, személyi és tárgyi feltételeivel megfelelő hely arra, hogy a mozgásszervi megbetegedésben szenvedők állapotát egy komplex kezelés részeként javítsa, és csökkentse a progresszió mértékét. A fejlesztések hatására a fürdő és annak szolgáltatásai kedveltek a turisták körében, évről évre rengeteg vendég látogat el Mezőkövesdre, így elmondható, hogy a fürdő nagymértékben járul hozzá a térség és a város ismertségéhez, turizmusához.

8. Irodalomjegyzék

- A Magyar Fürdőszövetség - Helyzetértékelés az egészségturizmus nemzetgazdasági szerepe
http://www.matarka.hu/koz/ISSN_1417-5398/81k_2011/ISSN_1417-5398_81k_2011_211-219.pdf (letöltés: 2014. 06. 23.)
- Borsod-Abaúj-Zemplén Megye idegenforgalmi statisztikája, 2010
http://www.baz.hu/content/cont_4731ca41bf20c4.03772597/17.index
(letöltés: 2014.09.16.)
- Dr. Bender Tamás, Gyógyfürdőzés és egyéb fizioterápiás gyógy módok, SpringMed Kiadó Kft., Budapest, 2008
- Dr. Budai Zoltán: Marketing a fürdőfejlesztésben, Turizmus Bulletin 2002/1 3. szám, http://itthon.hu/site/upload/mtrt/Turizmus_Bulletin/02_01/SZ3.HTM
(letöltés: 2014.10.01.)
- <http://people.inf.elte.hu/szptabi/> - Magyarországi gyógyvizek és hatásuk
(letöltés: 2014.10.08.)
- http://www.ksh.hu/docs/hun/xftp/terstat/2009/06/molnar_kincses_toth.pdf
(letöltés: 2014.10.01.)
- http://www.oep.hu/pls/portal/docs/PAGE/LAKOSSAG/OEPHULAK_EBELLAT/ELLATASMO/REHABILITACIOS_ELLATASOK_2013_02.PDF
(letöltés: 2014.09.22.)
- <http://www.patikamagazin.hu/betegszervezetek/cikkek/cikk/222> (Letöltés: 2014.06.19.) - írta: Dr. Urbán Zoltán idegsebész adjunktus
- <http://www.zsory-furdo.hu/> (letöltés: 2014.06.19.)
- Központi Statisztikai Hivatal: Dr. Molnár Csilla, Kincses Áron, Dr. Tóth Géza: A fürdőfejlesztések hatásai Kelet-Magyarországon (2009)
- Magyar Turizmus Zrt. 2008, Turizmus Bulletin XIV. évfolyam 4. szám, 73. oldal

- Önkormányzati Minisztérium, Országos Egészségturisztikai Fejlesztési Stratégia, Aquaprofit Rt., Budapest, 2007, 10. oldal
- Peralta Miguel Angel, Magyarország gyógyító vizei, Carita Bt., Budapest, 2004
- Siskáné Dr. Szilasi Beáta: Borsod – Abaúj – Zemplén Megye egészségturisztikai potenciáljának vizsgálata: A Miskolci Egyetem Közleménye, A sorozat, Bányászat, 81. kötet (2011), http://midra.uni-miskolc.hu/JaDoX_Portlets/documents/document_12245_section_4310.pdf (letöltés: 2014.10.06)
- Sziva Ivett: Öntsünk tiszta vizet... Az egészségturizmus fogalmi lehatárolása és trendjeinek válogatott bibliográfiája, Turizmus Bulletin XIV. évfolyam 4. szám, 74. oldal
- Vági József, Gyógyfürdők, Kossuth Kiadó Rt., Budapest, 2005
- www.meosz.hu
- www.oep.hu
- Zátori Anita: Élményszemlélet a turizmusban - A turisztikai élményteremtés koncepciói, Turizmus bulletin (2014) XVI. évfolyam 2. szám

9. Mellékletek

1. melléklet

Kérdőív: A Zsóry Gyógy- és Strandfürdő gyógyászati kezelései

Tisztelt Válaszadó!

Lehotai Szilvia vagyok, a Miskolci Egyetem Egészségügyi Kar végzős hallgatója. Szakdolgozatomat a Zsóry Gyógy- és Strandfürdő gyógyászati részlegének kezeléseiről írom. Kérem, válaszaival segítse munkámat! A kérdőív kitöltése kb. 5-10 percet vesz igénybe.

Köszönöm!

1. *A gyógyászati részleg mely szolgáltatását vette igénybe?*

- Gyógyvizes gyógymedence
- Gyógyvizes kádfürdő
- Iszappakolás
- Súlyfürdő
- Szénsavas fürdő
- Gyógymassázs
- Víz alatti vízszugármassázs (tangenter)

2. *Milyen betegség miatt kapta/kapja a kezeléseket?*

- Mozgásszervi (pl. porckopás, gerincproblémák, izomsorvadás, ízületi fájdalom, stb.)
- Idegrendszeri (pl. bénulás)
- Anyagcsere-zavar (pl. cukorbetegség)
- Szív- érrendszeri (pl. agyvérzés, visszér, ödéma, vérnyomás problémák, érelmeszesedés)
- Belgyógyászati (pl. túlsúly)

3. *Milyen közlekedési eszközzel jut el a fürdőbe?*

- Autóbusz
- Vonat
- Személygépkocsi
- Betegszállító
- Gyalog
- Kerékpár

4. *Mozgássérült-e Ön?*

- Igen
- Nem

5. *Ha Ön mozgássérült, úgy gondolja, hogy a fürdő biztosítja azokat a tárgyi feltételeket, amellyel Ön is akadálymentesen igénybe veheti a szolgáltatásokat?*

- Igen
- Nem
- Egyéb:

6. *Ki írta fel Önnek a kezeléseket?*

- Fürdőorvos
- Szakorvos

7. *Milyen kezelésből, hány alkalmat írtak fel Önnek?*

- Gyógyvizes gyógymedence
- Gyógyvizes kádfürdő
- Iszappakolás
- Súlyfürdő
- Szénsavas fürdő
- Gyógymasszázs
- Víz alatti vízszugármasszázs (tangenter)

8. *A kezelés felírásától számított hányadik napon kapta meg az első kezelést?*

.....

9. *Ha egy alkalommal több kezelést is kap/kapott, milyen sorrendben történtek a kezelések? (Kérem, jelölje be a sorrendet azoknál, amelyeket igénybe vett!)*

- Gyógyvizes kádfürdő
- Gyógyvizes gyógymedence
- Iszappakolás
- Súlyfürdő
- Szénsavas fürdő
- Orvosi gyógymasszázs
- Víz alatti vízszugármasszázs (tangenter)

10. Körülbelül hány percet töltött várakozással a kezelések között?

.....

11. Milyen változásokat tapasztalt az állapotában a kezelések végeztével?

- Jelentősen javult
- Javult
- Változatlan maradt
- Rosszabb lett
- Lényegesen rosszabbodott

12. Milyen térítési formában vette igénybe a kezeléseket?

- OEP (Országos Egészségbiztosítási Pénztár)
- Saját költség
- OEP + saját költség

13. A kúra ideje alatt igénybe vette a fürdő más szolgáltatását is? (pl. wellness részleg, pedikűr)

- Igen
- Nem

14. Kérem, értékelje a következőket! (1-nagyon rossz, 6-kiváló)

- Szolgáltatások minősége
- Kezelő személyzet szakmai felkészültsége
- Személyzet kedvessége
- Időpontok betartása
- Ár-érték arány
- Higiénia
- Megközelíthetőség (közlekedés)
- Tájékoztatás, informálás

15. Ön visszajáró vendége a fürdőnek?

- Igen
- Nem

16. Ajánlaná másoknak a Zsóry-fürdő gyógyászati részlegének szolgáltatásait?

- Igen
- Nem

17. Ön szerint mivel lehetne javítani, jobbá tenni a gyógyászati részleg szolgáltatásait?

.....
.....

18. A kezelés ideje alatt igénybe vett valamilyen szálláshely szolgáltatást Mezőkövesden?

- Igen
- Nem

19. Ha Ön vett igénybe valamilyen szálláshely-szolgáltatást, hány éjszakát töltött ott?

.....

20. A kezelés ideje alatt vásárolt valamit a fürdőn belüli vendéglátóhelyeken? (étel, ital, üdítő, fagylalt)

- Igen, minden alkalommal
- Igen, alkalmanként
- Nem

21. A kezelés napján egyedül érkezik a gyógyfürdőbe, vagy elhozza magával valamely családtagját, ismerőst, hogy a kezelés végeztével még a fürdő területén együtt pihenjenek?

- Mindig egyedül jövök
- Sosem jövök egyedül
- Néha egyedül, néha társasággal jövök

22. Milyen módon kért időpontot a kezelésekre?

- Személyesen, a helyszínen
- Telefonon

23. A fürdőben igénybe vett kezeléseken kívül milyen más gyógymódot alkalmaz a betegsége/tünetei kezelésére?

- Csak ezeket a kezeléseket kapom

- Gyógynövények, teák,
- Gyógyszerek (tabletták formájában)
- Krémek, pakolások
- Gyógyszerek (Injekció formájában)
- Gyógyhatású készítmények

24. *Megfogadta, és betartja a szakorvos által javasolt életmódbeli ajánlásokat? (pl. túlsúly esetén-fogyás, dohányzásról való leszokás, adott testrész kímélése, több mozgás)*

- Igen, és be is tartom
- Nem figyelek ezekre a dolgokra
- Próbálom betartani őket
- Nem javasolt semmit az orvos

25. *Neme?*

- nő
- férfi

26. *Életkora?*

.....

27. *Lakhelye?*

..... (megye)

28. *Mennyi az Ön havi nettó jövedelme? (A válasz megadása nem kötelező!)*

- 0-50.000 Ft
- 50.001-100.000 Ft
- 100.001-150.000 Ft
- 150.001-200.000 Ft
- 200.001 Ft-tól több

2. melléklet

Képek a Zsóry Gyógy- és Strandfürdőről (www.zsory-furdo.hu)



A mezőkövesdi Zsóry - forrás



A Zsóry - fürdő ikermedencéje az 1960-as években



A Zsóry Gyógy- és Strandfürdő mai főbejárata



Kültéri gyógyvizes medencék



A strandfürdő felülnézetből (hullám medence, gyerek medence)



A gyógyászati részleg aulája